

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIHORIZONTES

Programa de Pós-Graduação em Administração  
Mestrado

Luiz Roberto Souza Chaves

**GOVERNO DIGITAL COMO MECANISMO DE PARTICIPAÇÃO  
POPULAR: um estudo no âmbito da Prefeitura do Município de Belo  
Horizonte**

Belo Horizonte  
2021

**Luiz Roberto Souza Chaves**

**GOVERNO DIGITAL COMO MECANISMO DE PARTICIPAÇÃO  
POPULAR: um estudo no âmbito da Prefeitura do Município de Belo  
Horizonte**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Acadêmico em Administração do Centro Universitário Unihorizontes, como requisito parcial para obtenção do título de mestre em Administração.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dra. Caissa Veloso e Sousa

Área de Concentração: Organização e Estratégia

Linha de pesquisa: Estratégia, Inovação e Competitividade

Belo Horizonte  
2021

CHAVES, Luiz Roberto Souza.

C512g

Governo digital como mecanismo de participação popular: um estudo no âmbito da Prefeitura do Município de Belo Horizonte. Belo Horizonte: Centro Universitario Unihorizontes, 2021.

96p.

Orientadora: Dr<sup>a</sup>. Caissa Veloso e Sousa

Dissertação (mestrado). Centro Universitario Unihorizontes. Programa de Pós-graduação em Administração.

1. Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC's – governo digital – participação popular. I. Luiz Roberto Souza Chaves II. Centro Universitario Unihorizontes - Programa de Pós-graduação em Administração. III. Título

CDD: 658.402



Instituto Novos Horizontes de Ensino Superior e Pesquisa Ltda.  
Centro Universitário Unihorizontes  
Mestrado Acadêmico em Administração

**ATA DA DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE Mestrado Acadêmico em Administração** do(a) Senhor(a) **LUIZ ROBERTO SOUZA CHAVES**, REGISTRO Nº. 718. No dia 03 de novembro de 2021, às 10:00 horas, reuniu-se no Centro Universitário Unihorizontes, a Comissão Examinadora de Dissertação, indicada pelo Colegiado do Programa de Mestrado Acadêmico em Administração do Centro Universitário Unihorizontes, para julgar o trabalho final intitulado **"GOVERNO DIGITAL COMO MECANISMO DE PARTICIPAÇÃO POPULAR: um estudo no âmbito da Prefeitura do Município de Belo Horizonte"**, requisito parcial para a obtenção do **Grau de Mestre em Administração**, linha de pesquisa: **Estratégia, Inovação e Competitividade**. Abrindo a sessão, o(a) Senhor(a) Presidente da Comissão, **Prof.ª Dr.ª Caissa Veloso e Sousa** após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares da apresentação do Trabalho Final, passou a palavra ao(à) candidato(a) para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa do(a) candidato(a). Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença do(a) candidato(a) e do público, para julgamento e expedição do seguinte resultado final: **APROVADO**.

O resultado final foi comunicado publicamente ao(à) candidato(a) pelo(a) Senhor(a) Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, o(a) Senhor(a) Presidente encerrou a reunião e lavrou o(a) presente ATA, que foi assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

Belo Horizonte, 03 de novembro de 2021.

Prof.ª Dr.ª Caissa Veloso e Sousa  
Centro Universitário Unihorizontes

Prof.ª Dr.ª Helena Belintani Shigaki  
Centro Universitário Unihorizontes



Documento assinado digitalmente  
Renata Francisco Baldanza  
Data: 16/03/2022 15:17:19-0300  
Verifique em <https://verificador.iti.br>

Prof.ª Dr.ª Renata Francisco Baldanza  
Universidade Federal da Paraíba

# DECLARAÇÃO DE REVISÃO DE PORTUGUÊS

## DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

Declaro ter procedido à revisão da dissertação de mestrado intitulada **GOVERNO DIGITAL COMO MECANISMO DE PARTICIPAÇÃO POPULAR: um estudo no âmbito da Prefeitura do Município de Belo Horizonte** apresentada ao curso de Mestrado Acadêmico Centro Unihorizontes, como requisito parcial para obtenção do título de

### MESTRE EM ADMINISTRAÇÃO

de autoria de

**LUIZ ROBERTO SOUZA CHAVES**

contendo 96 páginas

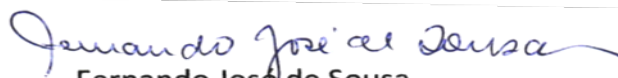
sob orientação de

**Prof.<sup>a</sup> Dra CAISSA VELOSO E SOUSA**

#### ITENS DA REVISÃO:

- Correção gramatical
- Inteligibilidade do texto
- Adequação do vocabulário

Belo Horizonte, 17 de outubro de 2021



Fernando José de Sousa

REVISOR

Registro: 20710, Livro LR-36 – Decreto nº 5786/2006, Processo 2758814/2014

Licenciado em LETRAS

Centro Universitário de Belo Horizonte

UNI-BH

REVISADO

## **AGRADECIMENTOS**

À Deus, por se fazer presente em minha vida em todos os momentos, conferindo-me sabedoria, saúde, disciplina, foco, conhecimento e suporte necessário para vencer as inúmeras adversidades ao longo de todo esse percurso acadêmico.

À minha família maravilhosa, em especial à minha filha (pessoa mais importante da minha vida e cujo amor supera os limites do universo) e à minha esposa tão amada, dedicada, carinhosa, companheira e que foi responsável por todo o suporte por minha chegada até aqui.

À minha sogra e meu sogro que ao longo de quase duas décadas de feliz convivência têm despendido a mim todo o amor, carinho, compreensão e amizade, e que substituíram com muito êxito as figuras dos meus pais.

À minha emérita orientadora, Professora Doutora Caissa Veloso e Sousa, por tanta atenção, dedicação, apoio, orientação, ensinamentos, paciência e carinho vertidos ao longo desta jornada, e a todos os professores do Centro Universitário Unihorizontes.

Às minhas cunhadas Mônica e Érika pelo habitual apoio e carinho.

Aos amigos de tantos anos, Leonardo Ferraz, Antônio da Costa, Gelber Melo, Fábio Melo e Gustavo Rocha Passini, Rafael Nascimento, Rafael Oliveira, Marcos Júnior, Carol, Débora, Marquinhos, Samuel, Verônica, Flávia e Gustavo, que fazem parte de cada vitória de minha vida e que são mais que amigos, significam irmãos que a vida generosamente me concedeu.

A todos que, mesmo indiretamente, fizeram parte desse momento.

*A coisa mais indispensável a um homem é reconhecer  
o uso que deve fazer do seu próprio conhecimento.  
Platão*

## RESUMO

A Administração Pública Brasileira atual vem passando por um processo significativo de transformação tecnológica, com reflexos diretos para os agentes públicos que se obrigaram a se amoldar à essa nova realidade e para os próprios cidadãos que demandam serviços públicos por meio digital. Esses mecanismos digitais, sistemática conhecida como governo digital, potencializam maior participação popular nas tomadas de decisões do Poder Público. Tal realidade é perceptível nas diversas unidades federativas brasileiras que vêm disponibilizando instrumentos digitais em grande escala aos cidadãos brasileiros. Especificamente na Prefeitura de Belo Horizonte, *locus* deste estudo, esse cenário é facilmente perceptível. A presente pesquisa objetiva avaliar a forma como se configura a utilização dos mecanismos do governo digital na Prefeitura de Belo Horizonte, a partir da percepção de servidores envolvidos no processo e dos cidadãos que utilizam os serviços digitais dessa Prefeitura. Objetivou-se identificar se o advento do governo digital propiciou um atendimento mais célere das múltiplas demandas sociais, identificar a relação direta entre participação popular efetiva e a utilização do governo digital no município e, por fim, verificar a viabilidade da utilização em massa do governo digital no âmbito desse município. O estudo ancorou-se nas bases teóricas pertinentes à utilização de TICs (tecnologia da informação e comunicação) na Administração Pública. Pesquisou-se a relevância da participação popular no processo de gestão pública e nas deliberações democráticas; além do governo digital como mecanismo de participação popular (democracia digital) e transparência na Administração Pública, para mensurar o seu fomento ou não pelas práticas do governo digital. A metodologia utilizada foi do tipo descritiva, com abordagem qualitativa, a partir de método de estudo de caso, cuja unidade de análise foi o próprio governo digital. Os sujeitos de pesquisa são os agentes públicos da Prefeitura de Belo Horizonte, além dos cidadãos que disponham de conhecimento do tema. Os dados foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas e submetidos à análise de conteúdo. Os resultados permitiram inferir que houve tímido avanço da participação popular por meio do governo digital nas deliberações públicas. Apresentaram-se como potenciais causas as dificuldades técnicas nas plataformas digitais, baixa divulgação dos mecanismos digitais pelos governos, exclusão digital de pessoas de baixa renda, pouca escolaridade e a pouca acessibilidade das pessoas mais idosas. O estudo revelou a evolução do uso dos instrumentos digitais pelos cidadãos, tornando o seu atendimento mais ágil e eficiente do que presencialmente. Foi possível concluir, quanto à participação popular, que os instrumentos de governo digital têm grande potencial de propiciar participação popular, mas atualmente ainda não cumprem esse papel, faltando amadurecimento governamental e da própria sociedade, além de investimentos públicos em TICs e fortalecimento da seara educacional para provocar uma cidadania ativa da população.

**Palavras-Chave:** Governo digital. Participação popular. Prefeitura de Belo Horizonte.



## **DIGITAL GOVERNMENT AS A MECHANISM OF POPULAR PARTICIPATION: a study within the scope of the Municipality of Belo Horizonte**

### **ABSTRACT**

The current Brazilian Public Administration has been going through a significant process of technological transformation, with direct consequences for the public agents themselves who were forced to adapt to this new reality, as well as for the citizens themselves who demand public services, mostly for digital medium. In this context, these digital mechanisms, a system known as digital government, leverage greater popular participation in decision-making by the Government. This reality is noticeable in the various Brazilian federative units that have been making digital instruments available on a large scale to Brazilian citizens. Specifically in the Municipality of Belo Horizonte, the locus of this study, this scenario is easily noticeable, as shown throughout this research. Its main objective to evaluate the way in which the use of digital government mechanisms is configured in the Municipality of Belo Horizonte, from the perception of municipal servants involved in the process and of citizens who use the City Hall's digital services. More specifically, the objective was to identify whether the advent of digital government provided a faster response to multiple social demands; identify whether there is a direct relationship between effective popular participation and the use of digital government in the municipality; and finally to verify the feasibility of mass use of digital government within that municipality. Therefore, the study was anchored in the theoretical bases relevant to the use of ICTs (information and communication technology) in Public Administration. The research shows the relevance of popular participation in the process of public management and democratic deliberations; in addition to digital government as a mechanism for popular participation (digital democracy) and transparency in Public Administration, to measure its promotion or not by the practices of digital government. The methodology used was descriptive, with a qualitative approach, based on a case study method, whose unit of analysis was the digital government itself and the research subjects, public agents of the Municipality of Belo Horizonte, in addition to citizens who have access to knowledge of the topic. Data were collected with semi-structured interviews and submitted to content analysis. The results allowed us to infer that there was a timid advance in popular participation through digital government in public deliberations, presenting as potential causes the technical difficulties in digital platforms, low dissemination of digital mechanisms by governments, digital exclusion of low-income people, little schooling and poor accessibility for older people. On the other hand, the study revealed a certain evolution in the use of digital instruments by citizens, making customer service more agile and efficient than in person. It was possible to conclude, regarding popular participation, that digital government instruments have great potential to provide popular participation, but currently they do not fulfill this role, lacking the maturity of the government and society itself, in addition to public investments in ICTs and strengthening of the educational field to provoke an active citizenship of the population.

**Keywords:** Digital government. Popular participation. City Hall of Belo Horizonte.

# **EL GOBIERNO DIGITAL COMO MECANISMO DE PARTICIPACIÓN POPULAR: un estudio en el ámbito del Municipio de Belo Horizonte**

## **RESUMEN**

La actual Administración Pública brasileña ha atravesado un importante proceso de transformación tecnológica, con consecuencias directas para los agentes públicos que se vieron obligados a adaptarse a esta nueva realidad y para los propios ciudadanos que demandan servicios públicos a través de medios digitales. Estos mecanismos digitales, sistema conocido como gobierno digital, apalancan una mayor participación popular en la toma de decisiones del Poder Público. Esta realidad se nota en las distintas unidades federativas brasileñas que han estado poniendo a disposición de los ciudadanos brasileños instrumentos digitales a gran escala. Específicamente en el Ayuntamiento de Belo Horizonte, el lugar de este estudio, este escenario es fácilmente perceptible. Esta investigación tiene como objetivo evaluar cómo se configura el uso de los mecanismos de gobierno digital en el Municipio de Belo Horizonte, a partir de la percepción de los servidores involucrados en el proceso y los ciudadanos que utilizan los servicios digitales de ese Municipio. El objetivo fue identificar si el advenimiento del gobierno digital brindó una respuesta más rápida a múltiples demandas sociales, identificar la relación directa entre la participación popular efectiva y el uso del gobierno digital en el municipio y, finalmente, verificar la viabilidad del uso masivo de gobierno dentro de ese municipio. El estudio se ancla en las bases teóricas relevantes para el uso de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) en la Administración Pública. Investigó la relevancia de la participación popular en el proceso de gestión pública y deliberaciones democráticas; además del gobierno digital como mecanismo de participación popular (democracia digital) y transparencia en la Administración Pública, para medir su promoción o no por las prácticas de gobierno digital. La metodología utilizada fue descriptiva, con enfoque cualitativo, basada en un método de estudio de caso, cuya unidad de análisis fue el propio gobierno digital. Los sujetos de investigación son los agentes públicos del Municipio de Belo Horizonte, además de ciudadanos que tengan conocimiento del tema. Los datos se recopilaban a través de entrevistas semiestructuradas y se sometieron a análisis de contenido. Los resultados permitieron inferir que hubo un tímido avance en la participación popular a través del gobierno digital en las deliberaciones públicas. Como posibles causas, se presentaron las dificultades técnicas en las plataformas digitales, la baja difusión de los mecanismos digitales por parte de los gobiernos, la exclusión digital de las personas de bajos ingresos, la poca educación y la escasa accesibilidad para las personas mayores. El estudio reveló la evolución del uso de instrumentos digitales por parte de los ciudadanos, haciendo que su servicio sea más ágil y eficiente que el presencial. Se pudo concluir, en cuanto a la participación popular, que los instrumentos de gobierno digital tienen un gran potencial para brindar participación popular, pero en la actualidad no cumplen este rol, faltando la madurez del gobierno y de la propia sociedad, además de inversiones públicas en TIC y fortalecimiento. del ámbito educativo para provocar una ciudadanía activa de la población.

**Palabras clave:** Gobierno digital. Participación popular. Ayuntamiento de Belo Horizonte

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Construtos da pesquisa.....	40
Quadro 2 – Dados demográficos dos cidadãos entrevistados .....	44
Quadro 3 – Dados demográficos dos agentes públicos .....	45
Quadro 4 – Evolução cronológica do governo eletrônico ao digital no plano federal	88
Quadro 5 – Questionário aplicado aos agentes públicos da PBH.....	92
Quadro 6 – Questionário aplicado aos cidadãos que utilizam os serviços do governo digital da Prefeitura de Belo Horizonte .....	93

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

APF	Administração Pública Federal
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEMIG	Companhia Energética de Minas Gerais
CNH	Carteira Nacional de Habilitação
COPASA	Companhia de Saneamento de Minas Gerais
DETRANMG	Departamento de Trânsito de Minas Gerais
E-CAC	Centro Virtual de Atendimento da Secretaria da Receita Federal do Brasil
E-NOTA	Nota Fiscal Eletrônica
GOV.BR	Portal Único do Governo Federal
MG APP	Aplicativo Móvel do Estado de Minas Gerais
OCDE	Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico
ONU	Organização das Nações Unidas
OPP Digital	Orçamento Participativo Digital
PBH	Prefeitura de Belo Horizonte
PBH APP	Aplicativo Móvel da Prefeitura de Belo Horizonte
PRODEMGE	Empresa de Tecnologia da Informação do Governo de Minas Gerais
RFB	Receita Federal do Brasil
SCIELO	<i>Scientific Electronic Library Online</i>
SICAF	Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores
SINE	Sistema Nacional de Emprego
SPELL	<i>Scientific Periodicals Electronic Library</i>

TCEMG	Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais
TCU	Tribunal de Contas da União
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
1.1	Objetivos da Pesquisa .....	15
1.1.1	Objetivo Geral .....	15
1.1.2	Objetivos Específicos .....	15
1.2	Justificativa .....	16
<b>2</b>	<b>CONTEXTUALIZAÇÃO DO CENÁRIO DA PESQUISA.....</b>	<b>19</b>
2.1	Governo Digital no Brasil.....	19
<b>3</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>27</b>
3.1	Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) no âmbito da Administração Pública.....	27
3.2	A importância da participação popular no processo de gestão pública .....	30
3.3	Governo digital como mecanismo de participação popular (democracia digital) e transparência na Administração Pública.....	33
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>37</b>
4.1	Tipo, abordagem e método de pesquisa .....	37
4.2	Unidade de análise e sujeitos da pesquisa .....	39
4.3	Técnicas de coleta de dados .....	40
4.4	Técnicas de análise dos dados .....	42
<b>5</b>	<b>APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....</b>	<b>44</b>
5.1	Caracterização dos sujeitos de pesquisa: agentes públicos e cidadãos .....	44
5.2	Atendimento das demandas sociais pelo uso das tecnologias de informação e comunicação - TICs.....	45
5.3	Participação popular em um ambiente de e-democracia.....	55
5.4	Utilização em massa do governo digital.....	60
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>73</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>79</b>
	<b>APÊNDICES.....</b>	<b>87</b>

## 1 INTRODUÇÃO

As evoluções tecnológicas progressivas vivenciadas pela humanidade nas últimas décadas (em especial no final do século XX), com o uso massivo da rede mundial de computadores, têm impactado diretamente a Administração Pública e a forma com que o Estado se relaciona com os cidadãos que participam com maior frequência e de forma imediata da gestão pública, por meio de plataformas *online* que vem sendo utilizadas por governantes, imprimindo um aumento do engajamento cidadão-Estado, mormente a partir da reforma e modernização do Estado (SANTINI; CARVALHO, 2019).

O ciberespaço passou a ser usado pela Administração Pública com maior frequência a partir da década de 1990, com o advento do governo eletrônico, período em que houve a popularização da internet, e, conseqüente, aumento do uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) pela Administração Pública, como vetores de agilidade e eficiência, (MEDEIROS, *et al.*, 2020). O período foi considerado “*bug* do milênio”, tendo em vista que os modelos tradicionais até então utilizados pela Administração Pública já não logravam êxito em atender e dar respostas a contento às demandas dos cidadãos (BRAGA; GOMES, 2016).

Esse contexto de uso massivo da internet experimentou também reflexos na esfera pública, emergindo o projeto de Governo Eletrônico que consistia, em um primeiro momento, no acesso a equipamentos e à Internet a partir da instalação de telecentros, ainda não tão populares no início dos anos 2000, sendo privilégio de alguns grupos sociais.

A propósito disso, exatamente no ano de 1999, no âmbito do fórum global denominado “Reinvenção do Governo”, emerge internacionalmente a expressão governo eletrônico, que doravante passa a ser considerado um dos temas de maior relevo nas pautas governamentais (e atualmente denominado governo digital) – inclusive de reforma do Estado –, considerado um marco nas instituições democráticas, tendo a e-democracia participação ativa nas esferas governamentais. O termo governo eletrônico fora utilizado com ainda maior frequência com a

profusão das práticas de comércio eletrônico (ou *e-commerce*), a partir da segunda metade da década passada (NOGUEIRA JÚNIOR, 2019).

Nesse contexto, cresce a necessidade de a Administração Pública continuar a utilizar-se dessas ferramentas de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), para atendimento das multifárias demandas sociais e acompanhamento desse ritmo de transformações, de modo a se consolidar o governo digital no cotidiano do Poder Público. Logo, na esfera pública, denota-se premente a necessidade de estrutura mínima de TICs para prestação de serviços públicos, monitoramento e avaliação de políticas públicas, a partir do paradigma do governo digital (CRISTOVAM; *et al.*, 2020).

O início do século XXI apresenta necessidades mais instantâneas de acessibilidade e comunicação do cidadão com a Administração Pública, sobrelevando-se o governo digital a partir da conjugação entre TICs e a estrutura administrativa, com reflexos na melhora da qualidade dos serviços públicos, arcabouço político e governamental de qualidade, maior participação do cidadão na esfera pública, propiciando aos cidadãos a emissão de opiniões, avaliações e reclamações dos serviços públicos diretamente aos governantes por meio do governo digital (MEDEIROS, *et al.*, 2020).

A utilização das TICs pela Administração Pública representa um importante vetor a propiciar melhor qualidade dos serviços públicos ofertados pelo Estado e dos processos gerenciais e administrativos dos governos para satisfação das demandas sociais, com um viés progressivamente mais digital (SILVA; DORNELAS, 2018).

Cita-se, outrossim, como aspecto positivo da implementação do governo digital, a redução de custos – com a conseqüente potencial disponibilidade destes recursos públicos economizados em serviços públicos necessários – tendo em vista que o custo do atendimento presencial nas dependências da Administração Pública é significativamente superior ao atendimento *online* (BROGNOLI; FERENHOF, 2020).

O Estado Brasileiro, acompanhando as evoluções tecnológicas aplicáveis às relações estabelecidas entre Poder Público e cidadão, vem implementando diversos



mecanismos tecnológicos para desburocratizar, e até mesmo tornar mais fácil a vida do cidadão, como os processos judiciais eletrônicos; declaração de imposto de renda pela internet; pregões digitais - propiciando maior isonomia e possibilidades de participação dos interessados em regiões mais distantes do país -; portais digitais governamentais da transparência; notais fiscais eletrônicas adotadas por diversos Estados e Municípios brasileiros e título de eleitor digital, além do reconhecimento biométrico de eleitores; carteira digital de trânsito e agendamento *online* de atendimento aos cidadãos em vários órgãos públicos (KREUZ; VIANA, 2018).

Além de todos os instrumentos tecnológicos citados, Kreuz e Viana (2018) citam importantes inovações tecnológicas levadas a efeito na realização de testes de julgamentos administrativos com uso de inteligência artificial no âmbito da Receita Federal do Brasil; dentre outras medidas, como ocorre com a apresentação da PEC (Proposta de Emenda à Constituição) nº 110/2019, de relatoria do Deputado Luiz Carlos Hauly, que tenciona utilizar a tecnologia por meio de um novo *software*, nominado Super Fisco Nacional, visando tornar mais simples a cobrança dos tributos

A propósito, o Brasil foi precursor no tocante ao envio de declarações de Imposto de Renda – pessoa física e jurídica – pela internet por meio do programa *ReceitaNet* da lavra da Secretaria da Receita Federal do Brasil, reconhecido mundialmente por boas práticas de governo eletrônico (MESQUITA, 2019).

No âmbito da Região Metropolitana de Belo Horizonte/MG, *locus* deste trabalho, Matias e Duarte (2019) externam a criação de serviços públicos em rede a partir de programas de adoção do governo digital com a disponibilização de *E-educação*, *E-saúde* e *E-legislação*, propiciando a simplificação de acesso do cidadão a esses serviços públicos. No caso da aludida Região Metropolitana, os autores citam, como mecanismos de efetivação do governo digital, a criação de *software* para utilização comum dos municípios que compõem a tal região; biblioteca digital compartilhada; criação de complexo tecnológico da região; franquear *hotspots* nas instituições de ensino e locais turísticos relevantes (MATIAS; DUARTE, 2019).

Especificamente, em relação ao município de Belo Horizonte/MG, a Prefeitura deste município com lastro e acompanhando a evolução tecnológica e estreita interação entre Administração Pública e cidadão, mormente na oferta de serviços públicos, promoveu o lançamento de aplicativo móvel, no ano de 2018, cunhado sob o epíteto de PBH APP, em substituição ao aplicativo BH Resolve *Mobile*, visando estabelecer um relacionamento de maior qualidade com os cidadãos, com maiores funcionalidades e de mais fácil acesso para o cidadão.

Tal *APP* se encontra disponível para *download* gratuito na *Apple Store* e *Google Play* para acesso e uso dos cidadãos que necessitem dos serviços disponíveis no PBH APP, sendo eles: iluminação pública; meio ambiente; obras públicas; regulação urbana; infra-estrutura; limpeza pública; ações e serviços públicos de saúde; constituídos em 28 (vinte e oito) serviços para requisições dos cidadãos que necessitem desses serviços públicos, com o respectivo mecanismo de avaliação qualitativa do serviço solicitado e prestado (GUIMARÃES; *et al.*, 2019).

Nesse contexto, emerge como problema de pesquisa o seguinte questionamento: **como se configura a utilização dos mecanismos do governo digital na Prefeitura do Município de Belo Horizonte?**

## **1.1 Objetivos da Pesquisa**

### **1.1.1 Objetivo Geral**

Como objetivo geral pretende-se identificar e analisar como se configura a utilização dos mecanismos do governo digital na Prefeitura do Município de Belo Horizonte, segundo a percepção de servidores do município envolvidos com o processo e de cidadãos que utilizam os serviços.

### **1.1.2 Objetivos Específicos**

De forma específica pretende-se:

- 1) Identificar se o governo digital propiciou um atendimento mais célere das múltiplas demandas sociais;
- 2) Identificar se existe relação direta entre participação popular efetiva e a utilização do governo digital no município de Belo Horizonte;
- 3) Verificar a viabilidade da utilização em massa do governo digital no âmbito do município pesquisado.

## 1.2 Justificativa

Pelas pesquisas já realizadas depreende-se que o tema governo digital ainda se afigura relativamente novo na literatura, possuindo hiatos a serem supridos com novos estudos, como o que se propõe, apresentando maior especificidade por pretender pesquisar a gestão do governo digital peculiarmente na Prefeitura de Belo Horizonte. Aliás, o tema se mostra tão atual que a Lei Federal que regulamentou o governo digital no Brasil só foi publicada no dia 29 de março de 2021, sendo a Lei nº 14.129 (BRASIL, 2021a).

Sob o prisma acadêmico, a exemplo das plataformas Scielo (*Scientific Electronic Library Online* - Biblioteca Científica Eletrônica Online), Spell (*Scientific Periodicals Electronic Library*) periódicos Portal CAPES, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações e Google Acadêmico, são poucas as publicações relacionadas à temática de interesse e, especificamente, o município de Belo Horizonte.

Para ser mais preciso, das consultas realizadas, foram até então encontrados 36 (trinta e seis) estudos versando sobre governo digital, no período de 2016 a 2020, cuja pesquisa teve por constructos os termos governo eletrônico, governo digital e *mobile government*. Desses estudos, dois em especial merecem nota: o primeiro diz respeito a um estudo acerca do tema governo digital promovido na Região Metropolitana de Belo Horizonte e outro ainda mais específico analisou o PBH APP, aplicativo da Prefeitura de Belo Horizonte criado em 2018 com o escopo de disponibilizar ao cidadão um mecanismo tecnológico para solicitação de 28 serviços

públicos nas seguintes áreas: iluminação pública; meio ambiente; obras públicas; regulação urbana; infra-estrutura; limpeza pública; ações e serviços públicos de saúde; propiciando, também, a avaliação dos próprios serviços potencialmente prestados.

Dos estudos até então encontrados, apenas um se aproxima da pesquisa aqui proposta, mas inobstante, é diversa do que aqui se pretende pesquisar – já que o estudo encontrado foca na avaliação do APP da PBH, porquanto a pretensa pesquisa tem por fito analisar a gestão do governo digital na Prefeitura de Belo Horizonte, mas especificamente no âmbito do órgão de controle desta prefeitura.

Além da justificativa acadêmica, este estudo também se justifica socialmente, uma vez que a profusão das práticas de governo digital e o uso massivo das tecnologias de informação pela Administração Pública e, conseqüente, a disponibilização adequada de mecanismos tecnológicos aos cidadãos podem acarretar uma participação popular massiva e em conformidade com o Estado Democrático de Direito, culminando em benefícios à toda a sociedade, e buscando atenuar a exclusão digital de parte da população ainda sem acesso aos meios tecnológicos de informação e comunicação.

Ressalta-se, outrossim, a necessidade do presente estudo de demonstrar a relevância de implementação de mecanismos de governo digital para dar concretude à participação social por meio da e-democracia, reiterando a justificativa social da pesquisa.

Destaque-se, por oportuno, que o presente estudo se encontra estruturado em seis capítulos, sendo que, além da Introdução ora expandida, compõem ainda a Contextualização da Pesquisa, abordando os aspectos do governo digital no Brasil; Referencial Teórico - distribuído nas seguintes subseções: Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) no âmbito da Administração Pública; a importância da participação popular no processo de gestão pública, Governo Digital como Mecanismo de Participação Popular (democracia digital) e Transparência na Administração Pública -; Metodologia empregada para levantamento e tratamento

dos dados coletados na pesquisa, além do tipo, abordagem e método de pesquisa, unidades de análise e sujeitos da pesquisa; Análise dos Dados e Considerações Finais.

## 2 CONTEXTUALIZAÇÃO DO CENÁRIO DA PESQUISA

A evolução tecnológica efetivada nas últimas décadas no Brasil vem apresentando reflexos significativos nas atividades rotineiras da Administração Pública e na própria forma com que esta se relaciona com os cidadãos. A par disso, impende trazer à baila, por conseguinte, a sistemática do Governo Digital nas diversas unidades federativas (União Federal, Estados, Distrito Federal e Municípios), por se tratar de necessário descortino do cenário da pesquisa, com o que se passa a esposar, doravante.

### 2.1 Governo Digital no Brasil

A utilização de mecanismos tecnológicos de informação e comunicação pela Administração Pública tem sido prática cada vez mais recorrente de modo a propiciar uma interlocução mais direta e tempestiva do cidadão com o Poder Público no atendimento das múltiplas demandas sociais. As próprias transformações presenciadas pela sociedade hodierna, no tocante ao uso recorrente das tecnologias, têm desvelado uma verdadeira Sociedade da Informação (JÚNIOR; RODRIGUES, 2012). Essa *praxis*, cada vez mais rotineira no âmbito dos órgãos governamentais, fez emergir o fenômeno do governo digital nas Administrações Públicas das unidades federativas.

Em todo território nacional é possível depreender a evolução e o uso recorrente e habitual do governo digital pelos governos Federal, Estadual, Distrital e Municipal. Dados do Governo Federal (BRASIL, 2021b) revelam a evolução do governo digital no Brasil, notadamente no plano federal, a partir do ano 2000, perpassando por uma linha cronológica estendida até o ano de 2020.

Nesse lapso temporal, diversos eventos importantes e ações públicas implementaram a evolução ao governo digital, tais como: advento do pregão eletrônico federal; certificação eletrônica dos Correios (e posteriormente dos demais órgãos e entidades federais); instalação do Portal Governo como ambiente virtual de interação interna dos órgãos e entidades da APF; criação do Departamento de

Governo Eletrônico; criação do Portal de Convênios para celebração de convênios e contratos de repasse com recursos voluntários da União; Portal eletrônico “e-Nota” para emissão de Nota Fiscal Eletrônica; Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (Sicaf), mecanismo do Comprasnet; Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto (Lei de Acesso à Informação); Portal do Governo Eletrônico; Transposição do paradigma de “governo eletrônico” para o termo “governo digital”, com foco na relação com a sociedade (visão do cidadão), a fim de tornar mais simples e mais acessível a oferta de serviços ao cidadão por meio das tecnologias digitais concentradas no portal “gov.br”; dentre outros.

Consoante estudo realizado por Lafuente *et al.* (2021) revelou-se um aumento significativo da evolução dos serviços públicos digitais no Brasil, o que rendeu ao Estado Brasileiro o reconhecimento da ONU (Organização das Nações Unidas) e da OCDE (Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico), sendo que a pauta da evolução tecnológica e do uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) pelo Poder Público em todo o território nacional passou por um fomento acelerado, ante as medidas necessárias de afastamento social e do teletrabalho como medida alternativa de prestação de serviços públicos, na medida do possível.

De acordo com dados da ONU, o governo federal do Brasil se situa entre os 20 (vinte) melhores países do mundo no tocante a disponibilização de serviços públicos digitais (ONU, 2020). Outra classificação relevante do Brasil em cenário mundial foi conferida pela OCDE que o incluiu em 16º (décimo sexto) lugar no *ranking* de governo digital, com um bom índice nesse aspecto em relação aos países que compõem a referida organização (OCDE, 2020). Vale dizer que, cerca de 58% (cinquenta e oito por cento) dos serviços prestados pelo Governo Federal estão digitalizados e ofertados no portal único “gov.br” (LAFUENTE *et al.*, 2021). Destaca-se que, conforme o documento “Estratégia de Governo Digital 2020-2022”, do Governo Federal Brasileiro, a meta é chegar a 100% dos serviços federais digitalizados até o ano de 2022 (BRASIL, 2021c).

Pelo exame do Portal Governo Digital do Governo Federal, especialmente na aba “Serviços Digitais” (BRASIL, 2021b) verificam-se diversos serviços públicos federais prestados de forma digital. Conforme informações do próprio Portal Federal citado, em outubro de 2020 já havia um total de 1.000 serviços públicos disponibilizados em meio digital, com destaque para os seguintes serviços: Carteira de Trabalho Digital, Carteira Digital de Trânsito, solicitação de aposentadoria por tempo de contribuição e por idade para trabalhador rural, cadastro ou renovação de procuração, solicitar pagamento de benefício (inclusive assistencial a pessoa com deficiência), solicitação de pensão por morte de trabalhador urbano, requerimento de certidões, certificado internacional de vacinação.

Além desses serviços, outros são disponibilizados pelos órgãos e autarquias a exemplo da Advocacia Geral da União; Agência Nacional de Cinema; Agência Nacional de Aviação Civil; Agência Nacional do Petróleo; Comando da Aeronáutica; Comando do Exército; Comissão de Valores Mobiliários; Controladoria Geral da União; Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes; Institutos Federais; Ministérios; Superintendências; Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia; Polícia Rodoviária Federal; dentre outros.

Ainda sobre a temática posta, impende trazer à baila importante julgado da lavra do Tribunal de Contas da União (TCU), que teve por escopo promover a avaliação do uso de tecnologias digitais relativamente aos serviços prestados aos cidadãos por meios eletrônicos, tendo aquele órgão de controle externo federal constatado oportunidades de melhoria dos serviços públicos digitais pelos órgãos governamentais, apresentando, outrossim, recomendações de: identificar os projetos estruturantes e iniciativas comuns de governo digital; divulgação aos cidadãos das plataformas digitais de participação social disponíveis; avaliação do custo/benefício da prestação de serviços públicos digitais em detrimento dos serviços presenciais; implementação da gestão de qualidade dos serviços públicos digitais; aperfeiçoamento da gestão dos riscos atinentes a Política de Governança Digital, dentre outros (TCU, 2017). Esse julgamento do TCU apresentou-se como contributo e marco relevante para orientação das administrações públicas estaduais e municipais.



Por outro lado, enquanto o Governo Federal vem apresentando um rol extenso de serviços públicos digitais, pesquisa lavrada pelo BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento) desvelou uma realidade adversa dos diversos Estados-membros, que compõem o Estado Brasileiro, no que se refere às ações e políticas de governo digital, constatando que (LAFUENTE *et al.* 2021):

- Somente 20% das unidades federativas dispõem de equipe exclusiva de segurança cibernética;
- 53% dos estados não têm soluções de identidade digital para seus cidadãos;
- 75% dos estados não contam com uma plataforma de interoperabilidade e nem estratégia de contratação de serviços em nuvem;
- 15% dos estados sugerem serviços de forma proativa aos usuários de seus portais de serviços;
- Apenas 27% das unidades federativas usam soluções baseadas em inteligência artificial;
- 80% dos estados, não calculam a economia de recursos potencialmente acarretados pela transformação digital.

Como se extrai dos supracitados dados, os governos estaduais não têm acompanhado o ritmo progressivo de avanços tecnológicos na implantação do governo digital que o Governo Federal vem implementando, o que poderá repercutir diretamente em insatisfação ao cidadão que, da mesma forma que depende de serviços públicos do Governo Federal – e que pode acessá-los em grande medida por meio digital e pouca burocracia – também necessita de serviços públicos estaduais e municipais (LAFUENTE *et al.* 2021).

Além dos avanços do governo digital em âmbito federal, os Estados da Federação - em que pese ainda a discreta evolução na oferta dos serviços públicos digitais – já têm se mobilizado (de forma ainda morosa) para acompanhar a tendência mundial de ações de governo digital.

O Estado de Minas Gerais, especificamente, é um dos que vem apresentando certo êxito nessa seara. Vale dizer, o Estado Mineiro lançou o aplicativo “MG app” disponível para *Android* e *iOS* que franqueia ao cidadão acesso pelos dispositivos móveis a vários serviços públicos prestados por esse Estado, permitindo a solução de problemas e a busca por informações públicas. Referido aplicativo teve o condão de centralizar os diversos serviços públicos estaduais em aplicativos diversos, passando a concentrá-los em um único aplicativo.

O rol de serviços públicos disponibilizados, em meio digital, pelo Estado de Minas Gerais contempla mais de 70 serviços nas áreas de Certificado Digital PRODEMGE; Certidão de Nascimento, Casamento e Óbito; Ações e Serviços Públicos de Saúde; Veículos e Condutores (serviços do Detranmg); Emissão de Carteira de Identidade; Agendamento de Serviços (a exemplo de CNH Digital e todos os serviços do Detranmg); Segurança Pública; Água e Esgoto (serviços da COPASA); Serviços de Energia Elétrica (CEMIG); Rodovia e Transportes; Trabalho e Emprego (a exemplo dos serviços do SINE); Servidor Público Estadual; Jornal Minas Gerais; Desenvolvimento Social (Bolsa Merenda); Impostos e Taxas; Meio Ambiente; Educação; Cultura e Ouvidoria (MINAS GERAIS, 2021a).

Ademais, o Estado de Minas Gerais (especialmente por intermédio da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão e Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais - PRODEMGE) alavancou vários serviços nas áreas de governança eletrônica e serviços, como revelam duas pesquisas sobre tais temas, sendo uma do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e outra do Grupo de Transformação Digital dos Estados e DF (GTD.gov) (MINAS GERAIS, 2021b). Tais pesquisas atribuíram ao Estado de Minas Gerais a envergadura de o único estado a demonstrar evidências iniciais de Governo 3.0, bem como o empenho adequado de empenho para resolução de problemas sociais, com aptidão para mecanismos de democracia por meio de um governo digital colaborativo, bem como a disponibilização personalizada de serviços (LAFUENTE; *et al.* 2021).

Depreende-se, igualmente, que o Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais também implementou diversos serviços públicos digitais, a exemplo de certificações

digitais; processos eletrônicos sob sua jurisdição (denominado e-TCE), por meio da Resolução nº 16/2017, tornando tais processos acessíveis a qualquer lugar; assinatura digital por prefeitos mineiros; Diário Oficial Eletrônico; Certidões Eletrônicas (E-Certidão); e serviço “Fiscalizando com o TCE; aba “Cidadão” contendo serviços disponibilizados aos cidadãos para interlocução com o TCEMG (TCEMG, 2021).

Outro importante instrumento nacional de governo digital no Brasil foi implementado com o advento do Centro Virtual de Atendimento da Secretaria da Receita Federal do Brasil (e-CAC), o que se efetivou por meio da Instrução Normativa RFB nº 1077, de 29 de outubro de 2010, centro virtual este que visa ofertar o atendimento de forma interativa, via Internet, no sítio da Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB), substituindo a necessidade de atendimento presencial de contribuintes que necessitam de atendimento da Receita Federal do Brasil (BRASIL, 2010).

A propósito, demonstrando a relevância e atualidade do tema objeto desta pesquisa, foi editada a Lei Federal nº 14.129, no dia 29 de março de 2021 (BRASIL, 2021a), com o escopo exatamente de regulamentar os mecanismos de governo digital em todo o território nacional, dispondo a aludida Lei “sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão” conforme preconiza o artigo 1º da Lei do Governo Digital.

Diga-se, ainda, a despeito da Lei do Governo Digital (Lei nº 14.129/21, vale repisar), com a edição da aludida Lei, que o Brasil passou a investir na implementação da digitalização de serviços, a partir da edição de normas e procedimentos visando a prestação de serviços públicos *online*, por meio da disponibilização de serviços por aplicativos para computadores e celulares. A ideia concretizada por meio da aludida lei é a disponibilização em uma única plataforma digital para acesso às informações e aos serviços públicos por todos os cidadãos, em um ambiente virtual e sem necessidade de atendimento presencial. Todo esse arcabouço digital poderá dar ensejo a uma maior transparência sobre a execução e qualidade da prestação dos serviços públicos.

No caso específico do Município de Belo Horizonte tem-se verificado um avanço tecnológico na relação com os cidadãos deste município, como se tem sobrelevado estudos recentes sobre o tema, mormente em relação ao êxito do aplicativo móvel PBH APP, que oferta serviços públicos para a população do município, que passou a contar com um importante instrumento “na palma da mão” de comunicação direta com a Prefeitura de Belo Horizonte. Foi também benéfico em relação à própria Prefeitura a disponibilização do aludido APP, face a redução de custos no atendimento presencial (GUIMARÃES; PINHEIRO; ALMEIDA, 2019).

Para ser mais preciso, a Prefeitura de Belo Horizonte (local da presente pesquisa) já conta com mecanismos importantes de governo digital com o uso de TICs, como o próprio aplicativo PBH APP (já citado alhures), criado em 2018 que conta com um elenco de 28 serviços públicos ofertados ao cidadão por meio digital e sem qualquer necessidade de atendimento presencial para solicitação de tais serviços (GUIMARÃES; PINHEIRO; ALMEIDA, 2019). Outro instrumento digital relevante disponibilizado pela Prefeitura de Belo Horizonte aos seus cidadãos é o OPP Digital (Orçamento Participativo Digital) lançado no ano de 2006, visando utilizar meios digitais para participação popular em maior escala, participação esta que se encontrava deficitária na forma presencial (CUNHA; COELHO; POZZEBON, 2014).

Além disso, ao se manusear o próprio Portal da Prefeitura de Belo Horizonte (disponível em <https://prefeitura.pbh.gov.br/>) verificam-se diversos serviços públicos disponibilizados em ambiente digital por esta Prefeitura, tais como: projeto “Gentileza Digital” de cunho social que visa a inclusão digital de todos os setores da sociedade; “Empreendedorismo Digital para o comércio” fomentando as vendas *online*; Rotativo Digital; Cópia Digital de Ficha de Obra; Cópia Digital de Projeto de Edificação Aprovado; BHISS Digital; Sala do Investidor Digital; Autorização de Evento Digital; Licenciamento Urbanístico de Empreendimento de Impacto; todos prestados em meio digital, prescindindo da presença física do cidadão, o que reforça a adequabilidade da pesquisa ora proposta na epigrafada Prefeitura.

Todos esses eventos citados demonstram - em que pese já se vislumbrar um horizonte considerável de ações de governo digital no Brasil -, a inexorável necessidade de expansão nacional das práticas de governo digital, de modo a disponibilizar os serviços digitais a uma gama cada vez mais profusa da população, por representar redução de custos (já que atendimentos presenciais se mostram mais onerosos) e celeridade no próprio atendimento das multifárias demandas sociais, desvelando-se o governo digital como instrumento de aperfeiçoamento da própria participação popular nas ações governamentais.

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

Na presente seção serão apresentadas as bases teóricas que dão suporte aos objetivos e fundamentos desta pesquisa. Serão tratadas as temáticas basilares da pesquisa que consistem na utilização das tecnologias de informação e comunicação (TICs) pela Administração Pública Brasileira; a importância de uma participação popular difusa no processo de gestão pública e a formação de um modelo de e-democracia; e o governo digital como mecanismo de participação popular (democracia digital) e transparência na Administração Pública, tema atual e sensível para a formação de um novo modelo de cidadania ativa – a cidadania ativa em ambientes virtuais de governo.

#### 3.1 Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) no âmbito da Administração Pública

A utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) tem sido uma realidade cada vez mais comum no âmbito da Administração Pública brasileira, proporcionando uma dinâmica mais efetiva de comunicação e relacionamento entre cidadão e Poder Público e, tencionando, dentre outros escopos, a disponibilização de serviços públicos *online*, fomentando a transparência pública, com a consequente diminuição de custos, além de incentivar a participação do cidadão nos atos governamentais. Aliás, o governo, inicialmente denominado eletrônico, e atualmente nominado de governo digital, tendência em diversos países, é fruto de intensos planejamentos políticos. Nesse contexto, a existência de canais de relacionamento direto com o cidadão tem se mostrado um fator preponderante da gestão pública atual para fomentar o governo digital (HERINGER; *et al.*, 2017).

Nesse aspecto destaca-se, que o Governo Digital, efetivado a partir do maior uso e aproveitamento das TICs na Administração Pública, contribuirá para o cumprimento das leis em vigor para a transparência pública; a promoção da participação popular; a melhor prestação de serviços aos cidadãos por meio de serviços *online*, além do

acompanhamento de processos e demandas pugnadas ao Poder Público (SOUZA; CURI; NUINTIN, 2019).

Todas essas contribuições do governo digital e de sua perceptível expansão está atrelado ao aumento do investimento em infraestrutura de TIC (especialmente a internet), disponibilizando aos cidadãos transparência pública e e-serviços, o que definitivamente não ocorre quando o uso das TICs é deficitário (ZHAO; COLLIER; DENG, 2014).

Diante desse cenário de evolução do governo digital, diversos são os desafios enfrentados pelos governos na utilização de TICS no oferecimento de serviços públicos por meio digital - dotando-os da eficiência desejada -, desafios estes que se concentrarão em dificuldades técnicas, capacidades e principalmente a manutenção de grande parcela da população em rede (ROY, 2017).

A despeito das dificuldades de seu uso disseminado por toda a população, conforme Wang (2014), as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) têm a perspectiva de implementar transformações nos governos (passando-os para e-governos), de modo a agregar valores aos cidadãos e prover um governo mais eficiente. Nesse contexto, destaca-se que é exatamente o uso mais amplo das TICs, em suas diversas formas, que permitiu que o tema e-Gov esteja presente nos estudos nacionais e internacionais (ZHANG *et al.*, 2014).

O uso de TICs na Administração Pública perpassou por três etapas até que se atingisse o estágio atual, sendo a primeira etapa delas atrelada ao fortalecimento do comércio digital, que franqueou maior interatividade comercial. A segunda etapa vincula-se ao surgimento da relação público-privada e da interação entre a administração e empresas ou particulares, com a conseqüente proliferação do conteúdo da informação. Por último, a terceira etapa, é marcada pela *e-democracia* das tecnologias e transparência e acesso aos dados governamentais, efetivando-se uma maior descentralização e interatividade entre cidadão e Estado (NOGUEIRA JÚNIOR, 2019).

Considerando especificamente a esfera pública, a necessidade de uso das TIC's também se tornou preeminente para a prestação de serviços públicos, monitoramento e avaliação de políticas públicas, efetivando-se, assim, o uso do governo digital (CRISTOVAM; SAIKALI; SOUSA, 2020). A implementação do uso da tecnologia da informação e comunicação (TIC) pela Administração Pública se mostra como mecanismo benévolo para melhorar os serviços públicos prestados, a partir de maior eficiência dos processos gerenciais governamentais, fazendo frente às múltiplas demandas sociais cada vez mais cibernéticas e digitais, a partir dos quais o uso da tecnologia traduz em significativo número de pleitos da sociedade, caracterizando-se o fenômeno do “governo digital” (SILVA; DORNELAS, 2018).

Portanto, o uso das novas tecnologias da informação e da comunicação (TIC) permite diminuir as distâncias entre a Administração Pública e cidadãos por meio do estabelecimento de conexões por celulares, aplicativos, tablets (ou qualquer outro aparelho eletrônico com acesso à internet), com reflexos diretos no próprio sistema democrático, facilitando, em muito, o engajamento do cidadão com o Estado (ABREU, 2016).

Diga-se, a propósito, que as TICs representam uma das mudanças disruptivas mais significativas na participação popular na esfera pública, franqueando maior celeridade nos processos e serviços públicos, a partir de processos, técnicas e estrutura submetidos às novas tecnologias. Tudo para conferir mais agilidade aos processos e serviços públicos importando, muitas vezes, técnicas do setor privado, em vários momentos, nas reformas empreendidas (WEST, 2005).

Para Medeiros *et. al.* (2020) o governo digital pressupõe a aproximação e o rompimento de barreiras geográficas entre o Poder Público e a sociedade. A celeridade dos meios computacionais e de conexões em um ambiente de ciberespaço torna rápido e racionalizado os processos administrativos e a disponibilização de informações e serviços à população, além de propiciar maior participação e controle social, e, conseqüentemente, maior estímulo à cidadania. Esse ambiente de ciberespaço é caracterizado a partir de arcabouço técnico-científico-informacional dos processos de globalização.



Nesse contexto, o que se tem verificado na segunda década do século XXI é um aumento de diversas ferramentas e soluções digitais pelo governo brasileiro, objetivando um alcance significativo da transformação digital para os cidadãos brasileiros, propiciando, inclusive, economia de recursos públicos por atendimentos digitais, em detrimento de atendimentos presenciais (cujos custos são mais elevados), tornando mais democrático o acesso às tecnologias (BROGNOLI; FERENHOF, 2020).

Contudo, conforme Reyna, Gabardo e Santos (2020) incumbe ao próprio Estado assegurar o acesso digital irrestrito à população, das mais diversas classes, para que as ações estatais e concretização de direitos não sejam obstados por exclusão digital. Nesse contexto, em que pese o importante princípio da participação popular, um dos pilares de qualquer Estado Democrático, a tecnologia digital é benévola no sentido de propiciar efetivamente maiores oportunidades de manifestações pelos cidadãos, alcançando o número mais irrestrito possível de cidadãos (CARDON, 2010; CASTELLS, 2013).

### **3.2 A importância da participação popular no processo de gestão pública**

Nas duas últimas décadas, especificamente a partir dos anos 2000, assiste-se a um movimento global defendendo os governos abertos, primando por políticas voltadas, necessariamente, à prestação de contas, à transparência pública, ao combate à corrupção, ações de *accountability* e efetiva participação popular na gestão pública, mediante o empoderamento do cidadão e seu engajamento na tomada de decisões governamentais. Utilizam-se, para tanto, de tecnologias de informação e comunicação e o aumento e inovação de tecnologias empregadas no Poder Público (SANCHEZ; MARCHIORI, 2017).

A participação popular pode ser entendida como um complexo de ações relacionado a processos de repartição do poder nos diversos grupos sociais (incluindo-se os indivíduos marginalizados), a partir de viesses de conhecimentos e manifestações de opiniões das mais plurais para construção de políticas públicas, a exemplo de deliberações orçamentárias ou uma decisão política (TUFTE, 2017; CARPENTIER,

2019). A participação popular envolve funções multifacetadas, compreendendo a elaboração de políticas públicas governamentais, acesso à informação e a implementação de um governo aberto com uso de tecnologias (governo digital) (FOTI, 2014).

Esta participação compreende tema sensível e de importância ímpar na formação de um Estado Democrático de Direito, tanto é assim, que a Constituição da República Federativa do Brasil, denominada Constituição Cidadã, apresenta vários instrumentos de participação popular, como o plebiscito, referendo, iniciativa popular, os conselhos de políticas públicas, orçamentos participativos, audiências públicas, dentre outros arranjos públicos institucionais (LADINHO JUNIOR; DUFLOTH, 2020).

Com efeito, a Constituição Federal de 1988 (Constituição Cidadã) sobrelevou um importante arcabouço normativo, com cerca de 30 artigos, fomentando o desenvolvimento de aparatos participativos em um verdadeiro movimento de Participação Popular Constituinte no Brasil, em que pesem registros históricos anteriores que já fomentavam a formalização de maior participação popular (TEIXEIRA; TEIXEIRA, 2019).

Outro importante mecanismo de participação popular no Brasil (e em especial no Município de Belo Horizonte) é o orçamento participativo (OP), o qual franqueia aos cidadãos decidir sobre os orçamentos públicos e a sua respectiva execução no tocante aos investimentos dos entes federados. O orçamento participativo, como regra, era deliberado em assembleias abertas e periódicas e com etapas de negociação direta com o governo (CUNHA; COELHO; POZZEBON, 2014). Na atualidade, as deliberações em sede de orçamentos participativos são tomadas nas redes digitais, com um papel mais ativo do cidadão nos ambientes virtuais de governo com direito a voz e voto em temas decididos em orçamentos participativos digitais (IASULAITIS *et. al.* 2019).

Ainda considerando as experiências da participação popular, Ziccardi (2004) destaca alguns instrumentos, especialmente quando consideradas a América Latina e a Europa Ocidental, a saber: conselhos de políticas públicas, orçamentos

participativos, conferências deliberativas, elementos que corroboraram a construção mais sólida da cidadania com a participação popular mais efusiva.

Portanto, a Administração Pública deve se utilizar das tecnologias de informação e comunicação para compreender os anseios e demandas sociais e promover melhorias nos mecanismos de participação popular e na qualidade dos serviços públicos, bem como as ações de *accountability* e transparência (BOLÍVAR, 2016).

No caso do Estado Brasileiro, durante o século XX, houve profunda transformação no quesito participação popular, passando de um país classificado como baixo nível neste particular, para um dos países com elevado grau de participação popular nas ações governamentais, fruto, inclusive, dos mecanismos tecnológicos de um governo digital, cada vez mais adotado no Brasil (ABREU, 2016).

A participação cidadã na esfera pública experimentou, desde a década de 1990, transformações significativas, tais como: inovações eleitorais, deliberativas, de democracia direta, sendo que as inovações de democracia eletrônica, com o uso de TICs para estabelecer liames com os cidadãos nos processos de tomada de decisões representaram uma das mais significativas transformações para a democracia moderna digital (e-democracia) (SMITH, 2013).

Um aspecto de relevo para construção de uma participação popular mais ativa e profusa é a própria difusão da comunicação em massa com a transmissão irrestrita de informações – inclusive dos instrumentos hábeis de participação – para o número maior possível, contemplando o maior número de cidadãos, fomentando suas aptidões para efetiva participação nas decisões governamentais (TUFTE, 2017). Nesse aspecto, há relevância da representatividade discursiva relacionada aos instrumentos de inclusão dos cidadãos na deliberação de temas importantes para toda a coletividade, bem como o alcance das mídias populares nesse processo (SUZINA, 2019).

Há ainda que se elucidar sobre a temática da participação popular no Brasil. Relevante estudo apresentado por Pogrebinschi (2017) trouxe à baila uma questão

que merece reflexão e atenção especial, o que seja: houve retrocesso na participação social no Brasil, experimentado desde 2016, mormente no governo Temer, em que se assistiu a uma redução de recursos para Conselhos e Conferências populares.

Demonstrada a relevância da participação popular na esfera pública, importante se faz trazer à baila que o governo digital é um instrumento que se utiliza da tecnologia para fomentar essa participação, bem como a própria transparência pública no âmbito da Administração Pública.

### **3.3 Governo digital como mecanismo de participação popular (democracia digital) e transparência na Administração Pública**

O tema governo digital apresenta estrita consonância com estudos pertinentes à transparência das ações governamentais e as responsabilidades do governo, de modo que os cidadãos sejam conhecedores da forma de trabalho de seus respectivos governos, a partir do uso intensificado das tecnologias da informação vertido à prestação dos serviços públicos; à luz das práticas de *accountability* (inclusive a novel roupagem do *accountability* digital também em voga no cenário do governo digital) e participação cidadã (FELIX JÚNIOR *et al.*, 2019). Nesse contexto, o uso das TICs na gestão governamental propicia uma interação rápida, transparente e responsável do Poder Público para com os cidadãos.

Em um viés voltado cada vez mais a uma participação e controle sociais sobre os atos dos administradores públicos, a transparência se destaca como um dos pilares mais importantes, que pode ser sentida pelo aumento expressivo do número de Leis de Acesso à Informação em todo o mundo, que a longo prazo trarão efeitos positivos em relação aos sistemas políticos (CUNHA FILHO; ANTUNES, 2021).

Nesse contexto, o governo digital tem contribuído sistematicamente para a transparência dos governos e modernização dos serviços públicos prestados, representando uma nova expressão de uma cidadania ativa e participativa (SALGADO; AIRES, 2017). Vale reiterar que tanto a participação quanto o controle

social são potencializados pela prática de governo digital com fomento ao exercício da própria cidadania (MEDEIROS *et al.*, 2020).

Nos modelos de participação popular na gestão pública, a tecnologia da participação vem ganhando espaço nas administrações públicas com avanço da e-democracia participativa (ABREU, 2016).

As transformações operacionais e gerenciais da Administração Pública advindas do uso das TICs na interlocução contínua e tempestiva entre cidadão e Estado impõem desafios aos governos, não apenas no aspecto tecnológico, como também pela implementação da elaboração de políticas públicas voltadas para uma interação tecnológica entre cidadão e Poder Público, que propicie efetiva participação democrática de toda a sociedade potencialmente conectada a internet (SILVA; DORNELAS, 2018).

Tal contexto permitiu vislumbrar uma transformação na Administração Pública desde os anos 1990, incluindo-se o uso de tecnologias de informação e comunicação na rotina burocrática administrativa, dando ensejo a uma participação popular efetiva e em tempo real em uma era digital, marcada principalmente pelo advento do governo digital no Brasil (ALBUQUERQUE; SILVA; SOUSA, 2017).

Portanto, a utilização de novas mídias de TICs tem potencial de aumentar de forma significativa a participação popular nas ações e serviços governamentais. O governo digital representa verdadeiro incentivo e promoção do acesso, monitoramento, mecanismos de avaliação, participação e controle dos cidadãos sobre as prestações públicas e aperfeiçoamento do próprio processo democrático, indicando que a oferta de novas ferramentas digitais de participação popular deverão ser contínuas (CRISTOVAM; SAIKALI; SOUSA, 2020).

Nesse contexto é possível identificar que a internet incrementou em grande escala a aproximação entre os cidadãos e o Poder Público, franqueando-se *locus* democráticos de participação direta da população nas ações governamentais – e-participação (LADINHO JUNIOR; DUFLOTH, 2020). A despeito disso, a literatura

vem reconhecendo a importância da internet para um efetivo ativismo social, com a participação massiva da população nas tomadas de decisões públicas, mas, sem se olvidar e desconsiderar as desigualdades de oportunidades causadas pela própria cultura democrática digital em uma sociedade em rede em que todos os cidadãos, têm potencialidades de opinar decorrente, inclusive, dos avanços tecnológicos. (DEAN, 2019).

Para tanto, investimentos em infraestrutura de TICs devem ser concretizados para fins de efetivação de um governo digital vinculado à transparência e *accountability* públicos, relativamente aos e-Serviços Públicos e à participação popular em um espaço público virtual, propiciando, inclusive, maior controle social a partir da transparência pública (PRZEYBILOVICZ; CUNHA, MEIRELLES, 2018).

Estudos sobre o tema revelam que inobstante os diversos aplicativos e plataformas digitais que objetivam a gestão da participação cidadã nas ações governamentais há, ainda, inúmeros hiatos a serem supridos para oferta de ciberespaços aos cidadãos, tendo por consequência a possibilidade de participação nas gestões públicas (ESTUPINAN VILLANUEVA *et al.*, 2016).

A propósito, cabe anotar que o aparecimento (e já realidade concreta e pacificada) da mídia digital (internet, dispositivos móveis e etc.), com grande influxo atualmente nos atos e deliberações do Poder Público, torna imprescindível um debate e análise mais ampla com inclusão coletiva para legitimidade da tomada de decisão com participação dos cidadãos de fato (SARTORETTO, 2015).

Nessa mesma esteira, na interação do cidadão com a Administração Pública, diversos desafios se descortinam no tocante aos recursos digitais que por vezes se mostram desiguais para o desempenho de participação popular, até mesmo como decorrência da exclusão digital (CARPENTIER, 2019; ZASLAVSKY, 2019).

Consigne-se, por fim, que a participação configura o cerne potencial na tomada de decisões por meios digitais, podendo propiciar poderes a todos os cidadãos envolvidos nessa sistemática e imersos na sociedade em rede, traduzindo-se em

legitimidade das políticas governamentais (JANSSEN; CHARALABIDIS; ZUIDERWIJK, 2012), além de possibilitar contradições e lutas contra a corrupção nas instâncias administrativas, tendo em vista ser a transparência elemento indissociável nesse aspecto, mediante a qual são tornados públicos os orçamentos, atos administrativos, eficácia e efetividade, além dos contratos públicos (BERTOT; JAEGER; GRIMES, 2010).

O contexto atual que se depreende nos diversos governos é a necessária implementação de transparência e participação democrática nas tomadas de decisões públicas, participando todos aqueles que tenham interesses, dando-lhes oitiva e levando em conta suas opiniões, processos estes que podem ser facilitados a partir do uso de mecanismos tecnológicos do governo digital, que, em que pesem ainda estar em processos constantes de construção, já podem ser (e já estão sendo) utilizados em grande escala (SIVARAJAH *et al.*, 2016).

Aliás, Sanz (2014) assenta a estreita relação entre participação democrática digital (e-democracia) e governos transparentes, que dispõem de grande potencial de participação ativa e engajamento efetivo dos cidadãos externando suas respectivas opiniões.

## **4 METODOLOGIA**

Para que se alcance a efetividade de uma pesquisa é imprescindível que se estabeleçam detidamente os caminhos que devem ser percorridos para tanto. Após definida a problematização e a respectiva pergunta que se pretende esclarecer com a pesquisa, é o momento de se escolher os procedimentos metodológicos a serem utilizados para alcance de uma resposta ao objeto pesquisado.

Como já externado, a presente pesquisa tem por escopo analisar a gestão do governo digital na Prefeitura Municipal de Belo Horizonte/MG, com os reflexos de maior participação popular dos cidadãos deste Município com o Poder Público local, a partir de instrumentos tecnológicos disponibilizados por essa Prefeitura à sua população (a exemplo do PBH APP) que permitem aos cidadãos a demanda direta e tempestiva. Nesse contexto, apresentar-se-á a metodologia a ser empregada para consecução da pesquisa que ora se propõe.

### **4.1 Tipo, abordagem e método de pesquisa**

A presente pesquisa é de cunho descritivo, tendo por escopo descrever os fatos e fenômenos estudados, buscando trazer à lume informações e tencionando o deslinde do objeto já definido no problema desta pesquisa (TRIVIÑOS, 2008). De igual modo, a relevância de uma pesquisa do tipo descritiva é ressaltada por Gil (2002) com vistas a promover a compreensão de fenômenos atuais e complexos.

As peculiaridades da pesquisa objetivada têm por escopo promover um estudo sobre o governo digital no âmbito da Prefeitura do Município de Belo Horizonte, apresentando suas vantagens e adversidades, bem como a aferição desse importante mecanismo para fins de participação popular. Afigura-se elementar a descrição detida dos fenômenos que envolvem o governo digital, a exemplo do uso cada vez mais recorrente das tecnologias de informação e comunicação pela Administração Pública do Município de Belo Horizonte aos seus munícipes para solicitações de serviços, reclamações e avaliações dos serviços prestados, como o que ocorre com o PBH APP, que permite aos cidadãos a comunicação com o Poder



Público local em tempo real e em qualquer lugar em um ambiente de democracia cibernética.

Na pesquisa ora proposta, a abordagem a ser utilizada será qualitativa, por pretender estudar fenômenos envolvendo os cidadãos/usuários de serviços públicos do Município de Belo Horizonte, bem como as relações sociais e institucionais que lastreiam o governo digital nesse município. Vale dizer, a pesquisa qualitativa se situa entre os vieses de estudos dos fenômenos humanos e suas respectivas relações intersubjetivas em múltiplos ambientes (GODOY, 1995).

A presente pesquisa terá por ponto de partida uma questão de estudo mais ampla (estudar o fenômeno do governo digital na Prefeitura de Belo Horizonte/MG) que ao longo do desenvolvimento da pesquisa poderão outros caminhos se descortinarem a partir do esclarecimento dos fatos e fenômenos estudados. A abordagem qualitativa tem por característica não apresentar propostas rígidas de pesquisa (GODOY, 1995), a partir da compreensão e descrição do fenômeno estudado, conforme Minayo e Sanches (1993) citando Granger (1982).

O método a ser utilizado nesta pesquisa será o estudo de caso. Consiste em um estudo detido e exauriente de um ou poucos objetos focos da pesquisa, de modo a se aprofundar no fenômeno estudado com todos seus vieses, em diversas áreas de conhecimento (LEÃO, 2017). O estudo de caso centra-se em fenômenos específicos, sem generalizações, tendo como vantagem a possibilidade de descoberta de novos elementos, que *a priori* o estudioso não imaginava emergir (LUDWIG, 2015). Questões envolvendo abordagens de “como” ou “por quê” pertinente a fenômeno em estudo são utilizados nesse método.

O método do estudo de caso se adequa à pesquisa que ora se tenciona levar a efeito. Trata de um método que contempla instituições específicas, como é o caso da Prefeitura de Belo Horizonte/MG, em setores específicos que cuidem da tecnologia de informação e comunicação e que materializam e dão vida ao governo digital nesta Municipalidade, que ao tempo da caracterização do objeto em estudo, propicia o exame de registros institucionais e digitais disponíveis, material que pode ser

anexado ao trabalho para demonstração e ratificação dos dados coletados (DE PÁDUA, 2016).

#### **4.2 Unidade de análise e sujeitos da pesquisa**

A unidade de análise da pesquisa significa aquilo que se externa do fenômeno objeto da pesquisa (COLLIS; HUSSEY, 2005), que, no tocante à pesquisa em tela será o governo digital, especificamente a Prefeitura de Belo Horizonte, com reflexos diretos em todos os munícipes que necessitam de serviços públicos desta Prefeitura que, com o uso cada vez maior das TICs (tecnologias de informação e comunicação), a exemplo de APPs, permitem comunicações com o Poder Público local de Belo Horizonte a partir do uso de *smartphones*, computadores, *tablets* ou outros equipamentos com acesso à internet.

Quanto aos sujeitos desta pesquisa foram eles os servidores públicos da Controladoria Geral do Município, servidora da Secretaria Municipal de Saúde e um servidor da Subsecretaria de Modernização da Gestão da Prefeitura de Belo Horizonte/MG, bem com 14 (quatorze) cidadãos escolhidos a partir do critério da acessibilidade deste pesquisador e conhecimento destes sobre a temática do governo digital no Município de Belo Horizonte, sendo eles:

- ✓ Controlador-Geral do Município;
- ✓ Ouvidor-Geral do Município;
- ✓ Secretário Adjunto de Planejamento, Orçamento e Gestão e Subsecretário de Modernização da Gestão;
- ✓ Diretor de Transparência da PBH;
- ✓ Assessora Jurídica da Secretaria Municipal de Saúde
- ✓ 14 cidadãos escolhidos por proximidade com este pesquisador e que tinham certo conhecimento sobre o tema pesquisado.

Cabe destacar que todas as entrevistas formam devidamente gravadas e transcritas com fidedignidade às falas dos entrevistados.

### 4.3 Técnicas de coleta de dados

Como sobredito, a pesquisa ora proposta tem uma abordagem metodológica qualitativa, a qual tem, como uma das principais técnicas de coletas de dados, a entrevista semiestruturada, também conhecida como entrevista semidiretiva ou semi-aberta. A entrevista é uma técnica de coleta de dados usada em grande medida nas pesquisas qualitativas, dada a qualidade dessa coleta ante a aferição de experiências vivenciadas pelo entrevistado que necessariamente guardar relação com o fenômeno pesquisado, além do uso de uma linguagem mais informal. Os registros apontam que a entrevista fora utilizada primeiramente por Booth, em 1886 (BATISTA *et al.*, 2017).

No caso específico da pesquisa proposta, a coleta dos respectivos dados baseou-se na técnica de entrevistas semiestruturadas, a partir da operacionalização de entrevista individual com cada um dos sujeitos da pesquisa, utilizando-se para tanto de roteiro semiestruturado (Apêndices B e C), que permitiu que cada entrevistado se manifestasse de forma livre (GASKELL, 2015).

Referidas entrevistas foram realizadas em ambiente virtual – especificamente pelo uso da ferramenta *Microsoft Teams* - com marcação e envio prévio do *link* a cada um dos entrevistados, pela necessidade de distanciamento social decorrente da pandemia de Covid-19. Todas as entrevistas foram gravadas e transcritas para fidedignidade de seu conteúdo na análise dos dados.

O roteiro de entrevistas foi elaborado a partir dos construtos apresentados no Quadro 1:

**Quadro 1** – Construtos da pesquisa

(continua)

<b>Construtos</b>	<b>Variável</b>	<b>Autores</b>
Atendimento das demandas sociais pelo uso das tecnologias de informação e comunicação - TICs	a) Efetividade e tempestividade no atendimento das demandas sociais.	JANSSEN; CHARALABIDIS; ZUIDERWIJK, 2012; BOLÍVAR, 2016; HERINGER; CARVALHO; LEITE; <i>et al.</i> , 2017;

**Quadro 1 – Construtos da pesquisa**

(conclusão)

	<p>b) As plataformas públicas digitais de atendimento aos cidadãos são de fáceis compreensão e acessibilidade?</p> <p>c) O governo digital trouxe praticidade aos cidadãos?</p>	<p>ALBUQUERQUE; SILVA; SOUSA, 2017; SILVA; DORNELAS, 2018; NOGUEIRA JÚNIOR, 2019; MATIAS; DUARTE, 2019; GUIMARÃES; PINHEIRO; ALMEIDA, 2019; CRISTOVAM; SAIKALI; SOUSA, 2020; MEDEIROS; <i>et al.</i>, 2020; BROGNOLI; FERENHOF, 2020;</p>
Participação popular em um ambiente de e-democracia	<p>d) Os instrumentos tecnológicos do governo digital são eficazes para franquear participação popular?</p> <p>e) Empoderamento do cidadão na tomada de decisões governamentais pelo uso de tecnologias de informação e comunicação e tecnologias.</p>	<p>SMITH, 2013; FOTI, 2014; CUNHA; COELHO; POZZEBON, 2014; SARTORETTO, 2015; SIVARAJAH <i>et al.</i>, 2016; SANCHEZ; MARCHIORI, 2017; TUFTE, 2017; TUFTE, 2017; POGREBINSCHI, 2017; SALGADO; AIRES, 2017; SOUZA; CURI; NUINTIN, 2019; CARPENTIER, 2019; SUZINA, 2019; TEIXEIRA; TEIXEIRA, 2019; LADINHO JUNIOR; DUFLOTH, 2020; LADINHO JUNIOR; DUFLOTH, 2020.</p>
Utilização em massa do governo digital	<p>a) Disponibilização de dispositivos móveis e plataformas para acesso aos serviços públicos.</p> <p>b) A exclusão digital como óbice à implementação do governo digital.</p> <p>c) Dificuldade de acesso de pessoas com menor grau de instrução, principalmente em relação a tecnologia.</p>	<p>CARDON, 2010; CASTELLS, 2013; ZHAO; COLLIER; DENG, 2014; ESTUPINAN VILLANUEVA; <i>et al.</i>, 2016; ROY, 2017; DORNELAS, 2018; KREUZ; VIANA, 2018; FELIX JÚNIOR; <i>et al.</i> 2019; CARPENTIER, 2019; ZASLAVSKY, 2019; SANTINI; CARVALHO, 2019; DEAN, 2019; SILVA; REYNA; GABARDO; SANTOS 2020.</p>

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2021).

Cumprir registrar, a propósito, que não emergiram ao longo da pesquisa categorias distintas daquelas predeterminadas.

Foram entrevistadas 19 pessoas, sendo 5 agentes públicos da Prefeitura de Belo Horizonte cujas respectivas funções se vinculam à temática do governo digital, e outros 14 cidadãos escolhidos por acessibilidade deste pesquisador.

Destaque-se que a saturação dos dados coletados ocorreu na décima quarta entrevista, mas, ainda assim, objetivando uma maior profundidade no entendimento do fenômeno estudado, optou-se por incluir mais cinco entrevistas.

Nesse particular, cumpre elucidar que a saturação de dados ocorre quando não houver mais novos elementos ou informações sobrelevadas, e, conseqüentemente, não haverá mais alteração no estudo do fenômeno enfocado, com relevo, inclusive, na validação externa da pesquisa (Nascimento *et al.*, 2018).

#### **4.4 Técnicas de análise dos dados**

Para análise dos dados optou-se pela análise de conteúdo, a partir da codificação de documentos e dados selecionados. A técnica da análise de conteúdo ganhou relevo com os estudos de Bardin (1977) que entende essa técnica como um compêndio de técnicas que analisam comunicações, que a partir de procedimentos decodificadores do conteúdo das mensagens possibilitam o descortino das respectivas mensagens. O pesquisador se situa em uma posição de espião daquilo que consta implícito no texto, tendo em vista que a análise de conteúdo tem por premissa que o texto possui diversos sentidos materializados em uma linguagem tácita (LEITE, 2017).

A pesquisa de abordagem qualitativa coaduna-se com a técnica da análise de conteúdo, já que seus pressupostos inerentes - complexidade e profundidade da análise dos dados obtidos – exigem do analista um grau significativamente maior do que a própria metodologia. O olhar do pesquisador para análise dos dados é o âmago da análise de conteúdo, razão pela qual (e em consonância com o tema problema e objetivos desta pesquisa) adota-se a técnica nesta pesquisa. Demandará um olhar acurado dos dados coletados com as entrevistas a serem realizadas para mensuração, em um grau maior e mais profundo de análise.

A análise avaliará se os instrumentos tecnológicos do governo digital da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte/MG disponibilizados aos cidadãos deste Município são efetivos para atender as múltiplas demandas de serviços públicos. Irá também avaliar se isso tem implicado em maior participação popular democrática digital (governança participativa e a democracia digital) a exemplo do orçamento participativo digital de BH (OP Digital), criado em 2006 pela Prefeitura Municipal de Belo Horizonte/MG (CUNHA; COELHO; POZZEBON, 2014).

Cabe destacar, a propósito, que a análise dos dados coletados foi concretizada em conjunto com o arcabouço teórico expendido no respectivo referencial teórico, em estrita compatibilidade com o conteúdo das entrevistas semiestruturadas.

Os dados coletados com a presente pesquisa foram objeto de análise de conteúdo nos moldes propostos por Bardin (1977), relativamente à sistematização da análise das mensagens transmitidas pelos entrevistados ao pesquisador. A pesquisa correu em três fases distintas, sendo a primeira denominada pré-análise que se efetivará com as entrevistas em campo com os servidores públicos da Prefeitura de Belo Horizonte que guardem relação estreita com a efetivação do governo digital, mormente a Controladoria Geral do Município que congrega um importante órgão de acesso dos cidadãos ao Município, qual seja, a ouvidoria municipal.

A segunda fase da análise de conteúdo da pesquisa ocorreu com o exame pormenorizado de todo o arcabouço material, com a codificação semântica e separação em categorias dos temas levantados com a transcrição das entrevistas realizadas e tratamento adequado dos dados.

A terceira e última fase utilizou, para fins de tratamento, os dados e consequentemente os resultados obtidos, as inferências e interpretações da temática do governo digital como relevantes instrumentos de participação popular, por meio da utilização da tecnologia, em consonância com a teoria externada no respectivo Referencial Teórico da pesquisa.

## 5 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo apresenta os dados coletados a partir das entrevistas realizadas, bem como procede a análise desses.

Registre-se que a análise de dados foi definida a partir das categorias estabelecidas ao longo da pesquisa.

Os respectivos achados da pesquisa visam alcançar os objetivos da pesquisa, os quais merecem reiteração neste ponto, quais sejam: i) identificar e analisar como se configura a utilização dos mecanismos do governo digital na Prefeitura do Município de Belo Horizonte, segundo a percepção de servidores do município envolvidos com o processo e de cidadãos que utilizam os serviços; ii) identificar se o governo digital propiciou um atendimento mais célere das múltiplas demandas sociais; iii) verificar a viabilidade da utilização em massa do governo digital no âmbito do município pesquisado; e iv) identificar se existe relação direta entre participação popular efetiva e a utilização do governo digital no município de Belo Horizonte.

### 5.1 Caracterização dos sujeitos de pesquisa: agentes públicos e cidadãos

Dos 19 entrevistados nesta pesquisa, 14 são cidadãos que utilizam os mecanismos do governo digital, e os outros 5 são agentes públicos da Prefeitura de Belo Horizonte (cenário da pesquisa). Dos cidadãos entrevistados, 5 são homens e 9 são mulheres, conforme descrito no Quadro 2:

**Quadro 2 – Dados demográficos dos cidadãos entrevistados**

(continua)

Entrevistados	Sexo	Profissão
C1	Masculino	Subprocurador de Contagem
C2	Masculino	Contador
C3	Masculino	Servidor Público Estadual
C4	Feminino	Professora

**Quadro 2** – Dados demográficos dos cidadãos entrevistados

(conclusão)

C5	Feminino	Professora
C6	Feminino	Advogada
C7	Masculino	Servidor do Tribunal de Justiça de Minas Gerais
C8	Feminino	Servidora Pública Estadual
C9	Feminino	Psicóloga
C10	Masculino	Empregado público da Caixa Econômica Federal
C11	Feminino	Professora
C12	Feminino	Contadora Pública
C13	Feminino	Servidora Pública da Junta Comercial de Minas Gerais
C14	Feminino	Advogada

**Fonte:** Dados da pesquisa (2021).

Em relação aos agentes públicos, 4 são homens e 1 mulher, consoante descrito no Quadro 3:

**Quadro 3** – Dados demográficos dos agentes públicos

<b>Entrevistados</b>	<b>Sexo</b>	<b>Profissão</b>
A1	Masculino	Diretor de Transparência da PBH
A2	Masculino	Ouvidor-Geral do Município de Belo Horizonte
A3	Masculino	Controlador-Geral do Município de Belo Horizonte
A4	Masculino	Secretário Adjunto de Planejamento, Orçamento e Gestão e Subsecretário de Modernização da Gestão
A5	Feminino	Assessora Jurídica da Secretaria de Saúde de Belo Horizonte

**Fonte:** Dados da pesquisa (2021).

Com o fito de responder ao objetivo geral e aos objetivos específicos desta pesquisa, foram definidas algumas dimensões da análise de conteúdo, com base no referencial teórico e das respostas dos entrevistados, consoante Apêndices B e C, que versam acerca dos roteiros das entrevistas.

## **5.2 Atendimento das demandas sociais pelo uso das tecnologias de informação e comunicação - TICs**

A utilização de TICs (tecnologias da informação e comunicação) na Administração Pública Brasileira é uma realidade que já faz parte do cotidiano dos agentes públicos e dos próprios cidadãos, em especial no Município de Belo Horizonte em que grande parte dos serviços públicos já são solicitados e avaliados por meio de instrumentos digitais.



A presente pesquisa revelou que todos os entrevistados têm alguma experiência com serviços *online* do governo, mas a maioria conhece e utiliza os serviços *online* do governo federal. Em relação aos serviços *online* disponibilizados pela Prefeitura de Belo Horizonte, os 14 cidadãos e os 5 agentes públicos entrevistados relatam conhecê-los e utilizam principalmente o serviço rotativo digital.

O próprio Secretário Adjunto de Planejamento, Orçamento e Gestão e Subsecretário de Modernização da Gestão, responsável por “planejar, coordenar e implementar projetos e ações de organização, modernização administrativa, desburocratização, simplificação e melhoria do atendimento ao cidadão e aos empreendedores” (BELO HORIZONTE, 2021), apresentou sobre a conjuntura do governo digital na Prefeitura de Belo Horizonte, o seguinte panorama:

[...] múltiplos canais de atendimento utilizados pela Prefeitura de Belo Horizonte e disponibilizados aos cidadãos, temos o BH APP, temos o Portal da Prefeitura, atendimento telefônico, e o atendimento presencial, mas tudo isso no BH Resolve. O aplicativo a gente tem um recorte de serviços que faz sentido demandar de aplicativo, então são serviços que você precisa demandar com uma certa agilidade, para não anexar documento, não escrever muito a ideia é que você está ali na rua e poder demandar na palma da mão. Hoje, eu cortei praticamente todos que poderiam ser feitos no formato digital, deixei só alguns, então, hoje eu devo atender aproximadamente 15% dos serviços que eu atendia antes no presencial. Vou ter serviços que eles serão 100% digital. Serviços que se pede por zeladoria da cidade, tapa buraco, lâmpadas, boca de lobo, eles são 100% digitais. Só pede pelo aplicativo, só pede pelo portal. Mas o que eu estou querendo dizer é que alguns serviços podem sim ser 100% digitais, mas outros não vão poder ser 100% digitais, podem ser parcialmente digitais e outros serão 100% presenciais. Hoje nós estamos aqui na PBH com 570 serviços digitais, isto é, 50%, 55% dos serviços digitais. E obviamente, a gente tem que entender que qual é o grau de maturidade, não só do serviço do meio digital, mas também pra acessar esse serviço digital. Mas aí, a gente quando fala de política de governo digital, é uma série de ações. Então, o que a gente faz é monitorar as pesquisas, vai pegar por classe social, uso da internet, computador em casa, percentual de quem usa via celular, quem usa via *desktop*, acesso à banda larga a gente monitora os indicadores. (A4)

Em relação aos agentes públicos entrevistados, todos afirmaram que utilizam as informações recebidas *online* no seu cotidiano de trabalho, demonstrando engajamento entre cidadãos e o Poder Público, com o intuito de efetivar práticas de governo digital, a partir de informações/solicitações dos próprios cidadãos (HERINGER, *et al.*, 2017).

No tocante à maior celeridade no atendimento aos cidadãos pelo uso dos serviços *online* do governo digital, a Assessora Jurídica da Secretaria Municipal de Saúde foi firme e ao mesmo tempo esclarecedora ao ser questionada sobre tal aspecto, asseverando que:

Com certeza! Nossa... Isso inclusive foi um ganho que a gente teve. Assim, com a experiência da pandemia, podemos perceber que nem todos os serviços e atividades precisam ser presenciais. Então, as coisas são informatizadas. As informações ficaram mais organizadas pra que o cidadão consiga entender sem precisar ser servidor público, sem precisar ter um trato refinado daquela informação. Então assim, acho que hoje essas pessoas conseguem solicitar serviços via site e antes você ficava muito tempo nas ligações, dependia do atendimento, o atendimento era limitado pelo horário, limitado pelo número de atendentes, demandava tempo. Às vezes você não conseguia explicar bem a sua demanda e a PBH já oferece um rol de possíveis dúvidas. Eu acho que como as pessoas tem tido cada vez mais acesso a internet, o Brasil é um país tem um bom acesso a internet, apesar da grande desigualdade social, a maior parte das pessoas até mesmo com o celular consegue acessar a internet, eu acho que é a melhor forma sim em comparação ao atendimento telefônico e presencial. E com essa pandemia ficou claro pra nós essa questão. (A5)

As constatações percebidas a partir do conteúdo das entrevistas, principalmente dos agentes públicos entrevistados, demonstram que a Prefeitura de Belo Horizonte vem adotando medidas para propiciar uma expansão dos investimentos e do uso dos serviços de tecnologia da informação e comunicação, mediante disponibilização de serviços *online* e de canais de interlocução direta com os cidadãos, o que foi apontado por Zhao; Collier; Deng (2014) como essencial à concretude do governo digital. Não obstante, ainda se verifica a necessidade de superar alguns entraves para efetividade do governo digital da Prefeitura de Belo Horizonte.

Outro aspecto importante identificado por meio da pesquisa consistiu na verificação de uma maior celeridade no atendimento das demandas dos cidadãos a partir do uso de serviços *online* pelo governo. De modo mais preciso, todos os 5 agentes públicos entrevistados responderam que o uso dos mecanismos *online* torna o atendimento mais rápido aos cidadãos. Em relação aos cidadãos entrevistados, 8 entenderem que o uso dos mecanismos *online* torna o atendimento aos cidadãos mais rápido.

Nesse particular, o entrevistado C2, ao ser indagado se o uso dos serviços *online* tornaria o atendimento ao cidadão mais rápido, consignou que:

Sim, com certeza, você fala, evita deslocamento, evita excesso de burocracia, passa pra um, passa pra outro, passa pra outro, se já vai direto no certo do assunto. (C2).

Na opinião de C5, há outro benefício do atendimento *online* do governo digital – a praticidade –, mas no mesmo sentido do cidadão C2, um dos principais benefícios do atendimento *online* é reduzir os deslocamentos para atendimentos:

Não sei se mais rápido, mas é mais prático, no sentido de não ter que se deslocar até um local para ser atendido, evitar essa questão do deslocamento. (C5).

Como se percebe, o uso do governo digital proporciona maior agilidade no atendimento às demandas sociais, em especial pela interlocução direta, ausência de filas, desnecessidade de deslocamento e com menor burocracia do que os serviços presenciais, como também identificado por Lafuente *et al.* (2021). O próprio Secretário Adjunto de Planejamento, Orçamento e Gestão e Subsecretário de Modernização da Gestão da Prefeitura de Belo Horizonte pontuou os benefícios do governo digital da PBH, especialmente em relação a se evitar filas pelas demandas solicitadas pelos cidadãos, como bem elucidou:

Sim. O objetivo é ser sim, porque na verdade, quando a gente joga pro online, a gente tem que estar reduzindo diversos tipos de transação e de operação. O tempo é precioso. Então quando eu ofereço um serviço digital, eu estou dizendo para um cidadão que ele pode demandar um serviço 24 horas por dia, 7 dias na semana, quer coisa pior que uma repartição pública que te atende das 9 às 17h? Eu tenho que faltar no serviço pra resolver a situação, pra protocolar um documento. E eu vou adequando a conveniência para o cidadão, não precisa agendar, não precisa pegar uma fila, não precisa esperar, pegar uma senha, nada disso. E a fila é quase que infinita, pois todo mundo pode ir ao mesmo tempo, então se torna mais fácil. (A4).

Por outro lado, existem problemas estruturais e educacionais no país que se mostram como entraves para consecução exitosa do governo digital na Prefeitura de Belo Horizonte, como bem acentuado pelo cidadão C3:

Se a internet nossa fosse de última geração provavelmente sim, hoje você tem dificuldade ne, muito casos a gente verifica que a ferramenta é colocada como se todo mundo tivesse o mesmo nível de conhecimento. E isso às vezes dificulta muito né? Eu tenho uma dificuldade muito grande de as vezes marcar uma consulta, um agendamento da prefeitura de belo horizonte. (C3).

Além dessas adversidades levantadas por C3, a cidadã C6 apresenta outra adversidade do governo digital da Prefeitura de Belo Horizonte, que compreende o *layout* do próprio site da prefeitura, em que pese esta entrevistada concordar com a maior rapidez do atendimento *online*:

Acredito que sim, apenas o *site* da prefeitura que é mal elaborado, mas o da Câmara Municipal de Belo Horizonte ele tem um *layout* agradável, ele é intuitivo e o intranet também, ele era difícil para os servidores, mais pra população comum. (C6)

A propósito, cumpre elucidar que todas essas adversidades técnicas precisam ser superadas pela Prefeitura de Belo Horizonte para êxito do governo digital local, dificuldades que, somadas ao desafio de ampliação de cobertura de internet para a população de baixa renda, transformam-se em dificuldades técnicas e operacionais reais para enfrentamento da PBH visando a eficiência desejada do governo digital. Dificuldades estas foram identificadas por Roy (2017) como de necessário enfrentamento para efetividade do governo digital.

Além dos 5 agentes públicos e 8 cidadãos entrevistados que se manifestaram por uma maior celeridade do atendimento *online* pela Administração Pública, C8 acredita que o atendimento já melhorou e está mais rápido, mas ainda precisa de melhorias, conforme abaixo:

Não, torna mais rápido, mas eu acho que pode melhorar, porque o governo está bem aquém que a tecnologia oferece. (C8)

Em outra perspectiva, C10 não considera que o uso de mecanismos *online* do governo digital tornaria mais rápido o atendimento aos cidadãos, advertindo sobre a falta de resposta ou de respostas padronizadas da Administração Pública pontuando que:

Eu não acho que torne mais rápido não. Determinadas coisas, a gente fica meio no “vaco”, né? Eles não dão uma resposta exata o que aconteceu, fica em análise e em andamento. Ficamos esperando e quando chega a resposta não dá nem tempo de a gente tentar resolver enquanto o processo está aberto. (C10)

Nesse aspecto, medidas governamentais de investimentos em TICs são essenciais não só para o êxito do governo digital na Prefeitura de Belo Horizonte, como para concretude da própria transparência pública a ser disponibilizada em instrumentos digitais governamentais (PRZEYBILOVICZ; CUNHA, MEIRELLES, 2018).

Nesse contexto, o advento do uso da tecnologia da informação e comunicação (TIC) pela Administração Pública, em diversos governos, tem sido cada vez mais intensificado para melhorar a qualidade do atendimento e dos próprios serviços públicos, como demonstrado nos estudos de Silva; Dornelas (2018), tendo em vista o vulto de demandas da sociedade que demanda uma atuação estatal eficiente.

Contudo, para além dos investimentos em tecnologia, o ganho ou não de eficiência dos serviços *online* em confronto com o serviço presencial precisa ser avaliado. A eficiência no serviço público é fator preponderante nas políticas governamentais para que a Administração Pública alcance os resultados almejados.

Para identificação da percepção dos cidadãos quanto a eficiência dos serviços *online* (e do próprio governo digital) disponibilizados pela Prefeitura de Belo Horizonte, os entrevistados foram indagados se o serviço seria mais eficiente quando realizado presencialmente ou *online*. Do total dos agentes públicos entrevistados, 4 entenderem ser mais eficiência o atendimento *online* do que presencial enquanto 1 aduziu não ter métricas para tal mensuração. Neste mesmo quesito, 9 cidadãos se posicionaram por maior eficiência dos serviços *online*, ao passo que 5 cidadãos preferem o atendimento presencial, e uma entrevistada (C5) afirmou não haver diferença entre ambas as formas de atendimento, consignando que:

Eu não percebo diferença na eficiência, eu acho que os dois serviços são prestados, o que eu vejo diferença talvez ultimamente na questão do tempo, eu acho que *online* a gente demora mais tempo pra obter resposta. (C5)

Sobre essa questão, o Controlador-Geral do Município de Belo Horizonte (A4) apresentou importante manifestação no sentido de ainda não haver parâmetros para mensurar se o atendimento e a satisfação do cidadão se perfazem em maior grau online ou presencialmente, mas apontou que algumas avaliações têm sido positivas, conforme relato que se segue:

Eu acho que ainda, a gente não tem métricas ainda, a gente ainda não tem avaliações, vamos dizer, a posteriores, para verificar a qual e o grau de qualitativo ou ganhos qualitativos, mas a gente ganha e tem aí algumas avaliações, dos serviços e as pessoas tem ficado satisfeitas, no final a população quer que o problema dela seja resolvido, e por óbvio, se você, tem condição de evitar um deslocamento, se você tem condição de evitar que a pessoa pare aquilo que ela está fazendo ali no seu dia a dia para, é, ter condição de ter acesso aos serviços ofertados pelo poder público. (A4)

Ainda nesse aspecto, o entrevistado C3 entende ser mais eficiente o atendimento presencial do que o serviço *online*, pela resolução mais fácil das demandas do que em ambiente virtual, como se extrai de sua fala:

Olha, eu sou da geração né? que prefere o presencial, que você resolve qualquer coisa ali, que quando você vai no *online* você resolve só aquilo. Disse que tentou uma marcação por três vezes no site da Prefeitura e desistiu e que se fosse presencialmente conseguiria. (C3)

Ademais, relativamente aos serviços prestados pela Prefeitura de Belo Horizonte, C6 afirmou que, no que tange a eficiência do atendimento *online* ou presencial, valoriza muito os serviços prestados de forma *online*. Especificamente sobre o serviço prestado pela Prefeitura de Belo Horizonte, prefere o presencial, demonstrando a necessidade de a referida Prefeitura continuar a trilhar o caminho do constante aprimoramento dos serviços digitais para satisfação da população, a partir da qualidade do atendimento e dos serviços ofertados de forma digital. Tais serviços são apresentados em estudos de Silva; Dornelas (2018) como objetivos do governo digital na busca por efetividade dos serviços públicos.

Por outro lado, C7 traz um importante paradoxo sobre a eficiência do atendimento *online* das demandas dos cidadãos pelo Poder Público apresentando benefícios desse atendimento:

Nós como população arcaica, a gente entende que o “face a face” ele é mais eficaz. Mas se de maneira eficaz, o sistema nos der o recurso necessário para que aquelas perguntas pertinentes, de forma presencial for solucionada, o serviço digital, além dele ser mais rápido, evita papel, evita que alguém transmita pro sistema *online* pra publicar, ele é mais eficaz. (C7)

Nessa mesma esteira, o Secretário Adjunto de Planejamento, Orçamento e Gestão e Subsecretário de Modernização da Gestão da PBH apresentou entendimento pela maior eficiência do atendimento *online* aos cidadãos. Alerta que, apesar de ser mais eficiente, não significa que será exclusivo. Diversos serviços públicos precisam ser prestados presencialmente, dada a própria natureza dos serviços e de sua prestação, a exemplo do que ocorre com os serviços de coleta de lixo e limpeza urbana, que só poderão se concretizar de forma presencial:

Sim, é mais eficiente, inclusive pra gestão. O meu atendimento *online* é muito mais barato que o atendimento presencial e do que o atendimento pelo telefone. É mais eficiente, mas o fato dele ser mais eficiente eu não vejo a curto prazo, ele sendo exclusivo. (A4)

Como se pode identificar, ainda não há um consenso quanto a eficiência do atendimento se efetivar de forma *online* ou presencial. Para tanto a pesquisa elucidou, como sobredito, que a maioria dos agentes públicos afirmou ser mais eficiente o atendimento *online* (total de 4 entrevistados), e 9 se posicionaram por maior eficiência dos serviços *online*. Outra parcela significativa (5 cidadãos) ainda não prefere esta nova modalidade de atendimento, demonstrando que esses mecanismos devem ser aperfeiçoados para beneficiar e merecer a aprovação de quem realmente importa: o cidadão. No entanto, cabe destacar que a concretização do governo digital representa redução dos custos quando comparado ao atendimento presencial, conforme também afirmam Brognoli e Ferenhof (2020).

Outro ponto importante a se destacar refere-se à usabilidade das plataformas digitais disponíveis pela Administração Pública para atendimento aos cidadãos e sua respectiva complexidade ou não.

Da análise das entrevistas realizadas, denota-se que do total de 5 agentes públicos, 2 os consideram fáceis, 1 reputa serem difíceis e 2 afirmaram que a resposta depende de fatores como: a complexidade dos serviços; da estrutura, *layout* e falta

de informações da própria plataforma e de prévio conhecimento para usá-las. Nesse mesmo contexto, dentre os entrevistados cidadãos 5 consideram fáceis a usabilidade das plataformas, 6 acham difíceis, e outros 3 afirmaram depende dos serviços, *layout* e falta de informações, como se depreende das respostas de C2, C5 e C11:

Pra gente que já conhece, eu acho fácil entendeu, mas eu acho que a pessoa que não conhece, ela tem dificuldade. Porque, às vezes, eu vou entrar na outra plataforma de outro estado, por exemplo, nas juntas de outro estado, tem que ficar procurando muito, porque não é muito simples de você fazer. (C2)

Depende do serviço, por exemplo pra fazer essa inscrição de criança na, no cadastramento escolar eu achei fácil, mas quando eu precisei olhar por exemplo na questão de uma dívida ativa que eu tenho, eu já achei mais difícil, já foi mais difícil de procurar, de localizar, de compreender onde que eu tinha que ir, não tinha no *site* da prefeitura não tinha nada explicativo, então dependendo, eu acho um pouco mais difícil. Falta uma informação, acesso rápido, mais fácil, né, não sei também se são os números de serviços é muito grande né, o número de serviços prestados é muito grande, então alguns serviços eu acho um pouco mais complicado de acessar. (C5)

Então, depende da plataforma. Depende muito, eu acho que a plataforma da Prefeitura é mais difícil em relação a do Estado. E a do INSS por ter mais idosos que usam, os ícones são mais fáceis pras pessoas visualizarem o que elas querem. A dinâmica do *site* é muito mais fácil do que da prefeitura por exemplo. (C11)

Como observado nas falas dos entrevistados, existem alguns entraves para a utilização das plataformas digitais de governo, as quais são as bases para implementação de um governo digital eficiente, que entregue resultados reais aos cidadãos e que lhes permitam participar das deliberações políticas fundamentais.

Estudos sobre o tema revelam que, inobstante os diversos aplicativos e plataformas digitais que objetivam a gestão da participação cidadã nas ações governamentais há, ainda, inúmeros hiatos a serem supridos para oferta de ciberespaços aos cidadãos, tendo por consequência a possibilidade de participação nas gestões públicas (ESTUPINAN VILLANUEVA *et al.*, 2016). Logo, esses achados servem como pontos de atenção à gestão do governo digital, no caso específico em questão, na PBH.



Nesse sentido, o próprio Secretário Adjunto de Planejamento, Orçamento e Gestão e Subsecretário de Modernização da Gestão da PBH afirmou que: “elas [as plataformas] não são fáceis por conta delas em si, mas por conta do arranjo nosso federativo que é bem complicado *pras* pessoas”.

De igual forma, o entrevistado C3 manifestando-se sobre a dificuldade de usabilidade das plataformas digitais, afirma que há exclusão, especialmente pelo conhecimento necessário para o uso da tecnologia.

Muito difícil, e, principalmente da pessoa da terceira geração ou idade acima de 60, que não tem muito manuseio, eles têm dificuldade, então ai, acaba que paga uma pessoa pra entrar e fazer, então aumenta o gasto dessas com essas pessoas. Agora quem já nasceu com a tecnologia pra eles, eles rapidinho já resolvem tudo. (C3)

Em paradoxo a tal posicionamento, C6 acha o uso das plataformas fácil. Para a entrevistada “são fáceis, em geral assim elas são intuitivas, porque normalmente tem aqueles espaços que informam as coisas, sugerem, então não é tão difícil não”. Nesse mesmo viés, C7 também acredita que há uma tentativa de torná-las mais acessíveis.

Eu acho que a cada dia, eles estão tentando facilitar pela idade da população. Agora, o idoso já terá mais dificuldade. Mas eu acredito que a implantação do sistema hoje, a tendência é melhorar e facilitar com que o idoso, o jovem, a criança saibam mexer com facilidade. Aquele famoso que com um click está resolvido. (C7)

Logo, considerando que o governo digital já é uma realidade das Administrações Públicas de todo o país, os problemas diagnosticados nas múltiplas plataformas digitais de governo que visam o atendimento aos cidadãos e buscam engajamento destes com o próprio Poder Público devem ser suplantados e aperfeiçoados para efetividade do governo digital, propiciando, em última finalidade, a própria participação popular em ambiente digital (SANTINI; CARVALHO, 2019). Se parcela considerável da população (principalmente os de mais baixa renda e os idosos) não sabe operacionalizar as plataformas digitais, a e-democracia dificilmente será atingida.

### 5.3 Participação popular em um ambiente de e-democracia

Com essa nova realidade tecnológica na rotina de tarefas públicas executadas pelos agentes públicos, surge uma nova dinâmica de engajamento dos cidadãos com o Poder Público, principalmente no que toca à solicitação dos serviços por meio de plataformas digitais acessíveis por computadores, celulares, *tablets* (ou qualquer outro meio eletrônico com acesso à internet) disponibilizados, inclusive, por aplicativos (ABREU, 2016).

Essa novel realidade de interação entre cidadão e Poder Público deve ter por fim propiciar a participação popular na tomada de decisões governamentais, traduzindo-se em empoderamento do cidadão (e da própria sociedade), que deliberarão em ambientes virtuais (a exemplo do que ocorre em audiências públicas virtuais) matérias sensíveis à coletividade (CARVALHO; SANTOS, 2020).

Nesse cenário, alguns aspectos importantes foram revelados no bojo desta pesquisa: a participação popular e potencialidade de empoderamento popular pelo uso de instrumentos tecnológicos pela Administração Pública: o governo digital, tendo os cidadãos papel fundamental nas decisões estatais, conforme revelado em estudos de Sanchez; Marchiori (2017).

Nesse contexto, verificou-se que a maioria dos cidadãos entrevistados (10 deles), ao serem indagados se os instrumentos tecnológicos do governo digital seriam eficazes para promover a participação popular, responderam negativamente à indagação. Para ser mais exato, dos 14 cidadãos entrevistados, 10 entenderam que os mecanismos digitais não trazem participação popular, enquanto apenas 4 afirmaram que tais mecanismos concretizam maior poder ao cidadão. No tocante aos agentes públicos, o resultado foi bem diverso, 4 cidadãos consignaram que os instrumentos tecnológicos do governo digital propiciam maior poder ao cidadão, enquanto apenas 1 agente público sinalizou em sentido contrário.

A propósito disso, C3 respondeu que dependeria de cada geração utilizar esses mecanismos digitais: a geração mais nova participaria em ambientes digitais,

enquanto que as gerações mais antigas não lograriam tal êxito, dizendo que ainda não estamos imersos em um processo democrático digital. Como ilustração, C3 relata:

Eu acho que ela 100% não, diria 50%. A geração nova, eu acho que é 100%, a segunda geração, a terceira geração acima de 60 não, por causa do *site* mesmo, mas é porque é difícil que uma pessoa que não tem nenhum conhecimento utilizar tais instrumentos, eu tenho uma ligação muito grande com a terceira idade, então a coisa mais simples, eles não conseguem. Deu exemplo do e-social e INSS como entraves de governo digital. Eu acho que ainda não estamos no processo democrático digital, nós não somos um país avançado, nós somos um país ainda que estamos caminhando, mas a tendência é sim, mas hoje não, eu não vejo essa democracia. (C3)

Como se pode perceber, o número de entrevistados que afirma que os instrumentos tecnológicos não seriam capazes de propiciar participação popular se mostra muito elevado frente ao número total de entrevistados. Vejamos as respostas dos entrevistados C1, C4 e C8 que aludiram de forma negativa ao questionamento para extrair as razões que embasaram seus posicionamentos:

os instrumentos tecnológicos do governo digital não são eficazes para promover a participação popular, pois só alcançam uma parcela da população. Os mecanismos em si não trazem o poder ao cidadão, o que traz o poder é a participação das pessoas. Então, o mecanismo em si é só uma ferramenta. (C1).

É, tenho minhas dúvidas, porque não é fácil mexer com a parte digital, é complicado. Não é tão fácil assim, só disponibilizar o serviço. Não é qualquer pessoa que sabe mexer não, a população em geral ainda tem muita dificuldade ainda. Ainda está muito aquém ainda para atingir uma massa muito grande de pessoas. (C4).

Eu penso que ainda existe uma questão muito grave em relação ao e-gov, o serviço digital, o processo tecnológico mudou, porque nós temos hoje uma crescente população analfabeta nesse sentido, isso é muito grave, e isso compromete a democracia, compromete a participação popular, tem pessoas que não tem acesso nenhum, então esse instrumento tecnológico que vem facilitar esse acesso, a transparência, poderia facilitar o processo de participação popular. Então, o que a gente tem é o seguinte: uma população de classe média alta, com amplo acesso tecnológico, voando na tecnologia e o pessoal que não tem nem acesso à internet, então é desigual, é imprudente, sabe? A situação, assim, grave, no país que a gente está vivendo. (C8)

Conforme se denota das respostas dos entrevistados, são muitas as causas elencadas como obstativas para que os instrumentos tecnológicos do governo digital ampliem a participação popular. Podem ser resumidas em: falta de alcance dos

mecanismos digitais a uma parcela significativa da população mais pobre e mais idosa, analfabetismo e baixa escolaridade de parte da população, dificuldade de operacionalização dos instrumentos digitais, ausência de conhecimento da tecnologia do governo digital, desigualdade social que se reflete nos aspectos de uso de tecnologia. Souza, Curi e Nuintin (2019) também identificaram resultados semelhantes, os quais revelam que tais fragilidades percebidas pelos entrevistados precisam ser combatidas pelo Poder Público para que a participação popular pelo governo digital seja efetiva e que a grande massa de cidadãos possa auferir serviços *online* de qualidade prestados pelo Poder Público.

Em contrapartida, os 4 cidadãos e 4 agentes públicos entrevistados (mesmo que tenham sinalizado positivamente quanto à possibilidade de os instrumentos tecnológicos do governo digital propiciarem participação popular) demonstraram em suas respostas que o processo democrático digital ainda está em construção, como se extraem de algumas dessas respostas:

Então, eu acho que nesse particular, devemos ter plataformas digitais governamentais que permitam o acesso e a participação da população na construção das políticas públicas, na construção de programas de governos, de projetos, ela é fundamental. E eu acho que sim, na minha avaliação, ela pode até, não ainda não ter atingido na sua plenitude, nos objetivos, mas que ela facilita e permite sim uma maior integração da sociedade, a minha resposta é afirmativa. (A3)

Eu entendo que na verdade, esse seja talvez um longo caminho pra ampliar a participação. Em Belo Horizonte temos “Comissões Regionais de Transportes e Trânsito – CRTT’s”, que na verdade são comissões eleitas nas regionais da cidade, com representantes do poder público e representantes da comunidade daquela região. Historicamente, essa participação ficou viciada, pois são sempre os mesmos representantes nos mesmos grupos. Com a pandemia começou com o virtual e hoje a participação é maior, tem mais gente se candidatando pra ser eleito. (A4)

Eu acho que facilita sim, é como eu te falei, da questão de a pessoa não precisar se deslocar, por exemplo um projeto de lei, até a Câmara por exemplo de vereadores. Mas a questão também da divulgação desse tipo de situação, porque não tem como o cidadão participar de uma coisa que ele nem conhece ou que ele nem sabe. (A5)

Nota-se que a pesquisa identifica que a maioria dos agentes públicos entrevistados (4 deles dos 5 entrevistados) sinalizam no sentido de que os instrumentos tecnológicos representam maior participação popular. Já os cidadãos entrevistados,

dos 14 entrevistados, 10 posicionaram-se pela impossibilidade de os mecanismos tecnológicos do governo digital implicarem maior participação popular, enquanto que apenas 4 entenderam que tais mecanismos possibilitam esta participação.

Consoante se percebe, para que se alcance a participação popular digital, a partir dos instrumentos tecnológicos disponíveis no governo digital há muitos aspectos a serem superados (conforme expandido acima), os quais devem ser implementados pelo próprio Estado, com vistas a se garantir acesso digital irrestrito à população, e objetivar atenuar adversidades como a exclusão digital de parcela considerável da sociedade visando uma real participação popular, como já apontado em estudos de Reyna e Gabardo (2020).

Além da participação popular por meio dos instrumentos tecnológicos do governo digital, outro relevante ponto a ser sobrelevado é a elucidação se esses mesmos mecanismos digitais trazem ou não maior poder ao cidadão. Questionados sobre esse particular, dos agentes públicos entrevistados, 4 reputaram que esses mecanismos digitais trazem maior poder aos cidadãos, e apenas 1 alegou ter dúvidas quanto à questão. Quanto aos cidadãos entrevistados, 7 afirmaram que os instrumentos tecnológicos do governo digital acarretam maior poder aos cidadãos, ao passo que 4 se posicionaram negativamente. Aliás, 3 cidadãos entrevistados apresentaram certas condições para que tal premissa ocorresse, como se extrai das seguintes respostas:

Eu tenho dificuldade de responder essa sua pergunta, eu acho que com o governo digital, como a gente falou do acesso a plataformas, às vezes a gente tem que cobrar com meta quando a gente está procurando determinado serviço, dentre outros, às vezes a gente pega um serviço que a gente nem sabia que existia, então eu acho que no sentido de ter mais conhecimento, dos próprios serviços prestados pelo governo, é interessante. Agora em questão, e, do poder do cidadão de deliberação vai depender do próprio governo dar o vetor. (C5).

É! A partir do momento que a pessoa consegue acessar, ela vê que ela tem acesso de uma forma mais tranquila, né? Sem ter o outro ali pra fazer pra ela. Se ela deu conta, né? Empodera sim. A exclusão digital também é um problema. (C9).

Eu não acredito que isso ocorra. Eu acredito que isso é manobra pra falar “olha, estamos fazendo”. Mas eu acho que os políticos e os governantes, não olham pra isso de modo geral. Eu acho que em relação poder da população sobre isso, eu acho que nenhum. O poder ainda continua no

interesse do político, mesmo tendo instrumentos da população e informações palpáveis, então, depende muito. (C11).

Fica claro das respostas reproduzidas acima os fatores de dificuldade das plataformas digitais; falta de conhecimento técnico necessário para acessar e manusear tais plataformas; investimentos do próprio governo em TICs (tecnologia de informação e comunicação) para disponibilizar instrumentos digitais à grande massa populacional e a própria exclusão digital; interesse político para disponibilização de mecanismos digitais. Tais fatores foram revelados como importantes achados que impedem o empoderamento dos cidadãos por intermédio dos mecanismos tecnológicos do governo digital e merecem atenção e providências prementes dos governantes, como já acentuaram Carvalho e Santos (2020) em seus estudos.

De outro prisma, 7 cidadãos entrevistados foram elucidativos ao responderem que de fato os mecanismos digitais trazem maior poder ao cidadão, enquanto 4 agentes públicos assim também afirmaram. Como exemplo disso, A2 pontuou que “eu não tenho dúvidas que esses mecanismos digitais trazem maior empoderamento ao cidadão”. No mesmo sentido, C7 asseverou que “sim, traz maior poder ao cidadão”. Vejamos outros posicionamentos dos entrevistados que entendem que os mecanismos digitais trazem empoderamento aos cidadãos:

Eu acho que traz, traz maior poder, é, acho que controla um pouco do coronelismo, você não precisa ficar dependente de um líder comunitário ou alguém dessa associação com governador, porque você entende que, se a prefeitura vai fechar uma rua, é só você clicar, aguardar um requerimento e vai ter o endereço do núcleo, posicionamentos dos gastos e tudo mais. (C6).

Traz. Porque, por mais que sejam todas as pessoas que tenham esse conhecimento, sempre haverá alguém que tenha esse conhecimento que vai traduzir pra população o que está acontecendo. (C3)

A partir dos discursos dos cidadãos é possível inferir que o empoderamento dos cidadãos por meio do governo digital e seus respectivos instrumentos tecnológicos ainda carecem de um arranjo governamental para educar parcela da população de como utilizar tais mecanismos. Além disso, o que se desvela é que só com os investimentos em TICs pela Administração Pública e a adequada disponibilização de todos os meios tecnológicos aos cidadãos de baixa renda é que teremos

legitimidade para se falar em democracia digital, como também já exposto por Silva e Dornelas (2018).

#### **5.4 Utilização em massa do governo digital**

A partir desse engajamento do cidadão com a Administração Pública por intermédio de ambientes digitais, os cidadãos solicitam inúmeras demandas de que necessitam, as quais anteriormente eram requisitadas presencialmente, e com o avanço progressivo da tecnologia passaram a ser solicitadas *online*, tudo mediante políticas públicas de investimentos em TICs (CRISTOVAM; SAIKALI; SOUSA, 2020).

O uso massivo do governo digital é uma realidade que deve estar presente nas pautas de deliberações governamentais (SANTINI; CARVALHO, 2019). Na realidade do cenário desta pesquisa o uso difundido do governo digital constitui-se como rotina administrativa, porquanto um elevado número de serviços públicos prestados pela Prefeitura de Belo Horizonte já os são inevitavelmente solicitados em ambientes digitais (GUIMARÃES; PINHEIRO; ALMEIDA, 2019).

Quando questionados sobre a facilidade de utilização dos mecanismos digitais do governo de Belo Horizonte, dentre os agentes públicos deste Município que foram entrevistados, 2 se manifestaram positivamente, e os outros 3 entenderam que não são fáceis de utilizá-los. No que se refere aos cidadãos entrevistados, 3 consideram fáceis a utilização das plataformas digitais por outras pessoas, 10 afirmaram que outras pessoas teriam dificuldades de utilizá-las, e 1 consignou que dependeria da respectiva faixa etária a utilizá-la, considerando que os mais idosos teriam maiores dificuldades. O entrevistado C3, vale dizer, asseverou que:

Depende das faixas etárias e acho que com o passar do tempo eles vão descobrindo. O máximo de pessoas acima de 60 anos, ela vai entrar no site e consegue visualizar o que ela quer, sem usar aplicativo. (C3).

Note-se o número de entrevistados que responderam que outras pessoas teriam dificuldades em utilizar esses mecanismos digitais foi relevante, o que significa que os mecanismos tecnológicos do governo digital ainda carecem de adequações para

alcance de um número maior de cidadãos. Essa limitação de pessoas com acesso ao governo digital influi negativamente na efetivação de uma participação popular digital. Tem por consequência uma exclusão digital, que, no atual paradigma tecnológico, significa exclusão da própria cidadania, por afastar o cidadão das decisões governamentais, cuja tendência é que as deliberações sejam tomadas em ambientes virtuais, como já apontado por Medeiros *et al.* (2020). Essa situação demanda uma reflexão crítica de nossos governantes.

Das transcrições abaixo, é possível extrair algumas adversidades que justificam esse número elevado de entrevistados que entenderam pela dificuldade de diversos cidadãos utilizarem esses mecanismos digitais:

Não, pois apesar de a Prefeitura de Belo Horizonte ter tentado simplificar o uso das ferramentas digitais, ainda percebo certa dificuldade de seu uso por pessoas mais idosas e de baixo grau de instrução. (A1).

Olha, vou te falar, eu acho que não. Inclusive, até a gente, eu olho assim, dificuldades tremendas com as ferramentas. As ferramentas foram feitas na verdade, elas não são simples de você fazer, vou te dar um exemplo o e-social, ele vai facilitar a vida das pessoas, talvez no futuro, porque agora não. (C2).

Não, não conseguem, por exemplo, meu pai, minha mãe não tem facilidade de acessar, de entender então, por exemplo, quando eles precisam de algum serviço, é, eles pedem para eu olhar ou alguma das minhas irmãs, e não são todas as pessoas, eu vejo no meu próprio trabalho mesmo, alguns colegas de trabalho, como eu tenho essa facilidade de usar, dependendo do serviço eu tenho que olhar, tenho que pesquisar, às vezes, não consigo localizar, então meus colegas de trabalho que me perguntam. (C5).

Nós temos passado, eu citei a pandemia, crianças que são completamente excluídas, e outras que são completamente incluídas que tem toda condição, que nasceram a ter a tecnologia a seu favor. As pessoas mais idosas precisam de ter uma capacidade de aprender também. Se o governo apresenta, qualquer tipo de ferramenta que tem o mínimo de complexidade, as pessoas não conseguem acessar. (C8).

Acredito que essas pessoas mais simples e com menor grau de instrução têm mais dificuldade, sabe? Geralmente elas precisam de auxílio de um filho ou de alguém que tem uma instrução. Os idosos têm mais dificuldade, pois não acessam tanto a tecnologia. (C9).

O Ouvidor-Geral do Município de Belo Horizonte (A2) apresenta como importante vetor para a eficácia do governo digital e a inclusão de pessoas com menor grau de conhecimento, a educação para a cidadania, com se extrai de seus exatos dizeres:



O acesso para pessoas com menos conhecimento, incluindo documentos de direito público, talvez eles tenham um pouco mais de dificuldade de interpretar. Mas eu acho que existe algo de que precisa ser trabalhado que é a educação para a cidadania. Não adianta a gente ter ferramentas e não divulgar, não dizer para as pessoas aonde estão as ferramentas para que serve. (A2).

O Controlador-Geral do Município (A3) alerta para a dificuldade de os idosos utilizarem os mecanismos digitais do governo e propõe algum meio para atribuir tratamento especial para essas pessoas. Asseverou o Controlador-Geral que:

Eu acho que, na verdade, a lógica que essas plataformas usam ali uma pessoa média, uma pessoa que tenha um grau de conhecimento médio, consegue acessar. Agora, por óbvio, os idosos, enfim, eu vejo pela minha própria mãe tem dificuldade sim, tem dificuldades sim, então talvez, a gente precisa ter algum tipo de mecanismo, para dar tratamento diferenciado, para essas pessoas que tem maiores dificuldades, ter aí um dia a dia efetivo com essas novas tecnologias. (A3).

Contraditando essa ponderação do Controlador-Geral do Município (A3) o Secretário Adjunto de Planejamento, Orçamento e Gestão e Subsecretário de Modernização da Gestão da PBH, acredita que a restrição é mais educacional do que de gerações.

Eu acho assim, idade muitas vezes é um preconceito nosso. De fato, a gente tem idosos que usam *WhatsApp*, *Facebook* e outras redes sociais. Então, eu acho que idade não é um limitador. Eu acho que hoje a restrição está muito mais ligada a questão educacional e de renda. E aí eu estou falando de classe D e E, que há uma grande dificuldade tanto de acesso e equipamentos. (A4)

Como se percebe, a preocupação trazida pelo Secretário Adjunto de Planejamento, Orçamento e Gestão e Subsecretário de Modernização da Gestão da PBH está mais voltada a questão educacional e à baixa renda para acesso aos mecanismos tecnológicos do governo digital. É dizer, a evolução e o potencial êxito do governo digital impõem a suplantação de desafios técnicos, educacionais, econômicos e principalmente conseguir grande parcela da população em rede, como bem apontado pelos estudos de Roy (2017).

Em contraponto, 2 agentes públicos e 3 cidadãos entrevistados responderam que outras pessoas conseguem utilizar facilmente esses mecanismos digitais, como se denota da resposta de C1: “no geral, as plataformas digitais de governo são fáceis de mexer, quando você tem algum problema que não são os problemas já pré-

mapeados, aí as plataformas são limitadas”. Nessa mesma esteira, C4 afirmou que “no geral, é fácil, ele é bem autoexplicativo, e se você tiver um mínimo de interesse de seguir as instruções ali você consegue avançar *pra* ir no seu propósito”.

Outro aspecto importante que foi revelado nesta pesquisa refere-se às recomendações dos entrevistados para maior participação popular a partir do uso desses mecanismos digitais governamentais.

Precisamente nesse quesito, as sugestões dos entrevistados para melhoria na participação popular a partir do uso dos mecanismos digitais governamentais são muitas. Consistiram em: necessidade de mais divulgação dos instrumentos tecnológicos do governo digital; incentivo à educação; inclusão de pessoas com menor conhecimento; melhoria nas plataformas digitais tornando-as mais fáceis e simples; mobilização da comunidade (inclusive por meio de líderes comunitários) para explicitar tais instrumentos tecnológicos; treinamentos itinerantes dos dispositivos digitais; disponibilização de tele-centros com acesso à internet em áreas mais carentes; informações mais simples nas plataformas digitais; promoção de programa de governo “internet para todos”; e incentivos às operadoras de telefonia para isentar de custos aplicativos do governo digital.

Todas essas providências são necessárias para que, a partir do uso adequado das TICs pela Administração Pública permita-se a interlocução entre cidadão e Estado, bem como pela implementação de políticas públicas que propiciem efetiva participação democrática digital de toda a sociedade em rede (SILVA; DORNELAS, 2018).

A sugestão para melhoria da participação popular digital que mais vezes foi citada pelos entrevistados foi a necessidade de divulgação de todos os mecanismos digitais governamentais, o que ocorreu nas respostas de 8 cidadãos e 3 agentes públicos entrevistados. A promoção de cursos de capacitação e do próprio conhecimento na área de informática foi citado por 6 cidadãos e 2 agentes públicos entrevistados. As melhorias e a simplificação das plataformas digitais e de seu *layout* foram mencionadas por 4 cidadãos e 1 agente público entrevistados.

Outro aspecto que foi revelado nesta pesquisa, e que influi diretamente no êxito do governo digital, é a necessidade de divulgação adequada dos mecanismos tecnológicos, fundamental para possibilitar conhecimento irrestrito da população sobre tais mecanismos e dos dados governamentais em geral. Nogueira Júnior (2019) aponta que, sem divulgação e transparência, os cidadãos nunca poderão exercer democracia digital (e-democracia) ou solicitar demandas do Estado, por total falta de conhecimento.

Essa falta de divulgação adequada dos mecanismos tecnológicos do governo digital foi afirmada por quase a totalidade dos entrevistados. Em números exatos, todos os 14 cidadãos e 4 agentes públicos entrevistados responderam que o governo não divulga adequadamente os mecanismos tecnológicos do governo digital, e apenas A4 afirmou que a Prefeitura de Belo Horizonte os divulga adequadamente, sendo esse entrevistado o próprio Secretário Adjunto de Planejamento, Orçamento e Gestão e Subsecretário de Modernização da Gestão da PBH, que afirmou em sua resposta:

BH divulga bem. A gente coloca rede social, a gente coloca portal, eu faço questão de divulgar na rádio Itatiaia que tem um público grande, faço questão de divulgar no Jornal do ônibus, pautas pra imprensa mesmo como a Rede Globo pra explicar como funciona mesmo. E há um reforço contínuo, pois não pode divulgar só uma vez e acabou. (A4).

São relevantes as palavras do agente público responsável pela implantação e divulgação do governo digital na Prefeitura de Belo Horizonte, das quais se extraem que existe tentativa institucional da PBH nessa divulgação. Ainda assim, essa divulgação não tem chegado ao conhecimento do cidadão, o que impõe uma reflexão crítica sobre as formas de divulgação dos mecanismos digitais da PBH. O mais importante é levar a informação e fazer chegar ao cidadão que é o usuário por excelência dos instrumentos tecnológicos.

Essa falta de conhecimento dos instrumentos digitais da aludida prefeitura acarreta, inclusive, baixo nível de participação popular, que não prescinde do acesso à

informação para o próprio uso das tecnologias disponíveis, como já bem informado por Foti (2014) em seus estudos.

Em paradoxo ao que é afirmado pelo Secretário Adjunto de Planejamento, Orçamento e Gestão e Subsecretário de Modernização da Gestão da PBH, os 14 cidadãos entrevistados e os outros 4 agentes públicos foram peremptórios em afirmar que o governo não divulga adequadamente os instrumentos tecnológicos do governo digital. A exemplo disso, responderam simplesmente não à indagação o Diretor de Transparência da PBH (A1), e os entrevistados C1, C2, C3, C9 e C13, demonstrando, inclusive, uma opinião firme formada a esse respeito.

Cabe destacar que 3 cidadãos entrevistados aduziram que só passam a conhecer os instrumentos tecnológicos quando precisam de determinados serviços, adquirindo, assim, um conhecimento fragmentado e setorial do todo. É o que foi afirmado pela quarta cidadã entrevistada ao asseverar que “de maneira nenhuma, você que descobre na hora que você tem problema, principalmente na pandemia, assim começa a entrar no Google e fala quem que vai me ajudar” (C4). Veja-se outra resposta nesse mesmo sentido: “Não. A gente tem um conhecimento quando procura o serviço. O serviço, ele é ofertado, mas ele fica no obscuro. Você só vai saber daquele serviço uma vez que você faz uma consulta e sabe que ali tem”. (C7).

A resposta da entrevistada C11 chama à atenção para a perda de tempo daqueles que precisam utilizar o governo digital e, por falta de divulgação, não sabem manusear aplicativos do governo, como se depreende de seus dizeres:

Não. Não divulga. E assim acaba que essa não divulgação, faz com que a gente perca tempo. Porque quando a gente liga eles falam assim, você pode entrar no aplicativo e verificar isso tudo lá. Mas como que eu ia saber que existia o aplicativo? E aí a gente liga, demora, pra depois ir pro aplicativo.

O que se percebe com a pesquisa é que cabe aos cidadãos se empenhar para buscar o conhecimento desses mecanismos digitais para deles se utilizar, como afirmado pela oitava cidadã entrevistada que consignou, ao ser indagada se o

governo divulga adequadamente esses mecanismos digitais, que “não divulgam, a gente tem que buscar”.

Também merece nota a resposta da entrevistada C6 que se preocupa com a divulgação em massa desses instrumentos tecnológicos do governo digital para alcançar o maior número de cidadãos possíveis, rompendo as fronteiras das faixas etárias e classes econômicas, promovendo-se a real inclusão digital massiva, para aí sim iniciarmos um debate sobre democracia digital no Estado Brasileiro. Para a entrevistada “Não, está bem distante do que deveria ser, precisa mesmo massificar, deixar ser mais liberado assim”.

A entrevistada C14, ao ser questionada sobre a adequação ou não da divulgação dos mecanismos tecnológicos do governo digital, demonstrou ter desconhecimento de tais mecanismos como decorrência da falta de divulgação adequada.

Não. Não mesmo. Porque eu tive muita dificuldade e olha que eu já conhecia o meu sistema, só que a questão que, em uma pandemia, de uma hora pra outra eu ter pegado o meu computador caseiro e fazê-lo virar um computador da empresa, pra mim que não tenho conhecimento de informática, o pessoal passou um passo a passo e eu simplesmente liguei pro pessoal da informática e disse explique pra mim porque eu não tenho conhecimento nenhum de TI, explica como se fosse explicar para uma pessoa bem leiga. Pois eu não tenho conhecimento nenhum. (C14)

O que se pôde depreender dos dados coletados nesta pesquisa é que a divulgação dos mecanismos tecnológicos do governo digital ainda está aquém de atingir a grande massa populacional que precisa dos serviços públicos. Daí, é imperioso inferir que, durante longo período de transição, os governos brasileiros precisarão manter um sistema híbrido (presencial e *online*) de canais de atendimento e de interlocução com o Poder Público, até que sejam sanados problemas crônicos de transparência e inclusão digital de uma grande massa excluída do governo digital. Conforme ensinamentos de Sartoretto (2015), deve ser parte integrante das tomadas de decisões governamentais que visem a real participação popular.

O último questionamento apresentado aos entrevistados se relacionou à sugestões para o atendimento de pessoas com menor grau de instrução para inclusão efetiva

no governo digital. Nas palavras do Secretário Adjunto de Planejamento, Orçamento e Gestão e Subsecretário de Modernização da Gestão da PBH (A4):

Primeiro se a pessoas não tem um grau de instrução pra ter um letramento do digital, eu vou ter que ofertar o presencial ou telefônico. Vou ter que oferecer até o momento em que, primeiro eu dei o acesso a pessoas a tecnologia aí eu estou promovendo a inclusão digital efetiva, que não é só a oferta é ensinar a usar. Então, a gente tem trabalhado por exemplo, inclusão digital nas escolas, não só dando acesso a internet, mas o uso do computador. A gente tem o uso de programação pra criança, a gente capacitou 2.000 alunos já em programação e o curso de programação pra criança não é para desenvolver software é onde ele desenvolve algumas competências tanto como competência matemática, lógica, raciocínio lógico, mas também casado com o conceito de tecnologia pra que ela saiba lidar com esse nosso mundo de hoje. (A4).

Nota-se nas palavras do agente público que há preocupação e medidas práticas sendo adotadas pela Prefeitura de Belo Horizonte para ofertar essa inclusão digital, tão necessária para as práticas do governo digital. Identifica-se, a partir de suas palavras, que a Prefeitura tem buscado capacitar, na área da tecnologia, crianças em escolas desde a base da formação. No atual cenário global e do governo digital na PBH é inarredável apresentar a tecnologia desde os primeiros anos de formação escolar, para que, a partir do conhecimento, todos os grupos sociais de todas as faixas etárias possam participar da construção de políticas públicas efetivas, como apresentado por Tufte (2017) e Carpentier (2019).

Ainda sobre sugestões, dos 5 agentes públicos entrevistados foram apresentadas as seguintes recomendações para o atendimento de pessoas com menor grau de instrução em relação à tecnologia: 3 mencionaram a necessidade de simplificação das plataformas digitais; os 5 sugeriram por maiores investimentos em educação para capacitação das pessoas para tanto; 2 aduziram pela necessidade de campanhas governamentais; e 1 indicou a falta de previsão orçamentária e financeira dos órgãos e entidades governamentais para capacitação de cidadãos em relação à tecnologia

Os cidadãos entrevistados, por sua vez, apresentaram como sugestões: 7 deles apontaram a imprescindibilidade de simplificação das plataformas digitais e aplicativos dos governos (em especial da PBH); 2 sugeriram uma ampla e efetiva

divulgação dos instrumentos tecnológicos governamentais; 6 indicaram a necessidade de investimento em educação para fins de conhecimento da tecnologia; 5 identificaram a necessidade de maior disponibilização de pontos de acesso à internet na cidade, principalmente nas áreas mais pobres e internet itinerante; 4 mencionaram a importância de campanhas governamentais; e, 1 (C10) aduziu pela possibilidade de parcerias do Poder Público com a iniciativa privada para disponibilização de cursos de formação na área da tecnologia.

Ainda nesse contexto, C2 afirmou que “as plataformas têm que ser simplificadas”, o que é corroborado por C3.

Nesse contexto, algumas respostas merecem nota, dado o alcance de seus termos e sua consonância com o objeto pesquisado, senão vejamos:

Deveria ter fomentada a educação e publicidade dos meios governamentais, eu acho que é preciso trabalhar a parte educacional, por exemplo, se a gente não formar as pessoas e estimulá-la com campanhas, é um processo que leva tempo, mas eu continuo dizendo pensar no processo educativo, com campanhas, com informações. O governo digital não divulga bem os mecanismos do governo digital, algumas vezes talvez, mas a grande maioria não. Não há de fato um interesse direto, mas simplesmente não colocam um orçamento para isso. (A2).

Então eu preferi investir mais em educação, investir mais em capacitar a nossa população, para que ela possa ter um juízo crítico sobre todas as questões, e a partir daí ela poder ter acesso, poder ter mais facilidade pra usufruir todas essas facilidades, que são inúmeras, dessa revolução tecnológica, então esse é o primeiro ponto, considerando nossa realidade, é, talvez seja a gente ter uma maior simplificação do serviço, a gente conseguir desenvolver o serviço de forma que ele seja mais interativo, que ele seja talvez um menor grau, hoje a gente tem muito a questão de toque, essas facilidade podem ajudar aqueles que tem mais dificuldades de acesso a esses serviços. (A3).

A necessidade de disponibilização de pontos de acesso no Município de Belo Horizonte (alcançando pessoas mais pobres e que, por sua condição econômica, se encontram excluídas do governo digital, o que requer, indubitavelmente, a disponibilização de recursos financeiros com internet e equipamentos tecnológicos), o que pode ser apreendido na resposta da entrevistada C5, ao preceituar que:

É, eu acho que, aquela idéia que te falei de ter pontos de acesso, de ter locais com computador, lógico a internet, e ter instrutores e de repente

talvez até por exemplo, as escolas, salas de informática, oferecendo talvez um curso básico nos finais de semana para o cidadão que mora na região de interesse em aprender, talvez seja uma ideia interessante para ser feito. Eu gosto do governo digital, eu acho como eu te falei, eu acho prático, porém ele precisa ser melhorado. C5.

Em sentido similar ao que foi respondido por C5, a entrevistada C6 sugere a disponibilização de uma espécie de governo digital itinerante que vá às regiões mais pobres da cidade, e faz um alerta sobre a importância de vontade política para tanto:

Olha eu acho que por sugestão, primeiro, essa coisa de itinerante que eu falei, de entrar naquelas vilas aquelas que tem alguma informação tecnológica, mas sobretudo tem que ter vontade política para se organizar, por que hoje em dia as pessoas tem *WhatsApp*, tem *Instagram*, por que quando elas querem, quando querem se divertir elas tem o poder de investir, só que para coisas irrelevantes são coisas que a gente paga, então tem que ter estudo pra modernizar os sites e tem que ter vontade política pra popularizar isso.

Com esse mesmo ideário de um governo digital itinerante, C7 também acredita em atendimento em regiões mais carentes:

O que eu poderia sugerir, dentro dessa ideia colocada, hoje nós temos a biblioteca pública que acontece através do SESC que são micro-ônibus que se deslocam para as áreas de menor potencial financeiro e cultural. E ali as pessoas têm um acesso. É o mesmo serviço é prestar esse serviço para conhecimento das pessoas, levando pras pessoas mais simples. Pra que essas pessoas tenham acesso junto a essas plataformas.

O aspecto do *layout* e apresentação visual das plataformas digitais para atingir a grande massa, também foi bem lembrado por C12, conforme segue:

Tornar os mecanismos digitais mais amplos, da mesma forma que o *Facebook* não consegue atingir a massa, então deve-se estudar as plataformas desse jeito que sejam populares, a pessoa fala, tem um áudio aqui dizendo faça isso, vá nesse caminho né, no geral porque, aí sim fica apto para atingir a massa mesmo, inclusive pra ficar mais atrativo né, desenha. Quando você entra nesses *sites* do governo não tem nenhuma atrativo. Você entra porque precisa de alguma coisa ali, a gente que tem conhecimento às vezes tem dificuldade. Então é estudar mesmo pra mudar essas plataformas pra que atinja a grande massa. (C12).

Em relação à disponibilização de pontos de apoio de acesso à internet, C9 afirmou que devem ter “pontos de apoios dos órgãos públicos para tirar dúvidas, *pra* mediar esse acesso, estimular também. Retomar os estudos, fazer cursos, uma educação digital”.



A possibilidade de realização de parceria entre o Poder Público e a iniciativa privada para fomentar e expandir o conhecimento na área da tecnologia aos mais carentes ainda se mostrou como um achado de pesquisa importante e que pode ser objeto de uma análise pela PBH para sua implantação. Nesse contexto, destaca-se a percepção de C10, conforme segue:

Eu acho que o atendimento presencial nas regionais é muito importante 'pra' essas pessoas serem instruídas. Poderia fazer uma parceria também com o público e o privado, com escolas técnicas. Por exemplo, uma escola municipal em um bairro, onde as pessoas têm acesso ali mais rápido, poderia ter umas salas assim para fazer um laboratório técnico e fazer com que essas pessoas voltem a estudar nesse sentido, né? Vamos supor, você pega uma COTEMIG e faz uma parceria, com escolas municipais e mirasse nesse público mais carente e com isso tivesse um material e desse um incentivo, desse uma bolsa, um valor, as pessoas seriam motivados. Parcerias com a igreja, pois a igreja vai aonde o Estado não vai, ela tem uma força, igrejas evangélicas e católicas, poderiam fazer uma parceria. (C10).

Ainda C13 argumenta sobre a necessidade de se capacitar os servidores que farão o atendimento as pessoas que têm dificuldades com tecnologias:

Pois é 'pra' essas pessoas é preciso de capacitação, é pra entidade sentar mesmo do lado, verificar qual é o grau de dificuldade dela, como que essas pessoas trabalham, quais são as tecnologias que ela acessa pra verificar que tipo de plataforma que pode ser oferecida pra essa pessoa. (C13).

Como se pôde depreender, existem inúmeras sugestões de implementação e outras de aprimoramento para uma efetiva disponibilização dos mecanismos tecnológicos do governo digital no âmbito da Prefeitura de Belo Horizonte que merecem atenção das autoridades competentes.

Sem tais medidas, segundo Reyna e Gabardo (2020), toda a sistemática do governo digital resta comprometida por não ter o alcance à grande massa populacional, devido à exclusão digital de pessoas de baixa renda e as mais idosas, demonstrada nos achados desta pesquisa, o que torna a temática da participação popular digital uma realidade muito distante dessas classes sociais e etárias.

Além disso, outro aspecto apresentado, que dificulta a efetividade do governo digital, foi a divulgação ainda tímida dos mecanismos digitais. Por falta de conhecimento de determinados mecanismos já disponíveis, grande parte da população não os utiliza, fazendo-se mister, por consequência, a manutenção de um sistema de atendimento híbrido ao cidadão no âmbito da Prefeitura de Belo Horizonte, até que sejam superados esses problemas crônicos de transparência e inclusão digital como já apontado por Sartoretto (2015).

Nesse contexto, os entrevistados desta pesquisa apresentaram sugestões de melhorias para franquear ampla participação popular por meio dos mecanismos digitais disponíveis, bem assim para atendimento de pessoas com menor grau de instrução relativamente à tecnologia. São elencadas como exemplo de facilitação e simplificação das plataformas e aplicativos digitais: ampla divulgação dos mecanismos digitais (inclusive mediante campanhas governamentais); promoção de educação tecnológica por meio de cursos de capacitação, por intermédio, inclusive, de parcerias do Poder Público com a iniciativa privada; previsão de recursos orçamentários e financeiros consentâneos com as demandas da tecnologia; além de uma maior disponibilização de pontos de acesso à internet na cidade, principalmente nas áreas mais pobres, bem como oferta de internet itinerante

Todas essas sugestões se mostram essenciais para franquear acesso irrestrito a todos os cidadãos que tenham interesse em um engajamento efetivo com o Poder Público local. Este acesso deve ocorrer não apenas na solicitação de serviços públicos, mas também na participação das deliberações governamentais, como a participação em audiências públicas de interesse coletivo, orçamentos participativos digitais, dentre outros mecanismos democráticos que demanda o uso da tecnologia, como já identificado por Santini e Carvalho (2019) em seus estudos sobre o tema. Se parcela da população não tiver acesso ou conhecimento técnico necessário para operacionalizar as plataformas digitais, a democracia digital dificilmente será atingida, pois a democracia demanda a inclusão irrestrita dos cidadãos.

Conforme Lafuente *et al.* (2021) a busca altamente justificável pela democracia digital, em um cenário mundial de uso da tecnologia não pode ignorar e excluir

cidadãos por sua classe social ou idade, o que representaria, em última análise, uma democracia de elite e de jovens. Um governo digital de poucos não é um governo. O que se deve buscar é um governo e uma democracia digital colaborativa que integrem os excluídos a partir de instrumentos institucionais e econômicos necessários.

Feitas todas essas considerações, com fulcro nos dados coletados e na proposta temática apresentada e debatida ao longo desta dissertação, expõem-se no próximo capítulo as considerações finais desta pesquisa.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O uso difundido de TICs (tecnologias de informação e comunicação) pela Administração Pública Brasileira é uma realidade que faz parte da rotina na esfera pública. Traduz-se em reflexos diretos para os agentes públicos que se amoldaram a essa nova realidade no exercício de suas funções públicas, como também para os cidadãos que utilizam dos serviços e promovem interlocução direta com o Poder Público atualmente em meio virtual. Esta realidade provoca inúmeras transformações na requisição de serviços e na própria participação popular mediante um engajamento digital progressivo (e-democracia).

Nesse cenário e, a partir dessa nova realidade digital, o presente estudo teve como objetivo principal identificar e analisar como se configura a utilização dos mecanismos do governo digital na Prefeitura do Município de Belo Horizonte, segundo a percepção de servidores do município envolvidos com o processo e de cidadãos que utilizam os serviços.

Para tanto e de forma mais específica, objetivou-se identificar se o governo digital propiciou um atendimento mais célere das múltiplas demandas sociais; identificar a existência de relação direta entre participação popular efetiva e a utilização do governo digital no município de Belo Horizonte e verificar a viabilidade da utilização em massa do governo digital no âmbito do município pesquisado.

A presente pesquisa se baseou em entrevistas semiestruturadas respondidas por agentes públicos da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte e de cidadãos que utilizam dos serviços do governo digital e que, em alguma medida, participam da construção desse novo tipo de governo.

Foram entrevistados cinco agentes públicos da Prefeitura de Belo Horizonte e quatorze cidadãos escolhidos por proximidade com este pesquisador e que tinham conhecimento prático do governo digital na aludida Prefeitura, propiciando uma análise qualitativa de conteúdo, a partir da unidade de análise do governo digital

Os entrevistados ressaltaram suas percepções sobre os avanços do governo digital na Prefeitura de Belo Horizonte, bem como seus entraves que refletem uma participação popular mais efetiva.

Através da grande maioria das respostas tanto dos agentes públicos como dos entrevistados percebeu-se um tímido avanço da participação popular por meio do governo digital nas deliberações públicas. Apresentaram-se, como potenciais causas, as dificuldades técnicas apresentadas nas plataformas digitais, baixa divulgação dos mecanismos digitais pelos governos, exclusão digital de pessoas de baixa renda, com baixo grau de escolaridade e pessoas mais idosas. Por outro lado, o estudo revelou certa evolução do uso dos instrumentos digitais pelos cidadãos, tornando o atendimento ao cidadão mais ágil e eficiente do que presencialmente.

Logo, alguns fenômenos puderam ser percebidos a partir das entrevistas realizadas, como a exclusão digital em um país de realidades econômicas tão plurais, falta de informação e transparência adequada pelos Governos Brasileiros sobre o uso das plataformas digitais, que por sua vez, também não são de fácil manuseio, além da ausência e investimentos em políticas de governo digital.

Diante de todas as constatações e percepções trazidas à baila por meio desta pesquisa, acredita-se que os objetivos delimitados nesta dissertação tenham sido alcançados. Foram debatidos aspectos atinentes aos objetivos específicos, os quais, agrupados, alcançaram o intento considerado no objetivo geral.

O objetivo geral foi atingido pela elucidação da utilização dos mecanismos de governo digital na Prefeitura do Município de Belo Horizonte, revelada pelos entrevistados, que demonstraram ter conhecimento e saber utilizar os instrumentos tecnológicos do governo digital da PBH, principalmente na solicitação de serviços públicos.

O primeiro objetivo específico, que consistiu em mensurar se o advento do governo digital propiciou um atendimento mais célere das múltiplas demandas sociais, foi alcançado pelos dados coletados nesta pesquisa, em que a maioria dos

respondentes afirmou que os instrumentos do governo digital tornam mais ágeis o atendimento das multifárias demandas da sociedade pela Administração Pública, inclusive a prestação dos serviços e avaliação pelos cidadãos de sua prestação.

Em relação ao segundo objetivo específico desta pesquisa (qual seja: identificar se existe relação direta entre participação popular efetiva e a utilização do governo digital no município de Belo Horizonte) também se pode afirmar ter sido atendido na concretização. A maioria dos agentes públicos (4 dos 5 entrevistados) afirmou que tais instrumentos tecnológicos do governo digital trazem maior poder ao cidadão. Porém, esta percepção não foi cancelada pela opinião da maioria dos cidadãos entrevistados, pois, como apresentado nesta pesquisa, 10 dos 14 cidadãos entrevistados afirmaram que tais mecanismos digitais não têm o condão de atribuir maior participação popular ao cidadão.

Ainda, no tocante a esse objetivo específico, 4 dos 5 agentes públicos entrevistados entenderam que os mecanismos tecnológicos do governo digital trazem maior poder aos cidadãos. Na ótica da maioria dos cidadãos entrevistados (9 dos 14) há maior empoderamento dos cidadãos a partir dos instrumentos tecnológicos do governo digital, desde que sejam adotadas políticas públicas de TICs para enfrentar os problemas da exclusão digital, complexidade das plataformas digitais e a falta de divulgação a contento dos mecanismos digitais governamentais.

Aliás (e ainda em relação ao aludido objetivo específico), a partir das entrevistas realizadas – e dos respectivos dados coletados - foi possível inferir, quanto à participação popular, que os instrumentos de governo digital têm grande potencial de propiciar participação popular. Atualmente ainda não cumprem esse papel, faltando amadurecimento governamental e da própria sociedade, além de investimentos públicos em TICs e fortalecimento da seara educacional para provocar uma cidadania ativa da população.

O último objetivo traçado nesta pesquisa teve o escopo examinar a viabilidade da utilização em massa do governo digital no Município de Belo Horizonte, objetivo este alcançado nesta pesquisa. Em que pese que alguns entrevistados tenham se

manifestado pela possibilidade da utilização difusa do governo digital pelos cidadãos do Município de Belo Horizonte, a maioria entendeu que o uso em grande escala do governo digital pelos munícipes será possível em momento futuro, por ainda demandar investimentos governamentais em instrumentos de TICs para disponibilizá-los à grande massa populacional. Aspectos como exclusão digital, falta de recursos financeiros, dificuldades de operacionalização das complexas plataformas digitais de governo, e ausência de divulgação adequada do próprio governo digital apresentam-se como entraves para o progresso do governo digital no Município estudado.

Registre-se, por oportuno, que o presente estudo, inobstante ter seguido o percurso metodológico previsto, apresenta limitações que de forma imperiosa ora se reconhece.

O primeiro fator limitador que se percebeu foi o acesso aos diversos órgãos e atores chave da Prefeitura de Belo Horizonte que se desvelaram relevantes para a pesquisa, jungindo-se as entrevistas à Controladoria Geral do Município e à Subsecretaria de Inovação e Tecnologia da Prefeitura, dada a proximidade deste pesquisador aos sujeitos da pesquisa lotados nesses órgãos.

Aliás, esse subjetivismo pode ser estendido como limitador da pesquisa, não só em relação a este pesquisador, como dos próprios entrevistados nas interpretações, percepções pessoais e até as experiências já vivenciadas potencialmente externadas em suas respostas às perguntas que lhe foram direcionadas.

Também pode ser citado como limitador desta pesquisa a ocorrência da pandemia do Covid-19 que impossibilitou a realização de entrevistas presenciais, ante o risco de transmissão e contágio do coronavírus.

A presente pesquisa apresentou contribuições sob o prisma acadêmico, contribuindo com a literatura da temática do “governo digital como instrumento de participação popular”. Ainda são poucas as publicações relacionadas à temática de interesse, sobretudo no cenário desta pesquisa, o Município de Belo Horizonte, como

expendido ao longo desta dissertação. Dos estudos até então encontrados, apenas um se aproxima efetivamente da pesquisa aqui proposta, mas ainda se apresenta diversa do estudo ora apresentado, demonstrando, assim, que o tema ainda foi pouco explorado, tendo esta pesquisa tido o condão de fomentar discussões acadêmicas sobre o tema em questão.

Pelo viés social, o contributo desta pesquisa pode implicar em incentivo para a profusão das práticas de governo digital e o uso massivo das tecnologias de informação pela Administração Pública, para disponibilização de mecanismos tecnológicos aos cidadãos, e o potencial fomento da participação popular pelo uso da tecnologia, traduzindo-se em benefícios à toda a sociedade. Contribui também para atenuar a exclusão digital de parte da população ainda sem acesso aos meios tecnológicos de informação e comunicação e para incentivar políticas governamentais de disponibilização de meios tecnológicos aos excluídos digitalmente.

Demonstrou-se, ao longo deste estudo, a necessidade de se demonstrar a relevância de implementação de mecanismos de governo digital para dar concretude à participação social por meio da e-democracia.

Por oportuno, apresentam-se como sugestões de estudos futuros sobre a temática as seguintes proposições:

- Analisar os mecanismos de governo digital em outros municípios, com vistas a se aferir se os elementos e inferências depreendidos nesta dissertação se replicam, e se o governo digital nesses entes federados propicia participação popular de seus munícipes;
- Possibilitar a elaboração de estudos acerca do desenvolvimento de modelos alternativos para gestão de governo digital nos municípios ou até estados que ainda careçam de uma adequada política digital;
- Mensurar os potenciais progressos do governo digital na Prefeitura de Belo Horizonte, pelos vieses da inclusão digital a partir do implemento de políticas públicas de TIC.



Pelas informações franqueadas pelo Secretário Adjunto de Planejamento, Orçamento e Gestão e Subsecretário de Modernização da Gestão da Prefeitura de Belo Horizonte, em sua entrevista, percebe-se a preocupação da atual gestão governamental em promover uma política de governo digital alinhada ao planejamento estratégico e visando expandir pontos de acesso à internet *wi-fi* em comunidades mais carentes. Ao mesmo tempo visam promover campanhas educativas do uso dos serviços do governo digital da PBH, o que se desvela em um prognóstico promissor do governo digital nesse município.

Cumprido elucidar, ainda, que a temática do governo digital como mecanismo de participação popular não se exaure no âmbito deste estudo e com os respectivos resultados obtidos, mas ao revés disso, os pressupostos para novas pesquisas ainda mais profundas sobre a temática em questão devem estimular outros estudos.

## REFERÊNCIAS

ABREU, J. C. A. Participação democrática em ambientes digitais: o desenho institucional do orçamento participativo digital. **Cad. EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 3, p. 794-820, Sept. 2016.

ALBUQUERQUE, B. M.; SILVA, F. C. A.; SOUSA, T. P. A era eletrônica da administração pública federal: desafios e evolução no cenário brasileiro. **Revista Vianna Sapiens**, Juiz de Fora, v. 8, n. 2, p. 340-358, jul.-dez. 2017.

ARAUJO, M. H.; REINHARD, N.; CUNHA, M. A.. Serviços de governo digital no Brasil: uma análise a partir das medidas de acesso e competências de uso da internet. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v. 52, n. 4, p. 676-694.

BARBOSA, A. R. Perfil da Produção Científica Brasileira sobre Governo Digital. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, v. 8, n. 1, p. 1785-1810, 2017.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Trad. Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. 1. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1977.

BATISTA, E. C. MATOS, L. A. L. NASCIMENTO, A. B. A entrevista como técnica de investigação na pesquisa qualitativa. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.11, n.3, p.23-38, TRI III 2017.

BELO HORIZONTE. **Portal PBH/Digital**. Disponível em: <https://prefeitura.pbh.gov.br/pesquisar?keys=digital>. Acesso em: 24 abr. 2021.

BERTOT, J. C.; P. T. JAEGER J. M. Grimes, Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. **Government Information Quarterly**, v. 27, n. 3, p. 264-271. 2010.

BOLÍVAR, M. P. R. Characterizing the role of governments in smart cities: a literature review. In: GIL-GARCIA, J. R.; PARDO, T. A.; NAM, Taewoo (Ed.). **Smarter as the new urban agenda: a comprehensive view of the 21st century city**. Nova York: Springer, 2016

BRAGA, L. V.; GOMES, R. C. Participação eletrônica e suas relações com governo digital, efetividade governamental e accountability. **Organ. Soc.**, Salvador, v. 23, n. 78, p. 487-506, 2016.

BRASIL. **Governo Digital**. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em: 21 abr. 2021.

BRASIL. Governo Digital. **Estratégia de Governo Digital 2020-2022**. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em: 21 abr. 2021.

BRASIL. Ministério da Economia, Secretaria da Receita Federal. **Instrução Normativa RFB nº 1.077, de 29 de outubro de 2010**. Disponível em: <http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?naoPublicado=&idAto=16044&visao=original>. Acesso em: 25 abr. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria-Geral.Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm), acesso em: 24 abr. 2021.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. Relatório de Auditoria de Natureza Operacional. **Avaliação do uso de tecnologias digitais como parte da estratégia de modernização governamental**. Julgado em 12/07/2017. Disponível em: [https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/#/documento/acordao-completo\\*/NUMACORDAO%253A1469%2520ANOACORDAO%253A2017/DTRELEVANCIA%2520desc%252C%2520NUMACORDAOINT%2520desc/0/sinonimos%253Dfalse](https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/#/documento/acordao-completo*/NUMACORDAO%253A1469%2520ANOACORDAO%253A2017/DTRELEVANCIA%2520desc%252C%2520NUMACORDAOINT%2520desc/0/sinonimos%253Dfalse). Acesso em: 24 abr. 2021.

BROGNOLI, T. S.; FERENHOF, H. A. Transformação Digital no Governo Brasileiro: Desafios, Ações e Perspectivas. **NAVUS - Revista de Gestão e Tecnologia**, v. 10, n. 1, p. 1-11, 2020.

CARDON, D. **La démocratie Internet: Promesses et limites**. Paris: Seuil, 2010. 110p.

CARPENTIER, N. (Ed.). **Respublika! Experiments in the performance of participation and democracy**. Cyprus: NeMe, 2019. 364p.

CARVALHO, I. M. M.; SANTOS, M. E. P. Participação popular e gestão democrática—Salvador como metáfora. **Cadernos Metrópole**, v. 22, p. 1033-1058, 2020.

CASTELLS, M. **Communication Power**. 2. ed. Oxford: Oxford University Press, 2013. 574p.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração**. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

CRISTOVAM, J. S. S.; SAIKALI, L. B.; SOUSA, T. P. Governo Digital na Implementação de Serviços Públicos para a Concretização de Direitos Sociais no Brasil. **Sequência** (Florianópolis), Florianópolis, n. 84, p. 209-242, 2020.

CUNHA FILHO, M. C.; ANTUNES, L. F. T. Regime legal de classificação de informações no Brasil: problemas teóricos, empíricos e (in)compatibilidade com a ordem jurídica democrática. **Cad. EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 1, p. 138-151, 2021.

CUNHA, M. A.; COELHO, T. R.; POZZEBON, M. Internet e participação: o caso do orçamento participativo digital de Belo Horizonte. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, v. 54, n. 3, maio-junho, p.296-308, 2014.

CUNHA, M. A. V. C.; MIRANDA, P. R. M. O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. **Organ. Soc.**, Salvador, v. 20, n. 66, p. 543-566, Sept. 2013.

DE PÁDUA, E. M. M. **Metodologia da Pesquisa: abordagem teórico-prática**. 18. ed. Campinas SP: Papirus, 2016.

DEAN, J. Critique or Collectivity? Communicative Capitalism and the Subject of Politics. In: CHANDLER, D.; FUCHS, C. (Ed.). **Digital Objects, Digital Subjects: Interdisciplinary Perspectives on Capitalism, Labour and Politics in the Age of Big Data**. London: University of Westminster Press, 2019. p.171-182.

ESTUPINAN VILLANUEVA, A. *et al.*; La participación digital en la construcción de la e-democracia y ciudadanía digital. **RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ** [online]. 2016, vol.7, n.13, pp.126-146.

FELIX JÚNIOR, Luiz *et al.* (2019). Governo Aberto e Governo Digital: revisão sistemática, conceitos, lacunas, interfaces e tendências de pesquisa. EnAPG 2019.

FOTI, J. Independent Reporting Mechanism Technical Paper 1. In: **Open Government Partnership**. 2014

GASKELL. G. **Entrevistas individuais e grupais**. Editora Vozes, 2015.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **RAE - Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995.

GUIMARÃES, A. J. M.; PINHEIRO, D. C.; ALMEIDA, M. S. PBH APP: A Experiência da Prefeitura de Belo Horizonte na Gestão do Relacionamento com o Cidadão. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**. V. 17, n. 1 - jan./jul. 2019.

HERINGER, L. P.; *et al.* Governo Aberto e Governo Digital: revisão sistemática, conceitos, lacunas, interfaces e tendências de pesquisa. **EnADI 2017**.

HERMONT, T. B. V. Uma análise multimodal à luz do modelo GeM: homepage do Ministério do Meio Ambiente do **Brasil. Rev. bras. linguist. apl.**, Belo Horizonte , v. 16, n. 4, p. 709-743, Dec. 2016.

IASULAITIS, S.; *et al.* Interatividade e ciclo de políticas públicas no Orçamento Participativo Digital: uma análise internacional. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, nov. – dez. 2019.

JANSSEN, M.; CHARALABIDIS, Y.; ZUIDERWIJK, A. Benefits, adoption barriers and

myths of open data and open government. **Information Systems Management**, v. 29, n. 4, p. 258- 268, 2012.

JÚNIOR, I. F. B.; RODRIGUES, C. B. Exclusão e Inclusão Digitais e seus Reflexos no Exercício de Direitos Fundamentais. **REDESG / Revista Direitos Emergentes na Sociedade Global**, v. 1, n. 1, jan./jun. 2012.

KREUZ, L. R. C.; VIANA, A. C. A.. 4ª Revolução Industrial e Governo Digital: Exame de Experiências Implementadas no Brasil. **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, Santa Fe, v. 5, n. 2, p. 267-286, jul./dic., 2018.

LADINHO JUNIOR, G.S.; DUFLOTH, S. C.. Influência da participação popular em interface digital na proposição de leis estaduais. **Rev. katálysis**, Florianópolis, v. 23, n. 3, p. 489-500, Dec. 2020.

LAFUENTE, M.; LEITE, R.; PORRÚA, M.; VALENTI, P. Tendências na transformação digital em governos estaduais e no Distrito Federal do Brasil. **Banco Interamericano de Desenvolvimento**. New York Avenue, N.W. Washington, D.C. 20577, 2021.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LARA, R. D.; GOSLING, M.; RODRIGUES, I. F.. Mobile government: uma análise dos aplicativos estaduais como mediadores do relacionamento entre os cidadãos e os governos estaduais. **Rev. Serv. Público**. Brasília, abr./jun. 2018.

LEÃO, L. M. **Metodologia do Estudo e Pesquisa: facilitando a vida dos estudantes, professores e pesquisadores**. Petrópolis, RJ: Vozes, 20017.

LEITE, R. F. A Perspectiva da Análise de Conteúdo na Pesquisa Qualitativa: Algumas Considerações. **Revista Pesquisa Qualitativa**. São Paulo (SP), v.5, n.9, p. 539-551, dez. 2017.

LUDWIG. A. C. W. **Fundamentos e Prática de Metodologia Científica**. 3. ed. Petrópolis. RJ: Vozes, 2015.

MANZINI, E. J. Entrevista semi-estruturada: análise de objetivos e roteiros. In: Seminário Internacional sobre Pesquisa e Estudos Qualitativos. **A pesquisa qualitativa em debate**, Bauru: USC, 2004.

MATIAS, V. R. S.; DUARTE, M.B. Análise da política pública de governo digital na Região Metropolitana de Belo Horizonte-MG. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v. 5, n. 12, p. 33224-33247, dec. 2019.

MEDEIROS, B. P. *et al.* O uso do ciberespaço pela administração pública na pandemia da COVID-19: diagnósticos e vulnerabilidades. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v. 54, n. 4, p. 650-662, Aug. 2020.

MESQUITA, K. A evolução do Governo Eletrônico no Brasil e a contribuição das TIC na redefinição das relações entre governo e sociedade. **Comunicologia**, v. 12, n. 2 – Jul./Dez. 2019.

MINAS GERAIS. Governo de Minas. **MGAPP**. Disponível em: <https://www.mg.gov.br/conteudo/geral/mgapp>. Acesso em: 25 abr. 2021.

MINAYO, M. C. S. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 3, p. 621-626, Mar. 2012.

MINAYO, M. C. S. Abordagem e Saturação em Pesquisa Qualitativa: Consensos e Controvérsias. **Revista Pesquisa Qualitativa**. São Paulo (SP), v. 5, n. 7, p. 01-12, abril. 2017.

MINAYO, M. C. S. & SANCHES, O. Quantitativo-Qualitativo: Oposição ou Complementaridade? **Cad. Saúde Públ.**, Rio de Janeiro, 9 (3): 239-262, jul/set, 1993.

NASCIMENTO LCN, S. TV, Oliveira ICS, Moraes JRMM, Aguiar RCB, Silva LF. Saturação teórica em pesquisa qualitativa: relato de experiência na entrevista com escolares **Rev Bras Enferm** [Internet]. v. 71, n. 1, p. 228-233, 2018.

NOGUEIRA JÚNIOR, Dário Azevedo. Governo Digital: uma reflexão sobre os limites da interatividade cidadã no modelo brasileiro da gestão pública digital de difusão de informação. **Revista Eptic**. Vol. 21, nº 1, jan.-abr. 2019.

OCDE. 2020. Digital Government Index: 2019 Results. OECD Public Governance Policy Papers No. 3. Disponível em <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/4de9f5bb-en.pdf?expires=1619321529&id=id&accname=guest&checksum=FF3072C8B3C61E5D0B9551A888FD2FD3>. Acesso em 24/04/2021.

OECD/Inter-American Development Bank (2016), “Digital government”, in Broadband Policies for Latin America and the Caribbean: A **Digital Economy Toolkit**, **OECD Publishing**, Paris. DOI: <https://doi.org/10.1787/9789264251823-15-en>

ONU. Organização das Nações Unidas. 2020. **Pesquisa de Governo Eletrônico das Nações Unidas 2020: Governo Digital na Década de Ação pelo Desenvolvimento Sustentável**. Disponível em: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf). Acesso em 24/04/2021.

PINHO, M. N. G.; GOUVEIA, L. B. O uso do Governo Digital pelo controle social no combate à corrupção pública brasileira. **Rev. Controle**, Fortaleza, v. 17, n. 2, p. 206-237, jul./dez. 2019.

POGREBINSCHI, T.; TANSCHKEIT, T. (2017). *Moving Backwards: What Happened to Citizen Participation in Brazil?* In: **Open Democracy/Democracia Abierta**, November 30, 2017.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico**: [recurso digital] métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo, RS: Feevale, 2013.

PRZEYBILOVICZ, E.; CUNHA, M. A.; MEIRELLES, F. S. O uso da tecnologia da informação e telecomunicação para caracterizar os municípios: quem são e o que precisam para desenvolver ações de governo digital e smart city. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 52, n. 4, p. 630- 659, jul.-ago. 2018.

REYNA, J.; GABARDO, E.; SANTOS, F. S. *Electronic Government, Digital Invisibility and Fundamental Social Rights*. **Sequência (Florianópolis)**, Florianópolis, n. 85, p. 30-50, Aug. 2020.

ROY, J. Digital government and service delivery: An examination of performance and prospects. 2017. **Canadian Public Administration**. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/capa.12231>. Acesso em 15 abr. 2021.

SALGADO, C. C. R.; AIRES, R. F. F. Governo digital no Rio Grande do Norte: uma avaliação de prefeituras municipais a partir de lei de acesso à informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 22, n. 3, p. 98-115, jul./set. 2017.

SANCHEZ, C. S.; MARCHIORI, P. Z. A. Participação Popular no Contexto das iniciativas de Governo Aberto: revisão sistemática da literatura. **Revista Brasileira de Políticas Públicas e Internacionais**, v.2, n.2, Dezembro/2017, pp. 103-118.

SANTINI, R. M.; CARVALHO, H. Plataformas online de participação cidadã: meta-síntese e avaliação crítica de seus impactos sociais e políticos. **Comunicação e Sociedade**, Braga, v. 36, p. 163-182, dez. 2019.

SANTOS, L. G. M. **Governo aberto em São Paulo**: democracia em políticas públicas. Teses (Doutorado em Ciência Política). Instituto de Filosofia e Ciências Humanas. Campinas, SP, Universidade Estadual de Campinas 2018.

SANZ, E. **Open Governments and Their Cultural**. Transitions, In: *Open Government: Opportunities and Challenges for Public Governance* 1, 11. Mila Gascó-Hernández (ed.) 2014.

SARTORETTO, P. Voices from the margins - People, media, and the struggle for land in Brazil. 2015. 288 f. **Tese. Faculty of Arts and Social Sciences**, Karlstad University, 2015.

SILVA, E. R. A.; DORNELAS, J. S. O governo digital em Pernambuco: análise histórica a partir de um modelo estruturado em continuidades, inovações e retrocessos. Anais do **EnANPAD 2018**.

SIVARAJAH, U., *et al.* The role of e-participation and open data in evidence-based policy decision making in local government, **Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce**, v. 26, n. 1-2, p. 64-79. 2016.

SMITH, G. (2013). *Democratic Innovations: Designing institutions for citizen participation*. 3. ed. Cambridge: **Cambridge University Press**. Disponível em: [https://books.google.co.in/books?hl=pt-BR&lr=&id=gz8gAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR8&dq=democratic+innovations&ots=AUtCFoOPxS&sig=SQYzxDbOeSSh\\_jFeYp7JL6XvXh4#v=onepage&q=democratic+innovations&f=false](https://books.google.co.in/books?hl=pt-BR&lr=&id=gz8gAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR8&dq=democratic+innovations&ots=AUtCFoOPxS&sig=SQYzxDbOeSSh_jFeYp7JL6XvXh4#v=onepage&q=democratic+innovations&f=false) . Acesso em: 26 abr. 2021.

SOARES, P. B., *et al.* O. Análise bibliométrica da produção científica brasileira sobre Tecnologia de Construção e Edificações na base de dados Web of Science. **Ambiente Construído**. Porto Alegre, v. 16, n. 1, p. 175-185, jan./mar. 2016.

SUZINA, A. C. Ruptura digital e processos de participação em mídias populares no Brasil. **Intercom, Rev. Bras. Ciênc. Comun.**, São Paulo , v. 42, n. 3, p. 61-76, Dec. 2019.

TEIXEIRA, L. R.; TEIXEIRA, M. A. C. Arquitetura da participação social no Brasil: um espaço em construção. **Rev. iberoam. estud. munic.**, Santiago, n. 20, p. 33-57, agosto 2019 .

THORSTENSEN, V.; ZUCHIERI, A. M. Governo Digital no Brasil: o Quadro Institucional e Regulatório do País sob a Perspectiva da OCDE. Escola de Economia de São Paulo da Fundação Getulio Vargas FGV EESP. **CCGI Nº 24**. MAIO DE 2020, nº 1.

TRIVIÑOS, A. N. da S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 2008.

TUFTE, T. **Communication and Social Change**. A Citizen Perspective. Cambridge: Polity, 2017. 256p

WANG, F. Explaining the low utilization of government websites: Using a grounded theory approach. **Government Information Quarterly (GIQ)**, v. 31, n. 4, 2014.

WEST, D. M. *Digital government: technology and public sector performance*. Princeton: **Princeton University Press**, 2005.

YAZAN, B. V. Tradução de Ivar Cesar Oliveira. Três abordagens do método de estudo de caso em educação: Yin, Merriam e Stake. **Revista Meta: Avaliação**, [S.l.], v. 8, n. 22, p. 149-182, may 2016.

ZASLAVSKY, F. **Mouvements sociaux et internet en Inde: stratégies de visibilité médiatique et d'intégration à l'espace public**. Le cas du mouvement dalit. Tese (Doutorado em Sociologia). École de Hautes Études en Sciences Sociales, Paris, 2019.



ZHANG, H.; XU, X.; XIAO, J. Diffusion of e-government: a literature review and directions for future directions. **Government Information Quarterly (GIQ)**, 2014.

ZHAO, F.; COLLIER, A.; DENG, H. A multidimensional and integrative approach to study global digital divide and e-government development. **Information Technology & People**, v. 27, n. 1, p. 38-62, 2014.

ZICCARDI, A. Espacios e instrumentos de participación ciudadana para lãs políticas sociales del âmbito local. In: \_\_\_\_\_ (Org.). Participación ciudadana y políticas sociales del âmbito local. México (DF): **IIS/Comecso/Indesol**, 2004.

## **APÊNDICES**

**APÊNDICE A – DO GOVERNO ELETRÔNICO AO DIGITAL NA  
ESFERA FEDERAL ..... 88**

**APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTAS DESIGNADAS AOS  
AGENTES PÚBLICOS DA PREFEITURA DE BELO HORIZONTE..... 92**

**APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTAS DESIGNADAS AOS  
CIDADÃOS USUÁRIOS DO GOVERNO DIGITAL DA PREFEITURA DE  
BELO HORIZONTE ..... 93**

## APÊNDICE A

### DO GOVERNO ELETRÔNICO AO DIGITAL NA ESFERA FEDERAL

**Quadro 4** – Evolução cronológica do governo eletrônico ao digital no plano federal

(continua)

Ano	Medidas e práticas de governo digital
2000	<p>Programa de Governo Eletrônico do Estado brasileiro (primeiros passos do E-Gov brasileiro), a partir da criação do Grupo de Trabalho Interministerial.</p> <p>Verificação à época de práticas isoladas de serviços governamentais ofertadas pela internet (a exemplo de declarações de imposto de renda) e constatação de infraestrutura deficitária.</p> <p>Surgimento da “Sociedade da Informação”, conduzido pelo Ministério de Ciência e Tecnologia (Socinfo/MCT) para ampliação do acesso da população aos benefícios gerados pelas TICs.</p> <p>Decreto nº 3.697/2000 regulamentou o pregão eletrônico federal.</p>
2001	<p>Publicação de normas importantes para o Governo Digital:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Decreto de 04 de Dezembro de 2001 que cria no âmbito do CEGE, o Sub-comitê da Rede Brasil.gov, definindo suas competências;</li> <li>2. Resolução nº 01, de 8 de Março de 2001 – gestão do uso compartilhado por todos os órgãos e entidades da Administração Pública Federal;</li> <li>3. Resolução nº 03, de 20 de Dezembro de 2001 – autoriza a implantação da Autoridade Certificadora AC-Correios.</li> </ol>
2002	<p>Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento publicou documento de avaliação das atividades do Governo Eletrônico relatando avanços e desafios para a continuidade do programa de implantação do Governo Eletrônico.</p> <p>No documento denominado “Dois Anos de Governo Eletrônico” o Comitê Executivo do Governo Eletrônico apresentou as seguintes diretrizes do governo eletrônico no Brasil: inclusão digital; controle social; participação e controle social; gestão do conhecimento; racionalização de recursos; integração das ações de governo eletrônico com outros níveis de governo.</p> <p>Publicação de normas importantes para o Governo Eletrônico: Resolução nº 05-a, de 15 de Julho de 2002 torna obrigatória a autorização do CEGE para prestar ou contratar serviços de certificação digital; Resolução nº 06, de 22 de Julho de 2002 para gerenciamento das ações do uso de certificação digital no Governo Federal; Resolução nº 07, de 29 de Julho de 2002 que estabelece regras e diretrizes para os sítios na Internet da APF; Resolução nº 09, de 4 de Outubro de 2002 institui o Portal Governo como ambiente virtual de interação interna dos órgãos da APF; Resolução nº 12, de 14 de Novembro de 2002 institui o Portal de Serviços e Informações de Governo e-Gov; Resolução nº 13, de 25 de Novembro de 2002 institui e aborda as ações necessárias para implantação do Sistema de Acompanhamento de Processos do Governo Federal - PROTOCOLO.NET congregando informações de todos os sistemas de protocolo de processos administrativos dos órgãos da APF.</p>
2003	<p>Publicação do Decreto de 29 de Outubro, instituindo os Comitês Técnicos do CEGE, para os seguintes atributos técnicos: implementação do software livre; inclusão digital; integração de sistemas; sistemas legados e licenças de software; gestão de sítios e serviços on-line; infraestrutura de rede; gestão de conhecimentos e informação estratégica.</p>
2004	<p>Criação do Departamento de Governo Eletrônico encarregado de coordenar a implantação de ações integradas de governo eletrônico.</p> <p>Desenvolvimento do projeto Indicadores e Métricas de Avaliação de e-Serviços objetivando avaliar a qualidade dos serviços públicos eletrônicos prestados pelo governo.</p>

**Quadro 4 – Evolução cronológica do governo eletrônico ao digital no plano federal**

(continua)

2005	Criação do Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (e-MAG), com vistas a acessibilidade nos portais e sítios eletrônicos da administração pública para o uso das pessoas com necessidades especiais. Edição do Decreto nº 5.450 recomendando as compras governamentais federais pela forma eletrônica.
2006	Primeira pesquisa de avaliação dos serviços de e-Gov com base nos parâmetros da Metodologia de Indicadores e Métricas de Serviços de Governo Eletrônico nas esferas: federal, estadual e municipal.
2007	Implementação do e-MAG obrigatório no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP).
2008	<p>Padrões Brasil e-GOV recomendações de boas práticas a aprimorar a comunicação e fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos pelos órgãos do Governo Federal.</p> <p>Lançamento do Portal de Convênios para concretização, via internet, de convênios e contratos de repasse com recursos voluntários da União.</p> <p>Publicação de normas importantes para o Governo Eletrônico:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instrução Normativa nº 04 de 19 de Maio de 2008 – dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional;</li> <li>2. Portaria de 30 de dezembro de 2008 que aprova a Estratégia Geral de Tecnologia da Informação (EGTI) no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Informação.</li> </ol> <p>Implantação do projeto INFOVIA Brasil efetivando-se uma rede governamental de transmissão de dados, voz e imagem.</p>
2010	<p>Disponibilização da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento (SLTI/MP) de Portal Software Público Brasileiro o e-Nota, com a exarcação da Nota Fiscal Eletrônica (NF-e).</p> <p>Instaura-se o movimento de dados abertos na esfera pública federal com a publicação da Resolução nº 7 (Estratégia Geral de TI) e da Portaria nº 39 Planejamento Estratégico da SLTI/MP.</p> <p>Pesquisa divulgada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) e a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento (SLTI/MP) revelou aspectos importantes sobre o uso dos serviços públicos na internet, visão sobre o e-Gov, dificuldades encontradas e comunicação com o governo.</p>
2011	<p>Instrução Normativa (IN) nº 1: propicia à sociedade o uso de forma continuada dos programas disponíveis no Portal do Software Público Brasileiro.</p> <p>Apresentação do novo Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (Sicaf), mecanismo do Comprasnet utilizado nos processos de compras governamentais.</p> <p>Difusão do uso de pregões eletrônicos pelo Governo Federal acarretando mais agilidade, transparência e economicidade de todo o certame, fomentado, inclusive, pelo Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto e pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527) que regulamentou o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas.</p> <p>Oferta pela Administração Federal do primeiro curso de pós-graduação em governo eletrônico para as adequadas discussões sobre as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs).</p> <p>Inaugura-se a democracia por meios eletrônicos concretizadas pelas consultas públicas no Portal Governo Eletrônico.</p> <p>Ministério do Planejamento e a Secretaria de Direitos Humanos promove o evento Acessibilidade Digital.</p> <p>Gestores municipais, usuários de soluções de Tecnologia da Informação e desenvolvedores do portal do Software Público debateram e inovações na área de TI no Encontro Nacional de Tecnologia da Informação.</p> <p>Celebração de Acordo de Cooperação Técnica entre o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação e SLTI/MP, para a composição e implementação do Plano Nacional de Desmaterialização de Processos PNDProc e utilização da documentação eletrônica em trâmites processuais.</p>

**Quadro 4** – Evolução cronológica do governo eletrônico ao digital no plano federal (continua)

2012	<p>Evolução tecnológica do Sistema de Convênios – Siconv, com a implantação de novas funcionalidades cuja operacionalização motivou a SLTI/MP a realizar a capacitação de mais de 700 técnicos de órgãos federais que utilizam o Siconv.</p> <p>Disponibilização para as entidades privadas sem fins lucrativos que recebem recursos do governo federal a utilização do Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais (Siasg) na aquisição de produtos e contratação de serviços.</p> <p>Para criação do sistema de protocolo integrado na administração pública federal, foi publicado o “Padrão de Dados - Integração de Protocolos do Governo Federal”. O objetivo do documento é estabelecer diretrizes para que os órgãos públicos disponibilizem os seus dados em um canal único do governo federal para oferta de consultas e serviços para a sociedade.</p> <p>A ferramenta eletrônica disponibilizada pelo Ministério do Planejamento atendendo ao Decreto Cidadão (decreto nº 6.932/2009), facilitou o acesso dos cidadãos aos serviços: seguro-desemprego, imposto de renda, aposentadoria, certidão de antecedentes criminais e etc.</p> <p>O Portal do Software Público Brasileiro: mediante Acordo de Cooperação Técnica entre o Ministério do Planejamento e a TELEBRAS foi feita a migração da estrutura tecnológica do ambiente para a TELEBRAS, permitindo-se maiores níveis de segurança e desempenho aos serviços.</p> <p>Disponibilização do Portal de Compras do Governo Federal (Comprasnet) para estados, municípios e Distrito Federal em seus processos de compras e contratações públicas.</p>
2013	<p>O Sistema de Registros de Preços (SRP) foi atualizado por meio do Decreto nº 7.892, que estabelece os procedimentos para a contratação de serviços e aquisição de bens em futuras compras.</p> <p>Lançamento pelo Governo Federal da Identidade Digital de Governo (IDG). O projeto Identidade Digital de Governo busca padronizar os portais dos órgãos públicos federais e alinhar as informações para otimizar a comunicação com o cidadão.</p> <p>Edição da Barra Brasil, que se refere a barra de Identidade Visual do Governo Federal na Internet com função de identificar, padronizar e integrar sítios e portais do Governo Federal.</p>
2014	<p>Parceria firmada com a Universidade Federal da Paraíba - UFPB para o desenvolvimento da Suite VLibras, que consiste em um conjunto de ferramentas computacionais de código aberto, responsável por traduzir automaticamente conteúdos digitais (texto, áudio e vídeo) em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS).</p>
2015	<p>Transposição do paradigma de “governo eletrônico” com a informatização dos processos internos de trabalho para o termo “governo digital”, com foco na relação com a sociedade (visão do cidadão), a fim de tornar-se mais simples, mais acessível e mais eficiente na oferta de serviços ao cidadão por meio das tecnologias digitais.</p>
2016	<p>Decreto nº 8.638 instituiu a Política de Governança Digital para o Poder Executivo Federal e atribuiu ao Ministério do Planejamento, à época, a responsabilidade pela elaboração da Estratégia de Governança Digital (EGD) da administração pública federal, com os seguintes pilares:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Acesso à Informação,</li> <li>2) Prestação de Serviços; e</li> <li>3) Participação Social.</li> </ol> <p>A EGD converge esforços, compartilhamento de infraestruturas, sistemas e serviços dos órgãos federais com as iniciativas de governo digital, bem como promover investimentos para acelerar a transformação digital.</p>
2017	<p>A EGD (Estratégia de Governança Digital) envida esforços, compartilhamento de infraestruturas, sistemas e serviços dos órgãos federais com as iniciativas de governo digital. A partir de pesquisa TIC Domicílios 2017, do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação desvelou que o Brasil é a 4ª maior população conectada à internet, enquanto somos apenas o 44º em governo digital, demonstrando uma grande demanda reprimida e um longo caminho por avançar.</p> <p>Houve avanço da política de governança pública, de Identificação Civil Nacional e a legislação para diminuir a burocracia e simplificação do atendimento prestado aos cidadãos (Decreto 9.094, de 17 de julho).</p>

**Quadro 4** – Evolução cronológica do governo eletrônico ao digital no plano federal  
(conclusão)

2018	<p>Publicação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital), documento que desvela um diagnóstico dos desafios para a transformação digital da economia, do governo e da sociedade brasileira.</p> <p>O governo digital passou a contemplar as seguintes metas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ampliar os serviços digitais, e alcançar a disponibilização de pelo menos dois mil diferentes serviços de governo no Portal de Serviços (<a href="http://www.servicos.gov.br">www.servicos.gov.br</a>);</li> <li>2. Implementar a dispensa de certidões e documentos para serviços públicos digitais que já constem nas bases de dados do governo;</li> <li>3. Implementar um sistema de autenticação única ao cidadão;</li> <li>4. Consolidar as Plataformas de Governo Digital do Governo Federal; e</li> <li>5. Aprimorar plataforma digital de participação social, como espaço para o diálogo entre poder público e sociedade civil.</li> </ol>
2019	<p>As práticas de governo digital se concentraram em torno do portal único: o gov.br, instituído pelo Decreto 9.756, e com objetivo de reunir, em um só lugar, serviços para o cidadão e informações sobre a atuação do Governo Federal.</p>
2020	<p>Governo lança a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, que está organizada em princípios, objetivos e iniciativas que nortearão a transformação do governo por meio de tecnologias digitais (Decreto nº 10.332).</p>

**Fonte:** Brasil (2021b)

## APÊNDICE B

### ROTEIRO DE ENTREVISTAS DESIGNADAS AOS AGENTES PÚBLICOS DA PREFEITURA DE BELO HORIZONTE

**Quadro 5** – Questionário aplicado aos agentes públicos da PBH

Questões
I - Você tem experiência com o uso de algum serviço online do governo? Se sim, qual o serviço já utilizou?
II - No seu dia a dia de trabalho as informações recebidas online dos cidadãos são, em alguma medida utilizada? Fale um pouco sobre isso.
III - Você acredita que o uso desses serviços online torna o atendimento ao cidadão mais rápido?
IV - E o serviço seria mais eficiente quando realizado presencialmente ou online?
V - O que você acha da usabilidade das plataformas digitais de atendimento? São fáceis ou difíceis de mexer?
VI - Você acredita que os instrumentos tecnológicos do governo digital são eficazes para promover a participação popular?
VII - Esses mecanismos digitais trazem maior poder ao cidadão? Por quê?
VIII - Você acredita que outras pessoas consigam utilizar facilmente esses mecanismos digitais?
IX - O que você acredita que poderia ser melhorado para trazer maior participação popular a partir do uso desses mecanismos digitais?
X - O governo divulga adequadamente esses mecanismos?
XI - O que você teria como sugestão para o atendimento de pessoas com menor grau de instrução, principalmente em relação a tecnologia?

**Fonte:** Elaborado pelo autor, 2021.

**APÊNDICE C**  
**ROTEIRO DE ENTREVISTAS DESIGNADAS AOS CIDADÃOS**  
**USUÁRIOS DO GOVERNO DIGITAL DA PREFEITURA DE BELO**  
**HORIZONTE**

**Quadro 6** – Questionário aplicado aos cidadãos que utilizam os serviços do governo digital da Prefeitura de Belo Horizonte

<b>Questões</b>
I - Você tem experiência com o uso de algum serviço online do governo? Se sim, qual o serviço já utilizou?
II - Você acredita que o uso desses serviços online torna o atendimento ao cidadão mais rápido?
III - E o serviço seria mais eficiente quando realizado presencialmente ou online?
IV - O que você acha da usabilidade das plataformas digitais de atendimento? São fáceis ou difíceis de mexer?
V - Você acredita que os instrumentos tecnológicos do governo digital são eficazes para promover a participação popular?
VI - Esses mecanismos digitais trazem maior poder ao cidadão? Por quê?
VII - Você acredita que outras pessoas consigam utilizar facilmente esses mecanismos digitais?
VIII - O que você acredita que poderia ser melhorado para trazer maior participação popular a partir do uso desses mecanismos digitais?
IX - O governo divulga adequadamente esses mecanismos?
X - O que você teria como sugestão para o atendimento de pessoas com menor grau de instrução, principalmente em relação a tecnologia?

**Fonte:** Elaborado pelo autor, 2021.