



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

---

# COCRIAÇÃO PARTICIPATIVA PARA A CONSTRUÇÃO DA MELHORIA DA COMUNICAÇÃO ENTRE MUNICÍPIOS 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.



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

SUMÁRIO

## RESUMO

Este relatório técnico é resultado de uma pesquisa realizada no contexto do mestrado profissional, focando na cocriação participativa para melhorar a comunicação entre gestores e munícipes. 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 desconfiças 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 municípios 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 municípios 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 conseqüentemente, 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 municípes.

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 municípes 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 municípes 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 municípes 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 conseqüentemente, 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).





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).



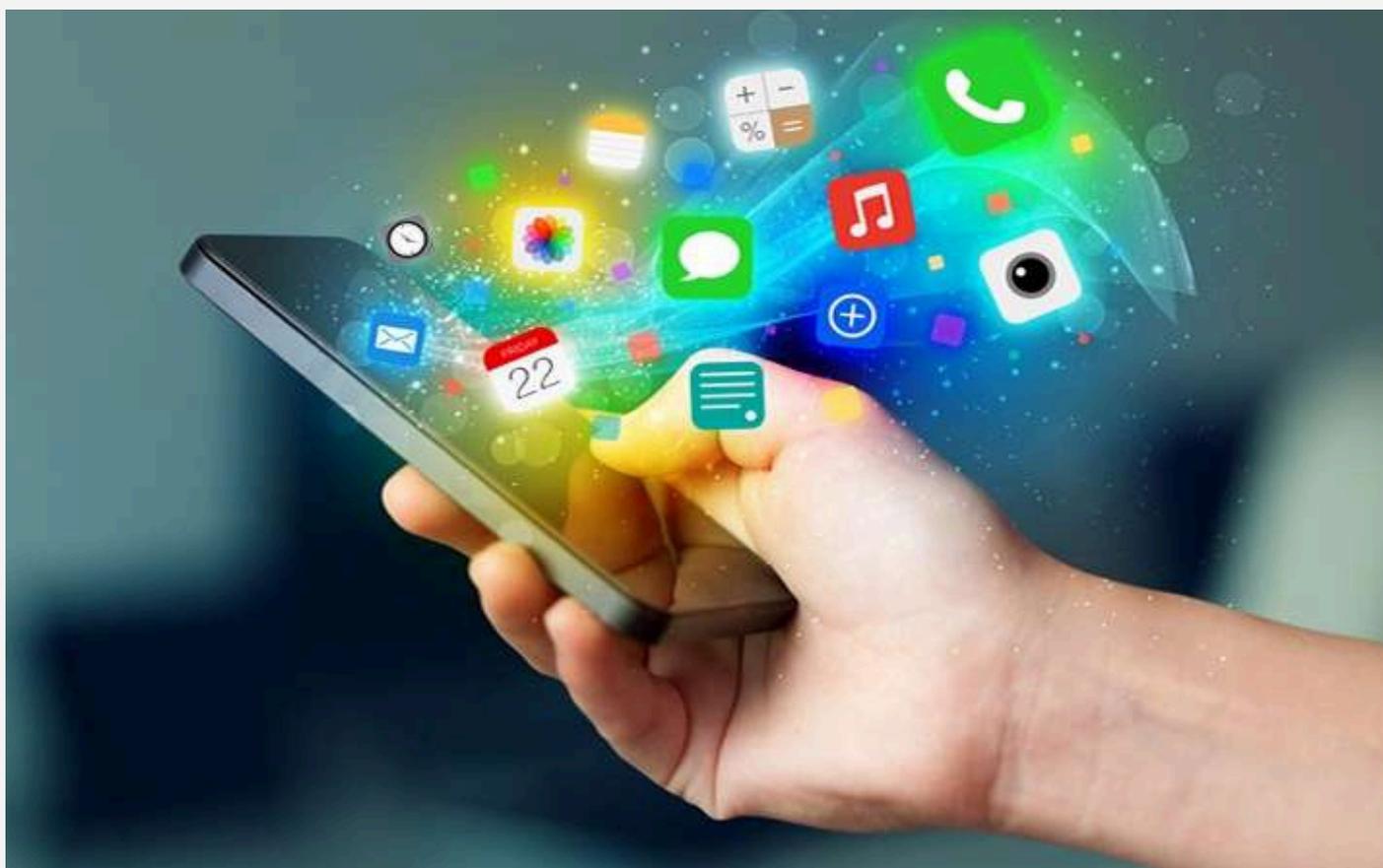
## DIAGNÓSTICO E ANÁLISE

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 estratégia 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 próximo 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.

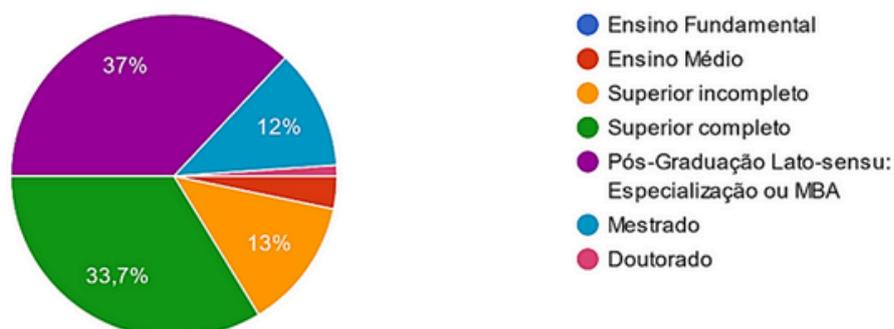
Os entrevistados, (total de 92 pessoas), têm idade média de 35 anos, variando entre 22 e 63 anos, predominando adultos jovens e de meia-idade. Essa diversidade etária pode influenciar as perspectivas e experiências dos participantes, especialmente em relação ao uso de tecnologias e participação em iniciativas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

### Escolaridade:

92 respostas



### Sobre a Escolaridade:

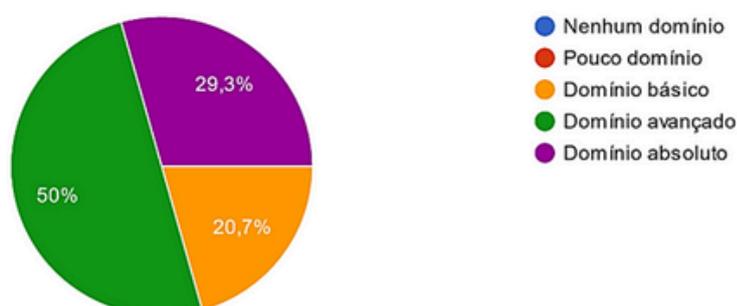
Os dados coletados durante os 2 meses em que o formulário ficou disponível revelam um perfil altamente qualificado dos entrevistados. A maioria dos entrevistados possui alta escolaridade, com 37% tendo Pós-Graduação Lato Sensu, especialização ou MBA, e 33,7% com Superior Completo. Outros 12% concluíram 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.

### Qual seu grau de domínio com smartphone/celular

92 respostas



## 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

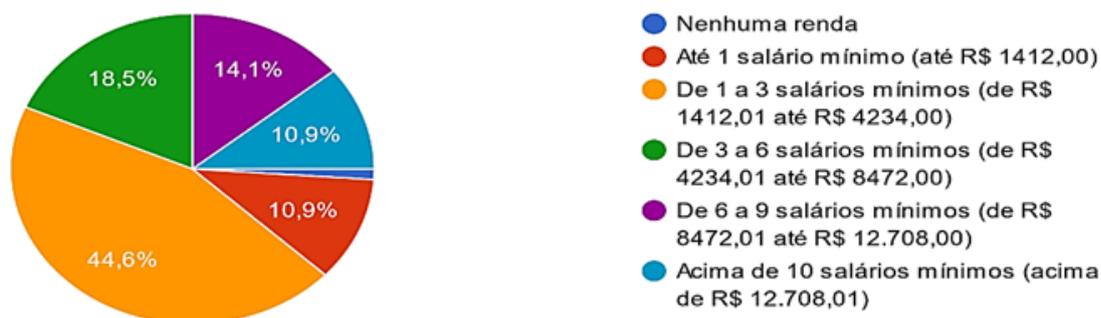
Sobre a Renda:

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.

### Qual a sua renda mensal?

92 respostas



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.

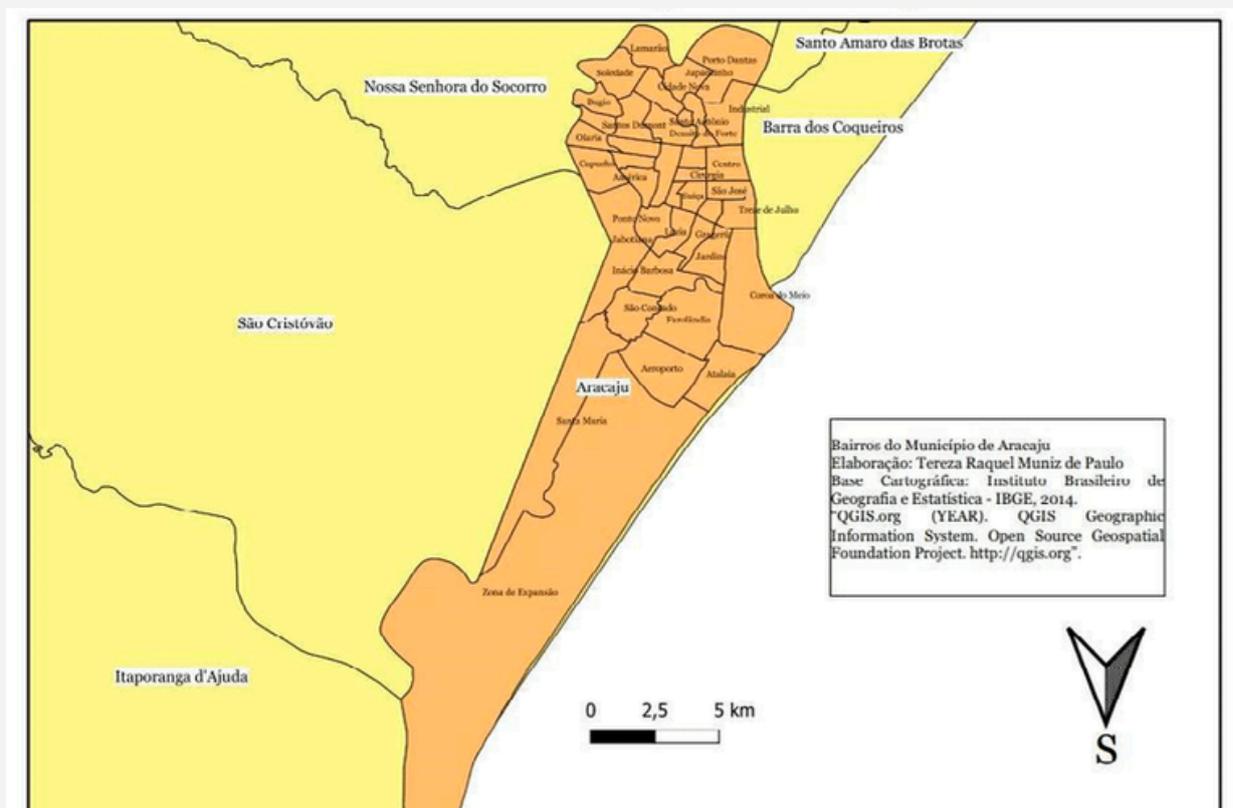
# ANÁLISE

## 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](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 Cioeste (2013-2017). *Revista Científica da Faex*. Julho de 2020. Disponível em: <https://periodicos.faex.edu.br/index.php/e-Locucacao/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 Metr pole*, 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](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/UFSE.  
**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

