UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL REI -UFSJ
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA-UFSJ
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

PBH APP: A EXPERIÊNCIA DA PREFEITURA DE BELO HORIZONTE NA MELHORIA DO RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO

ALICITA JOANA MIRANDA GUIMARÃES

SÃO JOÃO DEL REI
2018

AGRADECIMENTOS

Agradeço à equipe da Subsecretaria de Modernização da Gestão da Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte, que se dedica diariamente a buscar alternativas inovadoras que venham facilitar a vida do cidadão. Obrigada a todos vocês pela disponibilidade. Espero que o PBH APP continue crescendo e cumpra seu objetivo de melhorar a qualidade do relacionamento com o cidadão de Belo Horizonte!

RESUMO

Partindo do contexto de constante evolução da tecnologia na prestação de serviços públicos, a Prefeitura de Belo Horizonte lançou seu próprio aplicativo móvel, denominado PBH APP, o qual oferta serviços públicos de iluminação pública, limpeza urbana, meio ambiente, obras e infra-estrutura, regulação urbana e saúde. Tendo em vista este recente lançamento, o presente trabalho busca constatar as premissas para sua concepção, bem como verificar o percurso que está sendo percorrido, na esperança de contribuir em alguma medida para análise e avaliação da experiência.

Destarte, busca-se responder ao seguinte questionamento: em que medida o desenvolvimento do aplicativo móvel PBH APP melhora a qualidade do relacionamento entre o cidadão e a Prefeitura de Belo Horizonte? Para tanto, conta-se com revisão bibliográfica acerca dos principais conceitos de gestão pública e evolução do uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público. Em seguida, são apresentadas as funcionalidades do PBH APP e, a fim de melhor captar a percepção dos gestores do aplicativo, são elencados os principais pontos obtidos durante a realização de entrevistas semi-estruturadas com servidores públicos municipais responsáveis pelo desenvolvimento e gestão do aplicativo.

Enquanto mecanismo de captação de demandas por serviços públicos o PBH APP é uma solução inovadora que legitima os esforços do poder público municipal para se aproximar do cidadão, entretanto, não se pode limitar sua existência a mera porta de entrada para demandas; os avanços para que se constitua como um canal de comunicação devem ser mantidos a fim de que o relacionamento entre cidadão e Prefeitura se estreite continuamente e seja possível atender a um maior número de usuários.

Palavras-chave: 1. Gestão Pública Municipal. 2. Tecnologia da Informação. 3. Governo eletrônico. 4. Governo móvel.

ABSTRACT

Starting from the constant evolution of technology in the provision of public services, the Belo Horizonte City Hall has launched its own mobile application, called PBH APP, which offers public services of public lighting, urban cleaning, environment, works and infrastructure, urban regulation and health. Due to this recent launch, the present work aims to verify the premises for its conception, as well as to verify the course that is being carried out, hoping to contribute in some measure to the analysis and evaluation of the experience.
Thus, we try to answer the following question: to what extent does the development of the PBH APP mobile application improve the quality of the relationship between the citizen and the City of Belo Horizonte? In order to do so, we have a bibliographical review about the main concepts of public management and evolution of the use of information and communication technologies in the public sector. Next, the functionalities of the PBH APP are presented and, in order to better capture the perception of the application managers, we presente the main points obtained during semi-structured interviews with municipal public servants responsible for the development and management of the application.
As a mechanism for capturing demands for public services, the PBH APP is an innovative solution that legitimizes the efforts of the municipal public power to approach the citizen, however, its existence can not be limited to the mere door of entry for demands; the advances to be constituted as a channel of communication must be maintained in order that the relationship between citizen and City Hall is continually narrowed and it is possible to serve a better number of users.

Keywords: Municipal Public Management. 2. Information Technology. 3. Electronic government. 4. Mobile government.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 1

2. GESTÃO PÚBLICA: HISTÓRICO E EVOLUÇÃO 4

3. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO SETOR PÚBLICO 9

3.1 GOVERNO ELETRÔNICO 9

3.2 GOVERNO MÓVEL 11

4. METODOLOGIA 14

5. PBH APP: PLANEJAMENTO E APRESENTAÇÃO 16

5.1 PLANEJAMENTO 16

5.2 O PBH APP 18

6. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS 26

6.1 PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E CARACTERÍSTICAS DO APLICATIVO 26

6.2 GERENCIAMENTO DO APLICATIVO 30

6.3 DESAFIOS E LIMITES DO APLICATIVO 33

6.4 PROJEÇÕES FUTURAS E AVANÇOS 34

7. CONCLUSÃO 38

8. REFERÊNCIAS 40

APÊNDICE 42

1. INTRODUÇÃO

A modernização da gestão pública no Brasil passou por diversas fases e a discussão teórica sobre o assunto é quase inesgotável. Trazendo o recorte temporal para a década de 1990, o Brasil passou por mais uma reforma gerencial, após uma década de 1980 de crises e aumento do papel do Estado enquanto Estado social, quando foram introduzidos os princípios da "Nova Gestão Pública" (GUIMARÃES, 2015).

Segundo Bresser-Pereira (2008 apud GUIMARÃES, 2015) a Reforma Gerencial de 1995 pode ser vista sob dois ângulos: o estrutural e o da gestão. Do ponto de vista estrutural, a característica fundamental da reforma gerencial foi a transferência de atividades não exclusivas do Estado para o setor público não estatal por meio da criação de agências reguladoras – entidades com autonomia para regulamentarem os setores empresariais que operem em mercados não suficientemente competitivos –, agências executivas - ocupam-se principalmente da execução das leis -, além das organizações sociais. Ao promover a transferência da execução dos serviços sociais, foi possível que o Estado se limitasse a contratar servidores estatutários de alto nível que, além de participarem em conjunto com os políticos da formulação de políticas públicas, deveriam contratar os serviços e verificar sua execução (GUIMARÃES, 2015).

O modelo de administração pública gerencial, sofre grande influência da administração de empresas, pautado principalmente por descentralização e menos burocracia, e podemos identificar seis principais características desse modelo: 1) descentralização política, 2) descentralização administrativa, 3) organizações com poucos níveis hierárquicos, 4) pressuposto da confiança limitada, 5) controle por resultados, e 6) administração voltada para o atendimento do cidadão (BRESSER-PEREIRA, 1996; SECCHI, 2009; apud LIMA; PORTO; SOBRAL, 2017).

A partir dos anos 90 o modelo gerencial clássico, onde a participação social caracteriza-se principalmente pela escolha dos representantes políticos através do voto, começa a perder espaço para a gestão pública participativa, onde a sociedade tem espaço para participar efetivamente da gestão e opina sobre quais são suas principais demandas (DINIZ, 2009 apud LIMA; PORTO; SOBRAL, 2017). A tendência dos governos, a partir de então, é tentar levar a administração a desempenhar suas funções com qualidade e lisura, atendendo às atuais demandas sociais e incentivando o controle social, a transparência e práticas anticorrupção.

Nesse contexto, é possível destacar a utilização da informação e das tecnologias da informação e comunicação - TIC como alternativas estratégicas relativas à governança. As crescentes capacidades de comunicação e troca de informação têm ampliado a liberdade de escolha em relação à estrutura e modo de atuação das organizações, muitas vezes aumentando a capacidade dessas organizações de prestarem seus serviços (MCGEE; PRUSAK, 1994, p.56 apud NASCIMENTO; FREIRE; DIAS, 2012).

Assim, espera-se que as diversas mudanças no modo de gerir a coisa pública levem a uma utilização em escala cada vez maior dos recursos de tecnologia e técnicas de gestão da informação e/ou conhecimento. Como exemplos é possível elencar as várias ferramentas desenvolvidas e disponíveis em alguns programas governamentais e outras iniciativas como as observadas no programa de Governo Eletrônico (e-governo), que visam à prestação de serviços e informações úteis aos cidadãos (NASCIMENTO; FREIRE; DIAS, 2012).

Com o advento do governo eletrônico, busca-se maior eficiência, eficácia e efetividade, proporcionando assim "acesso a serviços e informações aos cidadãos e às organizações" (OLIVEIRA, 2009, p.7). Contudo, governo eletrônico não é apenas um governo informatizado, trata-se de um governo aberto e ágil para melhor atender à sociedade. Busca-se utilizar as tecnologias da informação e da telecomunicação para ampliar a cidadania, aumentar a transparência da gestão e a participação dos cidadãos na fiscalização do poder público e democratizar o acesso aos meios eletrônicos (ALI CHAHIN [et al.], 2004:58 apud BROCANELLI, 2016).

Mais recentemente, tem-se cunhado o termo *mobile goverment* ou governo móvel, evolução do governo eletrônico, o qual se apropria de novas tecnologias, em específico o uso de celulares e aplicativos conhecidos como APPS de celular que estão sendo utilizados pelos governos na prestação de algum serviço público. Segundo Lanza e Gimenez (2015, p.1) "governo móvel pode ser conceituado como o uso de diversas tecnologias móveis para fornecer informações e serviços aos cidadãos, empresas e outras partes interessadas".

Destarte, partindo deste contexto de evolução da tecnologia na prestação de serviços públicos, a Prefeitura de Belo Horizonte lançou seu próprio aplicativo móvel, denominado PBH APP, o qual é oriundo do planejamento governamental municipal conforme o Plano Plurianual Governamental (PPAG) 2018-2021.

Por se tratar de iniciativa inovadora e recente em Belo Horizonte e alinhada aos conceitos de modernização da gestão pública com foco no cidadão, é conveniente o estudo sobre esta tecnologia desenvolvida pelo município no sentido de constatar as premissas para

sua concepção, bem como verificar o percurso que está sendo percorrido, na esperança de contribuir em alguma medida para análise e avaliação da experiência.

Deste modo, o presente trabalho se propõe a analisar a experiência do município de Belo Horizonte no desenvolvimento de aplicativo móvel, o PBH APP, e busca responder ao seguinte questionamento: em que medida o desenvolvimento do aplicativo móvel PBH APP melhora a qualidade do relacionamento entre o cidadão e a Prefeitura de Belo Horizonte?

Como objetivos específicos deste trabalho, destaca-se:

- Revisar as perspectiva teóricas acerca dos principais conceitos de gestão pública e sua evolução;

- Realizar levantamento bibliográfico sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público, bem como a evolução do governo eletrônico e governo móvel;

- Apresentar o aplicativo desenvolvido pela Prefeitura de Belo Horizonte e suas funcionalidades;

- Analisar os dados sobre o aplicativo PBH APP, colhidos junto ao poder público municipal por meio da realização de entrevistas com os gestores públicos;

- Apresentar avanços e limitações do aplicativo no que concerne à qualidade do relacionamento entre o cidadão e a Prefeitura de Belo Horizonte.

O presente trabalho está dividido em seções, a saber: esta introdução, que aborda a motivação do estudo, seu objetivo e contribuições. As duas seções subsequentes compõem o referencial teórico que baliza as análises do estudo. Em seguida, tem-se a descrição da metodologia utilizada no trabalho, com seus méritos e limitações. Posteriormente, é apresentada a experiência do município de Belo Horizonte no desenvolvimento do PBH APP, com informações colhidas junto à Prefeitura. A seção seguinte destina-se a analisar a experiência de desenvolvimento e gerenciamento do PBH APP, sob a ótica dos gestores municipais, ouvidos durante as entrevistas realizadas no mês de agosto de 2018. Por fim, na conclusão são apresentados os avanços e limitações da experiência empírica analisada.

2. GESTÃO PÚBLICA: HISTÓRICO E EVOLUÇÃO

A história da administração pública, pode ser dividida em três períodos: administração patrimonialista, burocrática e gerencial.

O primeiro período compreendido pela administração patrimonialista, se caracteriza pela corriqueira confusão entre o patrimônio público e o privado. O estado era compreendido como propriedade do rei, que abusava dos seus poderes utilizando cargos como moeda de troca, com objetivo final do mantimento do poder. (BRESSER-PEREIRA, 1996; ARAGÃO, 1997; SANTANA, 2005; DE PAULA, 2005) (LIMA; PORTO; SOBRAL, 2017).

A partir do século XIX, com o surgimento do capitalismo industrial, nota-se a fragilidade do modelo patrimonialista, o que promove mudanças inevitáveis. E a partir de então, que dá-se início ao segundo modelo de administração pública, compreendido como burocrático. Para Max Weber, principal criador desse modelo, era necessário a padronização dos procedimentos, com o principal objetivo de combate ao nepotismo e a corrupção (BRESSER-PEREIRA, 1996). Secchi (2009 apud LIMA; PORTO; SOBRAL, 2017), ressalta que nesse modelo, o poder surge a partir das normas, instituições formais e consequentemente a meritocracia, não levando em consideração o poder carismático. Para Bresser Pereira (1996), a administração burocrática se mostra muito superior à patrimonialista, porém, esse modelo não atingiu a eficiência esperada com seu surgimento, “a administração burocrática é lenta, cara, auto-referida, pouco ou nada orientada para o atendimento das demandas dos cidadãos” (LIMA; PORTO; SOBRAL, 2017).

A partir da crise do petróleo, na década de 1970, as economias mundiais se viram frente ao fim da “era dourada”[1] e, segundo Abrucio (1997), desde o final dessa década a reforma do Estado se tornou palavra de ordem em quase todo o mundo. O Estado foi o grande afetado pela crise econômica mundial que resultou em um grande período recessivo nas décadas de 1980 e 1990, levando-o a uma grave crise fiscal. Os governos estavam sobrecarregados de atividades, mas, ao mesmo tempo, não tinham mais como financiar seus déficits. (GUIMARÃES, 2015).

Para enfrentar essa situação, “o aparato governamental precisava ser mais ágil e mais flexível, tanto em sua dinâmica interna como em sua capacidade de adaptação às mudanças externas” (ABRUCIO, 1997, p.10). Assim, a cartilha que começava a surgir nos

[1]A “era dourada”, segundo Eric Hobsbawn (1995 *apud* Abrucio, 1997) foi o período em que ambos países socialistas e capitalistas alcançaram altas taxas de crescimento. Ainda de acordo com este autor, a principal receita para o contínuo crescimento foi o consenso a respeito do papel do Estado, o qual procurava garantir prosperidade econômica e bem-estar social.

anos 1980 e que daria as bases para a futura Nova Gestão Pública[2], proposta pelos reformadores que acreditavam no modelo gerencial, preconizava corte de gastos, inclusive de pessoal, aumento da eficiência e atuação mais flexível do aparato burocrático; ou seja, o *managerialism*[3] substituiria o modelo weberiano, introduzindo a lógica da produtividade existente no setor privado. Naquele momento, os movimentos de reforma, conduzidos em especial na Grã-Bretanha e Estados Unidos na década de 1980, estavam, então, voltados para a retração da máquina governamental a um menor número de atividades (GUIMARÃES, 2015).

A fim de cumprir os objetivos do *managerialism*, implementou-se diversos instrumentos gerenciais, tais como controle orçamentário e técnicas de avaliação de desempenho. A descentralização administrativa também constituiu-se em outra opção organizacional importante, com o objetivo de aumentar a autonomia das agências e dos departamentos. Entretanto, ao enfatizar em demasia a estratégia da eficiência, o modelo gerencial puro corria o risco de excluir valores como flexibilidade para decidir e inovar, fazendo com que os critérios de medição da eficiência se tornassem rígidos e ineficazes, nos termos do *managerialism*, quanto às regras e procedimentos do modelo burocrático weberiano (GUIMARÃES, 2015).

Ademais, outra crítica refere-se à necessidade de avaliação dos serviços públicos e que não recebe a devida importância, entendendo-se aqui efetividade como o grau em que se atinge o resultado esperado (OSBORNE; GAEBLER, 1994, *apud* ABRUCIO, 1997).

Contudo, mesmo não abordando todas as falhas, cabe ressaltar os principais êxitos do *managerialism*, a saber: a ênfase dada à questão financeira, que acabou por se tornar um valor importante a todos os governos que realizaram reformas administrativas recentemente; a busca pela eficiência governamental; a discussão acerca do modelo gerencial e seus novos rumos a partir de meados da década de 1980 – relacionados à dinâmica intra organizacional (flexibilidade, planejamento estratégico e qualidade) – e à preocupação com a adoção de serviços públicos voltados para os anseios dos clientes/consumidores.

O conceito de *managerialism* evoluiu ao longo dos anos e, certamente, o impacto da crise da burocracia weberiana e da implementação do modelo gerencial puro transformou o debate na área da Administração Pública.

---

[2]*New Public Management* ou Nova Gestão Pública- é um conjunto de argumentos e filosofias administrativas aceitas em determinados contextos e propostas como novo paradigma de gestão pública a partir da emergência dos temas crise e reforma do Estado nos anos 80 (Hood & Jackson, 1991 *apud* GUIMARÃES, 2012, p.17).

[3] Modelo Gerencial. *Public Management*.

No Brasil, as primeiras tentativas de atualização para o modelo gerencial surgem em 1967, ainda que de forma incipiente e sem êxito, voltando a figurar como modelo ideal a partir da década de 90, período em que implodiu a crise do modelo burocrático tradicional no Brasil. Em 1995, no governo de Fernando Henrique Cardoso, após inúmeras tentativas fracassadas de restaurar o modelo burocrático, começa a ser implantado o modelo gerencial. (BRESSER-PEREIRA, 1996).

Enquanto o modelo burocrático concentra suas ações, afim de dar rigidez aos processos e com isso inibir atos de corrupção, o modelo gerencial tem como principal proposta a eficiência (BRESSER-PEREIRA, 1996).

Administração Pública gerencial caracteriza-se por "[...]decisões e ações orientadas para resultados, tendo como foco as demandas dos clientes/usuários, baseada no planejamento permanente e executada de forma descentralizada e transparente" (JUND, 2006, p.12 apud NASCIMENTO; FREIRE; DIAS, 2012, p. 169). Enquanto o modelo burocrático concentrava-se na busca pela racionalidade absoluta, o modelo gerencial visualiza a sociedade como um campo complexo, permeado de incertezas e conflitos, no qual os cidadãos buscam incansavelmente seus direitos. Nessa concepção, o que realmente importa não é o alcance da racionalidade perfeita nem o controle absoluto de procedimentos, mas definir, nas organizações públicas, práticas administrativas abertas e transparentes capazes de garantir o atendimento dos interesses coletivos com a maior eficiência possível (NASCIMENTO; FREIRE; DIAS, 2012).

Nesse contexto de reforma do aparelhamento do Estado, conceitos como governabilidade, governança e *accountability* destacam-se por serem fundamentais para o devido funcionamento da administração gerencial. (PALUDO, 2013 apud LIMA; PORTO; SOBRAL, 2017).

Nas últimas décadas do século XX, a última reforma administrativa fez emergir novos modelos com ênfase gerencial e controle dos resultados ao invés do controle dos meios. Um dos principais objetivos era a melhoria da governança pública. Ao mesmo tempo, o processo de redemocratização estimulado pela constituição de 1988 instigou o aumento da pressão da sociedade por maior transparência e qualidade nos serviços prestados (LIMA; PORTO; SOBRAL, 2017).

O conceito de governança diz respeito à capacidade de ação estatal para implementação de políticas e consecução de metas, ou seja, seria o *modus operandi* das políticas governamentais (BENTO, 2003 apud NASCIMENTO; FREIRE; DIAS, 2012, p.169). É nesse contexto, que surgem os mecanismos de *accountability* com o objetivo de

construir mecanismos institucionais pelos quais os governantes e servidores devem responder por seus atos ou omissões perante a sociedade ou outros órgãos do governo. Já na abordagem de Linhares Neto & Brito (2011) tem-se o entendimento de *accountability* "como algo que vai além da prestação de contas pelos gestores da coisa pública e inclui os mecanismos, normativos e atos institucionais, que se empregam nas relações entre os níveis de governo e dentro deles". Nessa visão, a ideia é que se busque um ganho no nível de governança do país e esse fator está intimamente relacionado ao nível de corrupção do sistema (NASCIMENTO; FREIRE; DIAS, 2012).

A partir dos anos 90 o modelo gerencial clássico, onde a participação social caracteriza-se principalmente pela escolha dos representantes políticos através do voto, começa a perder espaço para a gestão pública participativa, onde a sociedade tem espaço para participar efetivamente da gestão e opina sobre quais são suas principais demandas (DINIZ, 2009, apud LIMA; PORTO; SOBRAL, 2017). A tendência dos governos, a partir de então, é tentar levar a administração a desempenhar suas funções com qualidade e lisura, atendendo às atuais demandas sociais e incentivando o controle social, a transparência e práticas anticorrupção.

É possível considerar que o modelo gerencial está em constante transformação no Brasil. Características como flexibilizações das relações intergovernamentais e políticas de resultados nunca estiveram tão presentes na gestão pública (LIMA; PORTO; SOBRAL, 2017).

A democracia participativa segundo Perez (2004), consiste no modelo de gestão em que o povo possui poder de fiscalização sobre os seus representantes políticos. O objetivo primordial da participação social é atuação dos cidadãos diretamente na gestão principalmente na tomada de decisões e no controle da Administração Pública (LIMA; PORTO; SOBRAL, 2017).

A soberania popular pode ser exercida por diversos mecanismos de participação, tais como: audiências públicas, associações, conselhos, conferências, referendo, plebiscito, iniciativa popular, organizações não governamentais, orçamento participativo, gabinete digital, ouvidorias entre outros (LIMA; PORTO; SOBRAL, 2017).

A participação da sociedade junto aos diversos níveis de governo, está muito ligado à forma que o governante utiliza sua gestão e como esta, se comunica com a sociedade. A comunicação institucional, além de atender os princípios do direito administrativo (CF/88, art.37 caput) da publicidade, pode e deve ser atraente o suficiente para que o cidadão tenha interesse em saber e participar da gestão pública (LIMA; PORTO; SOBRAL, 2017).

Nesse contexto, é possível destacar a utilização da informação e das tecnologias da informação e comunicação - TIC como alternativas estratégicas relativas à governança. A próxima seção tratará especificamente sobre como as TIC podem ser ferramentas aliadas à gestão pública para modernização de processos, melhora na comunicação e relacionamento com o cidadão.

3. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

Um dos grandes desafios das nações modernas é a construção de uma sociedade na qual todos os indivíduos ou grupos sociais sejam capazes de criar, utilizar e acessar informação e conhecimento de modo eficiente. A realização deste feito está fortemente relacionada às tecnologias da informação e do conhecimento, uma vez que o progresso da TI vem mudando a forma como a sociedade usa a informação e se relaciona com ela (NASCIMENTO; FREIRE; DIAS, 2012).

No contexto da administração púbica, Vaz (2002, p.14 apud NASCIMENTO; FREIRE; DIAS, 2012, p.175) afirma serem três os principais fatores relacionados à tecnologia da informação que são capazes de afetar a Administração Pública e a governança eletrônica: a disseminação da tecnologia da informação, o aumento da conectividade e a convergência de várias tecnologias.

Segundo Oliveira (2009), a tecnologia da informação e comunicação – TIC, atua na criação, execução, entrega e controle dos serviços públicos, desempenhando um papel relevante nos serviços prestados pelos órgãos públicos. A utilização intensiva e extensiva da TIC potencializa ações voltadas para a automatização e informatização de processos e procedimentos, mas fundamentalmente a Gestão da Informação por meio de uma infraestrutura capacitada para atender as demandas. Dessa forma, o planejamento e a governança da TIC, aliados às novas práticas de Gestão Pública, trazem efeitos positivos para o trabalho interno das repartições e o atendimento ao cidadão, tanto no modelo tradicional (balcão), como em uma visão de serviços eletrônicos (Internet, equipamentos móveis, terminais de autoatendimento etc.). Os recursos disponibilizados pela TIC expandiram o rol de opções para que os órgãos públicos possam buscar a melhor forma de adquirir, implementar e avaliar a sua utilização (hardware, software, sistemas informatizados etc.).

3.1 GOVERNO ELETRÔNICO

É a partir do uso das TIC no setor público que se cunhou o termo “governo eletrônico”. “Governo eletrônico, *e-Government*, ou e-Gov é o uso da tecnologia da informação pelo governo para fornecer serviços públicos e informações para as pessoas.” (NAÇÕES UNIDAS, 2010 apud HANADA, 2015, p.12). Entretanto, esta não é a única definição. O conceito de Governo Eletrônico é multidisciplinar, multifacetado, abrangente e está em construção. Conforme Oliveira (2009) ressalta, a base conceitual está na utilização da

TIC como suporte para a gestão de processos nas diversas interações ou dimensões realizadas no próprio governo ou com a sociedade.

Tradicionalmente, a interação entre um cidadão ou uma empresa com uma instituição do governo era realizada somente em um escritório do governo. Com a evolução das tecnologias da informação e comunicação, foi possível trazer os serviços fornecidos pelo governo em lugares mais próximos da pessoa atendida, seja através de um quiosque de autoatendimento localizado mais próximo do cidadão ou, até mesmo, através do próprio computador pessoal da casa ou do escritório do utilizador do serviço, melhorando a habilidade do cidadão de interagir com o governo (REDDICK, 2004 apud HANADA, 2015, p.12).

A tecnologia da informação aplicada neste sentido consegue propiciar uma série de melhorias, como o melhor acesso dos serviços do governo ao cidadão, melhoria da qualidade de interação com as empresas, o *empowerment* dos cidadãos através do acesso à informação e uma gestão mais eficiente do governo. Os benefícios provenientes dessa tecnologia podem vir na forma de redução de custos, aumento de receita, maior conveniência para o cidadão, diminuição da corrupção e aumento da transparência (WORLD BANK, 2012 apud HANADA, 2015, p. 12).

Conforme apresenta Oliveira (2009), considera-se que o Governo Eletrônico está alicerçado em três grandes frentes que compreendem o atendimento ao cidadão, a gestão interna e o desenvolvimento e fortalecimento da democracia. O Atendimento ao Cidadão consiste no desenvolvimento de novas formas de relacionamento com o cidadão em que o Estado oferece serviços de forma eficaz e eficiente, independentemente da variável tempo e espaço. Algumas ações que vão ao encontro desse princípio são: usos progressivos, interrelacionados e contínuos da TIC nas instituições públicas, com a promoção, incentivo e estímulo no acesso dos cidadãos aos serviços e informações do Governo; e orientação para que o atendimento possa acontecer em um único ponto de acesso.

As ações na área de gestão interna visam à análise e simplificação de processos e procedimentos internos na busca da inserção, integração e compartilhamento de informações em diferentes serviços. Essas ações são fundamentais e precursoras na prestação de serviços online ao cidadão, pois delas depende a criação e manutenção das bases necessárias para que essa interação aconteça. Isso envolve a análise dos processos internos com vistas à reestruturação, simplificação e desmaterialização com suporte tecnológico; desenvolvimento de programas de capacitação e formação continuada a partir da TIC; aprimorar sistemas de informação com vista a apoiar as funções internas para que se promova e se facilite o compartilhamento de informações com o meio externo; integrar os diversos órgãos públicos

por meio da TIC para que os serviços possam ser oferecidos de forma simplificada e unificada, evitando duplicidade de procedimentos e a comprovação de dados por parte de cidadãos e empresas (OLIVEIRA, 2009).

O avanço da democracia, aliado ao uso da TIC, potencializa um papel ativo da sociedade no controle e participação na Administração Pública, proporcionando espaços e formas para que esta interação aconteça nas duas vias, promovendo o desenvolvimento e fortalecimento da democracia. As principais ações nesse âmbito podem ser: adotar medidas que permitam ao cidadão o acesso às informações pertinentes e que possam considerar a sua opinião e as suas sugestões; criar mecanismos para promover a transparência da gestão e a participação dos cidadãos; desenvolver aplicações (Internet, quiosques, autoatendimento etc.) intensivas em tecnologia, de fácil compreensão e utilização, visando otimizar o acesso e a interação da sociedade com o Governo (OLIVEIRA, 2009).

3.2 GOVERNO MÓVEL

Com a difusão das tecnologias móveis, como telefones celulares, notebooks, smartphones, *PDAs – personal digital assistant*, e das redes sem fio, os governos puderam expandir suas atuações de governo eletrônico, incluindo atributos de mobilidade. Esta expansão ficou conhecida por governo móvel (*m-government*) (GOYAL & PUROHIT, 2012; SORENSEN, 2011; apud HANADA, 2015, p. 13).

Cunha, Anneberg e Agune (2007), entendem o governo móvel de três formas: i) refere-se à oportunidade que os governos têm de usar dispositivos móveis, como canais de entrega de serviços e informações ao cidadão; ii) à utilização desses aparelhos por agentes públicos nas ações em campo; e iii) à montagem de unidades móveis de atendimento para prestação dos serviços eletrônicos à população que vive em lugares sem acesso aos serviços públicos. Para fins deste trabalho, o conceito que mais se ajusta é o de entrega de serviços do governo em celulares, tendo em vista o desenvolvimento do aplicativo móvel PBH APP.

De acordo com Misuraca (2009, apud HANADA, 2015, p.13) o *m-government* se revelou um mecanismo para o aprimoramento da qualidade dos serviços de governo e a efetividade da gestão pública. Segundo o relatório da OCDE (2011 apud HANADA, 2015, p.13), o *m-Government* é a extensão ou evolução do *e-goverment* através da utilização de tecnologias *mobile* para o fornecimento de serviços públicos. Seria, então, inevitável a transição de e-gov para m-gov (KUSHCHU & KUSCU, 2003, apud HANADA, 2015, p.15).

Destarte, diante deste cenário, o *m-government* pode ser visto como uma evolução do governo eletrônico, propiciada pela inserção das tecnologias móveis, que trazem consigo diversos atributos da mobilidade, como acessibilidade, liberdade de movimento, conveniência, conectividade instantânea, localização e personalização. Nesse sentido, o m-gov é complementar ao e-gov, pois não irá substitui-lo, mas sim adicionar um canal extra mais conveniente para o cidadão no caso em que o serviço já está disponível na Web e melhorá-lo com características únicas possibilitadas pela tecnologia, como, por exemplo, o fornecimento de dados de geolocalização (OCDE, 2011 apud HANADA, 2015, p.15).

Diniz e Cunha (2009) alertam que as aplicações governamentais em funcionamento no Brasil demonstram ser viável seu uso na administração pública. Há vantagens para o governo utilizar o celular como canal de comunicação: os aparelhos são projetados para serem utilizados por um único usuário o que pode facilitar a rápida identificação do cidadão e são projetados para serem portados, assim as aplicações podem ser projetadas para prover informações instantâneas, na hora em que forem necessárias. Estes mesmos autores, defendem que sendo inevitável a evolução dos serviços públicos móveis com a utilização do telefone celular, o governo precisa se a demanda por eficiência e conveniência dos cidadãos, resultando assim mais justiça social (LANZA; GIMENEZ, 2015).

No Brasil, segundo a 28ª Pesquisa Anual de Administração e Uso de Tecnologia da Informação nas Empresas, realizada pela Fundação Getúlio Vargas de São Paulo (FGV-SP), ao final de 2017 já existiriam 208 milhões de smartphones, o que totaliza 1 smartphone por habitante (EAESP/FGV, 2017).

Em contrapartida, a pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro - TIC Governo Eletrônico 2017, realizada pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), aponta que apenas 30% órgãos públicos federais e estaduais disponibilizaram recursos para o cidadão por meio de dispositivos móveis nos últimos 12 meses, com desenvolvimento próprio dos aplicativos e 24% são de aplicativos desenvolvidos por terceiros, com dados do órgão público. No âmbito municipal, segundo dados da mesma pesquisa, apenas 21% das prefeituras disponibilizam os mesmos recursos por dispositivos móveis, sendo que os aplicativos são desenvolvidos por terceiros, e apenas 9% das prefeituras desenvolvem seus próprios aplicativos. Percebe-se, então, um descompasso entre o número de smartphones no Brasil e a utilização de funções características de m-gov para disponibilização de serviços públicos ao cidadão brasileiro.

Frente a este cenário de evolução da tecnologia de informação e comunicação, recentemente foi disponibilizado pela Prefeitura de Belo Horizonte seu aplicativo móvel, denominado PBH APP, o qual é objeto de análise deste trabalho e que será apresentado na seção 5.

4. METODOLOGIA

Para cumprir com o objetivo de analisar a experiência da Prefeitura de Belo Horizonte no desenvolvimento do PBH APP, optou-se pela pesquisa qualitativa, de caráter descritivo, utilizando-se como técnica o estudo de caso, já que este "reúne o maior número de informações detalhadas, por meio de diferentes técnicas de pesquisa, com o objetivo de apreender a totalidade de uma situação e descrever a complexidade de um caso concreto". (GOLDENBERG, 2009).

Contou-se com pesquisa bibliográfica na literatura atinente à gestão pública, em específico, evolução dos conceitos de gestão e planejamento governamental. Ainda, a pesquisa trouxe a temática do uso das tecnologias de informação e comunicação no poder público, bem como o desenvolvimento do governo eletrônico e governo móvel.

A fim de explicitar a experiência da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte, contou-se com informações disponibilizadas pela Subsecretaria de Modernização da Gestão da Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão da Prefeitura de Belo Horizonte. Ademais, foram realizadas 7 (sete) entrevistas semi-estruturadas com os gestores do aplicativo durante o mês de agosto de 2018, o que, segundo Triviños (1987, p. 152), "favorece não só a descrição dos fenômenos sociais, mas também sua explicação e a compreensão de sua totalidade [...]" além de manter a presença consciente e atuante do pesquisador no processo de coleta de informações".

Acredita-se que a pesquisa qualitativa, tal como estruturada neste trabalho, atende ao propósito da pesquisa uma vez que, por ser se tratar de um estudo de caso, torna-se possível detalhar as particularidades de todo o processo de desenvolvimento do PBH APP e analisá-las à luz da literatura consultada que constitui o referencial teórico desta monografia. E, ainda, com as entrevistas, capta-se a percepção de atores envolvidos no processo em estudo, corroborando e complementando a análise desenvolvida.

Entretanto, é importante ressaltar que a forma de análise aqui utilizada possui suas limitações. Uma delas é a ausência de referências comparativas a modelos de aplicativos de outras organizações públicas, seja de esfera municipal ou estadual. Outra limitação refere-se ao fato de que o trabalho não aborda a visão do cidadão/usuário, ou seja, a verificação da satisfação após a utilização do aplicativo. Ademais, dado que tal iniciativa é recente em Belo Horizonte, tendo em vista que o lançamento do PBH APP ocorreu em abril de 2018, (disponibilização do PBH APP na *Play Store* e *Apple Store* em março de 2018) não houve tempo hábil suficiente para uma avaliação mais profunda acerca da efetividade deste recurso

inovador. Mesmo assim, tais limitações apontadas não impedem, nem tampouco prejudicam o resultado da análise, tendo em vista a relevância e atualidade do tema, uma vez que este é um estudo inicial cujo objetivo é descrever a experiência da Prefeitura de Belo Horizonte no desenvolvimento do PBH APP por meio de um estudo de caso, o que torna possível a realização de estudos posteriores acerca não só da análise da melhoria do relacionamento com o cidadão, como também da eficiência do aplicativo e como as demandas são tratadas internamente pelos setores responsáveis.

5. PBH APP: PLANEJAMENTO E APRESENTAÇÃO

5.1 PLANEJAMENTO

Dada a escassez de recursos e limitação orçamentária, cabe às administrações públicas federal, estadual e municipal realizar planejamento de suas ações. Assim, o Estado pode e deve se valer de instrumentos de planejamento para orientar sua atuação, visto que este representa a coesão de suas ações globais com as ações específicas de cada uma das instituições que o compõe.

A Constituição Federal de 1988 deu ênfase à função de planejamento, quando introduziu significativas mudanças na forma de condução do processo orçamentário, pois aliou o orçamento público ao planejamento. Além disso, a Carta Magna tratou de evidenciar a integração dos instrumentos de planejamento: Plano Plurianual (PPA), Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e Lei Orçamentária Anual (LOA). (ANDRADE et al., 2005, p. 1).

> O PPA é o plano de governo que expressa o planejamento de longo prazo. Evidencia os programas de trabalho do governo para um período de quatro anos especificados em diretrizes, objetivos e metas da administração para as despesas de capital e outras delas decorrentes e para as relativas aos programas de duração continuada. (...) Ressalta-se que no PPA definem-se diretrizes, objetivos e metas de resultados (que se espera obter com os bens ou serviços ofertados para combater os problemas e atender às demandas), enquanto na LDO definem-se as metas e as prioridades (dentre as diversas metas previstas no PPA, a LDO deve definir aquelas que terão prioridade na alocação de recursos na LOA e na sua execução), e também as metas de resultados fiscais. (ANDRADE et al., 2005, p.6).

À luz do planejamento governamental, ao se analisar o município de Belo Horizonte, nota-se que seu planejamento está, além dos instrumentos citados acima, embasado por diretrizes maiores que compõem a dimensão estratégica de governo, conforme a Figura 1.

Figura 1. Planejamento Estratégico da Prefeitura de Belo Horizonte

Fonte: https://prefeitura.pbh.gov.br/sites/default/files/estrutura-de-governo/planejamento/SUPLOR/Diretoria%20Central%20de%20Planejamento/PPAG%202018-2021/04%20-%20Texto%20Apresenta%C3%A7%C3%A3o%20PPAG%202018-2021.pdf. Acesso em: 14 de julho de 2018.

Como a Figura 1 demonstra, o eixo “Fazer funcionar com qualidade” possui como áreas de resultado, entre elas, “Atendimento ao cidadão e melhoria da gestão pública”. Tendo como foco esta área de resultado, foi feita pesquisa no texto do PPAG 2018-2021 da Prefeitura de Belo Horizonte em busca de programas e ações da gestão municipal que integrassem tal área de resultado.

Vinculada ao Programa 302 “Belo Horizonte Cidade Inteligente”, existe a ação 2365 “Melhoria da qualidade de relacionamento com o cidadão”, a qual se desdobra em diversas subações, dentre elas a que será objeto de análise deste trabalho: “Desenvolvimento de um novo aplicativo móvel de relacionamento com o cidadão”. Este foi o ponto de partida para esta pesquisa, a qual busca analisar como o desenvolvimento do PBH APP, aplicativo móvel da Prefeitura de Belo Horizonte, melhora a qualidade de relacionamento com o cidadão.

5.2 O PBH APP

Inicialmente a Prefeitura de Belo Horizonte disponibilizava para download o aplicativo denominado BH Resolve Mobile, o qual possuía 28 serviços públicos ofertados para a população do município. Tais serviços compunham a mesma carta de serviços disponíveis via canal telefônico através do número 156 e também por meio de atendimento presencial nos postos do BH Resolve.

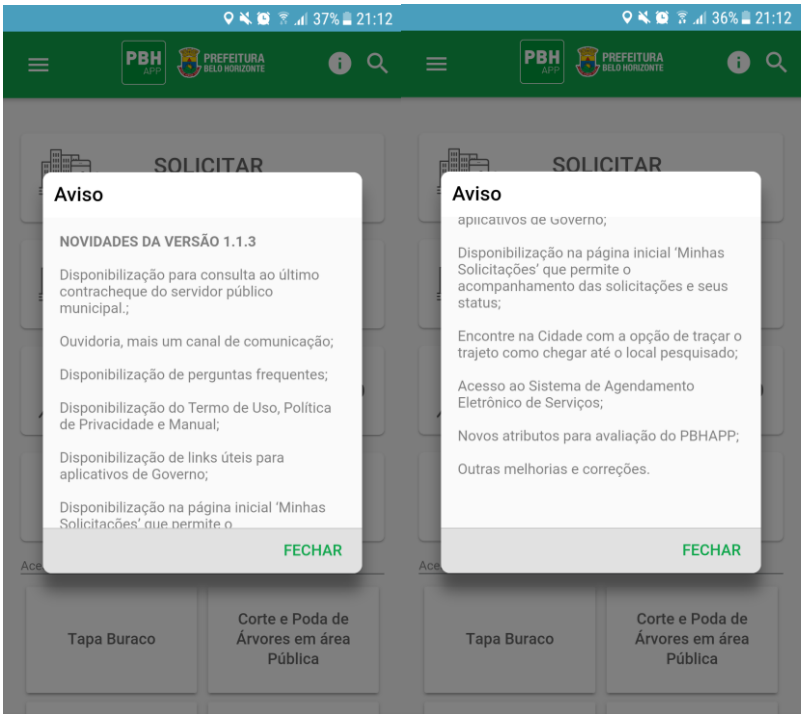
A partir de 2017 buscou-se remodelar o aplicativo BH Resolve, transformando-o no atual PBH APP, com a adição de alguns novos serviços e nova proposta visual. O objetivo era deixar a plataforma mais amigável e de fácil acesso ao cidadão, buscando a implementação de novas funcionalidades.

Desenvolvido em conjunto pela Subsecretaria de Modernização da Gestão e pela Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte, a PRODABEL, o aplicativo está disponível na *Google Play* e na *Apple Store* para download gratuito.

O usuário do aplicativo deve se cadastrar com e-mail e senha. Para aqueles que já possuem cadastro em outro canal de atendimento da Prefeitura ocorre a validação dos dados.

Na tela inicial, conforme Figura 2, após a disponibilização da última atualização em agosto de 2018, estão destacadas as melhorias implementadas.

Figura 2. Novidades da Versão 1.1.3



Fonte: PBH APP. Acesso em 24 de agosto de 2018.

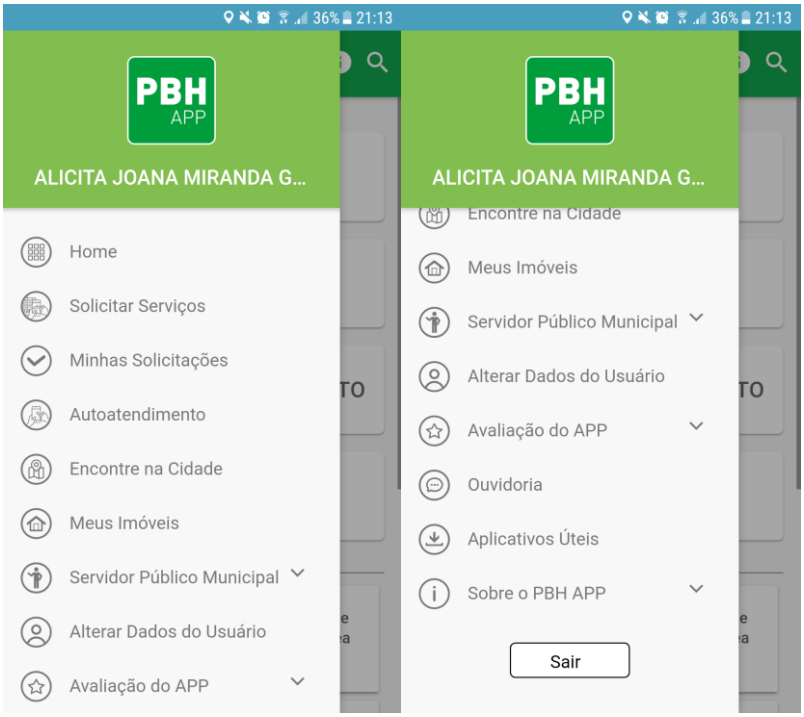
Na tela inicial, conforme Figura 3, o cidadão encontra as seguintes opções: “Solicitar serviços”; acompanhar as solicitações já realizadas no menu “Minhas solicitações”, além de poder buscar em “Autoatendimento” o serviço automático de gerar a 2ª via de IPTU, além de agendamento de serviços; e o “Encontre na cidade” que fornece as opções de localização de opções de atendimento ao cidadão, cultura, educação, lazer, entre outros.

Figura 3. Tela inicial

Fonte: PBH APP. Acesso em 24 de agosto de 2018.

A Figura 4 retrata o menu de opções de serviços que fica localizado à esquerda do aplicativo e que se expande ao clicar no símbolo das três barras. É possível solicitar serviços, acompanhar as solicitações realizadas, consultar serviços de autoatendimento, encontrar na cidade, acessar os imóveis cadastrados, aos servidores públicos municipais está disponível o contracheque, o usuário consegue alterar seus dados, realizar avaliação do aplicativo, acessar o link para a Ouvidoria do município, acessar outros aplicativos úteis e conseguir informações sobre o próprio PBH APP.

Figura 4. Menu de opções



Fonte: PBH APP. Acesso em 24 de agosto de 2018.

Ao clicar em “Solicitar Serviços”, é disponibilizada a listagem de 28 (vinte e oito) serviços ofertados pela Prefeitura. São serviços de iluminação pública, limpeza urbana, meio ambiente, obras e infra-estrutura urbana, regulação urbana e saúde. Estes serviços já constavam no antigo aplicativo BH Resolve Mobile e também podem ser solicitados via canal telefônico pelo número 156, site da Prefeitura ou postos presenciais do BH Resolve.

Figura 5. Menu de serviços

Fonte: PBH APP. Acesso em 24 de agosto de 2018.

Ao escolher um serviço a ser solicitado, conforme a Figura 6, existe campo aberto de até dois mil caracteres para o usuário descrever sua solicitação, além da funcionalidade de enviar imagem. O endereço para a realização do serviço é localizado no mapa. Ademais, são disponibilizadas informações com a descrição sobre o serviço, além de

orientações para a captação, ou seja, quais informações o usuário deve fornecer ao registrar sua demanda.

Figura 6. Solicitação de serviço

Fonte: PBH APP. Acesso em 24 de agosto de 2018.

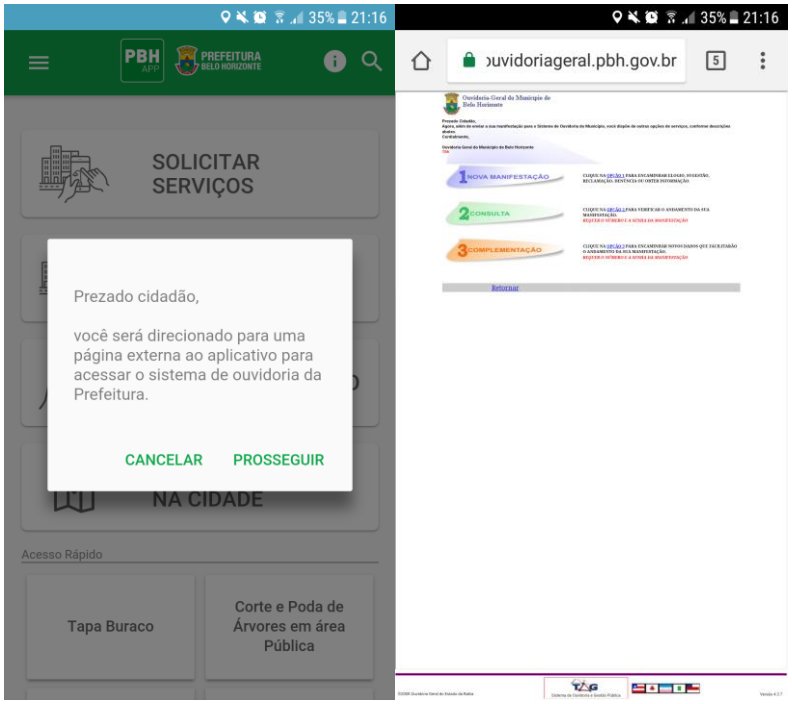
No menu “Minhas solicitações” o usuário consegue acompanhar a solicitação realizada, vendo-a classificada como “recebida”, “em andamento” ou “encerrada”. Após a execução dos serviços de zeladoria é possível avaliar a qualidade do serviço prestado, com notas de 1 a 5 estrelas, com a possibilidade de deixar comentário.

Figura 7. Minhas solicitações

Fonte: PBH APP. Acesso em 24 de agosto de 2018.

Na última versão do aplicativo disponibilizada pela Prefeitura houve a incorporação de acesso a link direto para o sistema da Ouvidoria Municipal, caso o usuário deseje registrar reclamação.

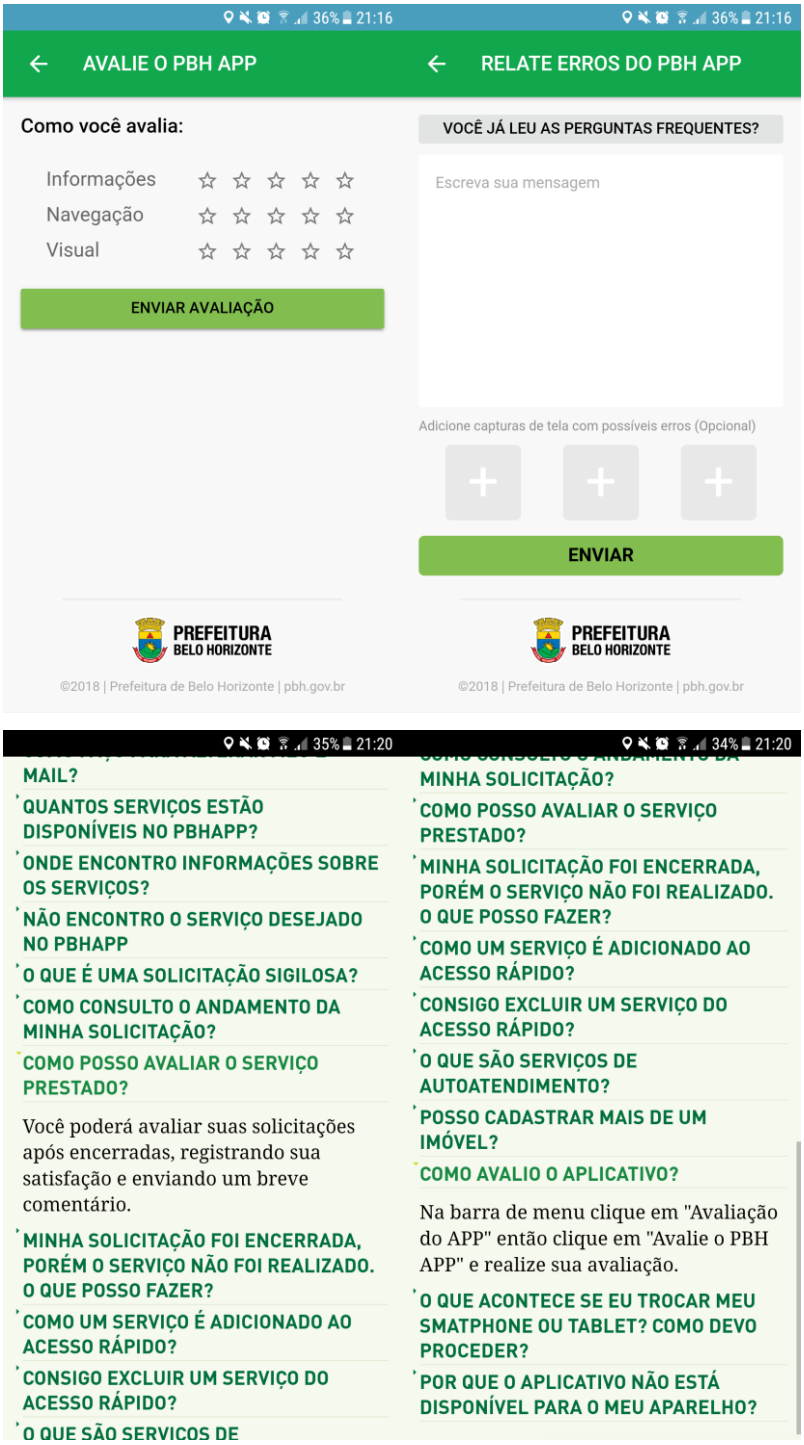
Figura 8. Ouvidoria



Fonte: PBH APP. Acesso em 24 de agosto de 2018.

O usuário pode avaliar o aplicativo no menu à esquerda, no que diz respeito às informações, navegação e visual, bem como relatar quaisquer problemas que tenha identificado no aplicativo. Para sanar possíveis dúvidas, existem as “perguntas frequentes” que o usuário pode acessar antes de reportar algum erro.

Figura 9. Avaliação do aplicativo e perguntas frequentes



Fonte: PBH APP. Acesso em 24 de agosto de 2018.

Lançado oficialmente em 20 de abril de 2018, o PBH APP conta com 5.533 downloads ativos na Google Play e 2.207 downloads ativos na Apple Store[4]. Ao todo foram registrados 10.673 instalações do aplicativo, entretanto, o número de downloads ativos é de 7.740. Segundo avaliações dos usuários na *Google Play*, o aplicativo tem nota de 3,2 em uma escala de 1 a 5; na *Apple Store* a nota é de 2,3.

Atualmente oferta além dos 28 serviços que constam na carta de serviços da Prefeitura Municipal, a disponibilização do contracheque dos servidores públicos municipais e a emissão da 2ª via da guia de IPTU.

A fim de regulamentar a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Prefeitura Municipal de Belo Horizonte promulgou o Decreto nº 16.958, de 17 de agosto de 2018, legislações as quais dispõem sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Assim, o constante desenvolvimento do PBH APP proporciona que este venha a ser mais uma ferramenta de oferta de serviços públicos à população, bem como futuro canal de avaliação dos serviços prestados pelo poder público municipal.

Após a apresentação do PBH APP para melhor contextualização, tendo em vista a natureza descritiva deste trabalho e por se tratar de estudo de caso, na seção seguinte serão analisados os resultados das entrevistas realizadas com os gestores do aplicativo a fim de conseguir apreender melhor quais os objetivos, funções, funcionalidades, gerenciamento e demais informações concernentes ao PBH APP.

[4] Informações colhidas junto à Gerência de Projetos de Modernização do Relacionamento com o Cidadão da Subsecretaria de Modernização da Gestão. Dados de 20 de agosto de 2018.

6. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção busca apresentar os resultados provenientes das entrevistas realizadas com servidores da Subsecretaria de Modernização da Gestão da Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte. Em sua estrutura, existe a Diretoria Central de Atendimento ao Cidadão, a qual, entre outras funções, é responsável pelo planejamento, acompanhamento do desenvolvimento e gerenciamento do aplicativo. Para tal, se subdivide em duas gerências: Gerência de Projetos de Modernização do Relacionamento com o Cidadão e Gerência dos Canais Eletrônicos de Atendimento.

Como já apresentado na seção de Metodologia, foram entrevistados 7 (sete) atores envolvidos com o objeto de estudo, dos níveis estratégico, tático e operacional, os quais serão identificados neste trabalho pelas letras "A a G" a fim de manter o sigilo das entrevistas. Para melhor estruturar a análise aqui realizada, optou-se por dividi-la em 4 (quatro) dimensões, quais sejam:

1) Planejamento, desenvolvimento e características do aplicativo;
2) Gerenciamento do aplicativo;
3) Desafios e limites do aplicativo;
4) Projeções futuras e avanços;

A dimensão 1 é importante para caracterizar e contextualizar como se deu o processo de planejamento e desenvolvimento do aplicativo, levando em consideração os fatos motivadores, além de apresentar mais detalhes do aplicativo segundo os gestores. A segunda dimensão trata do gerenciamento do aplicativo enquanto produto que está sob constante avaliação do usuário, bem como a proposição de melhorias. Na dimensão 3 são apresentados os desafios e limites que a administração pública municipal vislumbra em relação ao gerenciamento do aplicativo. Por fim, a seção 4 reúne as projeções futuras para o PBH APP, enquanto canal de comunicação e oferta de serviços à população, bem como os avanços identificados pelos gestores em relação a esta inovação.

6.1 PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E CARACTERÍSTICAS DO APLICATIVO

Inicialmente, questionou-se aos entrevistados acerca da origem do PBH APP, ou seja, o que motivou o desenvolvimento do aplicativo.

Segundo um dos entrevistados, essa demanda se deu frente às evoluções tecnológicas:

> "estamos em uma onda agora de falar da famosa transformação digital do serviço público. E essa transformação digital vem de uma evolução que há mais de dez anos se chamou de governo eletrônico. O governo eletrônico começou como uma questão de ter portais na internet, de evitar tramitação de papel, de digitalizar documentos, etc, só que esse conceito se expandiu. Quando a gente fala de transformação digital, a gente fala justamente de fazer com que, primeiro a) eu conheça o cidadão com quem eu me relaciono, b) que eu tenha meios eletrônicos de identificar esse cidadão e não só meios presenciais (...) c) eu ofertar pra esse cidadão um conjunto de serviços que são identificados, processados e demandados em meio digital, fazendo com que esse cidadão evite deslocamento". (Entrevistado E)

Partindo, então, deste cenário de evolução tecnológica e buscando a modernização do setor público, surgiu o questionamento: "a gente tá numa constante evolução tecnológica e a gente percebe que grande parte da população usa celulares. Então, porque a gente não poderia trazer pra mão do cidadão a possibilidade dele acessar e solicitar serviços públicos?" (Entrevistado D).

Ademais, como motivos para a adoção do aplicativo, tem-se a economia de recursos financeiros comparativamente aos outros canais de atendimento – telefônico e presencial, bem como a facilidade de acesso pelos cidadãos, tendo em vista o crescente número de *smartphones* no Brasil.

Assim, segundo o Entrevistado E:

> "Por que o aplicativo? Primeiro, estamos falando do cidadão que deixa de ter computador na sua residência e telefone fixo, mas ele tem um smartphone, ainda que pré pago (...) Estamos falando de uma simplificação de acesso, que está ali, é pessoal, é dinâmico, ele consegue responder rápido. Estamos falando de serviços que estão sendo ofertados ali [no APP] que estão muito ligados a eventos que acontecem na rua na vida dele [do cidadão] e que ele não vai guardar aquele evento para depois em casa procurar um computador para registrar o evento. Ele tem que poder reportar na hora em que ele está vendo a ocorrência: um buraco na rua, uma luz queimada, uma obra que não tem alvará, etc".

Neste sentido, o entrevistado B aponta que:

> "O aplicativo traz mais celeridade e confiabilidade a respeito da demanda. Agiliza porque o cidadão não tem que esperar chegar em casa e ligar o computador para fazer uma solicitação.
> E tem a economicidade, porque hoje a gente tem esses serviços que são ofertados no APP, também são ofertados por telefone, via 156, e a

> gente tem um custo muito alto no contrato telefônico. Então, quanto menos pessoas ligarem, menos postos a gente irá precisar manter, o que gera uma economia. E hoje esses serviços que são ofertados no APP, são nossa maior demanda na central do 156. O futuro é que nos consigamos solicitar o maior número de serviços via aplicativo. O que realmente pra gente, é uma economia enorme."

Levantou-se que a Prefeitura de Belo Horizonte já disponibilizava anteriormente aplicativo móvel, o BH RESOLVE Mobile. Segundo o Entrevistado F, "o BH RESOLVE Mobile tinha algumas limitações, então dentro dessa linha da Prefeitura focar mais no cidadão agora, surgiu a necessidade de melhorar esse canal de entrada, que era o BH RESOLVE Mobile, agregando novas funcionalidades, novos serviços, com uma arquitetura do aplicativo mais robusta". Neste sentido, ressalta o Entrevistado B que o atual PBH APP "é mais amigável e possui interface mais simpática, mais de fácil acesso para o cidadão".

Sobre o desenvolvimento do aplicativo, o Entrevistado G relatou que se deu internamente:

> "Quem desenvolve é a PRODABEL. Aqui, nós somos da parte de negócios, o negócio do aplicativo, de atendimento ao cidadão, e não da tecnologia... e é a PRODABEL se encarrega da parte toda de tecnologia. Então, como a PRODABEL faz parte da administração indireta da prefeitura e ela é nossa empresa de tecnologia, podemos dizer que ele é sim desenvolvido internamente."

Quando perguntados sobre os investimentos financeiros para o desenvolvimento do aplicativo, todos os entrevistados relataram que não houve aporte de recursos além das horas pagas a todos os servidores mensalmente. Ou seja, o desenvolvimento do aplicativo não onerou o poder público para além do previsto na folha de pagamento de seus servidores. Para as melhorias futuras planejadas pela Subsecretaria de Modernização da Gestão está sendo contratada empresa de tecnologia, via adesão de ata de registro de preço com a PRODABEL, para que se trabalhe em conjunto a fim de readequar a arquitetura do aplicativo.

> "Com a necessidade de evolução desse aplicativo, para torná-lo robusto e que permita a gente acoplar ao longo do tempo mais serviços, a gente precisa reescrevê-lo numa nova arquitetura que permita esse crescimento. Pra isso, em razão do conjunto de demandas que nós temos e o tempo, com as entregas que queremos fazer, dentro do contrato de metas, a gente fez uma contratação, tem uma ata de registro de preço, nós aderimos a essa ata, e temos uma empresa que está trabalhando conosco e com a equipe da PRODABEL pra gente desenvolver o aplicativo" (Entrevistado D).

Quando perguntados sobre *benchmarking* com outros aplicativos, os entrevistados responderam que toda a equipe participou da busca por aplicativos de governo e outros aplicativos que servissem de modelo para o desenvolvimento do PBH APP. Entretanto, foi ressaltada a necessidade de se observar as limitações dos sistemas da Prefeitura de Belo Horizonte no momento da escolha do formato do aplicativo.

> "Obviamente, o aplicativo muitas, vezes, como é o nosso caso, ele acaba sendo uma interface visual, pois boa parte dos recursos que estão nele, estão sendo executados em sistemas que estão por trás. Então, muito do que a gente coloca hoje está limitado por causa do que os nossos sistemas por trás oferecem. Então, a gente tem um esforço de melhoria dos sistemas que estão por trás, como do aplicativo para as coisas evoluírem em conjunto" (Entrevistado E).

Outro ponto levantado sobre o PBH APP, é o desejo de que seja um aplicativo único da Prefeitura de Belo Horizonte. Conforme o Entrevistado D:

> "A gente veio com a ideia de agrupar um conjunto de serviços da prefeitura e espera-se que a Prefeitura não tenha outros aplicativos. Ela pode ter outros aplicativos numa visão muito de sazonalidade, como aplicativo do carnaval, do arraial, etc. Então nós trouxemos essa visão do aplicativo para dentro dos demais órgãos da Prefeitura, a possibilidade de se agregar serviços da área de saúde, da área de educação, serviços com foco na área de zeladoria, então a gente vai agrupando esse grupo de serviços que o cidadão pode ter na palma da mão dele".

Perguntado sobre o prazo médio da solução das demandas solicitadas pelo usuário no aplicativo, o Entrevistado E respondeu:

> "Varia muito da demanda, não tem como estabelecer uma regra geral. Por exemplo, hoje iluminação pública, com o funcionamento da parceria público-privada, desde junho de 2017, o prazo é de até 48h para trocar uma lâmpada queimada. Tapa buraco são até 6 dias. Então, muitos serviços já possuem prazos, que são contratuais que a prefeitura tem com seus fornecedores e que acaba repassando para o cidadão".

O Entrevistado G, em sua fala, explicita de maneira sucinta a diferenciação entre o aplicativo e os sistemas da Prefeitura:

> "Em relação aos serviços que estão no aplicativo, eles estão em um sistema que se chama SAC WEB, que é o sistema de atendimento da prefeitura. Cada órgão normatizador tem a responsabilidade de executar o serviço que foi demandado via aplicativo. Então, o aplicativo é só uma camada. Ele não é um sistema. Ele é uma camada por intermédio da qual você consegue acessar o sistema de

> atendimento, que no caso, para esses 28 serviços iniciais é o SAC WEB; para a 2ª via de IPTU é o SIATU, da Fazenda; para o boletim escolar vai ser o sistema responsável pelo boletim escolar... e assim por diante, com cada serviço que a gente agregar ao aplicativo. São muitos sistemas e o aplicativo é só uma camada. O aplicativo não é um sistema".

Dessa maneira, reforça-se que o PBH APP não é um executor de serviços, e sim mais um canal pelo qual o cidadão pode solicitar alguns serviços disponibilizados pela Prefeitura de Belo Horizonte.

6.2 GERENCIAMENTO DO APLICATIVO

O PBH APP é gerenciado internamente sob duas óticas: como projeto e como produto por duas gerências distintas: Gerência de Projetos de Modernização do Relacionamento com o Cidadão e Gerência dos Canais Eletrônicos de Atendimento. Como projeto, o APP se constitui em uma entrega, a qual é pensada e desenvolvida conforme as demandas do próprio poder público e também dos cidadãos. Tendo em vista que esta entrega já foi realizada, cabe à parte da equipe propor evoluções e aperfeiçoamentos. Como produto, o aplicativo é monitorado em relação às avaliações que o cidadão realiza a seu respeito, número de downloads, comentários nas lojas (*Google Play e Apple Store*) e comentários no próprio aplicativo.

É, então, a partir do gerenciamento do aplicativo que são observadas e propostas melhorias a serem implementadas nas versões disponibilizadas ao cidadão.

Sobre a possibilidade do usuário avaliar a demanda realizada, o Entrevistado G apontou que "pelo aplicativo o cidadão consegue avaliar essa demanda solicitada e a qualidade do serviço. Então, por exemplo, a poda de arvore após executada, o cidadão terá essa informação no aplicativo e poderá avaliar a qualidade desse serviço." Tal avaliação, conforme verificado junto à equipe, está disponível para os serviços de zeladoria.

Ainda no tema avaliação, conforme o Entrevistado G:

> "Nós temos duas avaliações. A da captação e a da execução. A da execução não chega para a Gerência de Atendimento ao Cidadão, porque ela é responsável apelas pela avaliação da captação. A execução é do órgão normatizador. Então, essas informações estão sendo hoje gravadas na base do próprio aplicativo para ser disponibilizadas para os órgãos executores. Então vai interessar ao meio ambiente, tudo o que diz respeito, por exemplo, à poda de

> árvore, todas as avaliações que o cidadão fizer a esse respeito e assim por diante".

Segundo o Entrevistado F, a avaliação do cidadão é importante porque "as reclamações dos cidadãos que são deixadas no aplicativo ou nas avaliações das lojas (*Google Play e Apple Store*) são observadas e, se possível, as melhorias necessárias as incluídas no planejamento para que possam ser feitas e disponibilizadas aos cidadãos nas versões subsequentes do aplicativo".

No que diz respeito à avaliação do usuário, na *Google Play*, loja que possui maior número de downloads ativos, 5.533, a nota é 3,2 estrelas. Questionado aos gestores suas impressões sobre esta nota, foram obtidas respostas diversas.

Segundo o Entrevistado A,

> "é uma nota maravilhosa porque, a gente sabe, que a nota geral de aplicativo bom é 4. Eu acho uma nota boa porque o cidadão reclama de tudo. Se o serviço dele foi indeferido, ele vai reclamar, mesmo que tenha sido indeferido por uma questão legal. Ele reclama também porque ele gostaria que um serviço estivesse lá [no aplicativo]. E isso é interessante pra gente ver quais os serviços que o cidadão quer, mas a gente não tem capacidade técnica para colocar os serviços ainda.
> Então às vezes eles pedem umas coisas e dão nota ruim, eu acho positivo porque essas pessoas estão mostrando o que elas precisam.
> Mesmo tendo coisas que a gente poderia melhorar, eu acho a nota boa para um aplicativo de serviço público".

Para o Entrevistado F, a nota do aplicativo também é boa:

> "Olha, para um aplicativo de governo, eu acho que é uma nota boa porque realmente nós lançamos um produto novo, que é um aplicativo de governo para serviços, sem conhecer nosso público em geral, já que temos um público diverso. Foi um desafio que nós tivemos de desenvolver um aplicativo com nossos recursos internos, dentro das nossas limitações, de órgão público, de sistemas que não conversam entre si, e ter essa nota pra mim é boa. Nossa expectativa, claro, é de melhorar e para isso a gente tem trabalhado em cima desses lançamentos de melhorias de módulos. E na gerência responsável por essa gestão do atendimento, tem-se trabalhado esse retorno ao cidadão, as avaliações do aplicativo que são feitas não ficam perdidas. A gente dá um retorno pro cidadão, muitas vezes ligamos para ele. Buscamos incluir no planejamento as melhorias cabíveis".

Por outro lado, diversos entrevistados que enxergam a nota de maneira negativa apontaram hipóteses para que o cidadão avalie o aplicativo com 3,2 estrelas.

Para o Entrevistado B,

> “demanda uma maior maturidade do aplicativo para que ele funcione perfeitamente. Além disso, as pessoas confundem muito o campo da avaliação do aplicativo na loja com a avaliação do serviço prestado pela prefeitura. Não é na loja que esta reclamação deve ser feita. (...) O aplicativo não tem todos os serviços e vários cidadãos reclamam da falta de serviços específicos já que a expectativa do cidadão é encontrar tudo o que ele procura na palma da mão. O APP vai crescer mesmo, mas as pessoas acham que o aplicativo já chegou com tudo pronto, o que não é verdade. Haverá mais mudanças e novos serviços implementados, mas é aos poucos”.

Nesse sentido, o Entrevistado D levanta a questão da percepção do cidadão em relação ao aplicativo como um agravante para que a nota não seja boa, em sua visão:

> “O ideal é que a gente tivesse nota 5. Mas temos um problema de percepção dos cidadãos. O aplicativo é um canal, mas o cidadão não trata o aplicativo como um canal, ele o trata como a Prefeitura em si.
> Então, quando ele solicita um serviço de supressão de árvore e o serviço é indeferido, ou se o serviço atrasa, o cidadão tende a entrar na loja e falar que o serviço é péssimo, mas ele tá fazendo uma avaliação do serviço na loja. Sendo que na loja ele deveria avaliar o aplicativo em si. (...) Aqui, nós tentamos fazer uma abordagem do cidadão, a gente liga, só que pra ele não importa o aplicativo. Ele quer o serviço.
> Meio que se confunde a avaliação da nota com o que é o aplicativo”.

Questionado aos entrevistados sobre a análise do *feedback* dos cidadãos e a implementação de melhorias, o Entrevistado G respondeu que

> “Algumas sugestões têm sido implementadas e outras ainda não estão em produção, mas existem projetos, como o da entrada da BH Trans que foi sugestão de usuário. (...) Cada evolução é baseada naquilo que a gente recebe naquele mês, avalia, e pede para ser corrigido.
> As versões elas já são um passo a mais para sanar os problemas que tinham na versão anterior”.

Outro exemplo levantado foi a inserção de link para o site da Ouvidoria, após percepção dos responsáveis pelo gerenciamento do PBH APP:

> “As pessoas não conseguiam o serviço ou não concordavam com a resposta obtida, e estavam começando a deixar comentários no aplicativo como se fosse um fale conosco. E aí a gente estava remetendo essas demandas para que a Ouvidora da Prefeitura desse um encaminhamento. Então, com o link direto para a Ouvidora, abre esse canal de comunicação, ainda que o servidor tenha que logar para postar no sistema da Ouvidoria. Ainda não está amigável como nós gostaríamos, mas já existe essa possibilidade.” (Entrevistado B)

6.3 DESAFIOS E LIMITES DO APLICATIVO

Importantes para a análise do PBH APP, ainda que tenha sido lançado há pouco tempo, são os desafios e limites encontrados pelo poder público no planejamento, desenvolvimento e implementação deste canal direto de relacionamento com o cidadão.

Todos os entrevistados apontaram, de uma maneira ou de outra, que o desafio principal é fazer com que o cidadão faça o download do aplicativo e o mantenha em seu celular para utilizá-lo. Segundo o Entrevistado E, "já é difícil a pessoa manter um aplicativo de governo no celular, pensando que não tem muito espaço no aparelho, por que ele vai ficar concorrendo com os outros aplicativos e fotos? O cidadão vai querer ter 15 aplicativos de governo? A decisão que a gente tomou é que seja um aplicativo leve, único e que toda a Prefeitura esteja ali, e que justifique o cidadão mantê-lo em seu celular".

Para o Entrevistado D, é uma questão de aumentar o engajamento do cidadão para que ele mantenha o aplicativo no celular:

> "A gente deve ter cerca de 15 mil *downloads* do aplicativo. 7 mil é o número de pessoas com o aplicativo instalado de fato. Ou seja, eu não consegui que essas pessoas mantivessem o aplicativo. A pessoa pode desinstalar esse aplicativo porque ela tem pouco espaço no celular dela e não vai desinstalar aplicativos de redes sociais do celular; ela vai desinstalar o aplicativo municipal. Por que isso acontece? Porque às vezes ela solicita um serviço uma única vez e não existem serviços que façam com que ela fique engajada no uso do aplicativo.
> Hoje em dia nós temos um número limitado de serviços de zeladoria no aplicativo, com foco na parte de fiscalização, transporte e trânsito etc, porque nos nossos sistemas de retaguarda estão rodando em uma plataforma que até então não tinha a possibilidade de integrar com o aplicativo. A gente finalizou agora a construção desses webservices e a gente vai apontar esses sistemas para o aplicativo, ou seja, a gente vai ofertar um número maior de serviços. A gente tem potencial para aumentar de cara para 160 serviços. Então, se eu aumento meu menu de serviços eu posso ter um engajamento maior de pessoas que procurem esses serviços".

Segundo o Entrevistado C, "na minha opinião eu acho que todos os serviços que são solicitados via sistema, deveriam estar aqui, mas nós esbarramos no problema de que isso deixaria o aplicativo muito pesado e se ele for muito pesado o cidadão não vai deixá-lo instalado. Então, por mais que a gente queira colocar serviços, a gente tem que pensar muito nisso".

Para o Entrevistado B, um dos desafios que se refere à gestão interna é a "Modernização dos processos internos da Prefeitura para se adequar à realidade das novas tecnologias".

Na visão do Entrevistado D, outro desafio é "uma demanda muito grande de projetos. (...) é ter equipe alocada suficiente para trabalhar em cima dessas soluções. Um desafio constante é a gente estar sempre estudando e buscando melhorias no atendimento e experiência do usuário".

Por fim, foi relatada a dificuldade de se manter o aplicativo atualizado para as duas plataformas, Android e iOS, tendo em vista as regras da Apple que são mais rígidas, o que acaba por demorar o processo de aprovação e disponibilização do aplicativo para iPhones. Nas palavras do Entrevistado G, "Temos restrições por exemplo, com a Apple Store comparada à Google Play. A Google libera os apps muito mais rápido que a Apple e aí você fica com uma divergência nas versões disponibilizadas. Isso, infelizmente, não depende da Prefeitura".

6.4 PROJEÇÕES FUTURAS E AVANÇOS

Em todas as entrevistas foi relatado que o primeiro grande avanço a ser realizado é a modularização do aplicativo a fim de oferecer ao cidadão os serviços específicos que este deseje ter no PBH APP, dentre um menu de opções. Assim, o aplicativo se torna mais "leve" e não ocupa tanto espaço no celular.

Segundo o Entrevistado G,

> "A gente tem uma ideia de fazer mais adiante o APP modularizado, semelhante ao do Banco do Brasil. Eu quero oferecer ao cidadão um aplicativo que ele tenha motivação para manter no celular. (...) Para a Prefeitura não ter vários aplicativos e cada um com uma finalidade, nós decidimos concentrar tudo em um aplicativo só. Poder selecionar os módulos de interesse do cidadão. Por exemplo, boletim escolar. Agendamento de saúde, exames, etc. Atualmente a arquitetura ainda não está assim. Mas é um projeto futuro nosso. Dessa forma, o cidadão pode baixar apenas os módulos de seu interesse e, assim, o aplicativo não fica pesado. E, ao mesmo tempo, continuo com a identidade de um só aplicativo para todas as funções dentro da prefeitura. Não está fácil manter esse objetivo, porque as pessoas tendem a querer um aplicativo só pra elas, dentre as diversas áreas, mas a gente tá tentando segurar. Nesse momento está tendo uma revisão da arquitetura do aplicativo que não concebido dessa forma, mas que estamos entendendo que é uma evolução dele, e essa nova arquitetura prevê uma modularização por assuntos".

Outras melhorias que devem ser lançadas em breve foram citadas nas entrevistas, conforme apresentou o Entrevistado E:

> "Esse ano a gente vai disponibilizar no aplicativo o boletim escolar, com nota e frequência dos alunos da rede municipal. Vai ser lançado em setembro. Então, em setembro, o pai de um aluno vai poder consultar o boletim do filho dele no aplicativo da prefeitura. Hoje o boletim ele tem que esperar e recebe impresso. Daqui a um tempo, nós vamos deixar de imprimir o boletim.
> A gente pactuou, por exemplo, com a BH TRANS, para incluir no aplicativo a avaliação do transporte coletivo. (...) Então o cidadão está no ônibus e vai poder reportar na hora atrasos, se o ônibus está sujo... se não parou no ponto, se o motorista dirige mal, etc."

Ademais, novos avanços estão sendo estudados, como afirma o Entrevistado E:

> "O aplicativo, a gente tem para o futuro, primeiro, essa parte de consulta popular. Também, ofertar alguns serviços da área da saúde, como a possibilidade de o cidadão agendar e confirmar consultas na rede municipal de saúde, hoje é por telefone... E isso vai dar um ganho de gestão muito grande, visando a redução do absenteísmo em consultas médicas, que hoje beira cerca de 30%.
> Tá no nosso *road map* a pessoa poder baixar resultados de exame em PDF no aplicativo, igual todos os laboratórios oferecem. Então, são várias coisas que podemos ir aprimorando".

Já implementado na última versão disponibilizada do aplicativo, outra melhoria recente é o acesso ao contracheque pelos servidores públicos municipais.

Em relação a outra projeção futura, foram destacados nas entrevistas a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e o Decreto Municipal nº 16.958, de 17 de agosto de 2018 e suas implicações para o PBH APP.

Segundo o Entrevistado D,

> "O PBH APP tem um escopo no primeiro momento para atendimento ao contrato de metas mas ele vai ser constantemente evoluído, vai sofrer melhorias conforme as necessidades que os órgãos apresentem para facilitar o atendimento de suas demandas visando a satisfação do cidadão. Uma melhoria futura refere-se à Lei 13.460 que institui um processo para que se permita ao cidadão fazer avaliação de serviços públicos. Então, quando da execução do serviço, podemos avaliá-lo em várias etapas: seja no atendimento no momento da captação do serviço, sobre o prazo de execução do serviço, e da execução em si do serviço. Ou seja, quando os serviços forem finalizados eu tenho que permitir ao cidadão que ele faça uma avaliação. (...) Em relação à [lei] 13.460 e casado com o aplicativo, hoje um conjunto de serviços que estão no aplicativo, que são com foco em zeladoria, você consegue avaliar quando da conclusão. Se você solicitar um serviço de tapa

> buraco, por exemplo, quando da sua finalização vai estar disponível no aplicativo para que você faca a avaliação. Só que hoje, eu preciso que o cidadão acesse o aplicativo no celular, entre na solicitação e acompanhe e faça a avaliação. A gente, pra ter maior aderência e conseguir coletar do cidadão essa avaliação, vai fazer notificações por *push* ao cidadão que tem o aplicativo instalado no celular, sugerindo que ele faça a avaliação. Vamos trazer novas funcionalidades para o aplicativo que permitam que a gente trate através de notificações, fazer a interlocução com o cidadão. Não só para o foco de serviços de zeladoria, mas outros serviços da cidade também. (...) A gente tá trazendo para o aplicativo esse sistema, essa plataforma de avaliação de serviços públicos, a gente vai acoplá-lo ao aplicativo, para que sejam feitas as avaliações. (...) A avaliação não é em relação à solicitação aberta no aplicativo, mas sim em relação à sua execução. O aplicativo tem um papel importante para dar legitimidade ao processo de avaliação."

Questionado aos entrevistados quais seriam os avanços que o desenvolvimento do PBH APP traz para a melhoria da qualidade do relacionamento com o cidadão, é possível destacar, conforme sugere o Entrevistado G:

> "O que melhor a gente enxerga nesse relacionamento é a facilidade. Hoje em dia, todo mundo tem um celular. Então é uma forma da gente manter a população mais perto, estreitar laços com o cidadão. (...) A gente entende a carência da população em se comunicar com o órgão público. Eu entendo essa oportunidade de ouvir o cidadão da forma mis fácil que tem pra ele se comunicar... eu acho isso de um valor incalculável. Porque a gente trabalha para o cidadão. Não nos interessa fazer o que a gente quer, mas sim o que vai funcionar pra ele. A gente tem que estreitar a lacuna de serviços. Reduzir a expectativa que ele tem em relação a prefeitura, aproximar isso e o que a prefeitura vai oferecer."

Ainda, nas palavras do Entrevistado B, "O PBH APP representa a abertura de mais um canal de atendimento ao cidadão que seja amigável, rápido, confiável e não onere o poder público como outros canais de atendimento".

Por fim, o Entrevistado E acredita que o PBH APP contribui para a melhora da qualidade do relacionamento com o cidadão:

> "O aplicativo acaba sendo um dos relacionamentos mais próximos que o cidadão tem com a prefeitura como um todo, porque dali, eu posso numa plataforma única, dar um cardápio de opções para ele. [O objetivo] é ser um canal permanente de comunicação e interação com a prefeitura. Está só começando aqui, mas o mundo já faz isso, então na verdade nós estamos correndo atrás do prejuízo. É um caminho sem volta, com um desafio de criar valor no aplicativo de forma que a pessoa entenda porque ela tem que manter esse aplicativo instalado.

> (...) A gente quer criar um relacionamento permanente, então temos que gerar uma proposta de valor que a pessoa entenda o benefício no dia a dia dela de manter o aplicativo instalado em seu smartphone, concorrendo com outros aplicativos que ela tem instalado no celular".

Essas são as perspectivas dos gestores do PBH APP quanto à sua evolução e processo de melhoria. Depreende-se que, por ser uma inovação recente, ainda há espaço para o planejamento de novos serviços a serem incluídos no aplicativo a fim de torná-lo uma plataforma mais robusta de atendimento ao cidadão, contemplando não só a solicitação de serviços, como também a participação da população que poderá ser ouvida enquanto usuário avaliador dos serviços oferecidos pelo poder público.

7. CONCLUSÃO

Em um contexto de evolução tecnológica crescente, com a maioria da população acessando a internet através de *smartphones*, cabe ao poder público o desafio de utilizar as novas tecnologias a favor da gestão pública, a fim de reduzir custos e ampliar os benefícios aos cidadãos. O termo m-gov ou governo móvel, como explicitado por Cunha, Anneberg e Agune (2007), foi tratado neste trabalho sob a ótica da "oportunidade que os governos têm de usar dispositivos móveis, como canais de entrega de serviços e informações ao cidadão".

Partindo da análise do Plano Plurianual Governamental do município de Belo Horizonte, escolheu-se a ação de "Desenvolvimento de um novo aplicativo móvel de relacionamento com o cidadão" como objeto de estudo. Assim, utilizando-se da revisão da literatura atinente ao tema, bem como da realização de entrevistas com os gestores públicos municipais, o trabalho propôs-se a responder ao seguinte questionamento: em que medida o desenvolvimento do aplicativo móvel PBH APP melhora a qualidade do relacionamento entre o cidadão e a Prefeitura de Belo Horizonte?

Inicialmente é possível verificar o esforço do poder público municipal em buscar a modernização de sua gestão ao oferecer ao cidadão, via aplicativo, parte dos serviços ofertados pela Prefeitura. Tal esforço não só é benéfico do ponto de vista do cidadão, que passa a ter na palma de sua mão um mecanismo de interação direto com a Prefeitura; como também sob o ponto de vista da gestão, a qual consegue reduzir significativamente os custos com atendimento ao cidadão, já que o custo por atendimento via aplicativo é muito mais baixo do que o atendimento presencial ou telefônico.

O desenvolvimento de aplicativo móvel permite o acesso em qualquer lugar, a qualquer hora e dá ao cidadão a oportunidade de relatar problemas, solicitar serviços ao mesmo tempo em que acontecem, o que, em teoria, possibilita uma maior interação entre o cidadão e a Prefeitura.

Ficou claro, pela percepção dos entrevistados, que o aplicativo está em fase inicial, o que justifica a oferta de poucos serviços, frente ao universo de possibilidades, além da necessidade já identificada de reformulação de sua arquitetura para que sejam ofertados novos serviços.

Ademais, buscando-se adequar à legislação mais recente, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e o Decreto Municipal nº 16.958, de 17 de agosto de 2018, o PBH APP pode vir a ser um canal fundamental na comunicação com o cidadão para fins de avaliação dos serviços públicos, conforme expresso no art. 23 da referida Lei.

Neste sentido, por tudo que foi até então apresentado, enquanto mecanismo de captação das demandas por serviços públicos o PBH APP é uma solução inovadora que legitima os esforços do poder público municipal para se aproximar do cidadão. Igualmente, o aplicativo também é a porta de entrada para que essa comunicação se estreite ainda mais e há espaço para tal melhoria a fim de não só atender a uma legislação, como também de buscar maior participação da população na gestão local.

Por fim, é possível concluir que, embora tenha sido lançado há pouco tempo o PBH APP proporciona melhoria na qualidade do relacionamento entre o cidadão e a Prefeitura Municipal de Belo Horizonte, enquanto canal de atendimento ágil e moderno para a solicitação de serviços públicos. Contudo, não se pode limitar sua existência a mera porta de entrada para demandas; os avanços para que se constitua como um canal de comunicação devem ser mantidos a fim de que este relacionamento se estreite ainda mais e seja possível atender a um maior número de usuários.

8. REFERÊNCIAS

28ª Pesquisa Anual de Administração e Uso de Tecnologia da Informação nas Empresas – FGV. 2017. Disponível em: https://eaesp.fgv.br/ensinoeconhecimento/centros/cia/pesquisa. Acesso em: 15 de julho de 2018.

ABRUCIO, F. L. **O impacto do modelo gerencial na administração pública:** um breve estudo sobre a experiência internacional recente. Brasília: ENAP, 1997. Cadernos ENAP; n. 10, 50 p.

ANDRADE, Nilton de Aquino et al (Org.). **Planejamento Governamental para Municípios:** Plano Plurianual, Lei de Diretrizes Orçamentárias e Lei Orçamentária Anual. São Paulo: Atlas, 2005.

BRESSER-PEREIRA, L.C. Da Administração Pública Burocrática à Gerencial. Brasília: **Revista do Serviço Público**, n. 47, 1996, 28 p.

BROCANELLI, Davi Lopes. Mobile Governo : como o uso do m-gov pode contribuir para ampliar os canais de participação digital no município de Belo Horizonte. **Seminário Fespsp**: Cidades conectadas: os desafios sociais na era das redes", São Paulo, v. 1, n. 1, p.1-25, out. 2016.

Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação **CETIC BR**. Disponível em: http://data.cetic.br/cetic/explore?idPesquisa=TIC_EGOV. Acesso em: 15 de julho de 2018.

CUNHA, M. A.; ANNEBERG, D.; AGUNE, R. M. (2007). Prestação de serviços públicos eletrônicos ao cidadão. In: KNIGHT, P. T.; FERNANDES, C. C. C.; CUNHA, M. A. (Org.). E-desenvolvimento no Brasil e no mundo: subsídios e Programa e-Brasil. São Caetano do Sul: Yendis, 2007. p. 559-584.

DE TONI, J. Planejamento e elaboração de projetos. Porto Alegre, 2003. 183 p. In: BARROS, T. G. M. de R. B. **Da seleção de prioridades ao monitoramento da Estratégia:** a experiência do planejamento estratégico da SEF/MG. Dissertação. (Mestrado em Administração Pública). Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho. Fundação João Pinheiro. Belo Horizonte, 2013. 148 p.

DINIZ, V.; CUNHA, M. A. **M-gov ou cidadania móvel**. In: Foro Iberoamericano sobre Estrategias para Implementar la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico - Gobierno móvil, CLAD, 2009. Disponível em: < http://old.clad.org/documentos/otros-documentos/foro-iberoamericano-sobreestrategias-para-implementar-la-carta-iberoamericana-de-gobierno-electronicogobierno-movil/view>. In: LANZA, Beatriz Barreto Brasileiro; GIMENEZ, Fernando Antônio Prado. MODELO DE NEGÓCIOS EM GOVERNO MÓVEL: UMA ANÁLISE A PARTIR DA TEORIA DA CONFIGURAÇÃO. **Revista Unifamma**, Maringá, p.1-24, 22 maio 2015.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar.** 2 ed. Rio de Janeiro: Best Bolso, 2009.

GUIMARÃES, Alicita Joana Miranda. **PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO: ANÁLISE DO MODELO DE GESTÃO DO PORTFÓLIO ESTRATÉGICO DA SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA DE MINAS GERAIS.** 2015. 95 f. Monografia

(Especialização) - Curso de Administração Pública, Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, Fundação João Pinheiro, Belo Horizonte, 2015.

HANADA, Leandro Mitsuo. **Serviços de Governo em Dispositivos Móveis::** Oportunidades e Barreiras. 2015. 213 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Pós Graduação em Administração, Instituto Coppead de Administração, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2015.

LANZA, Beatriz Barreto Brasileiro; GIMENEZ, Fernando Antônio Prado. MODELO DE NEGÓCIOS EM GOVERNO MÓVEL: UMA ANÁLISE A PARTIR DA TEORIA DA CONFIGURAÇÃO. **Revista Unifamma**, Maringá, p.1-24, 22 maio 2015.

LIMA, Fernando César de; PORTO, Maria Ivania Almeida Gomes; SOBRAL, Matheus Sousa de. Gestão pública 2.0, o uso da tecnologia como ferramenta de cidadania: Estudo de caso no estado de Pernambuco. **Congresso Internacional de Administração**, Ponta Grossa, v. 1, n. 1, p.1-12, set. 2017.

NASCIMENTO, Stefanie Giulyane Vilela do; FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo; DIAS, Guilherme Ataíde. A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E A GESTÃO PÚBLICA. **Programa de Pós-graduação em Gestão nas Organizações Aprendentes**, João Pessoa, v. 1, n. 1, p.167-182, jan. 2012.

OLIVEIRA, João Batista Ferri de. Governo Eletrônico: Uma Visão Sobre a Importância do Tema. **Informática Pública**, Belo Horizonte, v. 11, n. 11, p.7-13, jul. 2009.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

APÊNDICE

Roteiro das Entrevistas realizadas com os gestores do PBH APP.

PBH APP: a experiência da Prefeitura de Belo Horizonte na melhoria do relacionamento com o cidadão

O presente roteiro de entrevista refere-se à pesquisa qualitativa desenvolvida como Trabalho de Conclusão de Curso da Pós Graduação em Gestão Pública Municipal da Universidade Federal de São João Del-Rei.

Sexo: ( ) Feminino ( ) Masculino
Idade: _____
Nível de Escolaridade: _____
Função na Prefeitura: _____

1. O que motivou o surgimento do APP?
2. De quem partiu a ideia?
3. Como ocorreu o processo de construção do APP?
4. O PBH APP foi desenvolvido por terceiros ou pela própria Prefeitura de Belo Horizonte?
5. Quem foram os atores envolvidos e qual o papel de cada um?
6. Quais referências empíricas e ou teóricas se basearam para a criação?
7. Houve contato com outras prefeituras que possuam aplicativo semelhante?
8. Qual a estimativa de investimento inicial para a criação do APP?
9. Desde o surgimento (quando foi?) quantas versões foram criadas/alteradas?
10. Hoje qual a equipe técnica/setor, responsável pelo seu gerenciamento?
11. Qual a estimativa de usuários/downloads?
12. Qual o perfil do público alvo do APP?
13. Por qual motivo o antigo APP BH Resolve foi substituído?
14. Quantos serviços estão disponíveis no PBH APP?
15. Quantos usuários estão cadastrados no PBH APP? Quem são estes usuários?
16. Quantos e quais órgãos possuem interface com o APP?
17. Como o aplicativo é gerenciado pela Subsecretaria de Modernização e Gestão?
    a. Há contrato de metas com as demais secretarias?
    b. Quem monitora a execução dos serviços?
    c. Como é feito o monitoramento da execução dos serviços?
18. Em quanto tempo o cidadão possui retorno de uma demanda?

19. Há indicadores que avaliam o desempenho dos órgãos que prestam os serviços no aplicativo? Se sim, quais as dimensões de análise?
20. O cidadão consegue avaliar posteriormente o serviço solicitado/prestado?
21. O *feedback* do cidadão é analisado pela equipe que gerencia o APP?
22. Quais os principais comentários e avaliações dos usuários? São feitos no próprio APP?
23. Os comentários são abertos ou fechados (apenas com base em um questionário)?
24. Quantos comentários o APP já registrou desde a sua criação?
25. Qual o índice de satisfação dos usuários?
26. Algumas sugestões dos usuários já foram implementadas? Se sim, quais?
27. Quais as principais contribuições do APP para a gestão pública?
28. Quais os desafios e limites a serem superados?
29. Quais as projeções futuras para a gestão do APP?

Agradecemos as contribuições para o desenvolvimento do trabalho!
Disc. Alicita Joana Miranda Guimarães: alicita.joana@gmail.com
Profº. Daniel Calbino: dcalbino@ufsj.edu.br