



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO  
UNIDADE ACADÊMICA DE SERRA TALHADA  
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

LYANDRA DOS SANTOS SOUZA

**FERRAMENTAS DIGITAIS E GOVERNANÇA PÚBLICA EM TRIUNFO/PE:  
como portais institucionais podem estreitar as relações com a sociedade**

SERRA TALHADA - PE  
2021

LYANDRA DOS SANTOS SOUZA

**FERRAMENTAS DIGITAIS E GOVERNANÇA PÚBLICA EM TRIUNFO/PE:  
como portais institucionais podem estreitar as relações com a sociedade**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Administração da Unidade Acadêmica de Serra Talhada da Universidade Federal Rural de Pernambuco como parte dos requisitos para a obtenção do título de Bacharel(a) em Administração.

**Orientador(a):** Prof<sup>a</sup>. Dra. Suiane Valença Brandão.

SERRA TALHADA - PE

2021

# **FERRAMENTAS DIGITAIS E GOVERNANÇA PÚBLICA EM TRIUNFO/PE: como portais institucionais podem estreitar as relações com a sociedade**

Lyandra dos Santos Souza  
lyandrasouza557@gmail.com  
Universidade Federal Rural de Pernambuco, Unidade Acadêmica de  
Serra Talhada, Curso de Bacharelado em Administração

Suiane Valença Brandão  
suiane.brandao@ufrpe.br  
Universidade Federal Rural de Pernambuco, Unidade Acadêmica de  
Serra Talhada, Curso de Bacharelado em Administração

## **RESUMO**

Este trabalho tem como objetivo analisar de forma sistemática a utilização e divulgação das ferramentas digitais - recursos que utilizam tecnologias desenvolvidas para facilitar o acesso a informação e a comunicação (Costa, 2011)- assim pontuando os meios adotados oficialmente pela administração pública local para fornecer informações e interagir com os cidadãos no município de Triunfo – PE. O estudo foi realizado de forma qualitativa com análises exploratória e documental no site da prefeitura, portal da transparência e redes sociais. As análises apresentadas foram realizadas a partir de publicações nos últimos dois anos com um foco mais específico na divulgação das ferramentas existentes para fornecer transparência e o intuito das publicações, pontuando falhas e acertos a respeito das mesmas. A pesquisa obteve bases teóricas em artigos, dissertações e teses para incorporar a fundamentação teórica, além da Lei de Responsabilidade Fiscal, Lei de Acesso a Informação e a Lei de Transparência Fiscal, embasando metodologias científicas aqui utilizadas. Através da metodologia adotada e dos resultados obtidos, foi possível visualizar que a sincronia de pensamentos populacional alinhados com as ações públicas fornece o bem comum do todo sem priorizar um grupo ou o individual. A participação social e o desenvolvimento de serviços de qualidade são métodos utilizados para aumentar a confiança da população com os gestores, desta forma foi possível apresentar melhora do desempenho da gestão pública e aumenta a satisfação dos cidadãos com a coisa pública.

**Palavras-chave:** governança pública, ferramentas digitais, portal da transparência, participação social.

## **ABSTRACT**

This work aims to systematically analyze the use and dissemination of digital tools - resources that use technologies developed to facilitate access to information and communication (Costa, 2011) - thus punctuating the means officially adopted by the local public administration to provide information and interacting with the citizens in the city of Triunfo – PE. The study was carried out in a qualitative way with exploratory and documentary analysis on the city hall website, transparency portal and social networks. The analyzes presented were carried out from publications in the last two years with a more specific focus at the dissemination of existing tools to provide transparency and the purpose of publications, pointing out

failures and successes about them. The research obtained theoretical bases in articles, dissertations and theses to incorporate the theoretical foundation, in addition to the Fiscal Responsibility Law, the Access to Information Law and the Fiscal Transparency Law, supporting the scientific methodologies used here. Through the methodology adopted and the results obtained, it was possible to see that the synchrony of population thoughts aligned with public actions provides the common good of the whole without prioritizing a group or individual. Social participation and the development of quality services are methods used to increase the population's trust with citizens, thus it was possible to improve the performance of public management and increase citizens' satisfaction with public affairs.

Keywords: public governance, digital tools, transparency portal, social participation.

## 1 INTRODUÇÃO

O uso da tecnologia como ferramenta de acesso à informação veio no intuito de facilitar e tornar acessível as informações. Analisando de forma ampla na administração pública e/ou privada a tecnologia tornou-se uma espécie de elo entre consumidor e fornecedor de produtos e serviços, sendo, assim, utilizada como forma de divulgar seu descontentamento com serviços prestados, a falta dele ou as formas com que ele supriu suas necessidades de forma positiva, bem como no tocante a feedbacks sobre a aquisição de produtos (BALBE, 2010).

Neste caso podemos dizer que as pessoas atualmente usam ferramentas de comunicação para efetuar denúncias, divulgar informações, avaliar ações e também fiscalizar o que ocorre ao seu redor (BALBE, 2010). Com o período pandêmico que estamos vivendo desde o ano de 2020, pudemos vivenciar eleições municipais de uma forma mais tecnológica, já que foi observado que todas as ações atuais estão sendo apresentadas à população dessa forma. Sendo assim, um espaço aberto para opiniões, tanto sobre as questões inerentes à própria pandemia, quanto sobre os desdobramentos dela, bem como sobre outras questões associadas às diversas áreas de atuação da gestão pública (TEIXEIRA, 2021).

De acordo com o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBCG, 2015), a governança atua como um sistema que objetiva dirigir, monitorar e incentivar as organizações às boas práticas, de modo que seus princípios básicos se transformem em recomendações objetivas (TEIXEIRA; GOMES, 2018).

Vale lembrar que a governança deve ser especificada em qual contexto está introduzida, pois, existem diferentes significados e objetivos de acordo com a forma com que está em análise nas organizações. Neste caso, o presente trabalho intenta debater sobre a Governança no setor público e suas formas de ação, bem como suas ferramentas em uso.

No município de Triunfo-PE, onde foi desenvolvido o estudo deste trabalho, foi observado o crescente uso das mídias sociais como elo entre cidadão e administração pública e ações do poder Legislativo. A motivação do presente estudo diz respeito a identificar a razão de tal crescimento e como ocorreu.

A pesquisa torna-se relevante para que se amplie o conhecimento dos amparos legais que podemos recorrer para um bom desenvolvimento local propiciando o bem estar coletivo. Diante disto, alguns questionamentos foram levantados, tais como, quais meios de comunicação são utilizados pela administração pública do município? Como a população interage nas melhorias da

gestão pública? Qual a finalidade da utilização de tais meios de comunicação com a população de modo geral?

Buscar entender como funcionam alguns elementos referentes à gestão pública é um direito de todos, assim como também opinar de forma construtiva com observações que realmente é de competência pública solucionar. Ter acesso à informação e questionar onde não se está seguindo conforme a lei é atuar de forma eficiente para que se obtenham melhorias plausíveis na gestão atual (COSTA; SOUZA, 2020).

Atualmente foi observado que o elo entre a população e o governo aumentou devido à necessidade de fornecer informação em tempo real a todos pelo fato de estarmos vivendo um momento histórico que é a pandemia global, além disso, a última eleição no ano de 2020 foi praticamente *online*, com isso faz-se necessário observar com um olhar especial e embasado teoricamente de como essas informações devem ser repassadas e como elas realmente estão chegando aos cidadãos, bem como de que forma se dá a interação entre os atores (população e gestão pública) (SOUZA, 2018).

Desta forma, a pesquisa tem como objetivo analisar de forma sistemática a utilização e divulgação das ferramentas digitais - recursos que utilizam tecnologias desenvolvidas para facilitar o acesso a informação e a comunicação (COSTA, 2011), assim pontuando os meios adotados oficialmente pela administração pública local para fornecer informações e interagir com os cidadãos do município de Triunfo – PE.

Na intenção de embasar o artigo teoricamente, foi feito um estudo de levantamento referencial associado também a como a participação da população nas decisões públicas e seus efeitos no desenvolvimento de projetos. Os portais de comunicação entre instituições públicas municipais e a população fomentam esse tipo de ação (XAVIER, 2017).

Com isso, o presente trabalho foi dividido em cinco seções. A primeira é a introdução, que apresenta a temática, a justificativa e o objetivo do presente estudo. A segunda seção aborda brevemente os conceitos de governança pública, portal da transparência, participação social e governo conectado.

A terceira seção consiste nas estratégias metodológicas utilizadas no estudo para a obtenção dos dados e descreve como tais dados foram analisados. Na quarta seção encontra-se a análise das informações obtidas, na intenção de responder ao objetivo proposto no estudo, bem como na tentativa de pontuar sugestões de melhorias a serem desenvolvidas, para que ferramentas digitais

sejam utilizadas de forma mais eficiente pela gestão pública local. Na quinta seção são apresentadas as considerações finais com vistas a indicar principais impressões acerca do estudo, bem como indicações de pesquisas futuras.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 GOVERNANÇA PÚBLICA**

A governança é entendida como a interação entre governo e sociedade, com análises centradas na questão dos arranjos institucionais que coordenam e regulam a relação entre o governo e os atores sociais dentro de um sistema político (SANTOS, 2000).

A governança pública é uma ligação entre a população e as diretrizes de ações públicas, assim fazendo com que medidas sejam tomadas de acordo com as necessidades populacionais do município, no âmbito municipal.

Dentro do arcabouço teórico de governança pública, alguns pontos devem ser tratados obrigatoriamente, quais sejam:

- Transparência, deixando claras todas as ações efetuadas nos municípios;
- Prestação de contas, que trata de comprovar todas as finanças do local;
- Avaliação de resultados e de satisfação;
- Auditoria interna efetiva.

A governança sugere que as instituições existentes podem ser engajadas em maneiras novas e que a cooperação pode acontecer de maneira fluida e voluntária (SAVITCH;VOGEL, 2000).

Segundo Oliveira; Pisa (2015) após a publicação da Constituição Federal (1988) houve uma melhoria de comunicação entre Estado e população, proporcionando o início de um novo recomeço da Governança Pública, no país e conceitua-la como sendo capacidade do Estado de implementar as políticas necessárias para o alcance dos objetivos comuns e pressupõe o aperfeiçoamento dos meios de interlocução com a sociedade, ao passo que sejam promovidas ações que garantam a maior atuação do cidadão e responsabilização dos agentes públicos.

A compreensão de governança pública se dá como sendo um projeto político democrático, considerando os conjuntos de crenças, interesses, concepções de mundo e representações do que deve ser a vida em sociedade, orientando a ação política dos diferentes atores (DAGNINO; OLIVEIRA; PANFICHI, 2006).

Neste ponto devemos ressaltar que os setores de atuação na governança pública podem ser re(adaptados) e reorganizados de modo que consigam melhor suprir necessidades vigentes em determinadas situações. Nisto, a compreensão da governança atua como uma forma de refletir ações ativas na gestão pública, proporcionar conhecimentos, dirigindo, fiscalizando e incentivando as melhorias, sobretudo na forma como se faz gestão pública.

De acordo com Bresser Pereira (1995) a coisa pública é a propriedade de todos e para todos. Quando a propriedade pública está subordinada ao aparelho do Estado ela é estatal, assim sendo, administração pública é um conjunto formado pelo governo, os agentes administrativos e são regidos pelo ordenamento jurídico. Neste sentido, podemos afirmar que essas ações se baseiam em leis, conjunto de normas e funções existentes para administrar a coisa pública.

Logo, um dos pontos previstos pela teoria da governança pública é assegurar que as ações nas instituições sejam transparentes e que ajam de forma esclarecedora à população, de forma que permita a todos o conhecimento. Assim, "a transparência do Estado se efetiva por meio do acesso do cidadão à informação governamental, o que torna mais democrática a relação entre o Estado e a sociedade civil" (BRESSER-PEREIRA, 2004, p. 23).

A Lei Complementar 101/2000, cujo principal objetivo foi formular regras de finanças públicas para a responsabilidade da gestão fiscal, com planejamento e transparência como seus pilares. Em seu § 1º informa que a responsabilidade na gestão fiscal pressupõe a ação planejada e transparente, em que se previnem riscos e corrigem desvios capazes de afetar o equilíbrio das contas públicas (BRASIL, 2000).

Desta forma, a Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) assume que as regras de condutas para gestão financeira devem ser transparentes, de forma que deixe claras para a população as prestações de contas das ações planejadas e realizadas (BRASIL, 2000).

Desta forma, foi desenvolvido em 2004 o portal de transparência que era inicialmente destinado a suprir as necessidades especificadas pela LRF. Mas, com a falta regulamentação a obrigatoriedade, não era exigida ao governo federal, Estado e municípios (CAMPOS; PAIVA; GOMES, 2013). Assim, foi promulgada a Lei Complementar 131/2009 que alterou a redação da Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) que entrou em vigor em 2010, no intuito de tornar a gestão pública acessível a todos, permitindo, assim, a participação da população na administração pública de forma transparente e os incentivando para a participação no desenvolvimento local (BRASIL, 2009).

Oliveira *et al* (2015) ressaltam nos seus estudos que de acordo com o que é proposto nas ações da gestão pública espera-se uma conduta totalmente condizente com as leis definidas na Constituição Federal (1988), ações de responsabilidade, impessoalidade, transparência, prestação de contas (*accountability*), conduta ética e moral, isso faz com que a população cobre de quem está no poder um posicionamento de tudo que ocorre no órgão público. O que a maioria da população não sabe é como unir provas, analisar situações, ter ciência dos direitos e deveres de todos.

## **2.2 ACCOUNTABILITY**

A Constituição Federal (1988), no art. 70, parágrafo único, prevê que:

Prestará contas qualquer pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre dinheiros, bens e valores públicos ou pelos quais a União responda, ou que, em nome desta, assuma obrigações de natureza pecuniária. (BRASIL, 1988).

Ou seja, a prestação de contas é um dos seguimentos da governança como forma de fiscalização e dar providencias as ações públicas com comprovação através de documentos para justificar o uso desses recursos.

Assim sendo, no art. 31, (CF/1988) consta que:

A fiscalização do Município será exercida pelo Poder Legislativo municipal, mediante controle externo, e pelos sistemas de controle interno do Poder Executivo municipal, na forma da lei.(BRASIL,1988).

Mas, além do poder Legislativo fiscalizar cabe à população envolver-se nos assuntos políticos para o desenvolvimento do mesmo.

De acordo com O'Donnell (1998), conforme citado por Campos, Paiva e Gomes (2013, p.425):

Observou-a a partir de duas dimensões: horizontal– pressupõe uma relação entre iguais, de mútua vigilância entre os três poderes autônomos do Estado, por exemplo, agências reguladoras do executivo, o legislativo e o judiciário; vertical – pressupõe uma relação entre desiguais, seja sob a forma do mecanismo do voto ou sob outro tipo de fiscalização da sociedade com relação às ações do governo.

Desse modo, nos estudos de O'Donnell (1998) utilizado como embasamento teórico para Campos; Paiva; Gomes (2012, p. 425-426), é pontuado que:

*Accountability* é uma prática presente em democracias avançadas, que têm cidadãos mais participantes e mecanismos que compelem os detentores de cargos públicos a prestarem contas de seus atos, partindo do pressuposto de que não bastam os valores, são necessárias regras do jogo e restrições institucionais para o bom funcionamento das organizações.

Com isso, podemos falar que a prestação de contas, além de ser obrigatória, faz parte da governança como diretrizes de ações e faz com que a população se envolva assiduamente e mantenha-se informada para dar início às cobranças a respeito das melhorias nas cidades e para interagir melhor com a gestão pública no sentido de apontar as reais demandas da sociedade e as avaliações com relação ao que tem sido entregue pelo serviço público.

Com relação à participação popular, é necessário que a população participe em decisões junto com gestores públicos, para que sejam atendidas necessidades que a própria sociedade identifique como mais relevantes do momento em prol do bem comum (OLIVEIRA; PISA, 2015).

Possibilitar a participação social no intuito de desenvolver uma gestão mais eficiente está previsto por Lei, sendo assim torna-se necessário a disponibilização transparente de informações e dar publicidade a aplicação dos recursos públicos (ARAUJO, 2016). O tema será discutido em subseções mais adiante.

### **2.3 PORTAL DA TRANSPARÊNCIA**

Os juristas entendem que o princípio da transparência concretiza o princípio da cidadania e oferece meios para que os cidadãos brasileiros possam não somente compreender a gestão dos recursos públicos, como efetivamente participar desse processo administrativo (CAMPOS, PAIVA, GOMES, 2013).

Em 2000, foi promulgada a Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), cujo principal objetivo foi formular regras de finanças públicas para a responsabilidade da gestão fiscal, com planejamento e transparência como seus pilares (BRASIL, 2000).

Nesse sentido Campos; Paiva; Gomes (2013.), a Lei determina os seguintes instrumentos de transparência: 1) Transparência fiscal –planos, lei de diretrizes orçamentárias e orçamentos– prestação de contas e respectivos pareceres prévios; 2) Relatório resumido de execução orçamentária e relatório de gestão fiscal; 3) Versões simplificadas desses documentos. A LRF prevê também que as informações apuradas sejam também divulgadas em meio eletrônicos, de acordo com a acessibilidade da população.

Segundo Campos *et al* (2013) o princípio da transparência diz respeito à abertura e compartilhamento de informações, que torna o público mais capaz de decidir e fazer as escolhas políticas, aumenta a *accountability* e reduz o âmbito da corrupção. Observa também que, nos regimes democráticos, a transparência é um dos elementos essenciais para o desempenho exitoso do governo. E a habilidade de ver como o governo usa o dinheiro público é fundamental para a democracia.

No Art. 5º da Constituição Federal (1988), no inciso XXXIII tem-se que:

Todos têm direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. (BRASIL, 1988).

Deste modo, ressaltamos que é direito do cidadão ter ciência de todas as ações do poder público perante ações, assim sendo, uma forma de controlar as finanças, evitar corrupção e balancear as despesas públicas.

De acordo com o Art. 6º da lei nº 12.527/2011 cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação (BRASIL, 2011).

## **2.4 PARTICIPAÇÃO SOCIAL**

Na visão de Rocha, (2012) citado por Santos e Rover (2018) em um regime democrático, ser cidadão implica ter direitos e deveres. Ao mesmo tempo em que se pode participar da escolha dos representantes e influir nas suas decisões, deve-se atuar na vigilância e no controle de suas ações. Esse compartilhamento de poder entre os cidadãos e seus representantes, visando à tomada de decisão dirigida à construção do bem comum caracteriza a participação (ROBERTS, 2004).

Para que o compartilhamento de poder se efetive na prática, o papel do governo precisa mudar de um controlador de informações para o de um facilitador proativo. Nesse contexto, é imperativo que as ferramentas de informação e comunicação postas à disposição dos cidadãos atendam às suas necessidades e expectativas. Também exige ver os cidadãos não apenas como receptores passivos de informação, mas como parceiros que estão envolvidos e dispostos a interagir com o governo através das TICs (UNESCO, 2012).

No tocante à participação social, deve-se deixar claro que com a participação dos indivíduos que compõe a sociedade em debates públicos, fóruns, e/ou divulgação, reclamação, de informações e reivindicações deve ter cunho coletivo, já que a coisa pública tem o objetivo de atender a todos perante a lei e agindo com impessoalidade. Assim, espera-se que a participação popular possa inibir oportunismos individuais, pois as pessoas tendem a se envergonhar de no momento de falar publicamente dos seus desejos (SOUZA, 2018).

Diante disto, é importante salientar que a aproximação entre o governo e os cidadãos, defendida desde os tempos da antiga Grécia, melhora a política pública, fortalece a democracia e, sobretudo, recupera a confiança, uma vez que os governos passam a atender às exigências de maior transparência e responsabilidade, às expectativas dos cidadãos de que seus pontos de vista sejam levados em consideração, além de conter o declínio do apoio público (OCDE, 2002).

## **2.5 GOVERNO ELETRÔNICO**

No decorrer do tempo foi observado que houve constantes mudanças na administração pública decorrente de fenômenos políticos, sociais, econômicos e tecnológicos. Com o avanço tecnológico perceptível desde o século passado eram esperadas mudanças governamentais e suas ações, também como comunicação Estado-cidadão foi incorporada através de meios tecnológicos (BALBE, 2010).

Nas palavras de SANT'ANA (2009), vale salientar que, além de implementar ferramentas para disponibilização de informações públicas, é preciso também um conjunto de políticas que incentive e facilite a participação e o uso de tais recursos pela sociedade como um todo, vencendo, assim, o distanciamento que tem se percebido entre os interesses do cidadão e da sociedade em geral do poder público.

Desta forma, o uso apropriado dos recursos disponibilizados pelas tecnologias de informação e comunicação (TIC) permite um processo de ampliação dos canais de interação entre o poder público e os cidadãos, gerando, assim, uma oportunidade de retomada do espaço público (SANT'ANA, 2009).

No ponto de vista de Balbe (2010), o governo eletrônico envolve a utilização das tecnologias da informação e comunicação no âmbito da administração pública e assume uma série de papéis.

O Relatório da Organização das Nações Unidas (2002) sobre o assunto de governo eletrônico, de forma ampla, inclui virtualmente todas as aplicações e plataformas de TIC usadas no setor público. De forma mais restrita, refere-se ao “uso da internet e da *Web* para disponibilizar informação e serviços aos cidadãos” (ONU, 2002 *apud* BRAGA *et al.*, 2009).

Pierre Lévy (2004), pontuado por Braga *et al.* (2009), afirma que as iniciativas relacionadas ao governo eletrônico atuam no sentido de simplificar os procedimentos administrativos, tornar os processos de produção legislativa mais transparentes, aproximar o governo do cidadão pela via da *internet*, e melhorar a eficácia, a eficiência e a competitividade da administração pública.

Assim, tendo em vista fatores importantes como reduzir níveis hierárquicos, centralizar o governo no cidadão, diminuindo a arbitrariedade do Estado e contribuindo para o progresso da democracia, Braga *et al.* (2009), afirma que entre os benefícios advindos da nova forma de relação entre Estado e sociedade, destacam-se:

- Interatividade;
- Eficiência;
- Maior acesso aos serviços públicos, com incremento da qualidade (simplicidade, rapidez);
- Aumento da participação popular;
- Fomento à transparência;
- Incentivo ao controle social;
- Fortalecimento da governança;
- Redução de custos;
- Promoção da cooperação inter organizacional do Estado;
- Organização das informações dos órgãos do governo; e
- Segurança da informação.

Através das pesquisas bibliográficas e referenciais utilizadas foi abordados assuntos de importância documental para que a percepção de análise seja desenvolvida e relatada aqui. A seguir serão apresentados os métodos científicos utilizados no percurso de desenvolvimento da escrita do artigo.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

O presente artigo se trata de pesquisa bibliográfica e documental cuja análise tem caráter qualitativo. O estudo objetivou analisar de forma sistemática a utilização e divulgação das

ferramentas digitais adotadas oficialmente pela administração pública local para fornecer informações e interagir com os cidadãos do município de Triunfo – PE.

Foi desenvolvida uma análise documental que consiste em: estudos baseados em documentos como material primordial, revisões bibliográficas, pesquisas historiográficas, extraindo deles toda a análise, organizando-os e interpretando-os segundo os objetivos da investigação aqui proposta (PIMENTEL, 2001).

Desta forma foram utilizadas bases teóricas em artigos, livros, e Leis que contemplam os assuntos: governança pública, portal da transparência, gestão pública, governo tecnológico e consequentemente o site da prefeitura do município estudado no intuito de alcançar o objetivo do estudo e fornecer uma nova perspectiva do assunto estudado.

Através dos dados obtidos, foi desenvolvida uma análise dos meios de comunicação utilizados no município, as formas com que a informação é transmitida para a população, quais são as formas de divulgação do portal de transparência e qual a frequência que esses dados são atualizados.

Diante das informações dispostas foi executada uma análise aprofundada da relação da população com o funcionamento do governo perante a sociedade e ações sociais que são desenvolvidas para suprir as necessidades da própria população.

A coleta e análise documental consistiram-se em selecionar e analisar as ferramentas digitais institucionais utilizadas para divulgação de informações e interação com a população envolvendo aspectos coletivos, associados a demandas e prestações de contas, sobretudo.

A análise dos dados foi realizada a partir da técnica de análise de conteúdo (BARDIN, 2011), desenvolvida pela exploração dos materiais, tratamento dos resultados obtidos e interpretação. A ênfase dessa técnica está na observação e análise do conteúdo das publicações emitidas, bem como no conteúdo das interações oriundas dos conteúdos publicados.

O procedimento sistemático tem como objetivo propiciar respostas aos questionamentos levantados no desenvolvimento do trabalho. Neste aspecto foi utilizada a pesquisa bibliográfica que Lima e Mioto (2007), definem como “um conjunto ordenado de procedimentos de busca por solução, atento ao objetivo de estudo, e que, por isso, não pode ser aleatório”.

Procedimentos descritivos fundamentalmente utilizados para descrever características de uma população, descrever acontecimentos históricos, assim, caracterizando os métodos científicos abordados na pesquisa. Com isso, foi desenvolvido um estudo qualitativo com o intuito de analisar,

descrever e apontar o assunto em questão de forma que a perspectiva do estudo concretize o que foi proposto nos objetivos. (LIMA;MIOTO, 2007)

A análise de dados é, reunir informações soltas com o intuito de organiza-las cientificamente para alinhar-se aos objetivos de pesquisa. Foi realizada uma análise de dados descritiva, onde foram observados materiais atuais, artigos a respeito do conteúdo e ferramentas digitais utilizadas para fornecer a transparência municipal. (LIMA;MIOTO, 2007)

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Com o intuito de atender às expectativas propostas no objetivo do texto, foi realizada uma coleta de dados que será apresentada e discutida nesta seção.

Foram objetos do estudo a atuação da gestão governamental local em redes sociais, o site da prefeitura municipal e o portal da transparência local. Nas redes sociais foram analisadas 1691(mil seiscentos e noventa e um) publicações através do *Instagram*, cuja conta institucional tem aproximadamente 13,1mil (treze vírgula um mil) seguidores e teve início com as postagens em 23 de jan. de 2018. A interação dos cidadãos em publicações se dá de maneiras variadas com disparidades em diferentes categorias, como por exemplo, em vídeos as visualizações superam o número de curtidas em relação às fotos e os quantitativos de comentários são baixos em todos os tipos de publicação.

Deste modo, foi possível ter alguns dados e observações críticas do que é esperado de acordo com a Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) e o que está sendo apresentado à população. De antemão, é nítida a falta de informações de maneira integral a respeito dos assuntos tratados nas publicações. Em suma, a ferramenta apresentada contém informações bem desenvolvidas, com linguagem acessível ao público, mas algumas destas informações não são expostas na íntegra, e acabam sendo informações soltas que dificultam a interpretação. Além disto, é pertinente pontuar que após a publicação não existe uma resposta aos questionamentos levantados nos comentários das publicações, com isso a dúvida muitas vezes persiste no cidadão que a tem.

No *Instagram*, podemos ver publicações de cunho comunicativo, convites para eventos, notas de pesar, esclarecimento e repúdio, além de quatro tabelas de prestação de contas e três publicações de caráter de participação social no planejamento orçamentário do ano de 2021.

Desde o ano de 2018, data de primeira publicação nas mídias sociais, foi apresentada através dela a prestação de contas referente aos primeiros custos da secretaria de saúde do local com os

dados de despesas relativos à pandemia do Covid-19, mas foi observado também que as publicações não obedeciam a uma periodicidade. Visando a uma abrangência de grande escala de informação, é necessário utilizar todos os meios disponíveis a gestão pública, isso não ocorre de forma integral nos meios analisados.

Além disso, é também verificado que nas poucas publicações envolvendo convites para participação social, apenas uma delas explica de forma clara como deve proceder com sua opinião sobre o assunto abordado, sendo assim uma falha na divulgação das ferramentas existentes que foram desenvolvidas para facilitar a comunicação.

No estudo desenvolvido no site da prefeitura de Triunfo-PE, sua estrutura inicial é apresentada em subcategorias de informações. No quadro de serviços dos cidadãos é disposto os seguintes tópicos: webmail, emissão de contracheque, portal do contribuinte, notas fiscais eletrônicas, IPTU, portal do Covid-19, carta de serviços, diários dos municípios, ouvidoria, Esic (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão é o serviço pelo qual qualquer pessoa pode realizar pedidos de acesso à informação, assim como acompanhar o prazo e receber as respostas de forma informatizada) e portal da transparência.

Desde o início do estudo foram observadas constantes atualizações no próprio site da prefeitura, assim também foi observado que não houve divulgação de tais atualizações, dificultando o acesso e a utilização das ferramentas contidas nele.

No tópico da ouvidoria foi visto que é bem estruturado, dividido em subtópicos de acesso especificado de acordo com o tipo de comentário a ser enviado, assim também tendo a opção de identificar-se ou permanecer no anonimato quando for redigir sua opinião. Essa ferramenta é de suma importância para que seja assegurando a população segurança e privacidade na participação pública (ARAUJO, 2016).

O site institucional foi integrado ao acesso inicial do portal da transparência, que também está inserido no site da prefeitura. É disponibilizado para a população em geral um mini tutorial de como utilizar a ferramenta corretamente, assim instruindo do funcionamento que como localizar este tópico no site em questão, assim ajudando aqueles que o acessar.

Apesar das pequenas dificuldades de utilização do site da prefeitura ele aborda todos os pontos previstos por Lei, disponibilizando documentos comprobatórios, informações pertinente á utilização dos meios eletrônicos como um processo inovador na gestão pública, prestação de contas e possibilidade de interação da população.

A afirmativa de Araujo (2016) respalda que:

Entende-se que não há como assegurar participação social qualificada sem que os cidadãos obtenham acesso a informações claras, autênticas e simétricas sobre as ações e planos governamentais, proporcionando relevo a necessidade de se instaurar mecanismos que certifiquem a efetividade do direito constitucional de alcançar informações do Poder Público e o auxílio a medidas de transparência governamental.

Tendo conhecimentos e bases teóricas que conversam diretamente com o que é esperado com a utilização de ferramentas digitais observa-se que tais afirmações contribuem significativamente com o estudo, a percepção mais plausível é ter em mente que para que se tenha uma participação assídua da população na gestão pública é de suma importância fornecer meios que faça com que os cidadãos mantenham-se atualizados e aptos para dar sua opinião.

Do ponto de vista do observador em relação à divulgação dos próprios meios e sua existência conclui-se que tais métodos são falhos, pois ter as informações em meios digitais não conhecidos por todos exclui a participação popular nos decorrentes assuntos debatidos.

É possível pontuar de forma clara a quantidade de vezes que o próprio portal da transparência foi divulgado nas redes sociais oficiais de divulgação de dados. Nas análises desenvolvidas no estudo foi concluído que das 1691 (mil seiscentos e um) publicações utilizadas em estudo apenas uma citava de forma clara como a população deve utilizar o portal de transparência para opinião pública.

Entende-se que as informações não chegam de forma relativamente igualitária, desta forma, é necessário pontuar o significado e importância da utilização da opinião pública na gestão do município. Numa citação direta de Araujo (2016) é pontuado que “as necessidades da sociedade, tanto de pessoas físicas quanto jurídicas, são os principais insumos para o desenho e a entrega dos serviços públicos digitais” (BRASIL, 2016, p. 14).

Dar publicidade as formas de utilização dos recursos públicos possibilita uma aplicação dos mesmos em ferramentas que propiciam o bem comum de todos sem privilegiar um grupo ou o particular. Assim sendo crucial utilizar métodos eficientes e simplificados com o objetivo de descomplicar a utilização dos recursos visando à eficiência e excelência na prestação de serviços públicos.

É dever do Governo, disponibilizar ferramentas abertas para que sejam utilizadas opiniões públicas para a melhoria do município. Observa-se a eficiência e formas de suprir a expectativa dos cidadãos ouvindo-os para que os recursos sejam utilizados da melhor forma possível.

Não ter a gestão pública alinhada com os pensamentos e expectativas da população implica no descontentamento deles com a gestão atuante. É pertinente citar que o processo democrático possibilita que a própria população decida sobre seus representantes. Diante disto, cabe a eles exigir que as ações políticas sejam abertas e analisadas.

Assim sendo, a efetividade de ações de qualidade é desenvolvida no intuito de aumentar a confiança da população para com o Governo, deste modo o alinhamento de pensamentos da população e as ações publicam é primordial no fortalecimento deste elo entre cidadão e Governo.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A pesquisa teve por objetivo analisar de forma sistemática a utilização e divulgação das ferramentas digitais - recursos que utilizam tecnologias desenvolvidas para facilitar o acesso a informação e a comunicação (COSTA, 2011) - assim pontuando os meios adotados oficialmente pela administração pública local para fornecer informações e interagir com os cidadãos do município de Triunfo – PE.

Vindo responder os questionamentos levantados inicialmente: quais meios de comunicação são utilizados pela administração pública do município e de como a população interage nas melhorias da gestão pública, foi desenvolvido através de uma análise exploratória e documental, de levantamento qualitativo para a formulação dos dados analisados e a conclusão do estudo.

Os dados foram obtidos através de análise documental sobre as publicações nas ferramentas digitais que são usadas constantemente pela gestão pública do município de Triunfo-PE, assim sendo, redes sociais, site da prefeitura e o portal de transparência, no intuito de fazer um levantamento de informações que permitiu o desenvolvimento dos estudos do presente trabalho.

De forma geral, conclui-se que mesmo com avanços tecnológicos e constantes atualizações, a utilização destes meios ainda é uma dificuldade presente, tanto pelos que fornecem a informação quanto aos que vão utilizá-las e interpretá-las. Além de verificar a falta de divulgação do site institucional do município de Triunfo de forma mais assídua, é possível observar que a população ainda não tem conhecimento completo de todas as informações que já estão disponibilizadas a todos.

A contribuição deste estudo consiste em levar ao público pontos falhos que são observados no cumprimento da LRF, LAI e LTF no município. O cumprimento destas existe, mas ainda pode ser realizadas atualizações para que os meios contenham o máximo de informação possível. Em

suma, podemos observar uma disparidade do que temos em teoria e os métodos práticos, além da transparência proporcionar benefícios existem dificuldades ainda presente no dia-a-dia impossibilitando acesso integral a informação.

É recomendada a continuação das pesquisas envolvendo participação social e governança pública, Lei de Responsabilidade Fiscal, Lei de Acesso a Informação e a Lei da Transparência Fiscal. Tais estudos a respeito da transparência na gestão pública e também sobre como as informações oficiais são fornecidas à população são necessários, pois é visível que mudanças contextuais são uma constante e o assunto está inserido em um meio inovador e ainda pouco explorado.

## REFERÊNCIAS

ARAUJO, R. N.; GOVERNANÇA DIGITAL: uso de tecnologias da informação e comunicação e estratégias de inovação do governo federal para melhorar a prestação de serviços públicos. 2016. 51 F. Monografia (Especialização MBA em Gestão Pública) – Instituto CEUB de Pesquisa E Desenvolvimento. Centro Universitário De Brasília, Brasília 2016. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/235/12221>. Acesso em: 18 de jul. de 2021.

BALBE, R. da S. Uso de tecnologias de informação e comunicação na gestão pública: exemplos no governo federal. Revista do Serviço Público, [S. l.], v. 61, n. 2, p. p. 189-209, 2014. DOI: 10.21874/rsp.v61i2.45. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/45>. Acesso em: 14 jul. 2021.

BARCELLOS, Jorge. “O Legislativo Municipal como agente de políticas públicas.” 2018. Disponível em: <http://estadodedireito.com.br/o-legislativo-municipal-como-agente-de-politicas-publicas/>. Acesso em: 16 de abr. de 2021.

BRAGA, L. V.; ALVES, W. S.; FIGUEIREDO, R. M. da C.; SANTOS, R. R. dos. O papel do Governo Eletrônico no fortalecimento da governança do setor público. Revista do Serviço Público, [S. l.], v. 59, n. 1, p. p. 05-21, 2014. DOI: 10.21874/rsp.v59i1.137. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/137> Acesso em: 14 de jul. 2021.

BRASIL. Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/lcp/Lcp101.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/lcp/Lcp101.htm)>. Acesso em: 24 jun. 2021.

BRASIL. Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/lcp/Lcp131.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/lcp/Lcp131.htm) >. Acesso em: 23 jun. 2021.

BRASIL. Lei Federal Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm). Acesso dia 06 de jun. de 2021. BRASIL.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Centro Gráfico, 1988.

BRESSER PEREIRA, L. C. Estado, Aparelho do Estado e Sociedade Civil. Brasília: ENAP, 1995.

BRESSER-PEREIRA, Luis Carlos. “A reforma gerencial de 1995”. In: Belmiro, V. Jobim Castor; L.C Bresser Pereira e outros (Org.). Burocracia e reforma do Estado. Cadernos Adenauer, n. 3. São Paulo: Fundação Konrad Adenauer, 2001.

Campos, R. Paiva, D. & Gomes, S. “Gestão da informação pública: um estudo sobre o Portal Transparência Goiás”. Revista Sociedade e Estado, volume 28, n 2, Maio/Agosto 2013. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3399/339930939012.pdf> . Acesso em: 13 de jul. de 2021.

COSTA, G. A.; SOUZA, A. M. S. .A transparência das contas públicas na era da informação: controle social na administração pública municipal. Revista Controle - Doutrina e Artigos, v. 18, n. 1, p. 292-315, 12 maio 2020. Disponível em: <https://revistacontrole.tce.ce.gov.br/index.php/RCDA/article/view/572> Acesso em: 15 de jul. de 2021.

COSTA, L.F. Novas tecnologias e inclusão digital: criação de um modelo de análise. Salvador: EDUFBA, pp. 109-126, 2011. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/qfgmr/pdf/bonilla-9788523212063-07.pdf>. Acesso em: 17 de jul. de 2021.

Dagnino, E. & Oliveira, A.; Panfichi, A.(2006). A disputa pela construção democrática na América Latina. São Paulo: Paz e Terra: Campinas, SP: Unicamp. Disponível em: <https://acervo.enap.gov.br/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=38238> Acesso em: 10 de jul. de 2021.

Democracia e governo local: dilemas da reforma municipal no Brasil [recurso eletrônico] / Orlando Alves dos Santos Júnior. - 2. ed. - Rio de Janeiro : Letra Capital, 2015. Disponível em: [https://observatoriodasmetroles.net.br/arquivos/biblioteca/abook\\_file/democracia\\_governolocal\\_2edicao.pdf](https://observatoriodasmetroles.net.br/arquivos/biblioteca/abook_file/democracia_governolocal_2edicao.pdf). Acesso em: 11 de jul. de 2021.

LIMA, T. C.S., MIOTO, R. C. T. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. Rev. Katál. Florianópolis v. 10 n. esp. p. 37-45 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/HSF5Ns7dkTNjQVpRyvvhc8RR/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 18 de jul. de 2021.

OCDE. O Cidadão como parceiro: manual da OCDE sobre informação, consulta e participação na formulação de políticas públicas. Brasília: MP, SEGES, 2002.

OLIVEIRA, A. G.; PISA, B. J. IGovP: índice de avaliação da governança pública — instrumento de planejamento do Estado e de controle social pelo cidadão. Revista de Administração Pública,

v. 49, n. 5, p. 263-1290, 2015. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7612136179> . Acesso em: 12 de jul. 2021.

PIMENTEL, Alessandra. “O método da análise documental: seu uso numa pesquisa historiográfica.” 2001 Cadernos de Pesquisa, n. 114, p. 179-195, novembro/ 2001. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cp/a/FGx3yzvz7XrHRvqQBWLzDNv/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 14 de jul. de 2021.

RONCONI, L. Governança pública: um desafio à democracia. Emancipação, Ponta Grossa, 11(1): 21-34, 2011. Disponível em: <file:///C:/Users/Usu%C3%A1rio/Downloads/Dialnet-GovernancaPublicaUmDesafioADemocracia-3851985.pdf>. Acesso em: 05 de jun. de 2021.

SANT’ANA, RCG. “Tecnologia e gestão pública municipal: mensuração da interação com a sociedade.” São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. 178 p. ISBN 978-85-7983-010-5. Disponível em: <http://books.scielo.org> . Acesso em: 13 de jul. de 2021.

SANTOS, P.M., ROVER, A.J. “DIREITO À INFORMAÇÃO E À PARTICIPAÇÃO: uma avaliação das ferramentas dispostas nos portais de governos estaduais.” Inf. & Soc.:Est., João Pessoa, v.28, n.1, p. 219-244, jan./abr. 2018. Disponível em: <https://www.proquest.com/openview/e57ddc4a95e3d651668737e51ec64adb/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2030753>. Acesso em: 13 de jul. de 2021.

Savitch, HV e Vogel, RK (2000). Introdução: Caminhos para o Novo Regionalismo. Revisão do governo estadual e local, 32 (3), 158-168. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0160323X0003200301>. Acesso dia 12 de jul. de 2021.

SOUZA, G.C. Transparência das informações na gestão pública: uma investigação nos portais eletrônicos dos municípios do cariri paraibano com até cinco mil habitantes à luz da lei de responsabilidade fiscal e lei de acesso informação. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2018. Disponível em: <http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/20117/1/PDF%20-%20Germana%20Camilo%20de%20Souza.pdf>. Acesso em: 17 de jul. de 2021.

TEIXEIRA, A. F.; GOMES, R. C. Governança pública: uma revisão conceitual. Revista do Serviço Público, [S. l.], v. 70, n. 4, p. 519-550, 2019b. DOI: 10.21874/rsp.v70i4.3089. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/3089>. Acesso em: 18 jul. 2021.

TEIXEIRA, A. J. DE O. Possíveis cedências do controle da administração no pós-pandemia. Revista Controle - Doutrina e Artigos, v. 19, n. 1, p. 423-444, 14 jan. 2021.

UNESCO. E-government Survey 2012. E-government for the people. Department of Economic and Social Affairs. Ano 7, n 7, New York: UNESCO, 2012. Disponível em: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2012-Survey/Complete-Survey.pdf> Acesso em: 10 de jun. de 2021.

XAVIER, M.F. Participação social na gestão municipal da segurança pública: analisando o conselho municipal de justiça e segurança de Porto Alegre. Dissertação (Mestrado-Programa de pós-graduação em ciências sociais) Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul-PUCRS. Disponível em: <http://tede2.pucrs.br/tede2/handle/tede/7639>. Acesso em: 17 de jul. de 2021.