UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA – POSGRAP
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM
REDE NACIONAL – PROFIAP

ÁLVARO GABRIEL SAMPAIO ALMEIDA MENEZES

COCRIAÇÃO PARTICIPATIVA PARA A CONSTRUÇÃO DA MELHORIA DA COMUNICAÇÃO ENTRE MUNÍCIPES E GESTORES MUNICIPAIS.

SÃO CRISTÓVÃO-SE
2025

ÁLVARO GABRIEL SAMPAIO ALMEIDA MENEZES

COCRIAÇÃO PARTICIPATIVA PARA A CONSTRUÇÃO DA MELHORIA DA COMUNICAÇÃO ENTRE MUNÍCIPES E GESTORES MUNICIPAIS.

Projeto de pesquisa do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP – realizado na Universidade Federal de Sergipe.

Orientador (a): Dr. Michel dos Santos Soares

SÃO CRISTÓVÃO-SE

2025

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CENTRAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

Menezes, Álvaro Gabriel Sampaio Almeida
M543c Cocriação participativa para a construção da melhoria da comunicação entre munícipes e gestores municipais / Álvaro Gabriel Sampaio Almeida Menezes ; orientador Michel dos Santos Soares. – São Cristóvão, SE, 2025.
86 f. : il.

Dissertação (mestrado profissional em Administração Pública em Rede Nacional) – Universidade Federal de Sergipe, 2025.

1. Administração pública. 2. Administração local – Aracaju (SE) – Participação do cidadão. 3. Comunicação na administração pública – Participação do cidadão – Estudo de casos. 4. Transparência na administração pública – Estudo de casos. I. Soares, Michel dos Santos, orient. II. Título.

CDU 352.072.7(813.7)

Aos vinte e sete dias do mês de agosto de dois mil e vinte e cinco foi realizada através de apresentação on-line a Banca de Defesa da Dissertação de Mestrado Profissional do discente **Álvaro Gabriel Sampaio Almeida Menezes, Matrícula: 202311008420** com o título do trabalho de conclusão final: **Cocriação Participativa para a Construção da Melhoria da Comunicação entre Munícipes e Gestores Municipais.** A banca foi composta pelos seguintes membros: **Prof. Dr. Michel dos Santos Soares (Presidente/Orientador), Profa. Dra. Veruschka Vieira Franca (UFS) e Profa. Dra. Danielli Araújo Lima (PROFIAP/UFTM).** Após a apresentação, foi passada a palavra à banca que arguiu o discente e o mesmo respondeu aos questionamentos. O presidente e orientador fez as considerações e em seguida deliberaram pela **APROVAÇÃO** do aluno.

Cidade Universitária Prof. José Aloísio de Campos, São Cristóvão - SE, 27 de agosto de 2025.

gov.br Documento assinado digitalmente
MICHEL DOS SANTOS SOARES
Data: 28/08/2025 07:34:25-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Prof. Dr. Michel dos Santos Soares
(Presidente/Orientador)

gov.br Documento assinado digitalmente
VERUSCHKA VIEIRA FRANCA
Data: 27/08/2025 21:27:05-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Profa. Dra. Veruschka Vieira Franca
(UFS)

gov.br Documento assinado digitalmente
DANIELLI ARAUJO LIMA
Data: 27/08/2025 11:02:52-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Profa. Dra. Danielli Araújo Lima
(PROFIAP/UFTM)

gov.br Documento assinado digitalmente
ALVARO GABRIEL SAMPAIO ALMEIDA MENEZES
Data: 28/08/2025 08:25:27-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Álvaro Gabriel Sampaio Almeida Menezes
(Discente/PROFIAP/UFS)

RESUMO

A pesquisa tem como **objetivo** propor uma abordagem de cocriação participativa para promover a melhoria da comunicação entre a comunidade e os gestores municipais de Aracaju, a fim de fortalecer a participação cidadã e a governança local. O estudo está vinculado à **linha de pesquisa** "Administração Pública e Organizações" do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública (PROFIAP), esta pesquisa contribui para o fortalecimento da governança universitária e para a proposição de práticas inovadoras no financiamento da educação superior pública. O **referencial teórico** fundamenta-se em quatro pilares: Plataformização, Cidades Inteligentes, Cocriação de valor e Cocriação de valor e conhecimento. A **metodologia** abordada é a qualitativa e descritiva, com delineamento de estudo de caso único, sendo as unidades de análise a Prefeitura Municipal de Aracaju e a Câmara Municipal de Aracaju. Utilizar-se-á análise documental de normas, estudos sobre comunicação, entrevistas e resoluções, com tratamento dos dados pela técnica de análise de conteúdo. O **resultado esperado** é propor um modelo de cocriação colaborativa para auxiliar gestores e munícipes a se comunicarem de forma mais eficiente para haver melhor entendimento de reais demandas para resolução e avaliação dos serviços no município. A **originalidade** da pesquisa reside na integração de marcos teóricos clássicos, com desafios contemporâneos da gestão universitária, abordando um tema ainda pouco explorado na literatura sobre cocriação participativa e a gestão democrática na comunicação entre gestores e munícipes. **Os impactos potenciais da pesquisa** incluem: impacto **organizacional**, ao propor melhorias nos processos de comunicação com os munícipes; impacto **societal**, por fomentar programas mais sustentáveis e capazes de responder às demandas das comunidades; impacto **científico,** ao repercutir os debates sobre cocriação, inovação e transparência na administração pública. Por fim, a proposta poderá ser replicada em outras Instituições de Ensino Superior públicas, servindo como modelo prático de inovação institucional aplicada à captação de recursos.

Palavras-chave: Cocriação participativa; Comunicação comunitária; Governança local; Participação cidadã; Estudo de caso.

ABSTRACT

This research aims to propose a participatory co-creation approach to improve communication between the community and municipal officials in Aracaju, thereby strengthening citizen participation and local governance. The study is linked to the "Public Administration and Organizations" research line of the Graduate Program in Public Administration (PROFIAP). This research contributes to strengthening university governance and proposing innovative practices in financing public higher education. The theoretical framework is based on four pillars: Platformization, Smart Cities, Value Co-creation, and Value and Knowledge Co-creation. The methodology used is qualitative and descriptive, with a single case study design, with the Aracaju City Hall and the Aracaju City Council as the units of analysis. Documentary analysis of regulations, communication studies, interviews, and resolutions will be used, with data processed using content analysis. The expected outcome is to propose a collaborative co-creation model to help managers and residents communicate more efficiently and better understand real needs for resolution and evaluation of municipal services. The originality of the research lies in the integration of classical theoretical frameworks with contemporary challenges in university management, addressing a topic still little explored in the literature on participatory co-creation and democratic management in communication between managers and residents. The potential impacts of the research include: organizational impact, by proposing improvements in communication processes with residents; societal impact, by fostering more sustainable programs capable of responding to community demands; scientific impact, by reflecting on debates on co-creation, innovation, and transparency in public administration. Finally, the proposal can be replicated in other public higher education institutions, serving as a practical model for institutional innovation applied to fundraising.

Keywords: Participatory co-creation; Community communication; Local governance; Citizen participation; Case study.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Diferentes abordagens sobre a Cocriação e demais conceitos e teorias 17
Quadro 2 - Protocolo do Estudo de Caso 22
Quadro 3 - Região Norte 50
Quadro 4 - Região Sudeste 50
Quadro 5- Região Sul 51
Quadro 6 - Região Centro-Oeste 51
Quadro 7 - Região Nordeste 52

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Nível de escolaridade dos entrevistados 60
Gráfico 2 - Grau de domínio com smartphone/celular 60
Gráfico 3 - Renda mensal dos entrevistados..... 61

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Nuvem de palavras com as áreas que precisam melhorar na prefeitura. 64

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 12
1.1 PROBLEMA DA PESQUISA 13
1.2 JUSTIFICATIVA 14
1.3 OBJETIVO GERAL 16
2. REFERENCIAL TEÓRICO 17
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS 21
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA 21
3.2 UNIDADE CASO E UNIDADES DE ANÁLISE 21
3.3 COLETA DE DADOS 21
3.4 PROTOCOLO DO ESTUDO DE CASO 22
3.5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS 23
3.6 CRITÉRIOS DE VALIDADE E CONFIABILIDADE 23
4 A IMPORTÂNCIA DE APLICATIVOS PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS EM CIDADES 24
5 CAPITAIS E SUAS FORMAS DE COMUNICAÇÃO 25
5.1 REGIÃO NORTE 25
5.2 REGIÃO SUL 32
5.3 REGIÃO SUDESTE 35
5.4 REGIÃO CENTRO-OESTE 38
5.5 REGIÃO NORDESTE 41
6 CIDADES E A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO POR APLICATIVOS 53
7 PREFEITURA DE ARACAJU 55
7.1 ESTRUTURA 55
8 PERFIL DOS ENTREVISTADOS 59
8.1 ESCOLARIDADE 59
8.2 OCUPAÇÃO 61
8.3 RENDA 61
8.4 OCUPAÇÃO GEOGRÁFICA 62
8.5 ENTENDENDO A POPULAÇÃO 62
8.6 CONCLUSÃO 64
9 PAPEL DOS VEREADORES 66
9.1 PRIMEIRO ENTREVISTADO 66
9.1.2 FUNCIONALIDADES E DESAFIOS PARA A TRANSPARÊNCIA 67
9.1.3 EXPECTATIVAS E REFLEXÕES FINAIS 67

9.2 SEGUNDO ENTREVISTADO 68
9.2.1 FUNCIONALIDADES E DESAFIOS PARA A TRANSPARÊNCIA 68
9.2.2 EXPECTATIVAS E REFLEXÕES FINAIS 69
9.3 TERCEIRO ENTREVISTADO 69
9.3.1 FUNCIONALIDADES E DESAFIOS PARA A TRANSPARÊNCIA 70
9.3.2 EXPECTATIVAS E REFLEXÕES FINAIS 70
9.4 QUARTO ENTREVISTADO 71
9.4.1 FUNCIONALIDADES E DESAFIOS PARA A TRANSPARÊNCIA 71
9.4.2 EXPECTATIVAS E REFLEXÕES FINAIS 72
9.5 QUINTO ENTREVISTADO 72
9.5.1 FUNCIONALIDADES E DESAFIOS PARA A TRANSPARÊNCIA 73
9.5.2 EXPECTATIVAS E REFLEXÕES FINAIS 73
9.6 CONCLUSÃO DOS VEREADORES ENTREVISTADOS 74
10.1 TRANSPARÊNCIA E EXPECTATIVAS 75
10.2 FUNCIONAMENTO 75
REFERÊNCIAS 78
APÊNDICE A – INSTRUMENTOS DE PESQUISA 82
APÊNDICE B – PTT: COCRIAÇÃO PARTICIPATIVA PARA A CONSTRUÇÃO DA MELHORIA DA COMUNICAÇÃO ENTRE MUNÍCIPES E GESTORES MUNICIPAIS 87

1. INTRODUÇÃO

As mudanças populacionais das grandes cidades têm sido cada vez mais intensas. O crescimento desordenado, juntamente com a expansão populacional e habitacional das cidades, indica que novas necessidades e demandas sejam observadas para que o mínimo conforto seja fornecido à população. Calcula-se que nos primeiros anos do século XXI quase metade dos 8 bilhões de pessoas do mundo habitava as cidades. Dessa população urbana, estima-se que uma proporção de três para vinte pessoas se encontre nas metrópoles (Da Silva, 2022). O crescimento rápido das cidades, que culmina no fenômeno da metropolização, é resultado da incapacidade de criação de empregos na zona rural, e em algumas cidades pequenas e médias, forçando o deslocamento das pessoas para as cidades que polarizam a economia de cada país (Brenner, 2018). Deve-se ainda acrescentar o fato que a maioria dos países subdesenvolvidos apresentarem altas taxas de natalidade e, assim, alto crescimento demográfico, formando o quadro que explica o rápido crescimento das metrópoles no mundo subdesenvolvido (URBANIZAÇÃO - CONSEQUÊNCIAS DO CRESCIMENTO DESORDENADO, 2007-2024).

Diante das necessidades que surgem em uma cidade, tanto nas novas áreas urbanizadas quanto nas áreas centrais e já habitadas, a assistência do município no seu território pode sofrer carência do poder público por inúmeros fatores, incluindo a falta de comunicação da população com os órgãos que fornecem os serviços municipais e o desconhecimento das necessidades da comunidade pelos gestores.

O município, como a esfera de governo mais próxima do cidadão, tem um papel crucial a desempenhar na promoção da comunicação com a população. A comunicação é a espinha dorsal de qualquer sociedade eficaz (Calhoun, 2012). Em um mundo cada vez mais conectado, a necessidade de canais de comunicação eficazes entre o governo municipal e a população é de suma importância. Com o avanço tecnológico e o aumento das demandas sociais, as expectativas por maior participação no processo decisório e pela transparência governamental cresceram significativamente. Um canal de comunicação acessível e bidirecional é fundamental para disseminar informações, promover a participação cidadã e fortalecer a confiança na gestão pública.

A transparência, a responsabilidade e a participação cidadã são três pilares fundamentais de uma democracia saudável, e todos eles dependem de uma comunicação clara

e aberta. Em um mundo marcado pela rápida evolução tecnológica e pelo aumento das demandas sociais, políticas e econômicas, as expectativas da população em relação à sua participação no processo de tomada de decisão e à transparência das ações governamentais têm se elevado significativamente.

A presença de um canal de comunicação acessível, transparente e bidirecional entre o governo municipal e os cidadãos não apenas se torna desejável, mas essencial para promover uma gestão pública eficiente, inclusiva e democrática. Um canal de comunicação eficaz entre o município e a população pode facilitar a disseminação de informações, aumentar a transparência, promover a participação cidadã e, finalmente, fortalecer a confiança na administração pública. As articulações conjuntas que surgem a partir dos relacionamentos intraorganizacionais também são importantes para promover o fortalecimento de cadeias produtivas e o desenvolvimento regional, fomentando a produção de bens primários e propiciando estratégias que priorizam a autonomia local e amplos objetivos de melhoria em toda a comunidade regional (Dallabrida, 2015; Wilkinson; Cerdan; Dorigon, 2017).

Desta forma, tem-se o desafio de criar um canal de comunicação e interação entre os gestores e as comunidades ou até mesmo a população em geral, em que as informações sobre necessidades de uma região possam ser pleiteadas para que os gestores públicos possam atuar juntamente com munícipes para construção de uma cidade mais funcional e conectada, a fim de auxiliar na resolução das demandas. Este projeto segue a linha de pesquisa do programa PROFIAP no seguimento de políticas públicas, sendo classificado como um produto técnico de tecnologia social, que consiste em método, processo ou produto transformador, desenvolvido e/ou aplicado na interação com a população e apropriado por ela, que represente solução para inclusão social e melhoria das condições de vida e que atenda aos requisitos de simplicidade, baixo custo, fácil aplicabilidade e replicabilidade (PROFIAP, 2022).

Este texto possui seis seções, sendo a introdução a primeira, com os seguintes subtópicos: justificativa, objetivo geral e problema de pesquisa; a segunda trata-se do referencial teórico; e, por fim, há os procedimentos metodológicos.

1.1 PROBLEMA DA PESQUISA

Entender os anseios de uma cidade é de grande importância para o gestor público e seus assessores, para que, com o cargo que lhe foi concedido no pleito eleitoral, contribua para o desenvolvimento integral da cidade, seguindo regras e normas claras para todos. Nesse

sentido, o presente estudo tem como problema de pesquisa ajudar a solucionar a forma de criar uma abordagem de cocriação participativa para promover a melhoria da comunicação entre a comunidade e os gestores municipais de um município, a fim de fortalecer a participação cidadã e a governança local.

1.2 JUSTIFICATIVA

A comunicação entre munícipes e gestores municipais desempenha um papel fundamental na governança democrática e no desenvolvimento sustentável das comunidades locais, devendo, dessa forma, ser realizada de uma maneira eficaz. No entanto, é comum observar lacunas nesses diálogos, o que pode acarretar desconfianças e uma desconexão entre os cidadãos e seus representantes eleitos.

Neste contexto, a cocriação participativa emerge como uma abordagem promissora para suprir essas lacunas e promover uma comunicação mais assertiva e colaborativa entre munícipes e gestores municipais. A cocriação participativa envolve a colaboração ativa e igualitária entre diferentes partes interessadas no processo de concepção, implementação e avaliação de políticas, programas e serviços públicos. Dessa maneira, ao unir os munícipes e os gestores municipais nesse processo, é possível a criação de soluções mais contextualizadas, inclusivas e sustentáveis para os desafios enfrentados pela comunidade.

A presente dissertação busca investigar e analisar o papel da cocriação participativa nessa construção, com o enfoque na melhoria da comunicação entre esses dois agentes. Ao examinar as experiências de cocriação participativa em diferentes contextos municipais, pretende-se identificar as práticas, desafios e oportunidades associadas à implementação eficaz dessa abordagem. Esta dissertação visa avaliar o impacto da cocriação participativa na melhoria dessa comunicação, analisando práticas, desafios e oportunidades em contextos municipais para identificar como essa abordagem pode ser implementada de forma eficaz.

Ao compreender melhor o potencial da cocriação participativa, com enfoque na melhoria da comunicação entre munícipes e gestores municipais, esta pesquisa tem como objetivo fornecer *insights* valiosos para formuladores de políticas, líderes comunitários, acadêmicos e outras partes envolvidas na promoção da participação cidadã e na melhoria da governança local. Espera-se que os resultados deste estudo possam trazer a elaboração de

estratégias e práticas com o intuito de promover uma comunicação aberta, transparente e colaborativa nas esferas municipais, contribuindo, assim, para o fortalecimento da democracia e da representatividade política e o desenvolvimento sustentável das comunidades locais.

Um conceito muito importante sobre o qual se alicerça a ideia da dissertação e que auxilia na compreensão desta é o conceito de cidades inteligentes. Pode-se afirmar que uma cidade é inteligente quando estimula a participação, e consequentemente, a inventividade e a criatividade de seus cidadãos, desenvolvendo novas redes e capacidades de solução. Assim, surge também o conceito de "Cidadão Inteligente" (Smart Citizen), onde as pessoas também passam a ser produtoras de informação, pois possuem uma melhor percepção do espaço onde vivem, propondo soluções criativas e inovadoras para suas cidades. (Da Silva, J. P. M.; Baggio, D. K. 2023). As cidades inteligentes fornecem serviços interoperáveis que facilitam a conectividade para transformar processos de governo internamente entre as agências e os departamentos e, externamente, para cidadãos e empresas (Hall, 2000).

Para criar cidades inteligentes, as tecnologias devem estar prontamente integradas, conectando diferentes sistemas em diferentes organizações. Nas cidades inteligentes, as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) desempenham o papel de tornar os dados da vida urbana tangíveis, por meio da criação e da execução de projetos voltados para a sua captura e tratamento em tempo real (Kanter; Litow, 2009). Com o uso intenso de produtos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), as cidades têm o objetivo de ser tornarem mais eficientes, sustentáveis e habitáveis (Sujata, Sakscham, & Tanvi, 2016).

Ela fornece as interfaces adequadas para que os cidadãos possam se envolver com sua cidade por meio de serviços digitais e para que o poder público possa atuar de forma preventiva – ou preditiva, idealmente – por meio do uso de sistemas de monitoramento, gerenciamento e *dashboards* analíticos (Chourabi, 2012). A tecnologia, portanto, deve ser vista como meio, e não como fim, integrando gestão eficiente e participação cidadã nos processos urbanos. Embora as tecnologias (ou as TICs) sejam um alicerce ou a fundação de uma cidade inteligente e a rede de internet seja um canal de difusão do conhecimento, a construção da inteligência deve ser emanada da sociedade e estabelecida a partir de canais democráticos, de ambientes de debate, e que possibilitem a divulgação de informações, a discussão de ideias e a formulação de propostas (UECE, 2019).

Os projetos de cidades inteligentes podem, de fato, auxiliar em uma gestão mais eficiente, permitir a participação democrática, promover o engajamento social e o exercício da cidadania num contexto de novas tecnologias (Freitas; Vasconcelos, 2019).

1.3 OBJETIVO GERAL

O objetivo desta pesquisa é propor uma abordagem de cocriação participativa para promover a melhoria da comunicação entre a comunidade e os gestores municipais de Aracaju, a fim de fortalecer a participação cidadã e a governança local. Os objetivos específicos são listados a seguir:

I- Identificar as principais barreiras e desafios existentes na comunicação entre a comunidade e os gestores municipais.

II- Identificar as melhores práticas de cocriação participativa utilizadas em outros contextos para melhorar a comunicação entre diferentes partes interessadas.

III- Desenvolver uma abordagem de cocriação participativa adaptada ao contexto local, envolvendo a comunidade e os gestores municipais.

IV- Examinar o impacto da cocriação participativa na qualidade do diálogo entre a população e a gestão pública.

V- Propor recomendações e diretrizes para implementar a abordagem de cocriação participativa e promover uma comunicação eficaz entre a comunidade e os gestores municipais.

O projeto busca ajudar na criação de uma abordagem de cocriação participativa que contribua para o desenvolvimento integral de Aracaju, assegurando uma comunicação clara e normas transparentes, alinhadas aos interesses da comunidade e à boa governança local.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo são apresentados os principais conceitos e teorias pesquisados em teses, dissertações e artigos, buscados através do google académico e plataforma SCOPUS, periódicos nacionais relacionados a plataformização, ao tema de cidades inteligentes e conceitos de cocriação de valor e plataformização. A revisão de literatura teve o intuito de contribuir para as formulações conceituais sobre o tema, desencadeando o referencial teórico assumido para pesquisa. Após percorrer a literatura para entender o que os principais autores dissertam sobre as teorias abordadas, conclui-se que o assunto foi explorado em diferentes segmentos e autores, destacando os principais que se aproximam mais do objetivo da pesquisa, conforme consolidado no Quadro1.

O referencial teórico prévio a ser abordado nesta pesquisa é delineado no Quadro 1.

Quadro 1 - Diferentes abordagens sobre a Cocriação e demais conceitos e teorias

Teoria a ser abordada	Autores	Citação
Plataformização	Poell, Thomas; Nieborg, David; Van Dijck, José (2020)	Definimos plataformas como infraestruturas digitais (re)programáveis que facilitam e moldam interações personalizadas entre usuários finais e complementadores, organizadas por meio de coleta sistemática, processamento algorítmico, monetização e circulação de dados.
Cidades Inteligentes	Da Silva, J. P. M.; Baggio, D. K. (2023)	Pode-se afirmar que uma cidade é inteligente quando estimula a participação, e consequentemente, a inventividade e a criatividade de seus cidadãos, desenvolvendo novas redes e capacidades de solução. Assim, surge também o conceito de "Cidadão Inteligente" (Smart Citizen), onde as pessoas também passam a ser produtoras de informação, pois possuem uma melhor percepção do espaço onde vivem,

		propondo soluções criativas e inovadoras para suas cidades.
Cidades Inteligentes	De Freitas, P. R., Roberta; Vasconcelos, F. N. (2019)	As cidades inteligentes são aquelas que desenvolvem políticas, estratégias e abordagens de planejamento, finanças, construção, governança e operação das infraestruturas e serviços urbanos que se utilizam das TICs como elemento central.
Cidades Inteligentes	(Weiss, Bernardes e Consoni, 2017).	Assim, uma forma de solucionar as questões trazidas pela rápida expansão da urbanização é a implementação da premissa de cidade inteligente associada ao emprego de inovações tecnológicas
Cidades Inteligentes	Kanter; Litow (2009)	As cidades inteligentes são aquelas capazes de conectar de forma inovativa as infraestruturas físicas e de TIC, de forma eficiente e eficaz, convergindo os aspectos organizacionais, normativos, sociais e tecnológicos a fim de melhorar as condições de sustentabilidade e de qualidade de vida da população.
Cidades Inteligentes	(Sujata, Sakscham, & Tanvi, 2016)	Com o uso intenso de produtos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), as cidades tem o objetivo de ser tornarem mais eficientes, sustentáveis e habitáveis
Cidades Inteligentes	Nam; Pardo (2011)	As cidades inteligentes são aquelas que têm por objetivo a melhoria na qualidade dos serviços aos cidadãos. Os mesmos autores afirmam que o estabelecimento de um sistema integrado não é um fim em si mesmo, mas um mecanismo por meio do qual

		os serviços são fornecidos e informações são compartilhadas
Cocriação de valor	Donato (2017)	A experiência de criar valor em conjunto possibilita a cocriação que é interligada com o valor percebido por alguém. Plataforma de engajamento em rede favorece a cocriação de valor.
Cocriação de valor	Ferraz (2017)	O motivo para se ter a cocriação de valor é principalmente a melhoria da experiência do cliente criando um compromisso que gera como consequência uma fidelização e satisfação desse cliente.
Cocriação de valor	Da Silva (2014)	A tecnologia da informação, aliada ao avanço da internet, favoreceu o processo de cocriação de valor por meio de um estreitamento mesmo que virtual entre empresa e cliente. Essa tecnologia deu voz aos clientes e hoje estes podem influenciar positivamente ou não qualquer negócio.
Cocriação de valor	Casas (2014)	A cocriação de valor é o envolvimento do cliente no processo produtivo, por meio das mídias sociais.
Cocriação de valor e conhecimento	Edvardsson (2012)	Numa experiência colaborativa, duas ou mais entidades interagem, mobilizando e integrando vários recursos, inclusive intangíveis tais como: conhecimento e habilidade. Uma entidade não depende exclusivamente dos seus próprios recursos, mas 'deve' integrá-los com os recursos das outras entidades envolvidas. Integração de recursos é, portanto, uma dimensão essencial no

		processo de cocriação de valor

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O projeto de estudo de caso se enquadra no tipo descritivo (Yin, 2015), em que a finalidade é descrever, de modo detalhado, uma solução aplicada em determinado contexto, dando suporte para a compreensão da importância da cocriação para implementação de meios de comunicação entre prefeitura e munícipes.

Esta pesquisa tem como objetivo propor um modelo de cocriação colaborativa para auxiliar gestores e munícipes a se comunicarem melhor para facilitar o entendimento de reais demandas para resolução e avaliação dos serviços no município.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

A fim de propor um modelo de cocriação colaborativa para população e gestores, esta pesquisa tem cunho qualitativo e descritivo e utilizará o método de estudo de caso único, visto que é o mais adequado devido ao enfoque ser o estudo de um fenômeno contemporâneo em profundidade e inserido no contexto da vida real (Yin, 2015).

3.2 UNIDADE CASO E UNIDADES DE ANÁLISE

A unidade de caso desta pesquisa será o município de Aracaju/SE. Dessa forma, trata-se de um estudo de caso único, no qual se pretende propor um modelo de cocriação colaborativa para auxiliar gestores e munícipes a se comunicarem de forma mais eficiente para haver melhor entendimento de reais demandas para resolução e avaliação dos serviços no município. Foi escolhido o método de estudo de caso único por se tratar de um caso comum, o qual visa fornecer informações sobre os processos relacionados a algum interesse teórico (Yin, 2015).

3.3 COLETA DE DADOS

Por se tratar de um estudo de caso, para responder ao problema de pesquisa, que pretende saber como é possível ajudar a população a mostrar suas reais demandas e sofrimentos para que o poder municipal possa atender, de maneira célere e assertiva, de acordo com a localidade demandada, serão utilizadas várias fontes de evidências (Yin, 2015).

Assim, esta pesquisa utilizará as seguintes fontes, secundárias e primárias, respetivamente: a) documental (legislação, normas, lei orgânica do município), além de dados

disponibilizados e coletados na casa legislativa de Aracaju (CMA); b) entrevistas em profundidade, semiestruturadas, com vereadores e seus assessores, líderes comunitários e outros relevantes à pesquisa, inclusive de órgãos que prestaram (ou ainda prestam) serviços à prefeitura. Para coletar dados para embasamento da pesquisa, o método utilizado foi o formulário, que pode ser definido como a técnica de investigação composta de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas e situações vivenciadas (Gil, 2002). O formulário foi disponibilizado via Google Forms e ficou à disposição durante dois meses, para que informações dos cidadãos pudessem ser coletadas.

3.4 PROTOCOLO DO ESTUDO DE CASO

Como recomenda Yin (2015), para condução desta pesquisa e orientação do pesquisador, foi utilizado o protocolo do estudo de caso como instrumento, contendo os procedimentos e as regras gerais a serem seguidos. Nesse sentido, o Quadro 2 mostra o protocolo do estudo de caso.

Quadro 2 - Protocolo do Estudo de Caso

Seção	Especificação
Visão geral do estudo de caso e finalidade do protocolo	1. Este estudo de caso objetiva responder ao problema de pesquisa, que pretende saber como é possível auxiliar a população e gestores a criarem um canal de comunicação efetivo; 2. Este protocolo tem a finalidade de orientar o pesquisador nos procedimentos indispensáveis à realização da pesquisa.
Procedimentos de coleta de dados	1. Analisar e estudar os mecanismos de comunicação da prefeitura com a população; 2. Entrevistar vereadores e assessores para entender de que forma pode ser feita a cocriação para auxiliar a comunicação; 3. Entrevistar líderes comunitários para entender suas necessidades e demandas; 4. Coletar dados com a população via formulário; 5. Estudar os anseios e os dos dados coletados.
Questões de estudo de caso	1. Como a população pode reportar um problema para a prefeitura? 2. De que maneira esse relato chega à prefeitura? 3. Existe um setor responsável para tratar demandas da comunidade?
Guia para o relatório de estudo de caso	1. Será elaborado de forma narrativa simples e descritiva a fim de conduzir as constatações e os resultados obtidos para a conclusão da pesquisa; 2. Será elaborado visando esmiuçar as evidências

	obtidas por meio da análise dos documentos, das normas, das legislações, dentre outros, e das entrevistas, bem como da observação participante, para responder ao problema de pesquisa.

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Yin (2015).

3.5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

Para responder ao problema de pesquisa, foram utilizados os seguintes critérios de análise:

a. Codificação e criação de categorias;
b. Análise de conteúdo;
c. Análise documental e de dados; e
d. Utilização de quadros e figuras.

3.6 CRITÉRIOS DE VALIDADE E CONFIABILIDADE

Conforme Yin (2015), existem critérios que determinam a qualidade das pesquisas de ciências sociais, inclusive que utilizam o estudo de caso como método: validade do constructo, validade interna, validade externa, e confiabilidade. Para esta pesquisa, foram utilizados os seguintes critérios:

a. Validade do Constructo: utilização de múltiplas fontes de evidências e encadeamento 1) documental e dados dos gestores legislativos; 2) entrevistas em profundidade, semiestruturada; 3) observação participante;
b. Validade Externa: possibilidade de generalização a outros estudos semelhantes, que tratem do processo de cocriação; e
c. Confiabilidade: utilização do protocolo de estudo de caso e desenvolvimento de uma base de dados de estudo de caso.

A validade interna é utilizada somente para estudos causais e explicativos, não sendo utilizados nos estudos descritivos ou exploratórios. Ademais, a validade externa refere-se ao uso da teoria em estudo de caso único, além da possibilidade de generalização, sendo aplicada a este estudo (Yin, 2015).

4 A IMPORTÂNCIA DE APLICATIVOS PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS EM CIDADES

As cidades inteligentes são locais onde existem uma forte capacidade de aprendizagem e inovação associada à criatividade. Suas principais características consistem em quatro setores de uma cidade: a infraestrutura, a educação, a economia e a tecnologia (Pinheiro; Varrichio, 2020).

A construção de uma sociedade apta a obter os benefícios da economia da informação exige a transformação digital dos governos. Essa transformação amplia o esforço voltado para a busca de eficácia do Estado, a partir da busca de geração de valor agregado na gestão e governança, para garantir maior impacto positivo de ações voltadas para os cidadãos (Maestre-Gongora; Bernal, 2019; Nataliia *et al*., 2022).

A implementação de aplicativos para solicitação de serviços em cidades tem se mostrado uma ferramenta eficaz na melhoria da interação entre os cidadãos e as administrações municipais (Neirotti et al., 2014). Os aplicativos oferecem uma plataforma conveniente e acessível para os residentes relatarem problemas, solicitarem serviços e se envolverem ativamente na construção de uma comunidade mais eficiente e resiliente. Este relatório explora a importância desses aplicativos, destacando os benefícios tanto para os cidadãos quanto para as autoridades municipais.

Reia e Cruz (2023) apontam que, muitas vezes, projetos de cidades inteligentes incorporam as tecnologias sem a devida consideração do contexto socioeconômico, o que pode levar a projetos com ótimas tecnologias, mas com pouco envolvimento da sociedade (Reia & Cruz, 2023).

Os estudos brasileiros trazem contribuições para os estudos no campo, mas, em sua maioria, a preocupação está em desenvolver estudos para melhoria da qualidade de vida urbana, buscando principalmente minimizar problemas decorrentes de desastres naturais (Cardoso, 2016); privacidade de dados e informações (Silva, 2014; Ferraz, 2016); ferramentas para gestão do grande número de dados de dispositivos, e aplicativos (Ribeiro, 2016; Aguirre, 2017). Sendo assim, os aplicativos de solicitação de serviços permitem que os cidadãos relatem problemas e solicitem serviços de forma rápida e direta. Isso resulta em uma resposta mais eficiente por parte das autoridades municipais, reduzindo o tempo de resolução de problemas e melhorando a qualidade dos serviços prestados.

5 CAPITAIS E SUAS FORMAS DE COMUNICAÇÃO

Ao oferecer uma plataforma acessível para os cidadãos interagirem com a administração municipal, os aplicativos promovem o engajamento cívico. Os residentes se tornam participantes ativos na manutenção e no desenvolvimento de suas comunidades, criando um senso de responsabilidade compartilhada. Outros colocam o cidadão como principal agente na transformação de construção de cidades inteligentes (Guimarães, 2018). Os aplicativos proporcionam maior transparência no processo de atendimento aos pedidos e na prestação de serviços municipais.

Os cidadãos podem acompanhar o status de suas solicitações, visualizar atualizações e receber notificações sobre resoluções. Isso fortalece a confiança na administração municipal e promove uma comunicação mais eficaz. Exemplos serão apresentados nas próximas subseções.

5.1 REGIÃO NORTE

Belém

A população da cidade de Belém possui várias maneiras de se comunicar com a prefeitura para relatar problemas, fazer sugestões e obter informações sobre serviços. A cidade possuía o aplicativo "Belém Avisa", que foi desenvolvido para facilitar o acesso a serviços municipais e informações úteis. Existem outros canais de comunicação disponíveis. As principais formas de comunicação entre os cidadãos de Belém e a Prefeitura são estas:

1. **Belém Avisa - Aplicativo Móvel:** o aplicativo "Belém Avisa" oferece uma variedade de serviços municipais, permitindo que os cidadãos relatem problemas, façam solicitações, acompanhem o status de suas solicitações e acessem informações sobre a cidade. É uma ferramenta conveniente para acessar serviços e obter assistência.
2. **Site da Prefeitura:** o site oficial da Prefeitura de Belém (https://prefeitura.belem.pa.gov.br/) é uma fonte importante de informações sobre serviços municipais, notícias, eventos e outras informações relevantes para os cidadãos. Os moradores podem usar o site para acessar serviços online, preencher formulários e obter informações importantes através do campo **Agiliza Belém** (https://agiliza.belem.pa.gov.br/modalidade-do-servico/online/).

3. **Central de Atendimento Telefônico:** a Prefeitura de Belém disponibiliza números de telefone de atendimento ao cidadão, para os quais os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas.
4. **Atendimento Presencial:** Belém conta com locais de atendimento presencial, como a sede da prefeitura e outros postos de atendimento, onde os cidadãos podem se dirigir pessoalmente para obter informações, fazer solicitações e resolver questões.
5. **Redes Sociais:** a prefeitura mantém presença nas redes sociais, como o Facebook através do usuário PrefeituraBelem e Instagram pelo @prefeiturabelem
6. **Ouvidoria:** a Ouvidoria da prefeitura de Belém é um canal específico para receber reclamações, sugestões e denúncias dos cidadãos. Os moradores podem entrar em contato com a Ouvidoria para relatar problemas e buscar soluções.

O aplicativo "Belém Avisa" é uma das opções mais convenientes para interação com a prefeitura a partir de dispositivos móveis, mas é importante verificar se ele ainda está em operação e quais serviços são oferecidos por meio dele, disponível nas plataformas iOS e Android.

Boa Vista

A população da cidade de Boa Vista, em Roraima, pode se comunicar com a Prefeitura Municipal e acessar informações sobre serviços, relatar problemas e fazer sugestões. A cidade possui o aplicativo "Boa Vista Digital". Ele permite aos cidadãos acessarem serviços municipais e interagir com a prefeitura de forma digital. A seguir estão algumas das principais formas de comunicação entre os cidadãos de Boa Vista e a Prefeitura:

1. **Boa Vista Digital - Aplicativo Móvel:** o aplicativo "Boa Vista Digital" permite que os cidadãos acessem diversos serviços municipais, como solicitações de serviços públicos, informações sobre transporte público, relatórios de problemas e outras informações relacionadas à cidade.
2. **Site da Prefeitura:** o site oficial da Prefeitura de Boa Vista (https://boavista.rr.gov.br/) é uma fonte de informações sobre serviços municipais, notícias, eventos e outras informações relevantes para os cidadãos. Os moradores podem usar o site para acessar serviços online, preencher formulários e obter informações através do site https://cidadao.boavista.rr.gov.br/.

3. **Central de Atendimento Telefônico:** a Prefeitura de Boa Vista disponibiliza números de telefone para atendimento ao cidadão, para os quais os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas. O número para contato é o 156, conhecido como o **FalaBv156.**
4. **Redes Sociais:** a prefeitura mantém presença ativa nas redes sociais, como o Facebook pelo usuário PrefeituradeBoaVista, além da rede social Instagram, através do @prefeituraboavista, em que os cidadãos podem entrar em contato, fazer perguntas e obter atualizações sobre eventos e serviços da cidade.
5. **Atendimento Presencial:** Boa Vista conta com locais de atendimento presencial, como a sede da prefeitura e outros postos de atendimento, onde os cidadãos podem se dirigir pessoalmente para obter informações, fazer solicitações e resolver questões.

O aplicativo "Boa Vista Digital" é uma das opções mais convenientes para interação com a prefeitura a partir de dispositivos móveis (app disponível para iOS e Android).

Macapá

A população da cidade de Macapá tem várias maneiras de se comunicar com a Prefeitura Municipal, mas nenhuma delas é por aplicativo ou site específico desenvolvido para a comunicação ou a solicitação de serviços. Ademais, existem outros canais de comunicação disponíveis. Algumas das principais formas de comunicação entre os cidadãos de Macapá e a Prefeitura, que são:

1. **Site da Prefeitura:** o site oficial da Prefeitura de Macapá (https://macapa.ap.gov.br/) é uma fonte importante de informações sobre serviços municipais, notícias, eventos e outras informações relevantes para os cidadãos. Os moradores podem usar o site para acessar serviços online, preencher formulários e obter informações importantes.
2. **Central de Atendimento Telefônico:** a Prefeitura de Macapá disponibiliza números de telefone de atendimento ao cidadão, para os quais os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas.
3. **Redes Sociais:** a prefeitura costuma manter presença ativa nas redes sociais, como Instagram e Facebook, ambas através do usuário @PrefeituradeMacapa, em que os cidadãos podem entrar em contato, fazer perguntas e obter atualizações sobre eventos e serviços da cidade.

4. **Atendimento Presencial:** Macapá conta com locais de atendimento presencial, como a sede da prefeitura e outros postos de atendimento, onde os cidadãos podem se dirigir pessoalmente para obter informações, fazer solicitações e resolver questões.
5. **Ouvidoria:** a Ouvidoria da Prefeitura de Macapá é um canal específico para receber reclamações, sugestões e denúncias dos cidadãos. Os moradores podem entrar em contato com a Ouvidoria para relatar problemas e buscar soluções.

A cidade não possui aplicativo para celular, para interação da população.

Manaus

A população da cidade de Manaus tem várias maneiras de se comunicar com a Prefeitura Municipal para: relatar problemas, fazer sugestões e obter informações sobre serviços. Um dos canais de comunicação é o aplicativo "e-Cidadão Manaus", que foi desenvolvido para facilitar o acesso a serviços municipais e informações úteis. Um outro importante aplicativo é o Saúde Manaus. Além desses dois, existem outros canais de comunicação disponíveis. Algumas das principais formas de comunicação entre os cidadãos de Manaus e a Prefeitura:

1. **e-Cidadão Manaus - Aplicativo Móvel:** o aplicativo "e-Cidadão Manaus" oferece uma variedade de serviços municipais, permitindo que os cidadãos relatem problemas, façam solicitações, acompanhem o status de suas solicitações e acessem informações sobre a cidade. É uma ferramenta conveniente para acessar serviços e obter assistência. Além dele, o Saúde Manaus também ajuda nas demandas de saúde da cidade.
2. **Site da Prefeitura:** o site oficial da Prefeitura de Manaus (https://www.manaus.am.gov.br/) é uma fonte importante de informações sobre serviços municipais, notícias, eventos e outras informações relevantes para os cidadãos. Os moradores podem usar o site oficial, ou até mesmo os sites específicos (https://manausatende.manaus.am.gov.br/# - https://manausatende.manaus.am.gov.br/cidadao), para acessar serviços online, preencher formulários e obter informações importantes.
3. **Central de Atendimento Telefônico:** a Prefeitura de Manaus disponibiliza números de telefone de atendimento ao cidadão, para os quais os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas.

4. **Redes Sociais:** a prefeitura mantém presença ativa nas redes sociais, como Instagram e Facebook através do usuário @prefeitura-municipal-de-manaus, em que os cidadãos podem entrar em contato, fazer perguntas e obter atualizações sobre eventos e serviços da cidade.
5. **Atendimento Presencial:** Manaus conta com locais de atendimento presencial, como a sede da prefeitura e outros postos de atendimento, onde os cidadãos podem se dirigir pessoalmente para obter informações, fazer solicitações e resolver questões.
6. **Ouvidoria:** a Ouvidoria da prefeitura de Manaus é um canal específico para receber reclamações, sugestões e denúncias dos cidadãos. Os moradores podem entrar em contato com a Ouvidoria para relatar problemas e buscar soluções.

Palmas

A população da cidade de Palmas, no estado do Tocantins, tem várias maneiras de se comunicar com a Prefeitura Municipal, relatar problemas, fazer sugestões e obter informações sobre serviços. Um dos canais de comunicação era o aplicativo "Palmas no seu Bolso", que permitia aos cidadãos acessar serviços municipais e interagir com a prefeitura de forma digital, porém, ele está **desativado**. Algumas das principais formas de comunicação entre os cidadãos de Palmas e a Prefeitura:

1. **Palmas no seu Bolso - Aplicativo Móvel:** o aplicativo "Palmas no seu Bolso" oferecia uma variedade de serviços municipais, permitindo que os cidadãos relatem problemas, façam solicitações, acompanhem o status de suas solicitações e acessem informações sobre a cidade. É uma ferramenta conveniente para acessar serviços e obter assistência.
2. **Site da Prefeitura:** o site oficial da Prefeitura de Palmas (https://www.palmas.to.gov.br/) é uma fonte importante de informações sobre serviços municipais, notícias, eventos e outras informações relevantes para os cidadãos. Os moradores podem usar o site para acessar serviços online, preencher formulários e obter informações importantes.
3. **Central de Atendimento Telefônico:** a Prefeitura de Palmas disponibiliza números de telefone de atendimento ao cidadão, para os quais os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas.

4. **Atendimento Presencial:** Palmas conta com locais de atendimento presencial, como a sede da prefeitura e outros postos de atendimento, aonde os cidadãos podem se dirigir pessoalmente para obter informações, fazer solicitações e resolver questões.
5. **Ouvidoria:** a Ouvidoria da prefeitura de Palmas é um canal específico para receber reclamações, sugestões e denúncias dos cidadãos. Os moradores podem entrar em contato com a Ouvidoria para relatar problemas e buscar soluções através do site http://resolve.palmas.to.gov.br/ ou https://www.palmas.to.gov.br/portal/servicos/.
6. **WhatsApp:** a prefeitura de Manaus tem um canal específico no WhatsApp para receber reclamações, sugestões e denúncias dos cidadãos. Os moradores podem entrar em contato com a prefeitura para relatar problemas e buscar soluções.

Porto Velho

A população da cidade de Porto Velho, capital do estado de Rondônia, oferta várias maneiras de relatar problemas, fazer sugestões e obter informações sobre serviços. Existe o aplicativo "Prefeitura 156" disponível para facilitar o acesso a serviços municipais e interação com a prefeitura. Algumas das principais formas de comunicação entre os cidadãos de Porto Velho e a Prefeitura:

1. **Prefeitura 156 - Aplicativo Móvel:** o aplicativo "Prefeitura 156" permite que os cidadãos acessem diversos serviços municipais, como solicitações de serviços públicos, informações sobre a cidade, denúncias, entre outros. Os usuários podem relatar problemas, fazer solicitações e acompanhar o status de suas solicitações por meio do aplicativo.
2. **Site da Prefeitura:** o site oficial da Prefeitura de Porto Velho (https://www.portovelho.ro.gov.br/) é uma fonte importante de informações sobre serviços municipais, notícias, eventos e outras informações relevantes para os cidadãos. Os moradores podem usar o site https://servicos.portovelho.ro.gov.br/ para acessar serviços online, preencher formulários e obter informações importantes.
3. **Central de Atendimento Telefônico:** a Prefeitura de Porto Velho disponibiliza números de telefone de atendimento ao cidadão, para os quais os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas.
4. **Redes Sociais:** a prefeitura costuma manter presença ativa nas redes sociais, como Instagram e Facebook através do usuário @PrefeituraPVH, em que os cidadãos podem

entrar em contato, fazer perguntas e obter atualizações sobre eventos e serviços da cidade.

5. **Atendimento Presencial:** Porto Velho conta com locais de atendimento presencial, como a sede da prefeitura e outros postos de atendimento, aonde os cidadãos podem se dirigir pessoalmente para obter informações, fazer solicitações e resolver questões.
6. **Ouvidoria:** a Ouvidoria da prefeitura de Porto Velho é um canal específico para receber reclamações, sugestões e denúncias dos cidadãos. Os moradores podem entrar em contato com a Ouvidoria para relatar problemas e buscar soluções.

Rio Branco

A população da cidade de Rio Branco, capital do estado do Acre, tem várias maneiras de se comunicar com a Prefeitura Municipal, relatar problemas, fazer sugestões e obter informações sobre serviços. O aplicativo "Rio Branco 156" está disponível para facilitar o acesso a serviços municipais e interação com a prefeitura. Algumas das principais formas de comunicação entre os cidadãos de Rio Branco e a Prefeitura são:

1. **Rio Branco 156 - Aplicativo Móvel:** o aplicativo "Rio Branco 156" permite que os cidadãos acessem diversos serviços municipais, como solicitações de serviços públicos, informações sobre a cidade, denúncias, entre outros. Os usuários podem relatar problemas, fazer solicitações e acompanhar o *status* de suas solicitações por meio do aplicativo.
2. **Site da Prefeitura:** o site oficial da Prefeitura de Rio Branco (https://www.riobranco.ac.gov.br/) é uma fonte importante de informações sobre serviços municipais, notícias, eventos e outras informações relevantes para os cidadãos. Os moradores podem usar o site https://portalcidadao.riobranco.ac.gov.br/todos-servicos/ para acessar serviços *online*, preencher formulários e obter informações importantes.
3. **Central de Atendimento Telefônico:** a Prefeitura de Rio Branco disponibiliza números de telefone de atendimento ao cidadão, para os quais os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas.
4. **Redes Sociais:** a prefeitura costuma manter presença ativa nas redes sociais, como Instagram e Facebook através do usuário @PrefRioBranco, em que os cidadãos podem entrar em contato, fazer perguntas e obter atualizações sobre eventos e serviços da cidade.

5. **Atendimento Presencial:** Rio Branco conta com locais de atendimento presencial, como a sede da prefeitura e outros postos de atendimento, aonde os cidadãos podem se dirigir pessoalmente para obter informações, fazer solicitações e resolver questões.

5.2 REGIÃO SUL

Curitiba

De acordo com a Prefeitura Municipal de Curitiba, a atual gestão criou o Curitiba Ouve, que se refere à forma como a população de Curitiba pode se comunicar com a prefeitura, relatar problemas, fazer sugestões e obter informações. Algumas das maneiras comuns de comunicação incluíam:

1. **Central de Atendimento Telefônico:** a prefeitura de Curitiba disponibiliza números de telefone para atendimento ao cidadão, para os quais os residentes podem ligar e fazer perguntas, relatar problemas e obter informações sobre serviços municipais.
2. **Site Oficial:** o site oficial da prefeitura de Curitiba (https://www.curitiba.pr.gov.br/) costuma ser uma fonte valiosa de informações. Os cidadãos podem acessar o site para encontrar informações sobre serviços municipais, relatar problemas e fazer sugestões.
3. **Redes Sociais:** a prefeitura de Curitiba costuma manter presença ativa nas redes sociais, como Facebook e Instagram através do usuário @PrefCuritiba, em que os cidadãos podem entrar em contato, fazer perguntas e obter atualizações sobre eventos e serviços da cidade.
4. **Aplicativos Móveis:** a prefeitura de Curitiba desenvolveu mais de um aplicativo móvel que permite aos cidadãos acessarem serviços e informações municipais, fazer denúncias, relatar problemas, entre outras coisas. O aplicativo exclusivo para contactar os serviços municipais é o Curitiba APP, mas existe o Curitiba Saúde Já, exclusivo para a área da saúde, todos eles podem ser encontrados através do site https://www.curitiba.pr.gov.br/3anosdetrabalho/aplicativos.
5. **Atendimento Presencial:** a prefeitura de Curitiba também possui locais de atendimento presencial, aonde os cidadãos podem se dirigir pessoalmente para obter informações, fazer reclamações ou solicitar serviços, indo presencialmente ao centro Administrativo da prefeitura ou aos órgãos responsáveis.

6. **Ouvidoria:** muitas prefeituras, incluindo Curitiba, possuem uma ouvidoria municipal que serve como um canal específico para receber reclamações, sugestões e denúncias dos cidadãos.

Porto Alegre

A população da cidade de Porto Alegre possui várias maneiras de se comunicar com a Prefeitura Municipal e obter informações sobre serviços, relatar problemas e fazer sugestões. Um dos principais canais de comunicação é o aplicativo "Porto Alegre 156", que permite aos cidadãos acessar serviços municipais e relatar problemas. As principais formas de comunicação com a Prefeitura de Porto Alegre são:

1. **Porto Alegre 156 - Aplicativo Móvel:** o aplicativo "Porto Alegre 156" permite que os cidadãos acessem diversos serviços municipais, como solicitações de reparos em vias públicas, poda de árvores, coleta de lixo, entre outros. Os usuários podem acompanhar o *status* de suas solicitações por meio do aplicativo que pode ser encontrado no site https://prefeitura.poa.br/carta-de-servicos/156-central-de-atendimento-ao-cidadao.
2. **Site da Prefeitura:** o site oficial da Prefeitura de Porto Alegre (https://prefeitura.poa.br/) oferta informações sobre serviços municipais, notícias, eventos e outras informações relevantes para os cidadãos. Os moradores podem usar o site para acessar serviços online e obter informações importantes.
3. **Central de Atendimento Telefônico:** a prefeitura de Porto Alegre disponibiliza números de telefone de atendimento ao cidadão, para os quais os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas.
4. **Redes Sociais:** A Prefeitura de Porto Alegre tem presença ativa nas redes sociais, como o Instagram através do usuário @PrefPoa, em que os cidadãos podem entrar em contato, fazer perguntas e obter atualizações sobre eventos e serviços da cidade.
5. **Atendimento Presencial:** a prefeitura tem postos de atendimento presencial, aonde os cidadãos podem ir pessoalmente para obter informações, fazer solicitações e resolver questões.
6. **Ouvidoria:** a Ouvidoria da prefeitura de Porto Alegre serve como um canal específico para receber reclamações, sugestões e denúncias para e dos seus servidores, funcionamento apenas como um órgão interno de regulação.

O aplicativo “Porto Alegre 156” é uma das opções mais convenientes para interação com a prefeitura a partir de dispositivos móveis. Ele está em operação e é preciso verificar quais serviços são oferecidos por meio dele.

Florianópolis

Os moradores de Florianópolis possuem diversas maneiras de se comunicar com a Prefeitura Municipal, relatar problemas, fazer sugestões e obter informações sobre serviços. Um dos canais modernos de comunicação é o aplicativo “Floripa no meu celular”, que foi desenvolvido para facilitar o acesso a serviços municipais e informações úteis. As principais formas de comunicação entre os cidadãos de Florianópolis e a Prefeitura:

1. **Floripa no meu celular - Aplicativo Móvel:** o aplicativo “Floripa no meu celular” oferece uma variedade de serviços municipais, permitindo que os cidadãos relatem problemas, façam solicitações, acompanhem o status de suas solicitações e acessem informações sobre a cidade. É uma ferramenta conveniente para acessar serviços e obter assistência.
2. **Site da Prefeitura:** o site oficial da Prefeitura de Florianópolis (https://www.pmf.sc.gov.br/) é uma fonte importante de informações sobre serviços municipais, notícias, eventos e outras informações relevantes para os cidadãos. Os moradores podem usar o site http://proxximo.pmf.sc.gov.br/?mod=infotv.agendamento para acessar serviços online, preencher formulários e obter informações importantes.
3. **Central de Atendimento Telefônico:** a Prefeitura de Florianópolis disponibiliza números de telefone de atendimento ao cidadão, para os quais os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas.
4. **Atendimento Presencial:** Florianópolis conta com locais de atendimento presencial, como a sede da prefeitura e outras unidades, aonde os cidadãos podem se dirigir pessoalmente para obter informações, fazer solicitações e resolver questões.
5. **Ouvidoria:** a Ouvidoria da prefeitura de Florianópolis é um canal específico para receber reclamações, sugestões e denúncias dos cidadãos. Os moradores podem entrar em contato com a Ouvidoria para relatar problemas e buscar soluções.

5.3 REGIÃO SUDESTE

Belo Horizonte

A população da cidade de Belo Horizonte/MG possui diversas maneiras de se comunicar com a Prefeitura Municipal, relatar problemas, fazer sugestões e obter informações sobre serviços. Um dos canais de comunicação é o aplicativo "BH Atende", encontrado na loja Android como PBH - APP, que permite aos cidadãos acessar serviços municipais de forma digital. Existem outros canais de comunicação disponíveis, entre os cidadãos de Belo Horizonte e a Prefeitura:

1. **BH Atende - Aplicativo Móvel:** o aplicativo "BH Atende" oferece uma variedade de serviços municipais, permitindo que os cidadãos relatem problemas, façam solicitações, acompanhem o status de suas solicitações e acessem informações sobre a cidade. É uma ferramenta conveniente para acessar serviços e obter assistência. Encontrado nas lojas como PBH – APP ou pelo site https://prefeitura.pbh.gov.br/pbhapp.
2. **Site da Prefeitura:** o site oficial da Prefeitura de Belo Horizonte (https://prefeitura.pbh.gov.br/) é uma fonte importante de informações sobre serviços municipais, notícias, eventos e outras informações relevantes para os cidadãos. Os moradores podem usar o site para acessar serviços online, preencher formulários e obter informações importantes.
3. **Central de Atendimento Telefônico:** a Prefeitura de Belo Horizonte disponibiliza números de telefone de atendimento ao cidadão, para os quais os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas.
4. **Redes Sociais:** a prefeitura mantém presença ativa nas redes sociais, como Instagram e Facebook através do usuário @PrefeituraBH, em que os cidadãos podem entrar em contato, fazer perguntas e obter atualizações sobre eventos e serviços da cidade.
5. **Atendimento Presencial:** Belo Horizonte conta com locais de atendimento presencial, como a sede da prefeitura e outros postos de atendimento, aonde os cidadãos podem se dirigir pessoalmente para obter informações, fazer solicitações e resolver questões.
6. **Ouvidoria:** a Ouvidoria da prefeitura de Belo Horizonte é um canal específico para receber reclamações, sugestões e denúncias dos cidadãos. Os moradores podem entrar em contato com a Ouvidoria para relatar problemas e buscar soluções.

Rio de Janeiro

A população da cidade do Rio de Janeiro possui várias maneiras de se comunicar com a Prefeitura Municipal, relatar problemas, fazer sugestões e obter informações sobre serviços. Um dos canais de comunicação é o aplicativo "1746 – Rio de Janeiro", que permite que os cidadãos relatem problemas e forneçam *feedback* à prefeitura. Existem outras formas de interação entre os cidadãos do Rio de Janeiro e a Prefeitura; algumas das principais são:

1. **1746 - Aplicativo Móvel:** o aplicativo "1746 – Rio de Janeiro" é uma plataforma que permite aos cidadãos relatarem problemas, como buracos nas ruas, iluminação pública defeituosa, entre outros. Ele proporciona uma maneira interativa de envolver a população na melhoria da cidade. O Aplicativo pode ser encontrado no site https://www.1746.rio/hc/pt-br, funciona em parceria colaborativa, entre prefeitura, comunidades e bairros da cidade, e foi desenvolvido pela Empresa de Tecnologia da Cidade do Rio de Janeiro.
2. **Site da Prefeitura:** o site oficial da Prefeitura do Rio de Janeiro (https://prefeitura.rio/) é uma fonte importante de informações sobre serviços municipais, notícias, eventos e outras informações relevantes para os cidadãos. Os moradores podem usar o site para acessar serviços online, preencher formulários e obter informações importantes.
3. **Central de Atendimento Telefônico:** a Prefeitura do Rio de Janeiro disponibiliza o 1746 para atendimento ao cidadão, para o qual os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas.
4. **Redes Sociais:** A prefeitura mantém presença ativa nas redes sociais, como Instagram (@prefeitura_rio) e Facebook (PrefeituradoRio), em que os cidadãos podem entrar em contato, fazer perguntas e obter atualizações sobre eventos e serviços da cidade.
5. **Atendimento Presencial:** o Rio de Janeiro conta com locais de atendimento presencial, como a sede da prefeitura e outros postos de atendimento, aonde os cidadãos podem se dirigir pessoalmente para obter informações, fazer solicitações e resolver questões.

São Paulo

Os moradores da cidade de São Paulo dispõem de várias maneiras de se comunicar com a Prefeitura Municipal, e um dos meios mais modernos e eficientes é através do

aplicativo SP156. As principais formas de comunicação entre os cidadãos de São Paulo e a Prefeitura são:

1. **SP156 - Aplicativo Móvel:** o aplicativo SP156 (https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/outros-canais-de-atendimento) é uma plataforma que permite que os cidadãos de São Paulo acessem diversos serviços municipais, relatem problemas, façam sugestões e obtenham informações sobre a cidade. Os serviços disponíveis incluem solicitações de serviços públicos, como poda de árvores, reparos de calçadas, coleta de lixo, entre outros. Os usuários podem acompanhar o status de suas solicitações por meio do aplicativo, que utiliza o georreferenciamento (GPS) para otimizar o seu uso.
2. **Site da Prefeitura:** o site oficial da Prefeitura de São Paulo (https://capital.sp.gov.br/) oferece uma variedade de informações e serviços online. Os cidadãos podem acessar o site para obter informações sobre serviços municipais, realizar consultas e, em alguns casos, preencher formulários para solicitar serviços ou relatar problemas.
3. **Central de Atendimento Telefônico:** a Prefeitura de São Paulo também disponibiliza números de telefone para atendimento ao cidadão, para os quais os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas.
4. **Redes Sociais:** a Prefeitura de São Paulo mantém presença ativa nas redes sociais, como, Instagram e Facebook através do usuário @PrefSP, em que os cidadãos podem entrar em contato, fazer perguntas e obter atualizações sobre eventos e serviços da cidade.
5. **Atendimento Presencial:** a prefeitura tem diversos postos de atendimento presencial, como os Poupatempo, em que os cidadãos podem obter informações, fazer solicitações e resolver questões pessoalmente.
6. **Ouvidoria:** a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo é um canal específico para receber reclamações, sugestões e denúncias dos cidadãos. Os cidadãos podem entrar em contato com a Ouvidoria para relatar problemas e buscar soluções.
7. **Chat Online:** alguns serviços municipais oferecem chat online em seus sites, permitindo que os cidadãos obtenham assistência em tempo real.

Vitória

A população da cidade de Vitória, capital do estado do Espírito Santo, possui algumas opções para estabelecer a comunicação entre Prefeitura Municipal e acessar

informações sobre serviços. Uma das formas de interação é por meio do aplicativo “Vitória Online”, que oferta serviços e informações úteis aos cidadãos. A seguir estão algumas das principais formas de comunicação entre prefeitura e população:

1. **Vitória Online - Aplicativo Móvel:** o aplicativo “Vitória Online” foi desenvolvido para facilitar o acesso a serviços municipais e informações relevantes para os cidadãos. Através dele, os moradores podiam acessar serviços, informações sobre trânsito, transporte público, entre outros. Para mais informações e orientações de uso é possível acessar o site https://portalservicos.vitoria.es.gov.br/Aplicativos/.
2. **Site da Prefeitura:** o site oficial da Prefeitura de Vitória (https://www.vitoria.es.gov.br/) é uma fonte importante de informações sobre serviços municipais, notícias, eventos e outras informações relevantes para os cidadãos. Os moradores podem usar o site para acessar serviços online, preencher formulários e obter informações importantes.
3. **Central de Atendimento Telefônico:** a Prefeitura de Vitória disponibiliza o número de telefone 156 – Fala Vitória, para o qual os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas.
4. **Redes Sociais:** a prefeitura costuma manter presença ativa nas redes sociais, como Instagram, Twitter e Facebook, em que os cidadãos podem entrar em contato, fazer perguntas e obter atualizações sobre eventos e serviços da cidade.
5. **Atendimento Presencial:** Vitória conta com locais de atendimento presencial, como a sede da prefeitura e outros postos de atendimento, aonde os cidadãos podem se dirigir pessoalmente para obter informações, fazer solicitações e resolver questões.

5.4 REGIÃO CENTRO-OESTE

Brasília

A cidade de Brasília possui uma estrutura diferenciada, pois não é regida por prefeitura, como é comum em outros municípios brasileiros; funciona quase como um estado. Brasília é a capital federal do Brasil e, portanto, é administrada pelo Governo do Distrito Federal (GDF), em vez de uma prefeitura municipal. O GDF é responsável pela gestão do Distrito Federal, que inclui a própria Brasília e outras regiões administrativas.

Os meios de comunicação entre a população do Distrito Federal e o Governo do Distrito Federal podem incluir:

1. **Site do Governo do Distrito Federal:** o site oficial do GDF (https://www.df.gov.br/) é uma fonte importante de informações sobre serviços, notícias, eventos e outras informações relevantes para os cidadãos. Os moradores podem utilizar o site para acessar serviços online, obter informações sobre programas governamentais e muito mais.
2. **Aplicativos Móveis:** o GDF **não possui aplicativo específico.**
3. **Central de Atendimento Telefônico:** o número de telefone de atendimento ao cidadão disponibilizado pelo GDF é o 156, para o qual os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas.
4. **Redes Sociais:** O GDF mantém presença ativa em redes sociais, como Instagram (@gov_df), Youtube e Facebook (@govDF), em que os cidadãos podem entrar em contato, fazer perguntas e obter atualizações sobre eventos e serviços governamentais.
5. **Atendimento Presencial:** o GDF possui instalações de atendimento presencial, como a sede do governo e outros postos de atendimento, aonde os cidadãos podem se dirigir pessoalmente para obter informações, fazer solicitações e resolver questões.
6. **Ouvidoria:** a Ouvidoria do GDF é um canal específico para receber reclamações, sugestões e denúncias dos cidadãos. Os moradores podem entrar em contato com a Ouvidoria para relatar problemas e buscar soluções.

Campo Grande

A população da cidade de Campo Grande, capital do estado de Mato Grosso do Sul, não possui aplicativo disponível que permite aos cidadãos acessarem serviços municipais de forma digital. Conforme exposto a seguir estão outras das principais formas de comunicação com os cidadãos de Campo Grande:

1. **Site da Prefeitura:** o site oficial da Prefeitura de Campo Grande (https://www.campogrande.ms.gov.br/) é uma fonte importante de informações sobre serviços municipais, notícias, eventos e outras informações relevantes para os cidadãos. Os moradores podem usar o site para acessar serviços online, preencher formulários e obter informações importantes.
2. **Central de Atendimento Telefônico:** a Prefeitura de Campo Grande geralmente disponibiliza números de telefone de atendimento ao cidadão, para os quais os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas.

3. **Redes Sociais:** a prefeitura costuma manter presença ativa nas redes sociais, como Instagram e Facebook através do usuário @prefeituradecampograndeoficial, em que os cidadãos podem entrar em contato, fazer perguntas e obter atualizações sobre eventos e serviços da cidade.
4. **Atendimento Presencial:** Campo Grande conta com locais de atendimento presencial, como a sede da prefeitura e outros postos de atendimento, aonde os cidadãos podem se dirigir pessoalmente para obter informações, fazer solicitações e resolver questões.

Cuiabá

A população da cidade de Cuiabá, capital do estado de Mato Grosso, conta com algumas formas de comunicação com a Prefeitura Municipal, mas **não possui** um aplicativo específico para tal finalidade. No entanto, seguem algumas das formas comuns de comunicação entre os cidadãos de Cuiabá e a Prefeitura:

1. **Site da Prefeitura:** o site oficial da Prefeitura de Cuiabá (https://www.cuiaba.mt.gov.br/) é uma fonte importante de informações sobre serviços municipais, notícias, eventos e outras informações relevantes para os cidadãos. Os moradores podem usar o site para acessar serviços online, preencher formulários e obter informações importantes.
2. **Central de Atendimento Telefônico:** a Prefeitura de Cuiabá disponibiliza números de telefone de atendimento ao cidadão, para os quais os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas.
3. **Atendimento Presencial:** Cuiabá conta com locais de atendimento presencial, como a sede da prefeitura e outros postos de atendimento, onde os cidadãos podem se dirigir pessoalmente para obter informações, fazer solicitações e resolver questões.
4. **Ouvidoria:** a Ouvidoria da Prefeitura é um canal específico para receber reclamações, sugestões e denúncias dos cidadãos. Os moradores podem entrar em contato com a Ouvidoria para relatar problemas e buscar soluções.

Goiânia

A população da cidade de Goiânia, capital do estado de Goiás, conta com diversas formas de comunicação com a Prefeitura Municipal. O aplicativo “Prefeitura 24 horas”

permite aos cidadãos acessarem serviços e informações municipais. Abaixo estão outras das formas comuns de comunicação entre os cidadãos de Goiânia e a Prefeitura:

1. **Prefeitura 24 horas - Aplicativo Móvel:** o aplicativo "Prefeitura 24 horas" foi desenvolvido para facilitar o acesso a serviços municipais e informações relevantes para os cidadãos. Através dele, os moradores podiam acessar serviços, obter informações sobre a cidade, entre outras funcionalidades.
2. **Site da Prefeitura:** o site oficial da Prefeitura de Goiânia (https://www.goiania.go.gov.br/) é uma fonte importante de informações sobre serviços municipais, notícias, eventos e outras informações relevantes para os cidadãos. Os moradores podem usar o site para acessar serviços online, preencher formulários e obter informações importantes.
3. **Central de Atendimento Telefônico:** a Prefeitura de Goiânia geralmente disponibiliza números de telefone de atendimento ao cidadão, para os quais os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas.
4. **Redes Sociais:** a prefeitura costuma manter presença ativa nas redes sociais, como Instagram, Youtube, e Facebook através do usuário @prefeituradegoiania, em que os cidadãos podem entrar em contato, fazer perguntas e obter atualizações sobre eventos e serviços da cidade.
5. **Atendimento Presencial:** Goiânia conta com locais de atendimento presencial, como a sede da prefeitura e outros postos de atendimento, aonde os cidadãos podem se dirigir pessoalmente para obter informações, fazer solicitações e resolver questões.
6. **Ouvidoria:** a Ouvidoria da prefeitura é um canal específico para receber reclamações, sugestões e denúncias dos cidadãos. Os moradores podem entrar em contato com a Ouvidoria para relatar problemas e buscar soluções.

5.5 REGIÃO NORDESTE

Aracaju

A população de Aracaju pode se comunicar com a prefeitura por meio de diversos canais que facilitam o diálogo entre os cidadãos e a administração municipal. A seguir algumas das principais formas de contato:

1. **Site da Prefeitura:** O site da prefeitura de Aracaju (https://www.aracaju.se.gov.br/) disponibiliza informações e serviços online, além de formulários para contato com diversas secretarias. Também é possível fazer solicitações e acompanhar demandas.
2. **Ouvidoria Geral do Município:** A ouvidoria é o canal oficial para receber reclamações, denúncias, sugestões e elogios. As pessoas podem entrar em contato:
    - Pelo site da ouvidoria (disponível no portal da prefeitura)
    - Pelo telefone: (79) 3179-1106
    - Pelo portal "AjuInteligente", que facilita a comunicação digital.
3. **Redes Sociais:** A prefeitura de Aracaju mantém perfis ativos em plataformas como Facebook, Instagram através do usuário @PrefAracaju, onde é possível interagir, deixar comentários e fazer questionamentos.
4. **Portal "AjuInteligente":** Além de ser uma ferramenta para acessar serviços públicos, esse aplicativo permite que os cidadãos façam solicitações diretas, denunciem problemas e acompanhem o andamento de suas demandas.
5. **Atendimento Presencial:** As secretarias municipais e o Centro Administrativo da Prefeitura de Aracaju atendem presencialmente, permitindo que o cidadão vá até os locais para tratar de assuntos diversos.

Recife

A Prefeitura da cidade de Recife oferta várias maneiras de se comunicar com a gestão e acessar serviços e solicitá-los. A cidade possui como principal canal de comunicação o aplicativo “Conecta Recife”, que foi desenvolvido pela Prefeitura para facilitar o acesso a serviços municipais. A seguir, estão algumas das principais formas de comunicação entre os cidadãos de Recife e a Prefeitura:

1. **Conecta Recife - Aplicativo Móvel:** o aplicativo “Conecta Recife” oferece uma variedade de serviços municipais, permitindo que os cidadãos relatem problemas, façam solicitações, acompanhem o status de suas solicitações e acessem informações úteis sobre a cidade. É uma ferramenta conveniente para acessar serviços e obter assistência que pode ser encontrada no site https://www.recife.pe.gov.br/servico/app-conecta-recife.
2. **Site da Prefeitura:** o site oficial da Prefeitura de Recife (https://www.recife.pe.gov.br) é uma fonte importante de informações sobre serviços municipais, notícias, eventos e outras informações relevantes para os cidadãos. Os

moradores podem usar o site para acessar serviços online, preencher formulários e obter informações importantes.

3. **Central de Atendimento Telefônico:** A Prefeitura de Recife disponibiliza números de telefone de atendimento ao cidadão, para os quais os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas.
4. **Redes Sociais:** a prefeitura mantém presença ativa nas redes sociais, como Instagram (@prefeiturarecife), e Facebook (@prefeituradorecife), em que os cidadãos podem entrar em contato, fazer perguntas e obter atualizações sobre eventos e serviços da cidade.
5. **Atendimento Presencial:** Recife conta com locais de atendimento presencial, como os Centros de Atendimento ao Contribuinte (CAC), aonde os cidadãos podem se dirigir pessoalmente para obter informações, fazer solicitações e resolver questões.
6. **Ouvidoria:** a Ouvidoria da prefeitura de Recife é um canal específico para receber reclamações, sugestões e denúncias dos cidadãos. Os moradores podem entrar em contato com a Ouvidoria para relatar problemas e buscar soluções.
7. **Chat Online:** em alguns casos, a prefeitura oferece *chat* online em seu site, permitindo que os cidadãos obtenham assistência em tempo real.

O aplicativo "Conecta Recife" é uma das opções mais convenientes para interação com a prefeitura a partir de dispositivos móveis, mas é importante verificar se ele ainda está em operação e quais serviços são oferecidos por meio dele.

João Pessoa

Os cidadãos de João Pessoa possuem diversas maneiras de se comunicar com a prefeitura para relatar problemas, fazer sugestões e obter informações sobre serviços. Uma das formas modernas de comunicação é através do aplicativo "João Pessoa - Cidade Inteligente Na Palma Da Mão", que foi desenvolvido para facilitar o acesso a serviços municipais e informações úteis. A seguir, algumas das principais formas de comunicação entre os cidadãos de João Pessoa e a Prefeitura:

1. **João Pessoa - Cidade Inteligente - Aplicativo Móvel:** o aplicativo "João Pessoa - Cidade Inteligente" oferece uma variedade de serviços municipais, permitindo que os cidadãos relatem problemas, façam solicitações, acompanhem o status de suas solicitações e acessem informações sobre a cidade. É uma ferramenta conveniente

para acessar serviços e obter assistência que pode ser encontrado no site https://www.joaopessoa.pb.gov.br/servico/joao-pessoa-na-palma-da-mao/.

2. **Site da Prefeitura:** o site oficial da Prefeitura de João Pessoa (https://www.joaopessoa.pb.gov.br) é uma fonte importante de informações sobre serviços municipais, notícias, eventos e outras informações relevantes para os cidadãos. Os moradores podem usar o site para acessar serviços online, preencher formulários e obter informações importantes.
3. **Central de Atendimento Telefônico:** a Prefeitura de João Pessoa disponibiliza números de telefone de atendimento ao cidadão, para os quais os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas.
4. **Redes Sociais:** a prefeitura mantém presença ativa nas redes sociais, como o Facebook (@PrefeituraDeJoaoPessoa) e Instagram (@prefjoaopessoa), em que os cidadãos podem entrar em contato, fazer perguntas e obter atualizações sobre eventos e serviços da cidade.
5. **Atendimento Presencial:** João Pessoa conta com locais de atendimento presencial, como as Centrais de Atendimento ao Cidadão (CEACs), aonde os cidadãos podem se dirigir pessoalmente para obter informações, fazer solicitações e resolver questões.
6. **Ouvidoria:** a Ouvidoria da prefeitura de João Pessoa é um canal específico para receber reclamações, sugestões e denúncias dos cidadãos. Os moradores podem entrar em contato com a Ouvidoria para relatar problemas e buscar soluções.

Salvador

Os soteropolitanos têm várias maneiras de se comunicar com a prefeitura municipal, relatar problemas, fazer sugestões e obter informações sobre serviços. Existe um aplicativo chamado “Fala Salvador”, que permite aos cidadãos acessarem serviços municipais e interagir com a prefeitura. Algumas outras formas de comunicação com a Prefeitura de Salvador:

1. **Fala Salvador - Aplicativo Móvel:** o aplicativo “Fala Salvador” (https://falasalvador.ba.gov.br/portal/portal/) permite que os cidadãos acessassem diversos serviços municipais, como solicitações de reparos em vias públicas, poda de árvores, coleta de lixo e outros. Os usuários podem relatar problemas, fazer solicitações e acompanhar o status de suas solicitações por meio do aplicativo.
2. **Site da Prefeitura:** o site oficial da Prefeitura de Salvador (https://salvador.ba.gov.br/) é uma fonte importante de informações sobre serviços

municipais, notícias, eventos e outras informações relevantes para os cidadãos. Os moradores podem usar o site para acessar serviços online, preencher formulários e obter informações importantes.

3. **Central de Atendimento Telefônico:** a Prefeitura de Salvador costuma disponibilizar números de telefone para atendimento ao cidadão, para os quais os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas.
4. **Redes Sociais:** a prefeitura costuma manter presença ativa nas redes sociais, como Instagram, Thread, e Facebook através do usuário @prefSalvador, em que os cidadãos podem entrar em contato, fazer perguntas e obter atualizações sobre eventos e serviços da cidade.
5. **Atendimento Presencial:** Salvador conta com locais de atendimento presencial, como a sede da prefeitura e outros postos de atendimento, aonde os cidadãos podem se dirigir pessoalmente para obter informações, fazer solicitações e resolver questões.
6. **Ouvidoria:** a Ouvidoria da prefeitura de Salvador é um canal específico para receber reclamações, sugestões e denúncias dos cidadãos. Os moradores podem entrar em contato com a Ouvidoria para relatar problemas e buscar soluções.

Fortaleza

A população da cidade de Fortaleza, capital do estado do Ceará, tinha à disposição várias formas de comunicação com a Prefeitura Municipal, incluindo um aplicativo chamado "Fortaleza Digital". No entanto, as informações podem ter mudado desde então, e novas ferramentas podem ter sido introduzidas. A seguir estão algumas das formas comuns de comunicação entre os cidadãos de Fortaleza e a Prefeitura:

1. **Fortaleza Mobile (Digital) - Aplicativo Móvel:** o aplicativo "Fortaleza Mobile" foi desenvolvido para facilitar o acesso a serviços municipais e informações relevantes para os cidadãos. Através dele, os moradores podem acessar serviços, obter informações sobre a cidade, entre outras funcionalidades, mais informações sobre o aplicativo, é possível encontrar no site https://fortalezadigital.fortaleza.ce.gov.br/ords/r/fortaleza-digital/portal/home.
2. **Site da Prefeitura:** o site oficial da Prefeitura de Fortaleza (https://www.fortaleza.ce.gov.br/) é uma fonte importante de informações sobre serviços municipais, notícias, eventos e outras informações relevantes para os cidadãos. Os moradores podem usar o site para acessar serviços online, preencher

formulários e obter informações importantes, após preencher cadastro no Fortaleza Digital.

3. **Central de Atendimento Telefônico:** a Prefeitura de Fortaleza disponibiliza o número 156 para atendimento ao cidadão, para o qual os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas.
4. **Redes Sociais:** a prefeitura possui presença ativa nas redes sociais, como Instagram e Facebook através do usuário @Prefeituradefortaleza, em que os cidadãos podem entrar em contato, fazer perguntas e obter atualizações sobre eventos e serviços da cidade.
5. **Atendimento Presencial:** Fortaleza conta com locais de atendimento presencial, como a sede da prefeitura e outros postos de atendimento, aonde os cidadãos podem se dirigir pessoalmente para obter informações, fazer solicitações e resolver questões.
6. **Ouvidoria:** a Ouvidoria da prefeitura é um canal específico para receber reclamações, sugestões e denúncias dos cidadãos. Os moradores podem entrar em contato com a Ouvidoria para relatar problemas e buscar soluções.

Maceió

A população da cidade de Maceió, Alagoas, tem algumas formas de se comunicar com a Prefeitura Municipal, incluindo um aplicativo chamado "Maceió Cidade Inteligente" ou "Prefeitura de Maceió". Outras formas comuns de comunicação entre os cidadãos de Maceió e a Prefeitura:

1. **Maceió Cidade Inteligente - Aplicativo Móvel:** o aplicativo "Maceió Cidade Inteligente" (mind developer) ou o "Prefeitura de Maceió" (Queslo software) foi desenvolvido para facilitar o acesso a serviços municipais e informações relevantes para os cidadãos. Através dele, os moradores podiam acessar serviços, obter informações sobre a cidade, entre outras funcionalidades.
2. **Site da Prefeitura:** o site oficial da Prefeitura de Maceió (https://maceio.al.gov.br/) é uma fonte importante de informações sobre serviços municipais, notícias, eventos e outras informações relevantes para os cidadãos. Os moradores podem usar o site para acessar serviços online, preencher formulários e obter informações importantes.
3. **Central de Atendimento Telefônico:** a Prefeitura de Maceió disponibiliza números de telefone de atendimento ao cidadão, para os quais os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas.

4. **Redes Sociais:** a prefeitura costuma manter presença ativa nas redes sociais, como Youtube, Instagram, Plataformas de *stream* de áudio, e Facebook através do usuário @prefeiturademaceio, em que os cidadãos podem entrar em contato, fazer perguntas e obter atualizações sobre eventos e serviços da cidade.
5. **Atendimento Presencial:** Maceió conta com locais de atendimento presencial, como a sede da prefeitura e outros postos de atendimento, aonde os cidadãos podem se dirigir pessoalmente para obter informações, fazer solicitações e resolver questões.
6. **Ouvidoria:** a Ouvidoria da prefeitura é um canal específico para receber reclamações, sugestões e denúncias dos cidadãos. Os moradores podem entrar em contato com a Ouvidoria para relatar problemas e buscar soluções.

Natal

A população da cidade de Natal – Rio Grande do Norte – conta com o aplicativo chamado "Natal Digital". A seguir estão algumas das formas comuns de comunicação entre os cidadãos de Natal e a Prefeitura:

1. **Natal Digital - Aplicativo Móvel:** o aplicativo "Natal Digital" foi desenvolvido pela GRT8 Inovações e Negócios para facilitar o acesso a serviços municipais e informações relevantes para os cidadãos. Através dele, os moradores podiam acessar serviços, obter informações sobre a cidade, entre outras funcionalidades.
2. **Site da Prefeitura:** o site oficial da Prefeitura de Natal (https://www.natal.rn.gov.br/) é uma fonte importante de informações sobre serviços municipais, notícias, eventos e outras informações relevantes para os cidadãos. Os moradores podem usar o site para acessar serviços online, preencher formulários e obter informações importantes.
3. **Central de Atendimento Telefônico:** a Prefeitura de Natal disponibiliza um número de telefone de atendimento ao cidadão (156), para o qual os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas.
4. **Redes Sociais:** a prefeitura costuma manter presença ativa nas redes sociais, como: Instagram (@natalprefeitura) e Facebook (@prefeituradonatal), em que os cidadãos podem entrar em contato, fazer perguntas e obter atualizações sobre eventos e serviços da cidade.
5. **Atendimento Presencial:** Natal conta com locais de atendimento presencial, como a sede da prefeitura e outros postos de atendimento, aonde os cidadãos podem se dirigir pessoalmente para obter informações, fazer solicitações e resolver questões.

São Luís

A população da cidade de São Luís, capital do estado do Maranhão, não possui um aplicativo para contato. A seguir estão algumas das formas comuns de comunicação entre os cidadãos de São Luís e a Prefeitura:

1. **Site da Prefeitura:** o site oficial da Prefeitura de São Luís (https://www.saoluis.ma.gov.br/) é uma fonte importante de informações sobre serviços municipais, notícias, eventos e outras informações relevantes para os cidadãos. Os moradores podem usar o site para acessar serviços online, preencher formulários e obter informações importantes.
2. **Central de Atendimento Telefônico:** a Prefeitura de São Luís disponibiliza números de telefone de atendimento ao cidadão, para os quais os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas.
3. **Redes Sociais:** a prefeitura costuma manter presença ativa nas redes sociais, como: Instagram e Facebook através do usuário @PrefeituradeSaoLuiz, em que os cidadãos podem entrar em contato, fazer perguntas e obter atualizações sobre eventos e serviços da cidade.
4. **Atendimento Presencial:** São Luís conta com locais de atendimento presencial, como a sede da prefeitura e outros postos de atendimento, aonde os cidadãos podem se dirigir pessoalmente para obter informações, fazer solicitações e resolver questões.
5. **Ouvidoria:** A Ouvidoria da prefeitura é um canal específico para receber reclamações, sugestões e denúncias dos cidadãos. Os moradores podem entrar em contato com a Ouvidoria para relatar problemas e buscar soluções.

Teresina

A população da cidade de Teresina, no Piauí, contava com algumas formas de comunicação com a Prefeitura Municipal, incluindo um aplicativo chamado “amiTeresina”, que permitia aos cidadãos reportarem problemas e enviar sugestões, porém, está **desativado**. A seguir estão algumas das formas comuns de comunicação entre os cidadãos de Teresina e a Prefeitura:

1. **amiTeresina - Aplicativo Móvel:** o aplicativo foi desenvolvido para facilitar a interação entre os cidadãos e a administração municipal. Através dele, os moradores

podiam reportar problemas, como buracos em vias públicas, iluminação defeituosa, entre outros, além de enviar sugestões para melhorias na cidade que pode ser encontrado no site https://ami.teresina.pi.gov.br.

2. **Site da Prefeitura:** o site oficial da Prefeitura de Teresina (https://pmt.pi.gov.br/) é uma fonte importante de informações sobre serviços municipais, notícias, eventos e outras informações relevantes para os cidadãos. Os moradores podem usar o site para acessar serviços online, preencher formulários e obter informações importantes.
3. **Central de Atendimento Telefônico:** a Prefeitura de Teresina geralmente disponibiliza números de telefone de atendimento ao cidadão, para os quais os moradores podem ligar para obter informações, fazer reclamações ou relatar problemas.
4. **Atendimento Presencial:** Teresina conta com locais de atendimento presencial, como a sede da prefeitura e outros postos de atendimento, aonde os cidadãos podem se dirigir pessoalmente para obter informações, fazer solicitações e resolver questões.
5. **Ouvidoria:** a Ouvidoria da prefeitura é um canal específico para receber reclamações, sugestões e denúncias dos cidadãos. Os moradores podem entrar em contato com a Ouvidoria para relatar problemas e buscar soluções.
6. **Redes Sociais:** a prefeitura costuma manter presença ativa nas redes sociais, como: Instagram e Facebook através do usuário @PrefeituradeTeresina, em que os cidadãos podem entrar em contato, fazer perguntas e obter atualizações sobre eventos e serviços da cidade.

Importante salientar que em cumprimento ao disposto no Art. 73 , VI, b da Lei Eleitoral número 9.504/1997, na Resolução número 23.378/2024 e ao entendimento jurisprudencial do Tribunal Superior Eleitoral, os portais das prefeituras e seus demais órgãos deverão ficar desativados entre os dias 06 de julho e 06 de outubro durante o pleito do ano de 2024.

Nos quadros a seguir, estão descritas as capitais, separadas por regiões do país, em que se demostra quais possuem aplicativo para que a população possa entrar em contato.

Quadro 3 - Região Norte

Região Norte	**Capitais com aplicativo**	
	Capitais	**Nome do Aplicativo**
	Belém	Belém Avisa
	Boa Vista	Boa Vista Digital
	Manaus	e-Cidadão Manaus e Saúde Manaus
	Palmas	Palmas no seu Bolso (desativado)
	Porto Velho	Prefeitura 156
	Rio Branco	Rio Branco 156
	Boa Vista	Boa Vista Digital
	Capitais Sem aplicativo	
	Macapá	

Fonte: Quadro criado pelo autor

Quadro 4 - Região Sudeste

Região Sudeste	**Capitais com aplicativo**	
	Capitais	**Nome do Aplicativo**
	Belo Horizonte	BH Atende (PBH – APP)
	Rio de Janeiro	1746 – Rio de Janeiro
	São Paulo	SP156
	Vitória	Vitória Online

	Capitais Sem aplicativo
	Todos os estados têm aplicativo

Fonte: Quadro criado pelo autor

Quadro 5- Região Sul

Região Sul	Capitais com aplicativo	
	Capitais	**Nome do Aplicativo**
	Curitiba	Curitiba APP e Curitiba Saúde Já
	Porto Alegre	Porto Alegre 156
	Florianópolis	Floripa no meu celular
	Capitais Sem aplicativo	
	Todos os estados têm aplicativo	

Fonte: Quadro criado pelo autor

Quadro 6 - Região Centro-Oeste

Região Centro-Oeste	Capitais com aplicativo	
	Capitais	**Nome do Aplicativo**
	Goiânia	Prefeitura 24 horas
	Capitais Sem aplicativo	
	Brasília: Não possui aplicativo específico, apenas outros canais como o site e telefone.	
	Campo Grande	
	Cuiabá	

Fonte: Quadro criado pelo autor

Quadro 7 - Região Nordeste

Região Nordeste	Capitais com aplicativo	
	Capitais	**Nome do Aplicativo**
	Aracaju	Portal AjuInteligente
	Recife	Conecta Recife
	João Pessoa	João Pessoa - Cidade Inteligente
	Salvador	Fala Salvador
	Fortaleza	Fortaleza Digital
	Maceió	Maceió Cidade Inteligente
	Natal	Natal Digital"
	Teresina	amiTeresina (desativado).
	Capitais Sem aplicativo	
	São Luís - Não possui aplicativo atualmente.	

Fonte: Quadro criado pelo autor

6 CIDADES E A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO POR APLICATIVOS

Os aplicativos oferecem uma plataforma conveniente e acessível para os residentes relatarem problemas, solicitarem serviços e se envolverem ativamente na construção de uma comunidade mais eficiente e resiliente. Esta qualificação explora a importância desses aplicativos, destacando os benefícios tanto para os cidadãos quanto para as autoridades municipais.

Os estudos brasileiros trazem contribuições para os estudos no campo, mas em sua maioria a preocupação está em desenvolver estudos para melhoria da qualidade de vida urbana, buscando principalmente minimizar problemas decorrentes de desastres naturais (Cardoso, 2016); privacidade de dados e informações (Silva, 2014; Ferraz, 2016); ferramentas para gestão do grande número de dados de dispositivos, aplicativos (Ribeiro, 2016; Aguirre, 2017). Sendo assim, os aplicativos de solicitação de serviços permitem que os cidadãos relatem problemas e solicitem serviços de forma rápida e direta. Isso resulta em uma resposta mais eficiente por parte das autoridades municipais, reduzindo o tempo de resolução de problemas e melhorando a qualidade dos serviços prestados. Entende-se que a utilização dos aplicativos na gestão urbana impulsiona a participação do cidadão na gestão da cidade inteligente sendo uma estratégica para garantir seu compromisso com a transformação e aproveitar seu conhecimento do contexto local (Da Costa; Guimarães, 2023).

Os dados coletados por meio dos aplicativos oferecem às autoridades municipais uma visão em tempo real das principais questões enfrentadas pela comunidade. Isso permite uma resposta mais rápida a problemas emergentes, como buracos nas estradas, falhas na iluminação pública, entre outros. Com dados mais precisos e em tempo real, a administração municipal pode otimizar o uso de recursos, direcionando efetivamente equipes de manutenção e serviços para as áreas que mais necessitam de atenção. Isso resulta em uma alocação mais eficiente de recursos públicos.

A utilização de aplicativos para solicitação de serviços representa um passo em direção à modernização e à inovação nas administrações municipais. Iniciativas baseadas em TICs não tornam uma cidade necessariamente “inteligente”, serão apenas produções intermediárias que refletem os esforços feitos para melhorar a qualidade de vida dos cidadãos (Neirotti et al., 2014). O uso de tecnologias móveis não apenas facilita o acesso aos serviços, mas também coloca as cidades na vanguarda da transformação digital.

A utilização de aplicativos para acionar os serviços da cidade é uma abordagem inovadora e eficaz para melhorar a qualidade de vida dos cidadãos e otimizar a gestão municipal. Ao promover a participação cívica, melhorar a eficiência dos serviços e proporcionar uma comunicação transparente, esses aplicativos são ferramentas valiosas para construir cidades mais inteligentes, responsivas e sustentáveis. Recomenda-se que as cidades invistam na implementação e no aprimoramento contínuo dessas plataformas para garantir benefícios duradouros para suas comunidades.

7 PREFEITURA DE ARACAJU

7.1 ESTRUTURA

A prefeitura de Aracaju é composta por 16 secretarias, dentre as quais oito têm a função de auxiliar a gestão na tomada de decisão, na publicidade das ações internas e na fiscalização jurídica e contábil, que não precisam estar presentes no aplicativo, pois são de uso interno, e a finalidade é a comunicação com a população. Apenas para fins de conhecimento, as secretarias de uso interno estão listadas com suas funcionalidades a seguir. São elas:

1. **Secretaria de Governo (SEGOV)** – trata das atividades internas do prefeito.
2. **Secretaria de Comunicação (SECOM)** – trata da comunicação social dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal.
3. **Procuradoria Geral do Município (PGM)** - exerce a representação judicial e extrajudicial do Município; realiza e supervisiona a cobrança de débitos com o Município; emite pareceres e informações, na forma da lei, em processos administrativos procedentes de órgãos e entidades da Administração Pública Municipal.
4. **Controladoria-Geral do Município (CGM)** - compete o cumprimento da missão institucional, prevista na Lei Orgânica Municipal e nas demais legislações. Cabe à CGM promover a fiscalização contábil, financeira, orçamentária e patrimonial, quanto à legalidade, legitimidade, economicidade, aplicação de subvenções e renúncia de receitas, visando à salvaguarda dos bens.
5. **Secretaria Municipal do Desenvolvimento Econômico e Inovação (SEMDE)** - tem por finalidade programar, organizar, executar e acompanhar, direta e indiretamente, a política do Governo Municipal relativa a estímulos à economia e à inovação, e as demais atividades relacionadas com esses e outros assuntos que constituem suas áreas de competência.
6. **Secretaria Municipal da Articulação Política e Relações Institucionais -** é responsável por prestar apoio e assistência ao Chefe do Poder Executivo nas áreas parlamentar, de articulação política e de integração institucional do Governo Municipal com o Poder Legislativo e com partidos políticos, assim como com Poderes e Órgãos Constituídos de outras esferas da Administração Pública e com organizações governamentais e não governamentais.
7. **Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão (Seplog)** – tem responsabilidade de realizar compras e aquisições de bens e serviços, promover a

coordenação e elaboração da proposta de diretrizes orçamentárias, desenvolver orçamentos anuais e planos plurianuais, desempenhar ações que possibilitam a participação popular na elaboração do orçamento, exercer a coordenação da política de investimentos do Município, coordenar o processo de captação de recursos para o financiamento do desenvolvimento municipal, planejar e coordenar a implementação de políticas públicas integradas de desenvolvimento sustentável e proceder à tramitação de processos licitatórios de interesse da Administração Municipal.

8. **Secretaria Municipal da Defesa Social e da Cidadania (Semdec)** - prestar apoio e assistência direta e imediata ao Chefe do Poder Executivo nas áreas de manutenção e controle da ordem pública e de defesa da cidadania, assim como de trânsito e transportes; coordenar, executar e controlar as ações de defesa civil, visando minimizar os efeitos das situações de emergência e das calamidades públicas, inclusiva em articulação com órgãos e entidades estaduais e federais.

Existem também outras **oito** secretarias que podem ser integradas ao aplicativo, pois possuem relação gestão municipal X munícipes. Serão expostos os seus nomes e o seu respectivo papel, e será feito breve comentário sobre de que forma isso poderá ser integrado com a população.

1. **Secretaria Municipal da Fazenda (Semfaz)** - exerce a administração tributária, cuida da política fiscal e extrafiscal; promove a arrecadação e a fiscalização quanto a tributos de competência municipal; desempenha ações referentes aos cadastros mobiliários e imobiliários; executa serviços de contabilidade geral do Município; administra a dívida pública municipal; promove a elaboração e a coordenação das prestações de contas do Município; promove a elaboração e coordenação da programação de desembolso financeiro; faz a gestão de fundos e de recursos para execução do orçamento anual de investimentos da Administração Direta e Indireta.
2. **Secretária de Educação (SEMED)** - gerencia o sistema municipal e executa as atividades de ensino, observada na Lei Federal nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB). A Semed também tem por finalidade programar e operacionalizar a política do magistério; promover a administração das Unidades Escolares da Rede Pública Municipal de Ensino; e exercer, na forma da lei, o controle e a fiscalização do funcionamento dos estabelecimentos de ensino público e particular.

3. **Secretaria Municipal da Saúde (SMS)** - gerencia o Sistema Único de Saúde da capital, planejando, formulando, supervisionando e executando políticas de saúde pública, tais como atividades médicas, paramédicas, odontológicas e fornecimento gratuito de medicamentos básicos para a população.
4. **Secretaria Municipal da Assistência Social** - formula, executa, supervisiona e avalia ações, serviços, programas e projetos de assistência social voltados aos aracajuanos. Também é papel da secretaria incentivar, estimular e apoiar o desenvolvimento comunitário e atividades socioeducativas, além de realizar ou colaborar com a realização de programas e ações de segurança alimentar e nutricional e de transferência de rendas, bem como de habitação de interesse social e formação para o trabalho.
5. **Secretaria Municipal da Juventude e do Esporte (Sejesp)** - formula e gerencia as políticas públicas relacionadas ao esporte e ao lazer no Município de Aracaju, promovendo e estimulando as ações públicas e privadas com o objetivo de melhorar a qualidade de vida da população.
6. **Secretaria Municipal do Meio Ambiente (Sema)** - realiza atividades e serviços de recuperação, preservação e proteção do meio ambiente na capital. É a secretaria que coordena o Sistema Municipal do Meio Ambiente e concebe, planeja e operacionaliza a Política Municipal do Meio Ambiente, assegurando a ampla participação da sociedade na preservação e conservação da diversidade e da integridade do patrimônio ecológico do município, bem como a preservação da fauna e da flora**.**
7. **Secretaria Municipal do Turismo (SETUR)** - presta apoio e assistência direta e imediata ao Chefe do Poder Executivo nas áreas do turismo; fomenta o desenvolvimento turístico e os respectivos incentivos; promove a ampliação e melhoramento de espaços turísticos; realiza ou apoia a realização de exposições e outros eventos de divulgação de potencialidades turísticas do Município; e executa outras atividades correlatas ou do âmbito de sua competência, e as que lhe forem regularmente conferidas ou determinadas.
8. **Secretaria Municipal da Infraestrutura (SEMINFRA)** - compete programar, organizar, executar e acompanhar, direta ou indiretamente a política do Governo Municipal relativa ao desempenho, expansão e desenvolvimento das atividades ligadas a Habitação, Obras Públicas, Abastecimento d'Água, Saneamento Básico e demais atividades correlacionadas de acordo com o que explicita o artigo 3º de sua lei de criação, realização das obras públicas de cunho municipal desenvolvida pela Empresa Municipal de Obras e Urbanização - EMURB, entidade vinculada a esta Secretaria.

Aliado às secretarias, na prefeitura de Aracaju existem as empresas e as fundações, que auxiliam no funcionamento dos serviços municipais. São eles:

Instituto de Previdência do Município de Aracaju – Aracaju Previdência: com a finalidade de executar a política de previdência dos Servidores do Município de Aracaju. O Aracaju Previdência é uma autarquia do município dotada de personalidade jurídica própria, autonomia administrativa, financeira e patrimonial.

Superintendência Municipal de Transporte e Trânsito de Aracaju (SMTT) - gerencia o transporte e o trânsito para garantir maior fluidez no sistema viário, criando soluções para a mobilidade urbana. Garantir a segurança nas vias e melhorar os serviços e a vida dos usuários do transporte urbano também são metas da SMTT, em permanente sintonia com o desenvolvimento urbano da cidade de Aracaju.

Fundação Municipal de Formação para o Trabalho (Fundat) - é o órgão da administração municipal que tem por finalidade executar a política de formação para o trabalho, por meio da qualificação, especialização, atualização e aperfeiçoamento de jovens e adultos, intermediando a criação e/ou promovendo a oferta de cursos profissionalizantes em sintonia com a demanda existente no município, objetivando a geração de renda e a inserção de cidadãos no mercado de trabalho.

Empresa Municipal de Serviços Urbanos (Emsurb) - tem o objetivo de planejar e coordenar as atividades referentes à limpeza pública, arborização e espaços públicos da cidade de Aracaju, não exercendo, assim, atividade econômica. Entre os serviços oferecidos estão o tratamento adequado da limpeza urbana, a conservação dos mananciais dos rios, o respeito à diversidade cultural ao meio ambiente, o direito ao lazer e a participação popular.

Empresa Municipal de Obras e Urbanização (Emurb) - é responsável pela implantação e pela recuperação da malha viária e da rede de drenagem, além da construção, da reforma e da ampliação de escolas, creches, postos de saúde e prédios da administração municipal, como também pela urbanização de praças. Realiza também a implantação de iluminação pública e de placas de identificação nos logradouros da cidade.

8 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

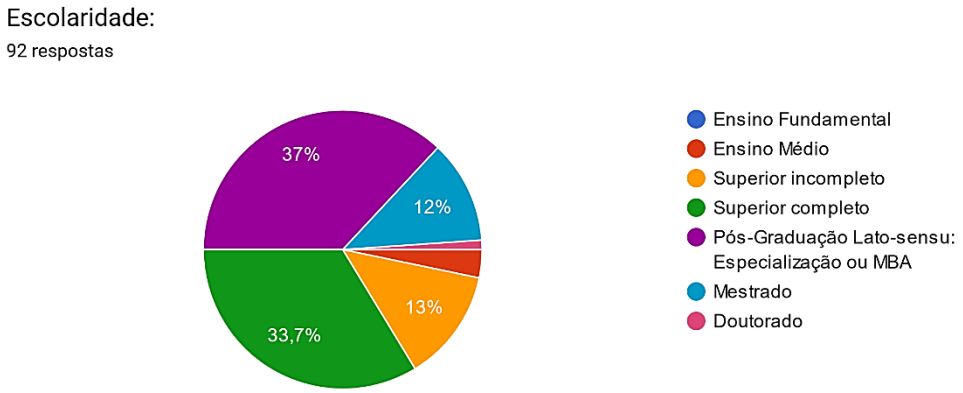
Para embasar os estudos sobre aplicativos, foi usada a pesquisa via Google forms para coletar informações com a população. O link para responder o formulário foi amplamente divulgado em redes sociais, como X (Twitter), Instagram e em grupos de mensagem no aplicativo Whatsapp. Os dados obtidos nas entrevistas foram organizados e tabulados com o objetivo de extrair informações relevantes e estruturadas sobre a implementação de aplicativos, e sobre percepções do funcionamento da prefeitura, e como o uso de um aplicativo poderia auxiliar.

Os entrevistados, (total de 92 pessoas), têm idade média de 35 anos, variando entre 22 e 63 anos, predominando adultos jovens e de meia-idade. Essa diversidade etária pode influenciar as perspectivas e experiências dos participantes, especialmente em relação ao uso de tecnologias e participação em iniciativas colaborativas. Todos os entrevistados possuem acesso à Internet em casa, e 79,3% demonstram um bom nível de domínio no uso de smartphones, sugerindo uma familiaridade significativa com tecnologia, o que favorece a adoção de soluções digitais e participação em processos de cocriação com o município.

8.1 ESCOLARIDADE

Os dados coletados durante os 2 meses em que o formulário ficou disponível revelam um perfil altamente qualificado dos entrevistados. A maioria dos entrevistados possui alta escolaridade, com 37% tendo Pós-Graduação Lato Sensu, especialização ou MBA, e 33,7% com Superior Completo. Outros 12% concluíram o Mestrado, enquanto 13% estão com o Superior incompleto. Apenas 3,3% possuem Ensino Médio, e 1,1% concluíram o Doutorado. Esses dados mostram que a maioria dos participantes tem, no mínimo, um nível superior completo, evidenciando um público academicamente qualificado.

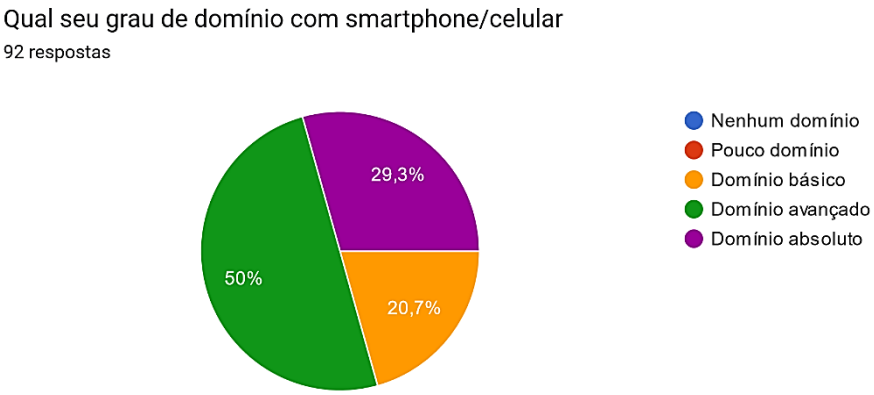
Gráfico 1- Nível de escolaridade dos entrevistados



Fonte: Elaborado pelo autor, 2024

No que tange ao domínio tecnológico, especificamente no uso de smartphones, os dados indicam que, quando se trata de tecnologia, 50% dos entrevistados relataram ter domínio avançado, indicando uma grande familiaridade com o uso desses dispositivos. 29,3% dos entrevistados afirmaram ter domínio absoluto, o que sugere um bom nível de habilidade no uso de smartphones. Em contrapartida, 20,7% dos entrevistados reportaram um domínio básico, evidenciando um grupo com habilidades limitadas no uso de smartphones. Esses dados mostram que a maioria dos entrevistados tem uma boa capacidade de manuseio de smartphones, o que pode ser um fator positivo em pesquisas e iniciativas que envolvam o uso de tecnologia móvel.

Gráfico 2 - Grau de domínio com smartphone/celular



Fonte: Elaborado pelo autor, 2024

8.2 OCUPAÇÃO

Os entrevistados atuam em uma ampla gama de campos profissionais, refletindo a diversidade da população na pesquisa. Entre os setores mais representativos estão o público, com servidores federais e municipais, e o privado, com profissionais de vendas, atendimento ao cliente, e saúde, incluindo enfermeiras, psicólogas e farmacêuticas. A educação também se destaca com professores e estudantes, enquanto a tecnologia conta com desenvolvedores e engenheiros DevOps.

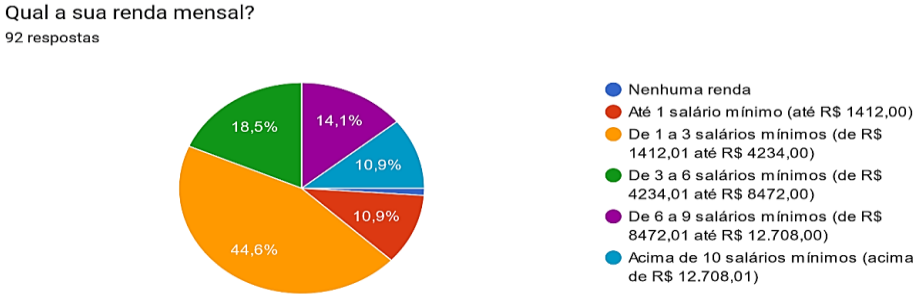
Outras ocupações incluem advogados, assistentes sociais, contadores, e engenheiros, além de profissionais autônomos, publicitários e empresários. Essa variedade de profissões enriquece a análise das necessidades e expectativas da população, evidenciando a interconexão das áreas na construção de um projeto abrangente e informativo.

8.3 RENDA

A pesquisa revelou que a maioria dos entrevistados (44,6%) possui renda mensal entre um e três salários mínimos, sendo o salário mínimo no período da pesquisa de R$ 1412,00 refletindo a condição econômica intermediária da população. Uma parcela de 18,5% ganha entre três e seis salários mínimos, enquanto 14,1% têm rendimentos entre seis e nove salários mínimos, indicando faixas de renda mais elevadas, mas menos representativas.

Os entrevistados com renda superior a dez salários mínimos correspondem a 10,9%, assim como aqueles que ganham até um salário mínimo, evidenciando extremos opostos de poder aquisitivo. 1,1% declararam não ter renda, destacando a presença de vulnerabilidade econômica na amostra.

Gráfico 3 - Renda mensal dos entrevistados



Fonte: Elaborado pelo autor, 2024

A maioria dos entrevistados se concentra nas faixas de renda entre um e três salários mínimos (R$ 1412,01 até R$ 4234,00), com uma distribuição significativa também entre aqueles com rendimentos acima dessa faixa, indicando uma diversidade socioeconômica entre os participantes.

8.4 OCUPAÇÃO GEOGRÁFICA

Foram entrevistadas pessoas dos mais diversos bairros de Aracaju e da sua região metropolitana, que incluem os municípios de Barra dos Coqueiros, Nossa Senhora do Socorro e São Cristóvão, refletindo a diversidade geográfica e social da cidade e regiões próximas. Entre os bairros mais citados estão Farolândia, Centro, Luzia, Jabotiana, Ponto Novo e Inácio Barbosa, que representam tanto áreas mais centrais quanto bairros da zona sul da cidade. Bairros como Atalaia, Jardins, e 13 de Julho são conhecidos por serem regiões de classe média e alta, enquanto locais como Aruanda, Bugio, Capucho, São Conrado, Marivan e Siqueira Campos abrigam comunidades com perfis socioeconômicos variados, sendo que o Siqueira Campos se destaca como um bairro com um grande comércio em paralelo a sua grande região residencial.

Há também menções a bairros de outras cidades da chamada grande Aracaju como, Rosa Elze, Eduardo Gomes, localizados no município de São Cristóvão e João Alves, Taiçoca, Piabeta, Parque dos Faróis e Pai André, localizados em Nossa Senhora do Socorro, e até mesmo de outros estados, como Campanário - Diadema/SP, e Setor Lago Norte/DF, mostrando a abrangência do levantamento.

8.5 ENTENDENDO A POPULAÇÃO

No período em que a pesquisa foi realizada, os entrevistados foram perguntados sobre quais as áreas nas quais a prefeitura merece dar mais atenção. Os entrevistados consideram que as áreas que precisam de maior atenção por parte da prefeitura abrangem diversos setores de serviços essenciais, refletindo as principais preocupações dos cidadãos em relação à gestão pública.

A saúde aparece consistentemente como uma prioridade, sendo mencionada como uma das áreas mais carentes de investimentos e críticas cobrando melhorias. A população espera um melhor atendimento nos postos de saúde, UPA e UBS e uma maior acessibilidade aos serviços de saúde em todas as regiões da cidade, incluindo as áreas periféricas.

Outro ponto recorrente é o transporte público, identificado como uma área que necessita de urgente intervenção. Muitos cidadãos relatam problemas com a infraestrutura do sistema de transporte, desde a falta de quantidade e qualidade dos veículos até a dificuldade de acesso em determinados bairros. A mobilidade urbana é vista como um grande desafio, com pedidos para que sejam implementadas soluções que facilitem o deslocamento da população, como a criação de novas rotas e a melhoria da pavimentação das ruas, que frequentemente se encontram esburacadas.

A educação também é mencionada como uma área crítica, com a necessidade de melhorias em escolas e de maior investimento na formação dos professores e na qualidade do ensino. A população pede por uma gestão que priorize tanto o ensino fundamental quanto a educação infantil incluindo a abertura de novas vagas em creches com infraestrutura adequada e acesso igualitário para todas as regiões da cidade.

A segurança pública também foi muito mencionada, esperando-se presença mais efetiva de profissionais da área, tanto nas zonas centrais quanto nas periferias, e o urbanismo, com a população destacando a necessidade de um planejamento urbano mais eficiente que contemple saneamento básico, drenagem, pavimentação e acessibilidade. A manutenção de bairros, especialmente em relação à iluminação pública, limpeza urbana e criação de espaços de lazer, como praças, também é citada como uma demanda constante.

O meio ambiente foi citado nas respostas, com pedidos para que a prefeitura invista em políticas de preservação ambiental, mobilidade sustentável e urbanização responsável. Em diversas áreas da cidade, especialmente nas periferias, faltam investimentos básicos em saneamento e infraestrutura, o que dificulta o acesso a serviços como transporte e lazer.

A população destaca a necessidade de uma administração equilibrada, que atenda às demandas de diferentes setores, como trabalho, economia e turismo, mas sempre com foco nas necessidades mais básicas e consideradas como prioritárias pelos entrevistados, como saúde, transporte, educação, segurança e infraestrutura. A expectativa é que a prefeitura olhe para as necessidades cotidianas da população e promova um desenvolvimento urbano sustentável, com serviços públicos de qualidade e acessível para todos.

Figura 1 - Nuvem de palavras com as áreas que precisam melhorar na prefeitura.

Fonte: Desenvolvido pelo autor

A análise da frequência de utilização dos serviços ofertados pelo município revela que a maioria dos cidadãos tem pouco ou nenhum contato com esses serviços, exceto em áreas de necessidade mais imediata, como saúde e transporte público. Certos serviços como transporte público e saúde têm um uso mais constante, outros, como obras urbanas e educação, são menos acessados diretamente pela população, possivelmente devido à sua natureza ou à percepção de sua relevância no dia a dia.

8.6 CONCLUSÃO

Os dados apresentados foram coletados com a participação da população, através do formulário, e permite chegar próximos das evidências dos desafios estruturais que a gestão municipal passa, permeados por uma dualidade entre ceticismo e esperança por parte da população, visto que essa pesquisa foi desenvolvida em ano eleitoral. Embora prevaleça o reconhecimento de problemas históricos, como segurança pública, transporte público, saneamento básico e geração de emprego, aparecem também demandas claras por uma administração pautada pela inclusão, transparência e pelo alinhamento às prioridades coletivas.

Um dado que chama atenção é a baixa frequência de utilização dos serviços municipais por parte da população, ligada a percepções variadas quanto à relevância e

acessibilidade desses serviços, reforça a importância de políticas públicas que aproximem os munícipes das demandas atendidas pela gestão municipal. É essencial que a administração municipal adote uma postura integradora, que agrupe a continuidade de projetos bem-sucedidos com a implementação de novas iniciativas, orientadas por um planejamento urbano sustentável e pela promoção de serviços públicos equitativos e de qualidade.

A baixa interação da população com os serviços municipais, citada anteriormente, pode ser minimizada com estratégias que promovam maior acessibilidade e transparência, como a implantação de um aplicativo digital para solicitação de serviços públicos. Essa ferramenta, ao facilitar o contato direto entre os cidadãos e a administração municipal, poderia atender a duas demandas centrais: a aproximação da gestão pública às necessidades reais da população e o estímulo à participação ativa dos munícipes seja inclusive, através do próprio smartphone do cidadão.

A solução dessa problemática, a implantação de um aplicativo bem estruturado, permitiria não apenas a solicitação e o acompanhamento de demandas, mas também a coleta de dados relevantes para a formulação de políticas públicas mais eficazes e direcionadas. Ao garantir uma interface inclusiva e acessível, a tecnologia poderia ampliar o alcance de serviços essenciais e contribuir para superar os desafios históricos de comunicação e transparência identificados na pesquisa, promovendo uma administração mais inclusiva, transparente e alinhada às prioridades da comunidade.

Por fim, o fortalecimento da relação entre o poder público e a sociedade civil, por meio da escuta e busca ativa e do engajamento participativo, torna-se como elemento central para superar as limitações apontadas e transformar expectativas em avanços concretos. Com uma gestão comprometida com a promoção do bem-estar coletivo será possível consolidar um modelo de desenvolvimento que atenda, de forma uniforme, às necessidades mais básicas e contribua para a construção de uma cidade mais inclusiva e conectada, com boas diretrizes para a aplicação e implementação do aplicativo instalado no smartphone de cada munícipe.

9 PAPEL DOS VEREADORES

Os vereadores têm um papel essencial na gestão municipal, sendo os representantes diretos da população no legislativo. Seu trabalho impacta diretamente a qualidade dos serviços públicos e a organização da cidade. Por isso, é fundamental que os cidadãos acompanhem e participem ativamente do trabalho dos vereadores, cobrando transparência, compromisso e eficiência na condução do mandato.

O poder legislativo exerce um papel de intermediação entre a população e o gestor municipal. Eles devem colher as demandas dos cidadãos, promover debates sobre questões de interesse público e buscar soluções para os problemas enfrentados pela comunidade. Muitas vezes, atuam como porta-vozes das reivindicações populares junto à prefeitura e até mesmo com outras instâncias governamentais.

Porém, é por meio das leis aprovadas pelo Poder Legislativo que se torna possível traçar diretrizes e determinações de políticas públicas, como de saúde, educação, segurança, meio ambiente, transporte, habitação, comércio, indústria, atividade econômica, organização administrativa, política tributária, participação e controle, sendo pertinente afirmar que a função legislativa determina, portanto, o âmbito da atividade administrativa do Estado (Jaber, 2015).

Ao oferecer uma plataforma acessível para os cidadãos interagirem com a administração municipal, seja para comunicação com o poder legislativo ou diretamente com o gestor municipal e seus secretariados, os aplicativos promovem o engajamento cívico. Os residentes se tornam participantes ativos na manutenção e desenvolvimento de suas comunidades, criando um senso de responsabilidade compartilhada. Outros colocam o cidadão como principal agente na transformação de construção de cidades inteligentes (Guimarães, 2018). Os aplicativos proporcionam maior transparência no processo de atendimento aos pedidos e na prestação de serviços municipais.

9.1 PRIMEIRO ENTREVISTADO

Desde a juventude, o entrevistado tem uma forte atuação em movimentos sociais, iniciando no movimento estudantil durante a universidade e posteriormente no movimento sindical. Atualmente, dedica-se ao movimento negro, focando na formação e organização política das comunidades negras. Com 17 anos de filiação ao PSOL, ele agora compõe a

direção nacional do partido, reforçando sua trajetória de engajamento e compromisso com causas sociais e políticas.

Sobre a tecnologia na administração pública, ele acredita que a tecnologia da informação e comunicação desempenha um papel essencial na administração pública: "*Vivemos em um mundo cada vez mais conectado, onde o smartphone se tornou central para o cotidiano.*" O entrevistado destaca que a tecnologia deve ser utilizada para atender aos interesses da classe trabalhadora, facilitando o diálogo, a escuta e a eficiência administrativa a partir das demandas concretas da população. Um aplicativo de comunicação pode solucionar questões como rapidez, praticidade e maior capacidade de acompanhar e resolver problemas. Ele também é visto como uma ferramenta para aproximar a população das ações da administração pública e contribuir para melhorar a tão necessária transparência.

9.1.2 FUNCIONALIDADES E DESAFIOS PARA A TRANSPARÊNCIA

Entre as funcionalidades essenciais para um aplicativo, o entrevistado ressalta a importância de permitir a solicitação de serviços e o acompanhamento desses pedidos. Contudo, ele alerta que a transparência não depende exclusivamente de um aplicativo. Apesar de leis e princípios constitucionais que garantem o acesso à informação, muitas vezes a gestão pública carece de disposição política para ser verdadeiramente transparente. Portanto, um aplicativo pode ser uma ferramenta útil, mas sua eficácia está vinculada à existência de uma diretriz política que priorize a transparência e a inclusão.

Para garantir o sucesso do aplicativo, é fundamental informar a população sobre seu uso. Meios como a televisão e as redes sociais da administração pública são apontados como canais eficazes para essa divulgação.

9.1.3 EXPECTATIVAS E REFLEXÕES FINAIS

As expectativas em relação ao impacto do aplicativo são positivas, mas o entrevistado destaca que seu sucesso está condicionado a uma visão inclusiva por parte da gestão pública. Um exemplo dado foi a falta de pontos públicos de Internet, uma questão que ilustra como a tecnologia precisa estar alinhada a políticas públicas que garantam sua acessibilidade. Por fim, o entrevistado parabeniza o projeto do aplicativo, destacando seu potencial para transformar a comunicação entre a prefeitura e os cidadãos, desde que acompanhado por decisões políticas voltadas à inclusão e à transparência.

9.2 SEGUNDO ENTREVISTADO

O segundo entrevistado conta que a política sempre esteve presente em sua vida, influenciada pelo envolvimento de seu pai. Apesar disso, sua intenção inicial não era seguir por esse caminho. Após se formar em Arquitetura e Urbanismo e concluir um mestrado em Urbanismo, ele começou a enxergar o enorme potencial de Aracaju e como muitas oportunidades eram desperdiçadas. Essa inquietação o levou a buscar formas de contribuir para a cidade por meio de seus conhecimentos técnicos. Ele acredita firmemente que a política é um instrumento de transformação social e deve ser usada para esse propósito. Em 2020, após participar de um curso de formação política, decidiu entrar para a disputa eleitoral e conquistou a quinta maior votação em Aracaju.

O uso da tecnologia na administração pública é visto como essencial. O entrevistado ressalta que as ferramentas disponíveis devem ser usadas para ampliar a transparência e a participação cidadã nos processos de desenvolvimento da cidade. Para ele, a tecnologia é uma aliada indispensável para conectar a gestão pública à população.

Um aplicativo de comunicação entre a prefeitura e os cidadãos pode trazer diversos benefícios. Ele sugere que a população tenha um espaço para opinar sobre projetos antes de sua execução, pois ninguém conhece melhor as necessidades do bairro do que seus próprios moradores. O aplicativo poderia permitir que os cidadãos solicitassem a manutenção de praças e equipamentos públicos, promovendo um diálogo direto entre a população e a administração. Essa funcionalidade seria um avanço significativo para tornar a cidade mais inclusiva e participativa.

9.2.1 FUNCIONALIDADES E DESAFIOS PARA A TRANSPARÊNCIA

Entre as funcionalidades indispensáveis, o entrevistado lista a possibilidade de avisar sobre a necessidade de manutenção de espaços públicos, solicitações na área da educação para que pais acompanhem a vida escolar dos alunos, e um canal direto com a SMTT para questões como contestação de multas e sinalização viária. Ele também menciona a integração com a Secretaria Municipal da Fazenda para resolver débitos e emitir boletos municipais. Segundo ele, essas funções atenderiam às principais demandas da população e tornariam o aplicativo realmente funcional.

Para melhorar a transparência, o entrevistado sugere que o aplicativo permita ao cidadão acompanhar o andamento de requerimentos e processos em tempo real. Ele destaca que saber o *status*, o prazo e os motivos de deferimento ou indeferimento já representa um grande avanço em termos de transparência e eficiência na administração pública.

A divulgação do aplicativo deve ser ampla e estratégica. Ele propõe o uso de rádio, televisão, redes sociais e canais oficiais da prefeitura e da câmara de vereadores, sugere ainda o uso de peças publicitárias, como *outdoors* e *busdoors*, para alcançar ainda mais pessoas e garantir que a população esteja informada sobre a ferramenta.

9.2.2 EXPECTATIVAS E REFLEXÕES FINAIS

As expectativas em relação ao aplicativo são extremamente positivas. Ele acredita que iniciativas que busquem aproximar a gestão pública da população são fundamentais e merecem reconhecimento. Essas ações fortalecem o propósito da administração pública de servir a comunidade. Por fim, ele destaca que sugestões adicionais podem surgir à medida que o aplicativo seja testado ou que seu protótipo esteja disponível, indicando que a evolução da ferramenta será constante.

9.3 TERCEIRO ENTREVISTADO

A trajetória política da entrevistada é marcada pelo desejo de representar os valores cristãos, conservadores e tradicionais de sua cidade. Com um foco na defesa da família, da segurança pública e da moral, ela busca combater o que considera uma ameaça aos princípios fundamentais das famílias e da pátria. Para ela, é essencial criar leis que beneficiem diretamente os cidadãos, garantindo o bom uso dos recursos públicos e preservando os valores que considera fundamentais para a sociedade.

A entrevistada enxerga a tecnologia como uma ferramenta indispensável para promover a transparência e a eficiência na gestão pública. Ela acredita que as plataformas tecnológicas podem facilitar o acesso da população aos serviços, permitindo uma comunicação mais direta e organizada entre os cidadãos e a administração. A tecnologia é vista como uma aliada no processo de ouvir as demandas da população de forma ágil e sistemática.

Um dos problemas mais comuns enfrentados pela população, segundo a entrevistada, é a dificuldade de saber a quem recorrer para solicitar serviços básicos, como limpeza urbana

e reparo de iluminação. Ela sugere que um aplicativo poderia centralizar essas demandas, simplificando a comunicação com a prefeitura e diminuindo a burocracia. Essa solução não apenas aceleraria o atendimento, mas também garantiria respostas mais eficientes, beneficiando diretamente a população.

9.3.1 FUNCIONALIDADES E DESAFIOS PARA A TRANSPARÊNCIA

Para a entrevistada, um aplicativo ideal deveria permitir o envio de solicitações de serviços públicos, acompanhamento dos pedidos, notificações sobre atualizações e a possibilidade de os cidadãos expressarem suas opiniões. Ela também destaca a importância de incluir uma seção de avisos importantes, como mudanças no trânsito e informações sobre serviços de saúde. Essas funcionalidades ajudariam a tornar a gestão mais transparente e acessível.

A transparência é um dos principais benefícios esperados de um aplicativo desse tipo. Uma plataforma que mostre o andamento das demandas e informe sobre os projetos em execução permitiria que os cidadãos acompanhassem de perto as ações da prefeitura. Para a entrevistada, isso fortalece a fiscalização e aumenta a clareza sobre o uso dos recursos públicos, além de promover maior responsabilidade por parte da administração.

Para garantir o sucesso do aplicativo, a entrevistada sugere uma ampla campanha de divulgação que inclua rádios, redes sociais e parcerias com escolas e igrejas. Ela também recomenda eventos em praças e espaços públicos para apresentar a ferramenta e orientar os cidadãos sobre seu uso. Essas ações podem facilitar a adesão da população e garantir que o aplicativo atenda às suas necessidades.

9.3.2 EXPECTATIVAS E REFLEXÕES FINAIS

As expectativas em relação ao aplicativo são positivas. A entrevistada acredita que ele poderá contribuir para uma gestão pública mais moderna, eficiente e acessível. A aproximação entre a população e a administração é vista como um passo importante para construir uma cidade mais organizada e com serviços de melhor qualidade. Ela reforça que o projeto deve atender igualmente a todos os bairros, evitando privilégios e garantindo que a plataforma esteja verdadeiramente a serviço do cidadão.

Por fim, a entrevistada ressalta a importância de o projeto ser livre de burocracia e politicagem, com o objetivo de resolver os problemas da população de maneira ágil e

eficiente. Ela destaca que, para ter sucesso, o aplicativo deve estar comprometido com a igualdade e com o atendimento das demandas de toda a cidade, sem distinções regionais.

9.4 QUARTO ENTREVISTADO

A trajetória política do entrevistado tem suas raízes na sala de aula. Como professor, ele vivenciou de perto as demandas e desafios enfrentados pela comunidade e identificou na política uma ferramenta para promover mudanças mais amplas, especialmente no setor educacional. Ao ingressar na vida pública, levou consigo os princípios da ética e da transparência, com o objetivo de representar e ouvir os cidadãos. Seu propósito é construir uma Aracaju mais justa e acolhedora, onde todos tenham voz.

O entrevistado destaca a importância da tecnologia da informação como um pilar fundamental para uma administração pública moderna e eficiente. Ele acredita que a tecnologia democratiza o acesso a serviços e aproxima os cidadãos das decisões da gestão pública. Inspirado pela vivência na educação, onde a tecnologia já desempenha um papel central, ele vê nela uma ponte que conecta as necessidades reais da população à administração, de forma rápida e acessível.

9.4.1 FUNCIONALIDADES E DESAFIOS PARA A TRANSPARÊNCIA

Um dos principais desafios apontados é a dificuldade de acesso aos canais de atendimento e a falta de informação sobre os serviços disponíveis. Segundo o entrevistado, um aplicativo de comunicação poderia centralizar essas demandas, tornando a interação entre população e prefeitura mais direta e prática. Um aplicativo permitiria que os cidadãos acompanhassem o andamento de suas solicitações, reduzindo a sensação de desamparo e fortalecendo a confiança na gestão pública.

A implementação de um aplicativo traria diversas vantagens para a cidade, como agilidade no atendimento e redução da burocracia. O entrevistado enfatiza que essa ferramenta seria especialmente útil para as áreas mais carentes, onde a distância até os órgãos públicos representa um grande obstáculo. Ele acredita que um aplicativo pode proporcionar um acompanhamento mais preciso dos problemas da cidade, permitindo uma gestão mais eficiente e inclusiva.

Entre as funcionalidades essenciais, ele sugere: Um canal direto para solicitação de serviços; acompanhamento em tempo real do *status* das solicitações; notificações e

atualizações sobre demandas; uma seção informativa sobre direitos e serviços municipais. O entrevistado ressalta a importância de incluir uma área para *feedback*, onde os cidadãos possam avaliar os serviços prestados, fortalecendo o diálogo entre gestão e população.

A transparência é um dos principais pontos abordados. Para o entrevistado, o aplicativo deve oferecer informações em tempo real sobre obras públicas, andamento de solicitações e prestação de contas. Ele acredita que esse tipo de retorno fortalece a confiança da população na gestão e contribui para a construção de uma administração mais aberta e responsável.

9.4.2 EXPECTATIVAS E REFLEXÕES FINAIS

As expectativas em relação ao aplicativo são positivas. O entrevistado acredita que ele pode aproximar a população da gestão pública, contribuindo para a construção de uma Aracaju mais organizada, transparente e eficiente. Ele vê na ferramenta uma oportunidade de dar voz aos cidadãos, permitindo que suas demandas cheguem à administração de forma estruturada e ágil, reforçando a ideia de orçamento participativo.

A divulgação do aplicativo deve ser ampla e inclusiva. O entrevistado sugere campanhas em escolas, associações de bairro e parcerias com ONGs e igrejas. Ele também destaca a necessidade de preparar os servidores municipais para orientar os cidadãos sobre o uso da ferramenta, especialmente nas comunidades onde o acesso à tecnologia ainda é limitado.

Por fim, o entrevistado ressalta a importância de tornar o aplicativo acessível a todos. Ele sugere que a ferramenta seja fácil de usar e que contemple uma versão inclusiva, adaptada para pessoas com deficiência visual e auditiva. Garantir a acessibilidade é, segundo ele, essencial para que todos os cidadãos possam se beneficiar igualmente dessa iniciativa.

9.5 QUINTO ENTREVISTADO

A trajetória política da entrevistada teve início na educação, atuando como professora no município de São Cristóvão, reconhecido como o berço da história sergipana. Seu envolvimento com o ensino despertou um olhar atento para as dificuldades enfrentadas por alunos, famílias e colegas professores, o que a motivou a ingressar na política. Seu compromisso principal é a defesa da educação, a valorização dos servidores públicos e a construção de um município mais transparente e eficiente. Para a entrevistada, a tecnologia

desempenha um papel fundamental na modernização da administração pública, aproximando a população do governo, reduzindo burocracias e garantindo a disseminação clara e acessível de informações sobre os serviços municipais.

9.5.1 FUNCIONALIDADES E DESAFIOS PARA A TRANSPARÊNCIA

Um dos principais desafios da administração pública é a ausência de um canal de comunicação eficiente entre a prefeitura e os cidadãos. Muitas pessoas desconhecem os procedimentos para solicitar serviços básicos, como iluminação pública e manutenção de ruas. Um aplicativo poderia preencher essa lacuna, permitindo que os moradores encaminhem solicitações diretamente e acompanhem o andamento dos pedidos, tornando o processo mais ágil. Além de melhorar a interação entre governo e população, a entrevistada destaca que a ferramenta pode fortalecer o turismo e a economia local, divulgando eventos culturais e históricos da cidade.

Para atender às principais demandas da população, a entrevistada aponta algumas funcionalidades essenciais para um aplicativo municipal. Entre elas, destaca-se a possibilidade de solicitação e acompanhamento de serviços públicos, notificações sobre eventos e prazos importantes da prefeitura, um mapa interativo com informações sobre unidades de saúde e escolas, além de um canal de ouvidoria para sugestões e reclamações.

Por fim, a entrevistada destaca que outro aspecto relevante é a transparência: o aplicativo pode disponibilizar o andamento das solicitações, o orçamento municipal de forma simplificada e os projetos em execução, permitindo que a população acompanhe e fiscalize as ações da gestão pública.

9.5.2 EXPECTATIVAS E REFLEXÕES FINAIS

A implementação bem-sucedida do aplicativo dependeria de uma divulgação ampla e acessível, incluindo redes sociais, rádios comunitárias, reuniões em bairros e campanhas educativas. A entrevistada também ressalta a importância de garantir suporte técnico para aqueles com pouca familiaridade digital, como idosos e moradores de áreas rurais. Sua expectativa é que a ferramenta transforme a relação entre governo e cidadãos, incentivando uma participação mais ativa da população. Para que isso aconteça, ela reforça a necessidade de um aplicativo inclusivo, acessível e com uma equipe de suporte eficiente, garantindo que as demandas sejam realmente atendidas.

9.6 CONCLUSÃO DOS VEREADORES ENTREVISTADOS

As expectativas dos vereadores em relação ao aplicativo são amplamente positivas, os entrevistados enfatizaram seu potencial para aproximar a população da gestão pública e tornar a administração mais eficiente, transparente e organizada. Eles reforçam que o sucesso da ferramenta depende de uma implementação inclusiva, que considere todos os bairros, públicos com menor familiaridade digital, idosos e pessoas com deficiência.

A divulgação ampla e acessível, por meio de redes sociais, rádios comunitárias, escolas, associações de bairro e parcerias com organizações locais, é apontada como essencial para engajar a população. Além disso, a preparação dos servidores municipais para orientar os cidadãos no uso do aplicativo é fundamental.

Por fim, os vereadores enfatizam que a plataforma deve ser livre de burocracia e politicagem, garantindo atendimento ágil, igualitário e efetivo das demandas. Assim, o aplicativo tem potencial para fortalecer a participação cidadã, a comunicação entre governo e sociedade, e o compromisso da gestão pública com a inclusão e a transparência.

10 CONCLUSÃO

10.1 TRANSPARÊNCIA E EXPECTATIVAS

Os entrevistados enfatizam que a transparência é fundamental para fortalecer a confiança da população na gestão pública. Eles destacam que um aplicativo pode ser uma ferramenta poderosa nesse sentido, ao permitir que os cidadãos acompanhem em tempo real o andamento de suas solicitações, o progresso de obras públicas e a prestação de contas da prefeitura.

Porém, alertam que a tecnologia, por si só, não é suficiente; é indispensável uma diretriz política comprometida com a transparência para que os dados sejam disponibilizados de forma acessível, intuitiva e confiável. A possibilidade de fiscalizar e cobrar resultados em um ambiente claro e objetivo é vista como um avanço para a governança pública.

As expectativas em relação ao impacto do aplicativo são amplamente positivas. Para os entrevistados, ele tem o potencial de aproximar a população da administração pública, tornando-a mais eficiente, organizada e responsiva às demandas da cidade. No entanto, reforçam a necessidade de que o aplicativo seja inclusivo e acessível, garantindo que todos os cidadãos, independentemente de suas condições socioeconômicas ou limitações tecnológicas, possam utilizá-lo. Eles acreditam que essa ferramenta, aliada a uma gestão comprometida, pode transformar a relação entre governo e sociedade, fortalecendo a participação cidadã e promovendo uma cidade mais justa e democrática.

10.2 FUNCIONAMENTO

Sobre o funcionamento do aplicativo, as entrevistas destacam diversas funcionalidades que não podem ficar de fora para um aplicativo de comunicação entre a prefeitura e os cidadãos, com foco em eficiência e inclusão. Entre as principais sugestões estão: um canal direto para a solicitação de serviços públicos, acompanhamento em tempo real do *status* das demandas, notificações atualizadas e uma seção informativa sobre direitos e serviços municipais.

Outros pontos citados incluem a possibilidade de reportar problemas como manutenção de espaços públicos e sinalização viária, acompanhamento da vida escolar dos alunos por parte dos pais que possuem alunos na rede municipal de ensino e ferramentas para

resolver questões fiscais, como emissão de boletos municipais, como IPTU a exemplo. Essas funcionalidades são vistas como soluções práticas para demandas cotidianas, promovendo maior interação e acessibilidade entre a população e a gestão pública.

Além das funções práticas, os entrevistados ressaltam que um aplicativo deve servir como ferramenta para aumentar a transparência e fortalecer o diálogo com os cidadãos. A criação de áreas de feedback, onde a população possa avaliar os serviços prestados, e a disponibilização de informações em tempo real sobre o andamento de solicitações e projetos municipais são vistas como fundamentais para construir confiança na gestão pública. Entretanto, foi destacado que a eficácia do aplicativo depende de uma diretriz política comprometida com a transparência e a inclusão. Com essas funcionalidades e um alinhamento político adequado, o aplicativo poderia não apenas facilitar a comunicação, mas também transformar a relação entre o governo e os cidadãos, tornando a gestão pública mais eficiente e acessível.

A implementação de um aplicativo para comunicação entre a prefeitura e os cidadãos representa um avanço significativo para a transparência e a participação social na gestão pública, entregando a população a sensação de pertencimento, ao permitir que eles opinem e mostrem onde a gestão precisa chegar efetivamente. Os entrevistados, candidatos a vereadores e vereadores já em exercício, enfatizam que, ao permitir o acompanhamento em tempo real das solicitações e projetos municipais, a ferramenta pode fortalecer a confiança da população na administração. No entanto, reforçam que a tecnologia, por si só, não é suficiente; é essencial um compromisso político para garantir que os dados sejam acessíveis e confiáveis, promovendo uma governança mais clara e responsiva.

Além das funcionalidades práticas, como solicitação de serviços e acompanhamento de demandas, a inclusão e acessibilidade do aplicativo são aspectos centrais para seu sucesso, pois é preciso entender que a população pode ter dificuldades inicialmente ao utilizar o serviço. A possibilidade de feedback cidadão e a disponibilização de informações sobre direitos e serviços municipais contribuem para uma gestão mais eficiente e próxima da realidade da população. Não podemos negar que uma das limitações da pesquisa, possa se dar na vontade política e plano de governo dos gestores para implementar tais melhorias por meio de um aplicativo, onde torna a população pertencente a sua cidade e ou comunidade, com a possibilidade de contribuir e opinar sobre os serviços e solicitações para a gestão. Além da dificuldade da população para ter acesso ao aplicativo, por não ter tanta intimidade com celulares Dessa forma, a combinação entre tecnologia e compromisso governamental tem o

potencial de transformar a relação entre governo e sociedade, fortalecendo a democracia e tornando as cidades mais justas e participativas.

A presente pesquisa resultou na produção de três artigos científicos derivados da dissertação, todos publicados em periódicos acadêmicos. O primeiro, intitulado **“Cocriação Participativa para a Construção da Melhoria da Comunicação entre Munícipes e Gestores Municipais”**, foi publicado na *Revista Políticas Públicas & Cidades* (Qualis A2). Os dois seguintes, **“Cocriação Participativa: Fortalecendo a Comunicação entre Vereadores e Munícipes para uma Gestão Colaborativa”** e **“Evolução da Cocriação Participativa no Brasil: Revisão sobre o Uso de Tecnologias Digitais na Comunicação com Munícipes”**, foram publicados na *Revista Contribuciones a Las Ciencias Sociales* (Qualis A4). Esses trabalhos contribuíram significativamente para o aprofundamento do debate acadêmico acerca da participação cidadã mediada por tecnologias digitais, além de fortalecerem o campo da gestão pública colaborativa ao evidenciar práticas inovadoras de comunicação entre o poder público e a população.

AGRADECIMENTOS

Os autores agradecem o apoio recebido pela Fundação de Apoio à Pesquisa e à Inovação Tecnológica do Estado de Sergipe – FAPITEC/SE.

REFERÊNCIAS

AGUIRRE, T. F. A. (2017). **Gerência de risco de enchentes em cidades inteligentes**. (Dissertação de Mestrado). Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2017.

ALVES, Saraí Araujo. **Plano diretor de desenvolvimento urbano de Aracaju e a função social da propriedade urbana**. 2018. 208 f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento e Meio Ambiente) - Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, SE, 2018.

ARACAJU. **Lei Complementar nº 42, de 04 de outubro de 2000**. Institui o plano diretor de desenvolvimento urbano de Aracaju, cria o sistema de planejamento e gestão urbana e dá outras providências. Disponível em: http://www.aracaju.se.gov.br/userfiles/seplan/arquivos/lei_organica.pdf]>. Acesso em: 27 jun. 2023.

ARACAJU. **Lei orgânica do município de Aracaju**. Disponível em: http://www.aracaju.se.gov.br/userfiles/seplan/arquivos/lei_organica.pdf. Acesso em: 27 jun. 2023.

BAZANI, Adriana Aparecida Oliveira *et al*. Legislativo municipal e políticas públicas. **Revista de Estudos Interdisciplinares**, v. 3, n. 2, 2021.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF: Senado, 1988

BRENNER, Neil. **Espaços da urbanização: o urbano a partir da teoria crítica**. Letra Capital Editora LTDA, 2018.

CALHOUN, Craig. Comunicação como Ciência Social (e mais). **Intercom: Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**, v. 35, p. 277-310, 2012.

CARDOSO, M. A. R. (2016). **Alerta POA: um sistema de comunicação apoiado em redes de sensores sem fio para monitoração do Córrego Itaim** (Dissertação de Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Engenharia Elétrica, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas.

CASAS, A.L.L. **Cocriação de valor: conectando a empresa com os consumidores através das redes sociais e ferramentas colaborativas.** São Paulo: Atlas, 2014.

CHOURABI, H. Smart Cities: An Integrative Framework. 45th Hawaii International Conference on System Sciences, p. 2289-2297, 2012

DA COSTA, Aline Schindler Gomes; GUIMARÃES, Fausto Ferreira Costa; PIMENTA, Lídia Boaventura. **Aplicativos de mobilidade e as cidades inteligentes: Possibilidade de ampliação de acesso e gestão.** ENCONTRO LATINO AMERICANO E EUROPEU SOBRE EDIFICAÇÕES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS, 2023.

DA SILVA, A. S. **Um Modelo de Antecedentes para a Cocriação de Valores em Serviços de Geriatria na Cidade de São Paulo: uma aplicação da modelagem de equações estruturais.** 277 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Municipal de São Caetano do Sul-SP, São Paulo, 2014.

DA SILVA, J. P. M.; BAGGIO, D. K. Cidades inteligentes: uma revisão sobre conceitos, indicadores e estudos de caso. **CONTRIBUCIONES A LAS CIENCIAS SOCIALES**, *[S. l.]*, v. 16, n. 11, p. 25740–25759, 2023. DOI: 10.55905/revconv.16n.11-058. Disponível em: https://ojs.revistacontribuciones.com/ojs/index.php/clcs/article/view/3018. Acesso em: 13 fev. 2025.

DA SILVA, Patrícia Petitinga et al. **Crescimento populacional, biometria e variação conquiliológica de Iphigenia brasiliensis (Bivalvia: Donacidae) na Baía de Todos os Santos, Nordeste do Brasil.** Heringeriana, v. 16, n. 1, p. e917986, 2022., 2022.

DALLABRIDA, V. R. **Governança territorial: do debate teórico à avaliação da sua prática. Análise Social**, n. 215, 304-328, 2015.

DE FREITAS PAULO RAMPAZZO, Roberta; VASCONCELOS, Flavia Nico. **Cidades Inteligentes e (Quase) Humanas: Smart and (almost) human cities.** *Revista Políticas Públicas & Cidades*, *[S. l.]*, v. 8, n. 4, 2019. DOI: 10.23900/2359-1552v8n4-3-2019. Disponível em: https://journalppc.com/RPPC/article/view/359. Acesso em: 18/01/2025.

DONATO, C.H. **Os Aspectos Relacionais da Cocriação de Valor como uma Plataforma de Engajamento em Rede.** 289 f. Tese (Doutorado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Municipal de São Caetano do Sul, São Caetano do Sul-SP, 2017.

EDVARDSSON, B. **Customer integration within service development: A review of methods and analysis of insitu and exsitu contributions.** *Technovation*, v. 32, p. 419-429, 2012.

FERRAZ, F. S. (2016). **IDeM: An Identity-Driven Middleware for interoperable and heterogeneous systems** (Tese de Doutorado). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Computação, Universidade Federal de Pernambuco, Recife.

FERRAZ, L. Z. T. **Percepção das ações de cocriação de valor em cooperativas agropecuárias.** 131f. Tese (Mestrado em Controladoria e Contabilidade) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. Editora Atlas SA, 2002.

GUIMARÃES, J. G. A. (2018). **Cidades Inteligentes: proposta de um modelo brasileiro multi-ranking de classificação**. (Dissertação de Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo.

HALL, R. E. et al. **The vision of a smart city.** In: Proceedings of the 2nd International Life Extension Technology Workshop, 2000. Disponível em http://www.osti.gov/bridge/servlets/purl/773961-oyxp82/webviewable/773961.pdf. Acesso em 09/06/2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, https://ibge.gov.br/cidades-e-estados/se/aracaju.html. Acesso em: 27 jun. 2024

JABER, Samy Chafic Abou. **Desempenho das funções constitucionais do Poder Legislativo: análise das dimensões promovedora, cooperadora, fiscalizadora, transparente e administrativa da Assembleia Legislativa de Minas Gerais no período de**

2011 a 2013. Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Administração Pública da Fundação João Pinheiro, Belo Horizonte, MG, 2015.

KANTER, R. M.; LITOW, S. S. **Informed and interconnected: A manifesto for smarter cities**. *Harvard Business School General Management Unit Working Paper 09-141*, 2009. Disponível em: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1420236. Acesso em: 08 jun. 2024.

LAZZARETTI, K. *et al*.. **Cidades inteligentes: insights e contribuições das pesquisas brasileiras.** *urbe. Revista Brasileira de Gestão Urbana,* v. 11, p. e20190118, 2019.

MAESTRE-GONGORA, G. P. M.; BERNAL, W. N. Modelo Conceitual de Gestão de Tecnologia da Informação para Cidades Inteligentes: SmarTICity. **Revista de Gestão Global de Informação (JGIM)**, v. 27, ed. 2, p. 159-175, 2019. Disponível em: https://doi.org/10.4018/JGIM.2019040109. Acesso em: 09 fev. 2025.

NAM, T.; PARDO, T. A. **Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people and institutions**. In: **The Proceedings of the 12th Annual International Conference on Digital Government Research**, 2011a, [local não informado]. *Center for Technology in Government, University of Albany*, p. [páginas não informadas]. Disponível em: http://www.ctg.albany.edu/publications/journals/dgo_2011_smartcity/dgo_2011_smartcity.pdf . Acesso em: 09 jun. 2024.

NEIROTTI, P., De MARCO, A., CAGLIANO, A. C., MANGANO, G., & SCORRANO, F. (2014). **Current trends in Smart City initiatives: Some stylised facts.** *Cities*, 38, 25-36. https://doi.org/10.1016/j.cities.2013.12.010.

PALÁCIO DO PLANALTO. **Constituição da República Federativa do Brasil**., https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 26 jun. 2024.

PINHEIRO, A. L. C; VARRICHIO, P. C. **Cidades Inteligentes e Saneamento: Um estudo sobre os Municípios do Cioste (2013-2017).** *Revista Cientifica da Faex.* Julho de 2020. Disponível em: https://periodicos.faex.edu.br/index.php/e-Locucao/article/view/253 Acesso em: 21 de jan. 2025.

POELL, Thomas; NIEBORG, David; VAN DIJCK, José. **Plataformização.** *Revista Fronteiras*, v. 22, n. 1, 2020.

PREFEITURA DE ARACAJU. **Plano Diretor**. https://www.aracaju.se.gov.br/planejamento_e_orcamento/plano_diretor/. Acesso em: 27 jun. 2024.

REIA, J; CRUZ, L. (2023). Cidades inteligentes no Brasil: conexões entre poder corporativo, direitos e engajamento cívico. **Cadernos Metrópole**, 25(57), 467–490. https://doi.org/10.1590/2236-9996.2023-5705.

RIBEIRO, A. S. **Cidades digitais e publicação de sistemas em nuvem: uma metodologia para a tomada de decisão.** 2016. Dissertação (Mestrado em Engenharia Elétrica) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia Elétrica, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2016.

SAMPAIO, Álvaro G.; SOARES, M. dos S. Cocriação participativa: fortalecendo a comunicação entre vereadores e munícipes para uma gestão colaborativa. **CONTRIBUCIONES A LAS CIENCIAS SOCIALES**, *[S. l.]*, v. 18, n. 3, p. e16315, 2025. DOI: 10.55905/revconv.18n.3-182. Disponível em: https://ojs.revistacontribuciones.com/ojs/index.php/clcs/article/view/16315. Acesso em: 8 abr. 2025.

SAMPAIO, Álvaro Gabriel; SOARES, Michel dos Santos. COCRIAÇÃO PARTICIPATIVA PARA A CONSTRUÇÃO DA MELHORIA DA COMUNICAÇÃO ENTRE MUNÍCIPES E GESTORES MUNICIPAIS. **Revista Políticas Públicas & Cidades**, *[S. l.]*, v. 14, n. 1, p. e1573 , 2025. DOI: 10.23900/2359-1552v14n1-71-2025. Disponível em: https://journalppc.com/RPPC/article/view/1573. Acesso em: 19 fev. 2025.

SILVA, W. M. **GO!SIP: Um framework de privacidade para cidades inteligentes baseado em pessoas como sensores**. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Computação) – Pós-Graduação em Ciência da Computação, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2014.

SÓ GEOGRAFIA. **Urbanização - Consequências do crescimento desordenado.** Virtuous Tecnologia da Informação, 2007-2024. Disponível em: http://www.sogeografia.com.br/Conteudos/GeografiaHumana/Urbanizacao/urbanizacao1.php. Acesso em: 08 maio 2024.

SUJATA, J.; SAKSCHAM, S.; TANVI, G. Developing Smart Cities: An Integrated Framework. **Procedia Computer Science**, [S.l.], n. 93, p. 902-909, 2016.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ. Cidades inteligentes. [S.l.]: [s.n.], [s.d.]. Disponível em: http://www.uece.br/uece/dmdocuments/Cidades_Inteligentes.pdf. Acesso em: 10 set. 2022.

Urbanização - Consequências do crescimento desordenado. *Só Geografia*. Virtuous Tecnologia da Informação, 2007-2024. Disponível em: http://www.sogeografia.com.br/Conteudos/GeografiaHumana/Urbanizacao/urbanizacao1.php. Acesso em: 11 jun. 2024

WILKINSON, J.; CERDAN, C.; DORIGON, C. **Geographical indications and "origin" products in Brazil–The interplay of institutions and networks.** *World Development*, v. 98, p.82-92, 2017.

YIN, Robert K. *Estudo de caso: planejamento e métodos.* 5ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

APÊNDICE A – INSTRUMENTOS DE PESQUISA

Questionário de pesquisa para coleta de dados, via *Google Forms*

Esta pesquisa é estritamente acadêmica e tem o objetivo coletar dados para embasamento e enriquecimento da pesquisa para o projeto citado acima com bases na cocriação de valor e plataformização. Cocriação de valor é a participação da população de forma ativa nas atividades do município, tendo suas necessidades e interesses nas melhorias e nas inovações atendidas pelos gestores, que geram ideias e sugestões de como a cidade deve evoluir, gerando valor para a cidade e a plataformização.

Agradeço sinceramente por dedicar seu tempo para participar deste questionário; sua contribuição é fundamental para o sucesso desta pesquisa. Leia atentamente cada pergunta e forneça respostas honestas e precisas. Sua valiosa colaboração é imprescindível para responder ao que se pede no questionário. Todas as suas respostas serão tratadas de forma confidencial e utilizadas apenas para fins de análise estatística. Não há respostas certas ou erradas, apenas sua opinião é importante. Declaro entender que é minha a responsabilidade de cuidar da integridade das informações e de garantir a confidencialidade dos dados e a privacidade dos indivíduos que terão suas informações acessadas, em observância à Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.853 de 2019.

Desde já, muito obrigado pela colaboração.

1. **Dados Pessoais:**

- Idade:

- Escolaridade:
  Ensino Fundamental:
  Médio:
  Superior incompleto
  Superior completo
  Pós-Graduação *Lato-sensu*: Especialização ou MBA
  Mestrado:
  Doutorado:

2. **Situação Residencial:**

- Bairro onde reside:
- Cidade onde reside: (Aracaju, Estância, Itabaiana, Lagarto, Nossa Senhora do Socorro e São Cristóvão, outros.)
- O bairro onde trabalha:
- Cidade onde trabalha: (Aracaju, Estância, Itabaiana, Lagarto, Nossa Senhora do Socorro e São Cristóvão, outros.)

3. **Renda e Emprego:**

- Ocupação principal:
- Setor de atuação (desempregado, CLT, estatutário, autônomo, empresário, bolsista):
- Qual a sua renda mensal? (Marque apenas uma resposta)

a) Nenhuma renda.

b) Até 1 salário mínimo (até R$ 1412,00).

c) De 1 a 3 salários mínimos (de R$ 1412,01 até R$ 4234,00).

d) De 3 a 6 salários mínimos (de R$ 4234,01 até R$ 8472,00).

e) De 6 a 9 salários mínimos (de R$ 8472,01 até R$ 12.708,00).

f) Acima de 10 salários mínimos (acima de R$ 12.708,01).

4. **Acesso aos Serviços Municipais:**

- Com que frequência você solicita os serviços oferecidos pela prefeitura? *(1 – nunca; 2 – raramente, 3 – uma vez por semana; 4 – três ou quatro vezes por semana; 5 – todo dia).*

SMTT - Superintendência Municipal de Transportes e Trânsito:
EMURB - Empresa Municipal de Obras e Urbanização:
EMSURB - Empresa Municipal de Serviços Urbanos:
SAÚDE (postos de saúde, exames, medicamentos):
GMA – Guarda Municipal Aracaju:
SEMED – Secretária Municipal de Educação:
Transporte Público: (consulta sobre horários e linhas e seus roteiros e sugestões para o transporte):
Serviço de Iluminação Pública:
Outros:

Como você avalia cada um dos serviços oferecidos pela prefeitura? *(Marque de 1 a 5, onde* 1 *é totalmente insatisfeito,* 2 *insatisfeito,* 3 *neutro,* 4 *satisfeito,* 5 *totalmente satisfeito).*

SMTT - Superintendência Municipal de Transportes e Trânsito:
EMURB - Empresa Municipal de Obras e Urbanização:
EMSURB - Empresa Municipal de Serviços Urbanos:
SAÚDE (postos de saúde, exames, medicamentos):
GMA – Guarda Municipal Aracaju:
SEMED – Secretária Municipal de Educação:
Transporte Público: (consulta sobre horários e linhas e seus roteiros e sugestões para o transporte):
Serviço de Iluminação Pública:
Outros:

5. **Participação Cívica:**

- Você já participou de alguma atividade ou programa promovido pela prefeitura? Se sim, qual?

- Você já fez alguma reclamação ou sugestão à prefeitura? Se sim, como foi sua experiência?

6. **Acesso à Tecnologia:**

- Possui acesso à Internet em casa?

- Qual seu grau de domínio com smartphone/celular?

(Marque de 1 a 5, onde **1** *é nenhum domínio,* **2** *pouco domínio,* **3** *domínio básico,* **4** *domínio avançado,* **5** *domínio absoluto).*

- Com que frequência utiliza a Internet para obter informações sobre serviços municipais? (não utiliza, 1x por mês, 1x por semana, 2x por semana, 3 a 5x por semana, todos os dias)

- Você utilizaria um aplicativo de smartphone/celular para solicitar ou acompanhar serviços da prefeitura da sua cidade?

7. **Percepção sobre a Administração Municipal:**

- Como você avalia a gestão atual da prefeitura em relação à sua cidade? *(Marque de 1 a 5, onde 1 é totalmente insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 neutro, 4 satisfeito 5 totalmente satisfeito).*

SMTT - Superintendência Municipal de Transportes e Trânsito:
EMURB - Empresa Municipal de Obras e Urbanização:
EMSURB - Empresa Municipal de Serviços Urbanos :
SAÚDE (postos de saúde, exames, medicamentos):
GMA – Guarda Municipal Aracaju:
SEMED – Secretária Municipal de Educação:
Transporte Público: (consulta sobre horários e linhas e seus roteiros, reclamações e sugestões do transporte)
Serviço de Iluminação Pública:

- Quais áreas você considera que precisam de mais atenção por parte da prefeitura?

SMTT - Superintendência Municipal de Transportes e Trânsito (trânsito):
EMURB - Empresa Municipal de Obras e Urbanização (obras e urbanização):
EMSURB - Empresa Municipal de Serviços Urbanos (serviços urbanos):
SAÚDE (postos de saúde, exames, medicamentos):
GMA – Guarda Municipal Aracaju:
SEMED – Secretária Municipal de Educação:
Transporte Público: *(consulta sobre horários e linhas e seus roteiros, reclamações e sugestões do transporte):*
Serviço de Iluminação Pública:

8. **Expectativas e Necessidades** (Questões abertas):

- Quais são suas expectativas em relação à prefeitura para a gestão 2025 - 2028?

- Que serviços ou iniciativas você gostaria que fossem implementados ou melhorados?

9. **Considerações Finais:**

- Você tem algum comentário adicional que gostaria de compartilhar sobre a relação entre os cidadãos e a prefeitura em sua cidade?

Questionário para vereadores e candidatos sobre a proposta de implementação de um aplicativo para melhorar comunicação entre poder público e população

1. **Introdução**

- Pode nos contar um pouco sobre sua trajetória política?

- Qual é a sua visão sobre a importância da tecnologia da informação e comunicação na administração pública?

2. **Necessidades e Benefícios**

- Quais problemas de comunicação entre a administração pública e os cidadãos você acha que um aplicativo pode resolver?

- Como você avalia os benefícios de um aplicativo de comunicação para a cidade?

3. **Funcionalidades do Aplicativo**

- Quais funcionalidades você considera essenciais em um aplicativo de comunicação para a cidade?

- Como o aplicativo poderia melhorar a transparência das ações da prefeitura?

Como você sugere que a população seja informada sobre o uso do aplicativo?

4. **Conclusão**

- Quais são suas expectativas em relação ao impacto do aplicativo na cidade?

- Existe algo mais que você gostaria de acrescentar sobre o projeto do aplicativo?

Questionário para líder comunitário sobre a proposta de implementação de um aplicativo para melhorar comunicação entre poder público e população.

1. **Introdução**

- Pode nos contar um pouco sobre sua atuação como líder comunitário (o que faz, como é escolhido)?

- Quais são os principais desafios de comunicação que você enfrenta em sua comunidade?

2. **Necessidades e Benefícios**

- Como você acha que um aplicativo poderia ajudar a melhorar a comunicação entre a administração pública e a comunidade?

- Quais benefícios você acredita que o aplicativo traria para sua comunidade específica?

3. **Funcionalidades do Aplicativo**

- Quais funcionalidades você considera mais importantes em um aplicativo de comunicação da cidade?

- Como você acha que o aplicativo poderia facilitar o acesso a informações importantes para os moradores?

4. **Envolvimento da Comunidade**

- Como você vê o envolvimento da comunidade no desenvolvimento e uso do aplicativo?

- Uma vez implementado, quais são as melhores formas de incentivar os membros da comunidade a utilizarem o aplicativo?

- Como você sugere que a comunidade seja informada e educada sobre o uso do aplicativo?

5. **Conclusão**

- Quais são suas expectativas gerais sobre o impacto do aplicativo na comunicação e na vida da comunidade?

- Existe mais alguma consideração ou sugestão que você gostaria de fazer sobre o projeto do aplicativo?

APÊNDICE B – PTT: COCRIAÇÃO PARTICIPATIVA PARA A CONSTRUÇÃO DA MELHORIA DA COMUNICAÇÃO ENTRE MUNÍCIPES E GESTORES MUNICIPAIS

PROFIAP
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

FAPITEC|SE
FUNDAÇÃO DE APOIO À PESQUISA E À INOVAÇÃO TECNOLÓGICA DO ESTADO DE SERGIPE

UFS
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

COCRIAÇÃO PARTICIPATIVA PARA A CONSTRUÇÃO DA MELHORIA DA COMUNICAÇÃO ENTRE MUNÍCIPES E GESTORES MUNICIPAIS

COCRIAÇÃO PARTICIPATIVA PARA A CONSTRUÇÃO DA MELHORIA DA COMUNICAÇÃO ENTRE MUNÍCIPES E GESTORES MUNICIPAIS

Relatório técnico apresentado pelo(a) mestrando(a) Álvaro Gabriel Sampaio Almeida Menezes ao Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede, sob orientação do(a) docente Michel dos Santos Soares, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.

SUMÁRIO

Resumo 03

Contexto e/ou organização e/ou setor da proposta 06

Público-alvo da proposta 07

Descrição da situação-problema 09

Objetivos da proposta de intervenção 11

Diagnóstico e análise 13

Proposta de intervenção 22

Responsáveis pela proposta de intervenção e data 23

Referências 24

Protocolo de recebimento 26

RESUMO

Este relatório técnico é resultado de uma pesquisa realizada no contexto do mestrado profissional, focando na coocriação participativa para melhorar a comunicação entre gestores e municipes. O crescimento acelerado e desordenado das cidades, especialmente nas metrópoles de países subdesenvolvidos, tem gerado novas demandas sociais e urbanas. Esse cenário é agravado por fatores como o êxodo rural, a alta taxa de natalidade e a carência de políticas públicas eficazes.

Um dos principais desafios enfrentados pelos municípios é a falta de comunicação entre a gestão pública e a população, dificultando a identificação e a solução das necessidades locais. Diante disso, a criação de canais de comunicação acessíveis, bidirecionais e transparentes torna-se essencial para promover a participação cidadã, a transparência e a confiança na administração pública. Este projeto, alinhado à linha de políticas públicas do PROFIAP, propõe o desenvolvimento de um produto técnico de tecnologia social, voltado para fortalecer a interação entre governo municipal e cidadãos, com foco na inclusão social e na melhoria da qualidade de vida.

> A presença de um canal de comunicação acessível, transparente e bidirecional entre o governo municipal e os cidadãos não apenas se torna desejável, mas essencial para promover uma gestão pública eficiente, inclusiva e democrática.

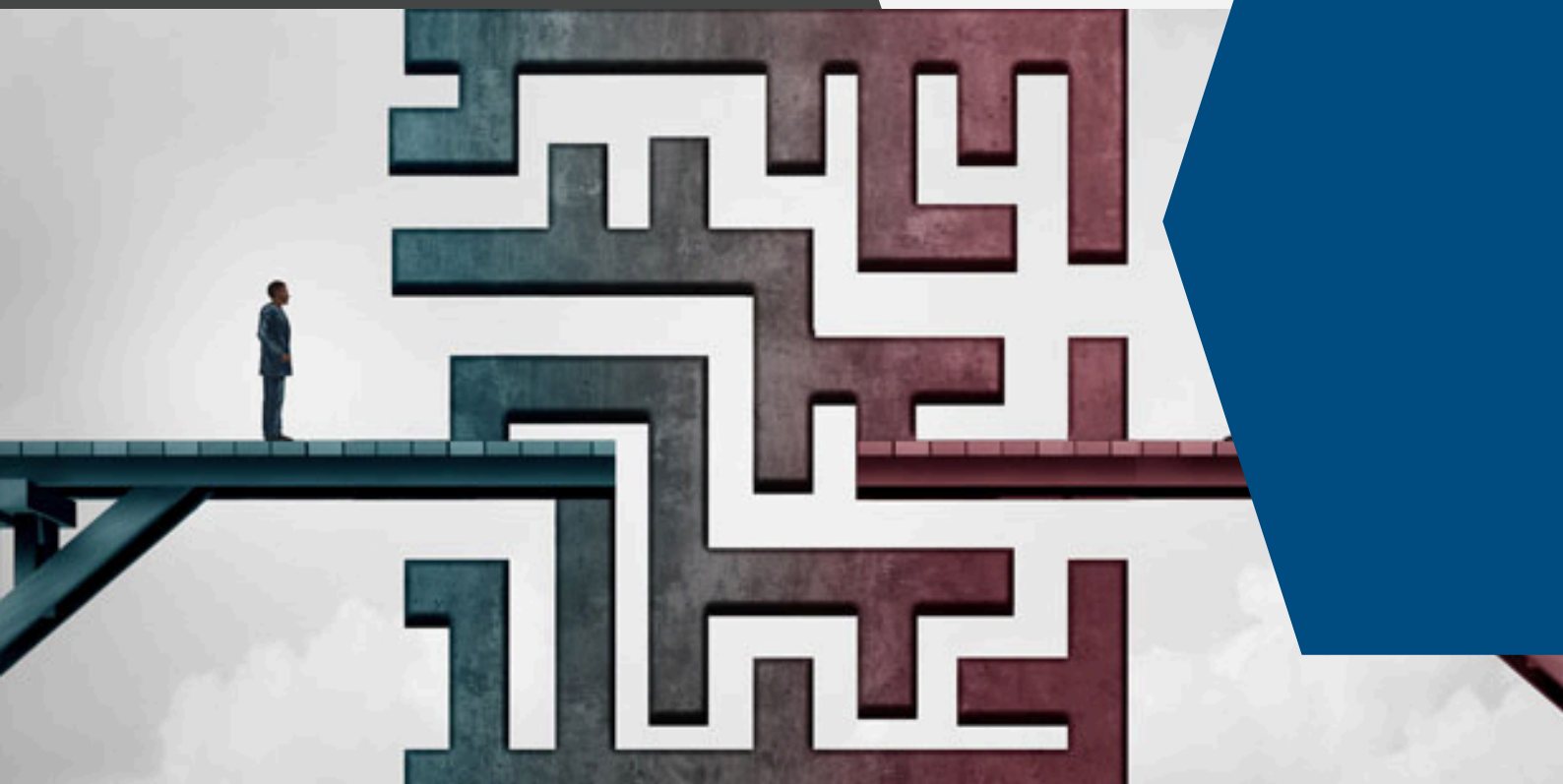
CONTEXTO

Entender os anseios de uma cidade é de grande importância para o gestor público e seus assessores, para que, com o cargo que lhe foi concedido no pleito eleitoral, contribua para o desenvolvimento integral da cidade, seguindo regras e normas claras para todos.

Nesse sentido, o presente estudo tem como problema de pesquisa ajudar a solucionar a forma de criar uma abordagem de cocriação participativa para promover a melhoria da comunicação entre a comunidade e os gestores municipais de um município, a fim de fortalecer a participação cidadã e a governança local.

A comunicação entre munícipes e gestores municipais desempenha um papel fundamental na governança democrática e no desenvolvimento sustentável das comunidades locais, devendo, dessa forma, ser realizada de uma maneira eficaz. No entanto, é comum observar lacunas nesses diálogos, o que pode acarretar desconfianças e uma desconexão entre os cidadãos e seus representantes eleitos.

> Neste contexto, a cocriação participativa emerge como uma abordagem promissora para suprir essas lacunas e promover uma comunicação mais assertiva e colaborativa entre munícipes e gestores municipais.



A cocriação participativa envolve a colaboração ativa e igualitária entre diferentes partes interessadas no processo de concepção, implementação e avaliação de políticas, programas e serviços públicos. Dessa maneira, ao unir os munícipes e os gestores municipais nesse processo, é possível a criação de soluções mais contextualizadas, inclusivas e sustentáveis para os desafios enfrentados pela comunidade.

O presente projeto busca investigar e analisar o papel da cocriação participativa nessa construção, com o enfoque na melhoria da comunicação entre esses dois agentes. Ao examinar as experiências de cocriação participativa em diferentes contextos municipais, pretende-se identificar as práticas, desafios e oportunidades associadas à implementação eficaz dessa abordagem. Este projeto visa avaliar o impacto da cocriação participativa na melhoria dessa comunicação, analisando práticas, desafios e oportunidades em contextos municipais para identificar como essa abordagem pode ser implementada de forma eficaz.

Ao compreender melhor o potencial da cocriação participativa, com enfoque na melhoria da comunicação entre munícipes e gestores municipais, esta pesquisa tem como objetivo fornecer insights valiosos para formuladores de políticas, líderes comunitários, acadêmicos e outras partes envolvidas na promoção da participação cidadã e na melhoria da governança local. Espera-se que os resultados deste estudo possam trazer a elaboração de estratégias e práticas com o intuito de promover uma comunicação aberta, transparente e colaborativa nas esferas municipais, contribuindo, assim, para o fortalecimento da democracia e da representatividade política e o desenvolvimento sustentável das comunidades locais.

Um conceito muito importante sobre o qual se alicerça a ideia do projeto e que auxilia na compreensão desta é o conceito de cidades inteligentes. Pode-se afirmar que uma cidade é inteligente quando estimula a participação, e consequentemente, a inventividade e a criatividade de seus cidadãos, desenvolvendo novas redes e capacidades de solução.

Assim, surge também o conceito de "Cidadão Inteligente" (Smart Citizen), onde as pessoas também passam a ser produtoras de informação, pois possuem uma melhor percepção do espaço onde vivem, propondo soluções criativas e inovadoras para suas cidades. (Da Silva, J. P. M.; Baggio, D. K. 2023). As cidades inteligentes fornecem serviços interoperáveis que facilitam a conectividade para transformar processos de governo internamente entre as agências e os departamentos e, externamente, para cidadãos e empresas (Hall, 2000).

Para criar cidades inteligentes, as tecnologias devem estar prontamente integradas, conectando diferentes sistemas em diferentes organizações.

Nas cidades inteligentes, as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) desempenham o papel de tornar os dados da vida urbana tangíveis, por meio da criação e da execução de projetos voltados para a sua captura e tratamento em tempo real (Kanter; Litow, 2009). Com o uso intenso de produtos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), as cidades tem o objetivo de ser tornarem mais eficientes, sustentáveis e habitáveis (Sujata, Sakscham, & Tanvi, 2016).

Ela fornece as interfaces adequadas para que os cidadãos possam se envolver com sua cidade por meio de serviços digitais e para que o poder público possa atuar de forma preventiva – ou preditiva, idealmente – por meio do uso de sistemas de monitoramento, gerenciamento e dashboards analíticos (Chourabi, 2012).

A tecnologia, portanto, deve ser vista como meio, e não como fim, integrando gestão eficiente e participação cidadã nos processos urbanos. Embora as tecnologias (ou as TICs) sejam um alicerce ou a fundação de uma cidade inteligente e a rede de internet seja um canal de difusão do conhecimento, a construção da inteligência deve ser emanada da sociedade e estabelecida a partir de canais democráticos, de ambientes de debate, e que possibilitem a divulgação de informações, a discussão de ideias e a formulação de propostas (Uece, 2019).

Os projetos de cidades inteligentes podem, de fato, auxiliar em uma gestão mais eficiente, permitir a participação democrática, promover o engajamento social e o exercício da cidadania num contexto de novas tecnologias (Freitas; Vasconcelos, 2019).

PÚBLICO-ALVO

O público alvo deste guia são os gestores municipais, prefeitos e vereadores e munícipes.

A experiência de criar valor em conjunto possibilita a cocriação que é interligada com o valor percebido por alguém. Plataforma de engajamento em rede favorece a cocriação de valor. (Donato, 2017)

A comunicação entre munícipes e gestores municipais desempenha um papel fundamental na governança democrática e no desenvolvimento sustentável das comunidades locais, devendo, dessa forma, ser realizada de uma maneira eficaz. No entanto, é comum observar lacunas nesses diálogos, o que pode acarretar desconfianças e uma desconexão entre os cidadãos e seus representantes eleitos

Neste contexto, a cocriação participativa emerge como uma abordagem promissora para suprir essas lacunas e promover uma comunicação mais assertiva e colaborativa entre munícipes e gestores municipais. A cocriação participativa envolve a colaboração ativa e igualitária entre diferentes partes interessadas no processo de concepção, implementação e avaliação de políticas, programas e serviços públicos.

Dessa maneira, ao unir os munícipes e os gestores municipais nesse processo, é possível a criação de soluções mais contextualizadas, inclusivas e sustentáveis para os desafios enfrentados pela comunidade.

DADOS

Capitais Brasileiras com aplicativos para comunicação

17 capitais com aplicativos

Capitais Brasileiras sem aplicativos para comunicação

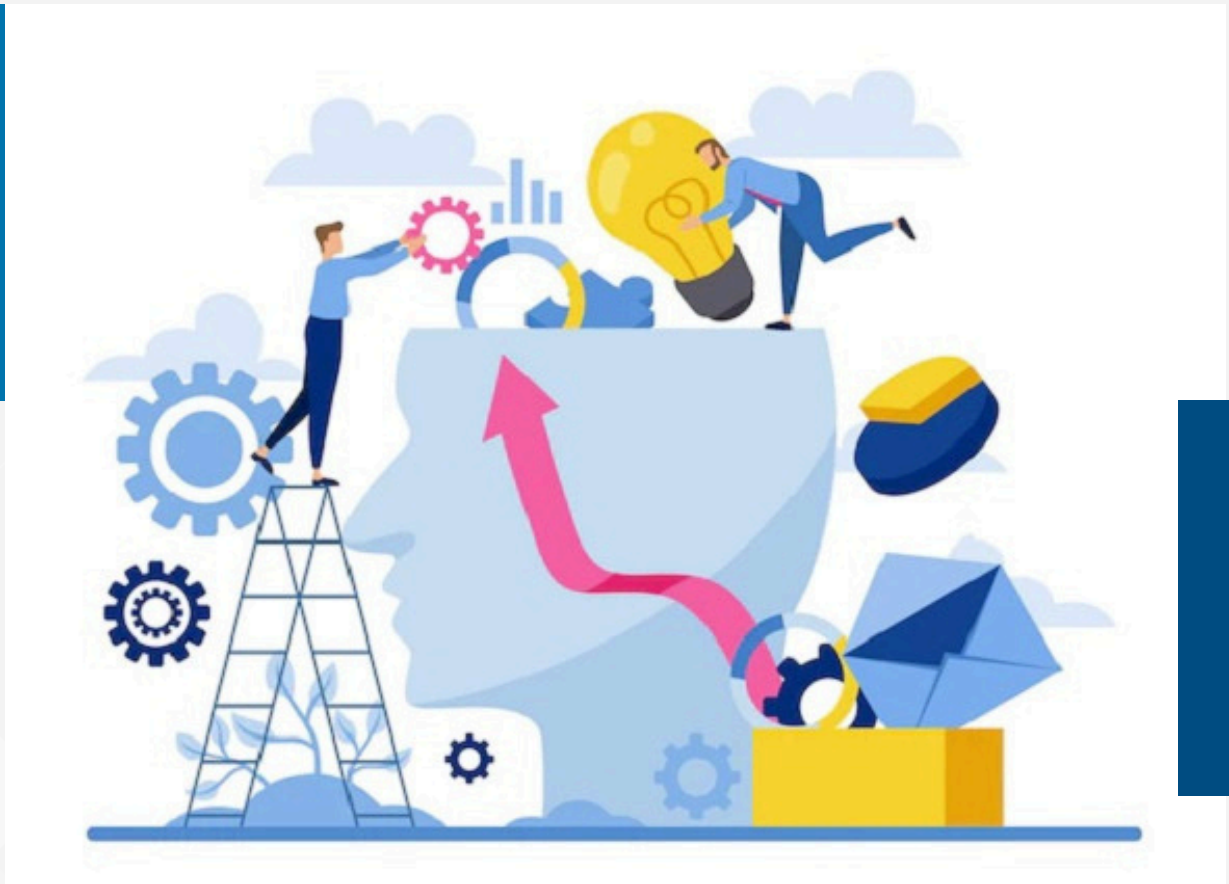
9 capitais sem nenhum aplicativo

O presente guia busca investigar e analisar o papel da cocriação participativa nessa construção, com o enfoque na melhoria da comunicação entre esses dois agentes. Ao examinar as experiências de cocriação participativa em diferentes contextos municipais, pretende-se identificar as práticas, desafios e oportunidades associadas à implementação eficaz dessa abordagem. Este projeto visa avaliar o impacto da cocriação participativa na melhoria dessa comunicação, analisando práticas, desafios e oportunidades em contextos municipais para identificar como essa abordagem pode ser implementada de forma eficaz.

Ao compreender melhor o potencial da cocriação participativa, com enfoque na melhoria da comunicação entre munícipes e gestores municipais, esta pesquisa tem como objetivo fornecer insights valiosos para formuladores de políticas, líderes comunitários, acadêmicos e outras partes envolvidas na promoção da participação cidadã e na melhoria da governança local.

Espera-se que os resultados deste estudo possam trazer a elaboração de estratégias e práticas com o intuito de promover uma comunicação aberta, transparente e colaborativa nas esferas municipais, contribuindo, assim, para o fortalecimento da democracia e da representatividade política e o desenvolvimento sustentável das comunidades locais.

Um conceito muito importante sobre o qual se alicerça a ideia do projeto e que auxilia na compreensão desta é o conceito de cidades inteligentes. Pode-se afirmar que uma cidade é inteligente quando estimula a participação, e consequentemente, a inventividade e a criatividade de seus cidadãos, desenvolvendo novas redes e capacidades de solução. Assim, surge também o conceito de "Cidadão Inteligente" (Smart Citizen), onde as pessoas também passam a ser produtoras de informação, pois possuem uma melhor percepção do espaço onde vivem, propondo soluções criativas e inovadoras para suas cidades. (Da Silva, J. P. M.; Baggio, D. K. 2023). As cidades inteligentes fornecem serviços interoperáveis que facilitam a conectividade para transformar processos de governo internamente entre as agências e os departamentos e, externamente, para cidadãos e empresas (Hall, 2000).



DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

Compreender o que a população espera de sua cidade é essencial para o trabalho do gestor público e de sua equipe. Afinal, ao assumir o cargo, ele passa a ter a responsabilidade de contribuir para o desenvolvimento do município de forma justa e transparente.

Este guia busca apresentar uma forma de construir, junto com a comunidade, novas maneiras de melhorar a comunicação entre cidadãos e gestores municipais, fortalecendo a participação popular e a gestão democrática.

A presença de um canal de comunicação acessível, transparente e bidirecional entre o governo municipal e os cidadãos não apenas se torna desejável, mas essencial para promover uma gestão pública eficiente, inclusiva e democrática. Um canal de comunicação eficaz entre o município e a população pode facilitar a disseminação de informações, aumentar a transparência, promover a participação cidadã e, finalmente, fortalecer a confiança na administração pública. As articulações conjuntas que surgem a partir dos relacionamentos intraorganizacionais também são importantes para promover o fortalecimento de cadeias produtivas e o desenvolvimento regional, fomentando a produção de bens primários e propiciando estratégias que priorizam a autonomia local e amplos objetivos de melhoria em toda a comunidade regional (Dallabrida, 2015; Wilkinson; Cerdan; Dorigon, 2017).

O município, como a esfera de governo mais próxima do cidadão, tem um papel crucial a desempenhar na promoção da comunicação com a população. A comunicação é a espinha dorsal de qualquer sociedade eficaz (Calhoun, 2012).

Vivemos em um mundo cada vez mais conectado, e isso torna indispensável a existência de canais de comunicação eficazes entre a prefeitura e a população. Com os avanços da tecnologia e as novas demandas sociais, cresce também a expectativa por mais participação nas decisões e por maior transparência das ações do governo. Ter um canal acessível e de mão dupla é essencial para compartilhar informações, incentivar a participação dos cidadãos e fortalecer a confiança na gestão pública. A transparência, a responsabilidade e o envolvimento da comunidade são pilares de uma democracia saudável — e todos dependem de uma comunicação clara e aberta.

As articulações conjuntas que surgem a partir dos relacionamentos intraorganizacionais também são importantes para promover o fortalecimento de cadeias produtivas e o desenvolvimento regional, fomentando a produção de bens primários e propiciando estratégias que priorizam a autonomia local e amplos objetivos de melhoria em toda a comunidade regional (Dallabrida, 2015; Wilkinson; Cerdan; Dorigon, 2017).
.

Desta forma, tem-se o desafio de criar um canal de comunicação e interação entre os gestores e as comunidades ou até mesmo a população em geral, em que as informações sobre necessidades de uma região possam ser pleiteadas para que os gestores públicos possam atuar juntamente com munícipes para construção de uma cidade mais funcional e conectada, a fim de auxiliar na resolução das demandas.

OBJETIVOS DA PROPOSTA

O objetivo deste projeto é propor uma abordagem de cocriação participativa para promover a melhoria da comunicação entre a comunidade e os gestores municipais de Aracaju, a fim de fortalecer a participação cidadã, assegurando uma comunicação clara e normas transparentes, alinhadas aos interesses da comunidade e à boa governança local.

“A experiência de criar valor em conjunto possibilita a cocriação que é interligada com o valor percebido por alguém. Plataforma de engajamento em rede favorece a cocriação de valor.” (Donato, 2017)

As cidades inteligentes são locais onde existem uma forte capacidade de aprendizagem e inovação associada à criatividade. Suas principais características consistem em quatro setores de uma cidade: a infraestrutura, a educação, a economia e a tecnologia (Pinheiro; Varrichio, 2020).

Os estudos brasileiros trazem contribuições para os estudos no campo, mas, em sua maioria, a preocupação está em desenvolver estudos para melhoria da qualidade de vida urbana, buscando principalmente minimizar problemas decorrentes de desastres naturais (Cardoso, 2016); privacidade de dados e informações (Silva, 2014; Ferraz, 2016); ferramentas para gestão do grande número de dados de dispositivos, e aplicativos (Ribeiro, 2016; Aguirre, 2017).

Sendo assim, os aplicativos de solicitação de serviços permitem que os cidadãos relatem problemas e solicitem serviços de forma rápida e direta. Isso resulta em uma resposta mais eficiente por parte das autoridades municipais, reduzindo o tempo de resolução de problemas e melhorando a qualidade dos serviços prestados.

> A construção de uma sociedade apta a obter os benefícios da economia da informação exige a transformação digital dos governos. Essa transformação amplia o esforço voltado para a busca de eficácia do Estado, a partir da busca de geração de valor agregado na gestão e governança, para garantir maior impacto positivo de ações voltadas para os cidadãos (Maestre-Gongora; Bernal, 2019; Nataliia et al., 2022).
>
> .

> Reia e Cruz (2023) apontam que, muitas vezes, projetos de cidades inteligentes incorporam as tecnologias sem a devida consideração do contexto socioeconômico, o que pode levar a projetos com ótimas tecnologias, mas com pouco envolvimento da sociedade (Reia & Cruz, 2023).
>
> .

DIAGNÓSTICO E ANÁLISE

Oferecer uma plataforma acessível para os cidadãos interagirem com a administração municipal, os aplicativos promovem o engajamento cívico. Os residentes se tornam participantes ativos na manutenção e no desenvolvimento de suas comunidades, criando um senso de responsabilidade compartilhada. Outros colocam o cidadão como principal agente na transformação de construção de cidades inteligentes (Guimarães, 2018). Os aplicativos proporcionam maior transparência no processo de atendimento aos pedidos e na prestação de serviços municipais.

Os cidadãos podem acompanhar o status de suas solicitações, visualizar atualizações e receber notificações sobre resoluções. Isso fortalece a confiança na administração municipal e promove uma comunicação mais eficaz.

Os aplicativos oferecem uma plataforma conveniente e acessível para os residentes relatarem problemas, solicitarem serviços e se envolverem ativamente na construção de uma comunidade mais eficiente e resiliente.

Esta qualificação explora a importância desses aplicativos, destacando os benefícios tanto para os cidadãos quanto para as autoridades municipais.

Os estudos brasileiros trazem contribuições para os estudos no campo, mas em sua maioria a preocupação está em desenvolver estudos para melhoria da qualidade de vida urbana, buscando principalmente minimizar problemas decorrentes de desastres naturais (Cardoso, 2016); privacidade de dados e informações (Silva, 2014; Ferraz, 2016); ferramentas para gestão do grande número de dados de dispositivos, aplicativos (Ribeiro, 2016; Aguirre, 2017).

- As cidades que ofertam aplicativos para celular, tendem a possuir uma resolução de problemas mais eficiente.

- Municípios que ainda não adotaram soluções móveis tendem a apresentar processos mais lentos, menos transparentes e com menor participação cidadã.

Sendo assim, os aplicativos de solicitação de serviços permitem que os cidadãos relatem problemas e solicitem serviços de forma rápida e direta. Isso resulta em uma resposta mais eficiente por parte das autoridades municipais, reduzindo o tempo de resolução de problemas e melhorando a qualidade dos serviços prestados. Entende-se que a utilização dos aplicativos na gestão urbana impulsiona a participação do cidadão na gestão da cidade inteligente sendo uma estratégica para garantir seu compromisso com a transformação e aproveitar seu conhecimento do contexto local (Da Costa; Guimarães, 2023).

Os dados coletados por meio dos aplicativos oferecem às autoridades municipais uma visão em tempo real das principais questões enfrentadas pela comunidade. Isso permite uma resposta mais rápida a problemas emergentes, como buracos nas estradas, falhas na iluminação pública, entre outros. Com dados mais precisos e em tempo real, a administração municipal pode otimizar o uso de recursos, direcionando efetivamente equipes de manutenção e serviços para as áreas que mais necessitam de atenção. Isso resulta em uma alocação mais eficiente de recursos públicos.

Para os gestores

O uso de aplicativos ajuda o gestor a ficar mais proximo dos reais problemas da comunidade

Para a População

O uso de aplicativos trás a sensação de pertencimento a construção da cidade

ANÁLISE

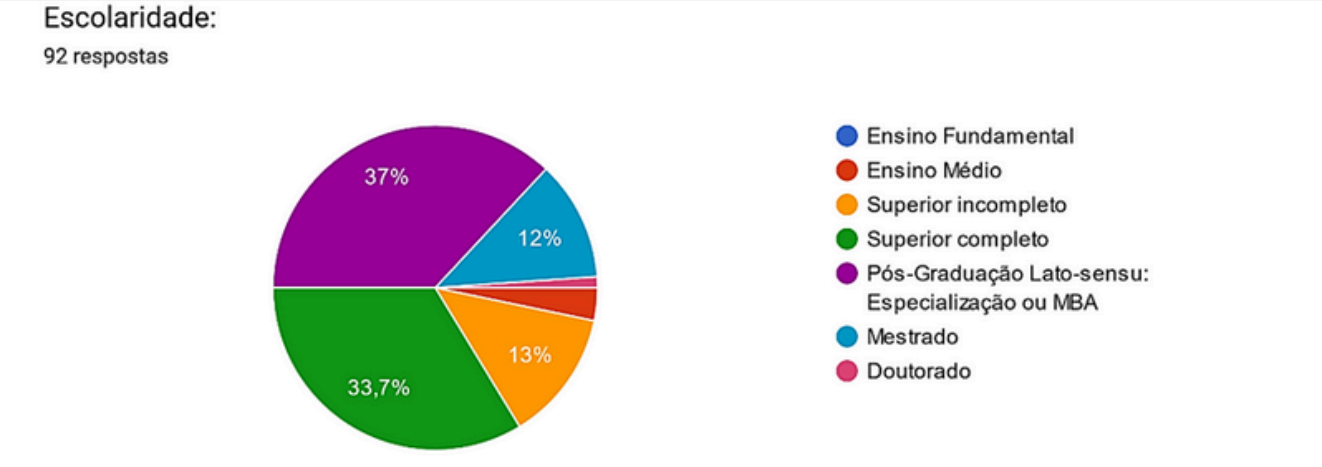
Nesse guia, apresenta-se dados sobre a população para embasar os estudos sobre aplicativos

Os dados obtidos nas entrevistas foram organizados e tabulados com o objetivo de extrair informações relevantes e estruturadas sobre a implementação de aplicativos, e sobre percepções do funcionamento da prefeitura, e como o uso de um aplicativo poderia auxiliar.

Os entrevistados, (total de 92 pessoas), têm idade média de 35 anos, variando entre 22 e 63 anos, predominando adultos jovens e de meia-idade. Essa diversidade etária pode influenciar as perspectivas e experiências dos participantes, especialmente em relação ao uso de tecnologias e participação em iniciativas colaborativas.

Todos os entrevistados possuem acesso à Internet em casa, e 79,3% demonstram um bom nível de domínio no uso de smartphones, sugerindo uma familiaridade significativa com tecnologia, o que favorece a adoção de soluções digitais e participação em processos de cocriação com o município.

ANÁLISE

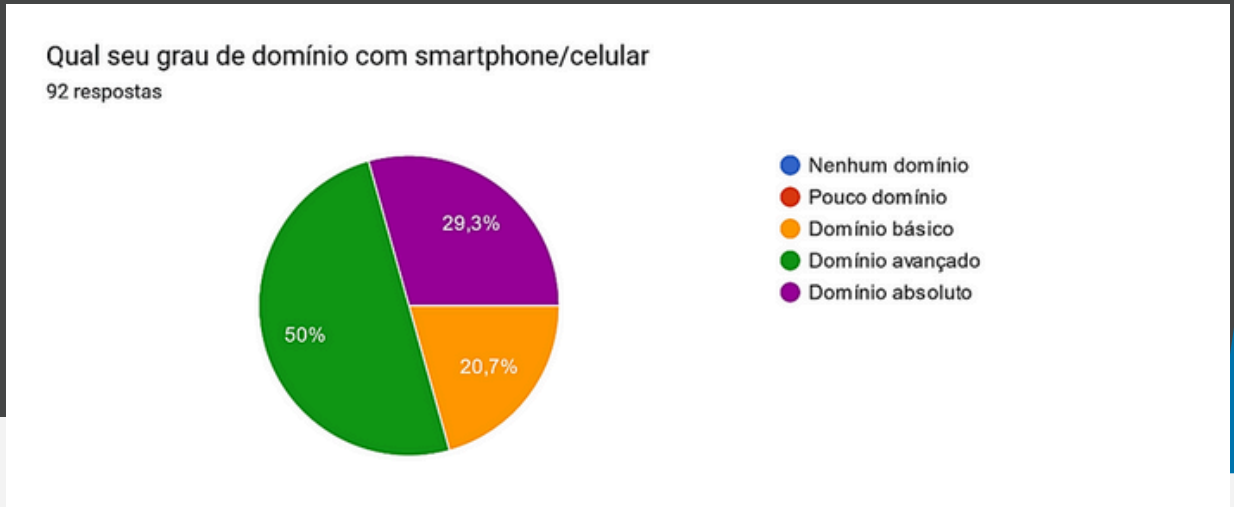


Sobre a Escolaridade:

Os dados coletados durante os 2 meses em que o formulário ficou disponível revelam um perfil altamente qualificado dos entrevistados. A maioria dos entrevistados possui alta escolaridade, com 37% tendo Pós-Graduação Lato Sensu, especialização ou MBA, e 33,7% com Superior Completo. Outros 12% concluíram o Mestrado, enquanto 13% estão com o Superior incompleto. Apenas 3,3% possuem Ensino Médio, e 1,1% concluíram o Doutorado. Esses dados mostram que a maioria dos participantes tem, no mínimo, um nível superior completo, evidenciando um público academicamente qualificado.

DOMÍNIO TECNOLÓGICO

No que tange ao domínio tecnológico, especificamente no uso de smartphones, os dados indicam que, quando se trata de tecnologia, 50% dos entrevistados relataram ter domínio avançado, indicando uma grande familiaridade com o uso desses dispositivos. 29,3% dos entrevistados afirmaram ter domínio absoluto, o que sugere um bom nível de habilidade no uso de smartphones. Em contrapartida, 20,7% dos entrevistados reportaram um domínio básico, evidenciando um grupo com habilidades limitadas no uso de smartphones. Esses dados mostram que a maioria dos entrevistados tem uma boa capacidade de manuseio de smartphones, o que pode ser um fator positivo em pesquisas e iniciativas que envolvam o uso de tecnologia móvel.



ANÁLISE

Sobre a Ocupação:

Os participantes da pesquisa atuam em diferentes áreas, o que mostra a diversidade da população envolvida. Entre os setores mais presentes estão o público, com servidores municipais e federais, e o privado, com profissionais de vendas, atendimento, saúde (como enfermeiros, psicólogos e farmacêuticos) e educação, representada por professores e estudantes.

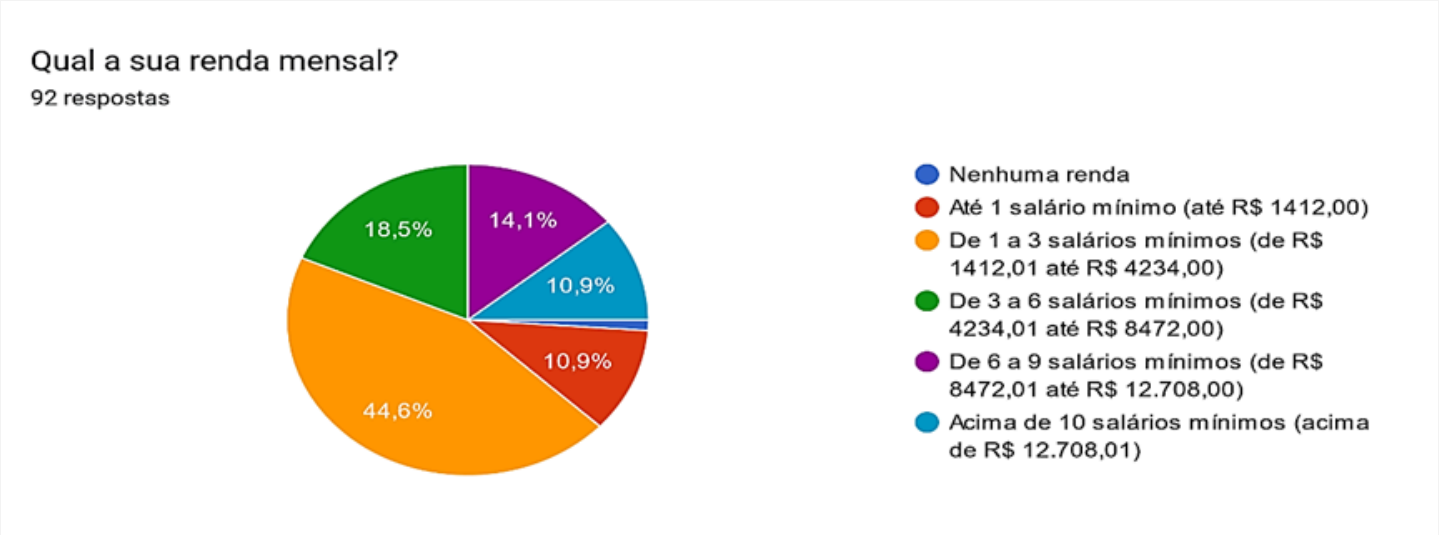
Também aparecem ocupações ligadas à tecnologia, como desenvolvedores e engenheiros DevOps, além de advogados, assistentes sociais, contadores, engenheiros, autônomos, publicitários e empresários. Essa diversidade de experiências traz uma visão mais completa das necessidades e expectativas da comunidade, enriquecendo o projeto.

ANÁLISE

Sobre a Renda:

A pesquisa mostrou que a maior parte dos entrevistados (44,6%) tem renda entre um e três salários mínimos — que, na época, era de R$ 1.412,00 — representando o perfil econômico intermediário da população. Outros 18,5% ganham de três a seis salários mínimos e 14,1% recebem entre seis e nove salários, faixas mais altas, mas menos comuns.

Nos extremos, 10,9% afirmaram ter renda acima de dez salários mínimos e a mesma porcentagem disse ganhar até um salário mínimo. Além disso, 1,1% declararam não ter renda, o que evidencia situações de vulnerabilidade.



A maioria dos entrevistados se concentra nas faixas de renda entre um e três salários mínimos (R$ 1412,01 até R$ 4234,00), com uma distribuição significativa também entre aqueles com rendimentos acima dessa faixa, indicando uma diversidade socioeconômica entre os participantes.

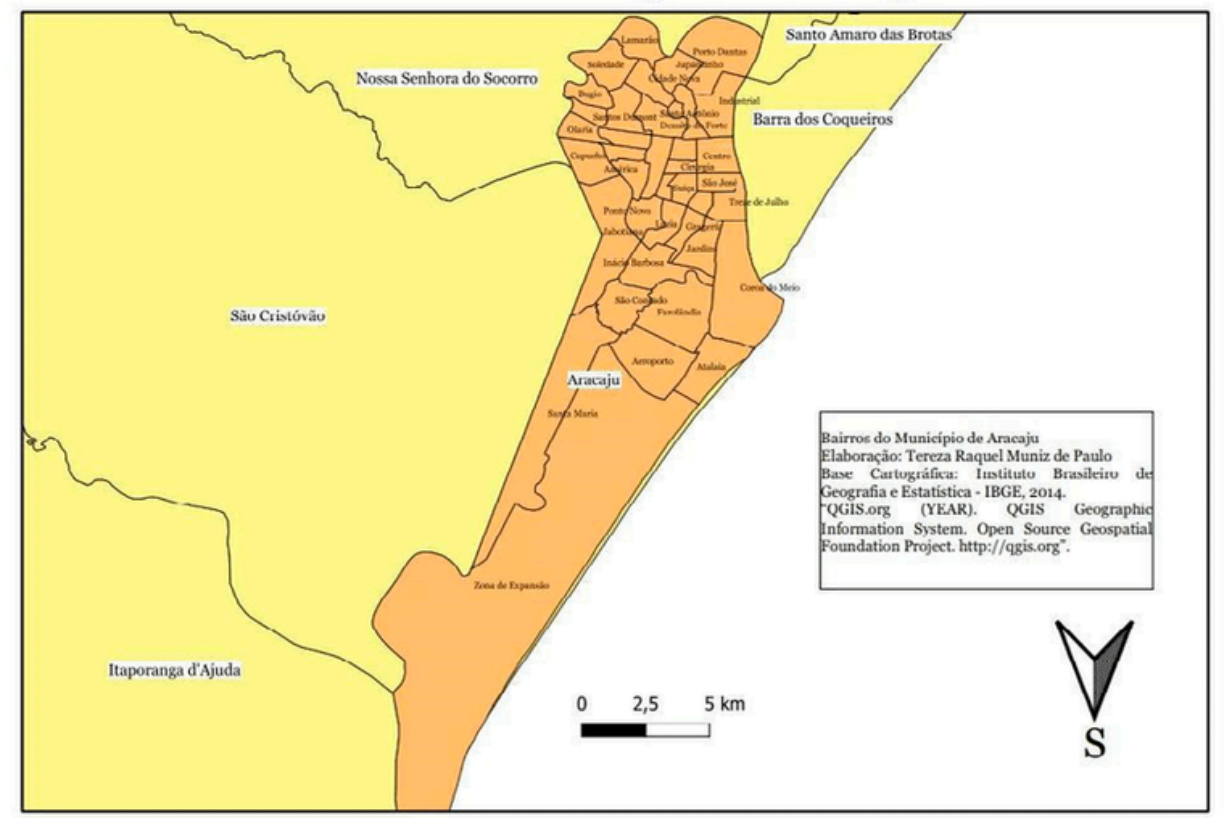
ANÁLISE

Sobre a Ocupação Geográfica:

Foram entrevistadas pessoas de vários bairros de Aracaju e também da região metropolitana, incluindo Barra dos Coqueiros, Nossa Senhora do Socorro e São Cristóvão. Isso trouxe diversidade geográfica e social ao levantamento. Entre os bairros mais mencionados estão Farolândia, Centro, Luzia, Jabotiana, Ponto Novo e Inácio Barbosa, que representam tanto áreas centrais quanto a zona sul da cidade.

Também apareceram bairros como Atalaia, Jardins e 13 de Julho, conhecidos por concentrarem moradores de classe média e alta. Já localidades como Aruanda, Bugio, Capucho, São Conrado, Marivan e Siqueira Campos reúnem perfis socioeconômicos variados, sendo que este último se destaca por combinar forte atividade comercial com sua ampla área residencial.

Além de Aracaju, moradores de bairros de São Cristóvão (Rosa Elze, Eduardo Gomes) e de Nossa Senhora do Socorro (João Alves, Taiçoca, Piabeta, Parque dos Faróis e Pai André) também participaram. O levantamento chegou até outros estados, com respostas de Campanário, em Diadema/SP, e do Setor Lago Norte/DF, mostrando a amplitude da pesquisa.



ANÁLISE

Entendendo a População:

Na pesquisa, os entrevistados apontaram as áreas que mais precisam da atenção da prefeitura. A saúde foi a principal prioridade, com pedidos de melhorias no atendimento, ampliação do acesso e melhor estrutura nas unidades. O transporte público também apareceu como um problema, com críticas à qualidade dos veículos, à falta de acessibilidade e às dificuldades de mobilidade urbana.

A educação foi lembrada com destaque, especialmente a necessidade de melhorar as escolas, investir na formação de professores e ampliar as vagas em creches com boa infraestrutura. A segurança pública surgiu como preocupação pela falta de presença policial em diferentes regiões. Já em relação ao urbanismo e à infraestrutura, os participantes mencionaram problemas de pavimentação, saneamento, drenagem, iluminação e falta de espaços de lazer.

O meio ambiente também entrou na pauta, com pedidos de políticas sustentáveis e urbanização responsável. De forma geral, a população espera uma gestão equilibrada, capaz de atender às necessidades básicas e, ao mesmo tempo, garantir qualidade de vida e um desenvolvimento urbano

ANÁLISE

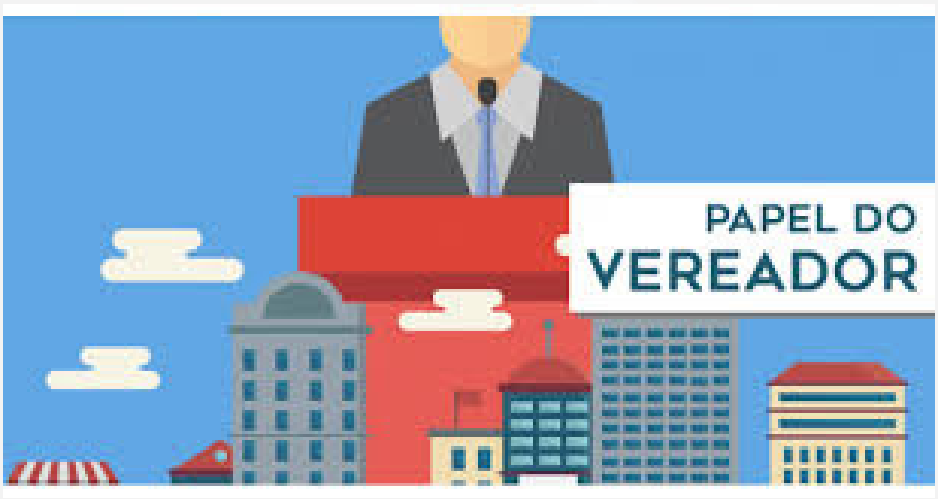
Papel dos Vereadores:

Os vereadores têm um papel essencial na gestão municipal, sendo os representantes diretos da população no legislativo. Seu trabalho impacta diretamente a qualidade dos serviços públicos e a organização da cidade. Por isso, é fundamental que os cidadãos acompanhem e participem ativamente do trabalho dos vereadores, cobrando transparência, compromisso e eficiência na condução do mandato.

O poder legislativo exerce um papel de intermediação entre a população e o gestor municipal. Eles devem colher as demandas dos cidadãos, promover debates sobre questões de interesse público e buscar soluções para os problemas enfrentados pela comunidade. Muitas vezes, atuam como porta-vozes das reivindicações populares junto à prefeitura e até mesmo com outras instâncias governamentais.

Porém, é por meio das leis aprovadas pelo Poder Legislativo que se torna possível traçar diretrizes e determinações de políticas públicas, como de saúde, educação, segurança, meio ambiente, transporte, habitação, comércio, indústria, atividade econômica, organização administrativa, política tributária, participação e controle, sendo pertinente afirmar que a função legislativa determina, portanto, o âmbito da atividade administrativa do Estado (Jaber, 2015).

Ao oferecer uma plataforma acessível para os cidadãos interagirem com a administração municipal, seja para comunicação com o poder legislativo ou diretamente com o gestor municipal e seus secretariados, os aplicativos promovem o engajamento cívico. Os residentes se tornam participantes ativos na manutenção e desenvolvimento de suas comunidades, criando um senso de responsabilidade compartilhada. Outros colocam o cidadão como principal agente na transformação de construção de cidades inteligentes (Guimarães, 2018). Os aplicativos proporcionam maior transparência no processo de atendimento aos pedidos e na prestação de serviços municipais.



PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

A conclusão da pesquisa evidencia os desafios estruturais enfrentados pela gestão municipal, refletidos na percepção popular de insatisfação com serviços essenciais e na expectativa por mudanças, especialmente em um contexto eleitoral. Demandas históricas, como segurança pública, transporte, saneamento básico e geração de emprego, seguem em destaque, ao mesmo tempo em que cresce a cobrança por uma administração pautada pela inclusão, transparência e alinhamento às prioridades coletivas.

Observou-se uma baixa frequência de uso dos serviços públicos, atribuída à percepção de pouca acessibilidade e relevância. Esse dado reforça a necessidade de políticas que aproximem a população da gestão municipal. Nesse cenário, a adoção de soluções digitais, como um aplicativo para solicitação e acompanhamento de serviços, surge como estratégia viável para ampliar o acesso, estimular a participação cidadã e qualificar a formulação de políticas públicas com base em dados reais.

A utilização de tecnologias acessíveis e inclusivas pode ser decisiva para superar obstáculos históricos de comunicação e engajamento entre poder público e sociedade. Dessa forma, o fortalecimento da relação entre a administração municipal e os munícipes, por meio da escuta ativa e da participação social, é essencial para transformar demandas em ações concretas. A construção de uma cidade mais justa, conectada e participativa passa, portanto, pela modernização dos canais de interação e pelo compromisso com o desenvolvimento urbano sustentável e equitativo.

RESPONSÁVEIS PELA PROPOSTA DE INTERVENÇÃO E DATA

Álvaro Gabriel Sampaio Almeida Menezes

Mestrando em Administração Pública pela rede Profiap - Universidade Federal de Sergipe (UFS). Pós-graduado em MBA Finanças Corporativas, Auditoria e Controladora (Universidade Tiradentes), Graduado em Administração (UNIT).

27/08/2025

FAPITEC|SE
FUNDAÇÃO DE APOIO À PESQUISA E À INOVAÇÃO TECNOLÓGICA DO ESTADO DE SERGIPE

Apoio:

Fundação de Apoio à Pesquisa e Inovação Tecnológica do Estado de Sergipe - FAPITEC

Edital: 14/2023

Michel dos Santos Soares

Possui graduação em Ciência da Computação pela Universidade Federal de São Carlos (2000), mestrado em Ciência da Computação pela Universidade Federal de Uberlândia (2004) e doutorado pela Delft University of Technology (2010), na Holanda. Atualmente é Professor Associado IV da Universidade Federal de Sergipe, onde atuou como Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Computação, Coordenador do Bacharelado em Engenharia de Computação, Chefe do Departamento de Computação, e Pró-Reitor de Pós-Graduação e Pesquisa. Membro da Comissão Assessora de Área do Enade 2023 para Engenharia de Computação. Atua no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Computação (PROCC) e no Programa de Pós-Graduação Profissional em Administração Pública (PROFIAP) Tem experiência na área de Ciência da Computação, atuando em pesquisa nos seguintes temas: Cidades Inteligentes, Arquitetura de Software, Requisitos de Software, Projeto de Software, Sistemas de Tempo Real, UML, SysML, MARTE, Redes de Petri, Normas ISO, Qualidade de Software, Orientação a Aspectos, Métricas de Software, Arquitetura Orientada a Serviços e Projeto de Software-Intensive Systems.

REFERÊNCIAS

AGUIRRE, T. F. A. (2017). Gerência de risco de enchentes em cidades inteligentes. (Dissertação de Mestrado). Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2017.

CALHOUN, Craig. Comunicação como Ciência Social (e mais). Intercom: Revista Brasileira de Ciências da Comunicação, v. 35, p. 277-310, 2012.

CARDOSO, M. A. R. (2016). Alerta POA: um sistema de comunicação apoiado em redes de sensores sem fio para monitoração do Córrego Itaim (Dissertação de Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Engenharia Elétrica, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas.

CHOURABI, H. Smart Cities: An Integrative Framework. 45th Hawaii International Conference on System Sciences, p. 2289-2297, 2012

DA COSTA, Aline Schindler Gomes; GUIMARÃES, Fausto Ferreira Costa; PIMENTA, Lídia Boaventura. Aplicativos de mobilidade e as cidades inteligentes: Possibilidade de ampliação de acesso e gestão. ENCONTRO LATINO AMERICANO E EUROPEU SOBRE EDIFICAÇÕES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS, 2023.

DA SILVA, J. P. M.; BAGGIO, D. K. Cidades inteligentes: uma revisão sobre conceitos, indicadores e estudos de caso. CONTRIBUCIONES A LAS CIENCIAS SOCIALES, [S. l.], v. 16, n. 11, p. 25740–25759, 2023. DOI: 10.55905/revconv.16n.11-058. Disponível em: https://ojs.revistacontribuciones.com/ojs/index.php/clcs/article/view/3018. Acesso em: 13 fev. 2025.

DALLABRIDA, V. R. Governança territorial: do debate teórico à avaliação da sua prática. Análise Social, n. 215, 304-328, 2015.

DE FREITAS PAULO RAMPAZZO, Roberta; VASCONCELOS, Flavia Nico. Cidades Inteligentes e (Quase) Humanas: Smart and (almost) human cities. Revista Políticas Públicas & Cidades, [S. l.], v. 8, n. 4, 2019. DOI: 10.23900/2359-1552v8n4-3-2019. Disponível em: https://journalppc.com/RPPC/article/view/359. Acesso em: 18/01/2025.

DONATO, C.H. Os Aspectos Relacionais da Cocriação de Valor como uma Plataforma de Engajamento em Rede. 289 f. Tese (Doutorado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Municipal de São Caetano do Sul, São Caetano do Sul-SP, 2017.

FERRAZ, F. S. (2016). IDeM:An Identity-Driven Middleware for interoperable and heterogeneous systems (Tese de Doutorado). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Computação, Universidade Federal de Pernambuco, Recife.

GUIMARÃES, J. G. A. (2018). Cidades Inteligentes: proposta de um modelo brasileiro multi-ranking de classificação. (Dissertação de Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo.

HALL, R. E. et al. The vision of a smart city. In: Proceedings of the 2nd International Life Extension Technology Workshop, 2000. Disponível em http://www.osti.gov/bridge/servlets/purl/773961-oyxp82/webviewable/773961.pdf. Acesso em 09/06/2024.

KANTER, R. M.; LITOW, S. S. Informed and interconnected: A manifesto for smarter cities. Harvard Business School General Management Unit Working Paper 09-141, 2009. Disponível em: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1420236. Acesso em: 08 jun. 2024.

REFERÊNCIAS

MAESTRE-GONGORA, G. P. M.; BERNAL, W. N. Modelo Conceitual de Gestão de Tecnologia da Informação para Cidades Inteligentes: SmarTICity. Revista de Gestão Global de Informação (JGIM), v. 27, ed. 2, p. 159-175, 2019. Disponível em: https://doi.org/10.4018/JGIM.2019040109. Acesso em: 09 fev. 2025.

PINHEIRO, A. L. C; VARRICHIO, P. C. Cidades Inteligentes e Saneamento: Um estudo sobre os Municípios do Cioste (2013-2017).Revista Cientifica da Faex. Julho de 2020. Disponível em: https://periodicos.faex.edu.br/index.php/e-Locucao/article/view/253 Acesso em: 21 de jan. 2025.

REIA, J; CRUZ, L. (2023). Cidades inteligentes no Brasil: conexões entre poder corporativo, direitos e engajamento cívico. Cadernos Metrópole, 25(57), 467–490. https://doi.org/10.1590/2236-9996.2023-5705.

RIBEIRO, A. S. Cidades digitais e publicação de sistemas em nuvem: uma metodologia para a tomada de decisão. 2016. Dissertação (Mestrado em Engenharia Elétrica) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia Elétrica, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2016.

SILVA, W. M. GO!SIP: Um framework de privacidade para cidades inteligentes baseado em pessoas como sensores. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Computação) – Pós-Graduação em Ciência da Computação, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2014.

SUJATA, J.; SAKSCHAM, S.; TANVI, G. Developing Smart Cities: An Integrated Framework. Procedia Computer Science, [S.l.], n. 93, p. 902-909, 2016.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ. Cidades inteligentes. [S.l.]: [s.n.], [s.d.]. Disponível em: http://www.uece.br/uece/dmdocuments/Cidades_Inteligentes.pdf. Acesso em: 10 set. 2022.

WILKINSON, J.; CERDAN, C.; DORIGON, C. Geographical indications and "origin" products in Brazil–The interplay of institutions and networks. World Development, v. 98, p.82-92, 2017.

Discente: Álvaro Gabriel Sampaio Almeida Menezes, Mestrando em Administração Pública pelo Profiap/UFS.
E-mail: alvarogabrieel@hotmail.com

Orientador: Michel dos Santos Soares
Doutor em Computação.
Delft University of Technology (TUDelft).
Delft, Holanda.
E-mail: michel@dcomp.ufs.br

27 de agosto de 2025

PROFIAP
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

FAPITEC|SE
FUNDAÇÃO DE APOIO À PESQUISA E À INOVAÇÃO TECNOLÓGICA DO ESTADO DE SERGIPE

UFS
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE