



Administração PÚBLICA e PRIVADA: novas tendências em tempos desafiadores rumo a **excelência**

Ingridi Vargas Bortolaso
(Organizadora)

Direção Editorial

Prof.º Dr. Adriano Mesquita Soares

Organizadora

Prof.ª Dr.ª Ingridi Vargas Bortolaso

Capa

AYA Editora

Revisão

Os Autores

Executiva de Negócios

Ana Lucia Ribeiro Soares

Produção Editorial

AYA Editora

Imagens de Capa

br.freepik.com

Área do Conhecimento

Ciências Sociais Aplicadas

Conselho Editorial

Prof.º Dr. Aknaton Toczec Souza
Centro Universitário Santa Amélia
Prof.ª Dr.ª Andreia Antunes da Luz
Faculdade Sagrada Família
Prof.º Dr. Carlos López Noriega
Universidade São Judas Tadeu e Lab.
Biomecatrônica - Poli - USP
Prof.º Me. Clécio Danilo Dias da Silva
Centro Universitário FACEX
Prof.ª Dr.ª Daiane Maria De Genaro Chiroli
Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof.ª Dr.ª Déborah Aparecida Souza dos Reis
Universidade do Estado de Minas Gerais
Prof.ª Dr.ª Eliana Leal Ferreira Hellvig
Universidade Federal do Paraná
Prof.º Dr. Gilberto Zammar
Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof.ª Dr.ª Ingridi Vargas Bortolaso
Universidade de Santa Cruz do Sul
Prof.ª Ma. Jaqueline Fonseca Rodrigues
Faculdade Sagrada Família
Prof.º Dr. João Luiz Kovalski
Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof.º Me. Jorge Soistak
Faculdade Sagrada Família
Prof.º Me. José Henrique de Goes
Centro Universitário Santa Amélia
Prof.ª Dr.ª Leozenir Mendes Betim
Faculdade Sagrada Família e Centro de Ensino
Superior dos Campos Gerais
Prof.ª Ma. Lucimara Glap
Faculdade Santana

Prof.º Dr. Luiz Flávio Arreguy Maia-Filho
Universidade Federal Rural de Pernambuco
Prof.º Me. Luiz Henrique Domingues
Universidade Norte do Paraná
Prof.º Dr. Marcos Pereira dos Santos
Faculdade Rachel de Queiroz
Prof.º Me. Myller Augusto Santos Gomes
Universidade Estadual do Centro-Oeste
Prof.ª Dr.ª Pauline Balabuch
Faculdade Sagrada Família
Prof.º Me. Pedro Fauth Manhães Miranda
Centro Universitário Santa Amélia
Prof.ª Dr.ª Regina Negri Pagani
Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof.º Dr. Ricardo dos Santos Pereira
Instituto Federal do Acre
Prof.ª Ma. Rosângela de França Bail
Centro de Ensino Superior dos Campos Gerais
Prof.º Dr. Rudy de Barros Ahrens
Faculdade Sagrada Família
Prof.º Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares
Universidade Federal do Piauí
Prof.ª Ma. Silvia Apª Medeiros Rodrigues
Faculdade Sagrada Família
Prof.ª Dr.ª Silvia Gaia
Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof.ª Dr.ª Sueli de Fátima de Oliveira Miranda
Santos
Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof.ª Dr.ª Thaisa Rodrigues
Instituto Federal de Santa Catarina

© 2021 - **AYA Editora** - O conteúdo deste Livro foi enviado pelos autores para publicação de acesso aberto, sob os termos e condições da Licença de Atribuição Creative Commons 4.0 Internacional (**CC BY 4.0**). As ilustrações e demais informações contidas desta obra são integralmente de responsabilidade de seus autores.

A2381 Administração pública e privada: novas tendências em tempos desafiadores rumo a excelência. / Ingridi Vargas Bortolaso (organizadora)
-- Ponta Grossa: Aya, 2021. 161 p. – ISBN 978-65-88580-43-1

Inclui biografia
Inclui índice
Formato: PDF
Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader.
Modo de acesso: World Wide Web.
DOI 10.47573/aya.88580.2.30

1. Administração. 2. Administração pública I. Bortolaso, Ingridi Vargas. II. Título

CDD: 658.07

Ficha catalográfica elaborada pela bibliotecária Bruna Cristina Bonini - CRB 9/1347

International Scientific Journals Publicações de
Periódicos e Editora EIRELI

AYA Editora©

CNPJ: 36.140.631/0001-53

Fone: +55 42 3086-3131

E-mail: contato@ayaeditora.com.br

Site: <https://ayaeditora.com.br>

Endereço: Rua João Rabello Coutinho, 557
Ponta Grossa - Paraná - Brasil
84.071-150

Apresentação 7

01

Arrecadação de impostos nas principais capitais brasileiras durante a pandemia de covid-19 9

Ivan Viana Araujo Vital

DOI: 10.47573/aya.88580.2.30.1

02

Mudança: processo constante de adaptação das empresas: um estudo de caso em uma indústria alimentícia 32

Alessandra Aparecida Berton Rodrigues

Marcos Aurélio Reinaldim

Sandro Antonio Malinowski

DOI: 10.47573/aya.88580.2.30.2

03

Fronteira abandonada, tráfico liberado e violência disseminada 43

Judson Barros

DOI: 10.47573/aya.88580.2.30.3

04

Licenciamento, parâmetros para lançamento de efluentes industriais em corpos hídricos e crime de poluição ambiental: diálogos necessários à responsabilidade penal subjetiva 64

Fabiane Camila Maboni

Fábio Ivan Seibel

Viviane Lemes da Rosa

DOI: 10.47573/aya.88580.2.30.4

05

Implantação do parque científico e tecnológico da Universidade Tecnológica Federal do Paraná: um estudo de caso..... 85

Patricia Gava Ribeiro

DOI: 10.47573/aya.88580.2.30.5

06

O uso de aplicativos governamentais como instrumento de desenvolvimento democrático na percepção dos moradores do município de Guarabira/PB 105

Daniel Medeiros de Oliveira

Jackson Miguel de Souza

Rivaldo Damacena Ramos

Antônio Cavalcante da Costa Neto

Luciana Maria Moreira Souto de Oliveira

DOI: 10.47573/aya.88580.2.30.6

07

O papel da comunicação gerencial na execução do planejamento estratégico de uma empresa 133

Erivaldo Gonçalves de Oliveira Junior

DOI: 10.47573/aya.88580.2.30.7

08

A gestão do conhecimento e o processo do aprendizado organizacional no SENAC/RS 138

Fábio Giulian Marques

Ingridi Vargas Bortolaso

Patricia Inês Schwantz

DOI: 10.47573/aya.88580.2.30.8

Índice Remissivo 156

Organizadora 160

Apresentação

A administração é um assunto abrangente e fascinante tanto na esfera pública quanto privada. A administração visa identificar o melhor uso para os recursos e competências organizacionais. Nos últimos anos, o campo da administração tem experimentado notável avanço na produção científica enraizada nas características brasileiras de mercado, de regulamentação e competitividade. Além disso, ocorreram avanços em campos significativos que compõem o estudo da administração. Assim, este livro é o resultado de uma cuidadosa seleção de artigos que interpreta a administração em seus diferentes prismas contribuindo para uma visão clara e concisa dos estudos da área.

O vasto escopo do livro permite ao leitor desenvolver uma leitura atenta conectando teoria e práticas. Apesar das inúmeras vantagens desta abordagem abrangente, o livro é dirigido àqueles que já possuem um conhecimento na área.

Nesta obra, o primeiro capítulo se preocupa em apresentar um estudo recente que tem como pano de fundo a Pandemia do COVID-19. Assim, o capítulo avalia a arrecadação dos impostos de competência municipal nas 10 maiores capitais brasileiras no ano de 2020.

O segundo capítulo enfoca o papel da mudança. No atual cenário, as mudanças são constantes. Desta forma, o capítulo releva em detalhes o caso de mudança promovida em organização industrial tradicional do setor de produção de alimentos.

O terceiro capítulo mergulha na administração pública mostrando a omissão do estado como política pública de enfrentamento ao tráfico de drogas frente a organização do narcotráfico na fronteira Peru, Bolívia e Acre considerando as implicações com a violência urbana no referido Estado brasileiro.

O quarto capítulo lança luz a outra temática latente no campo da administração: proteção do meio ambiente. Assim, o capítulo apresenta uma discussão sobre legislação, direitos e deveres.

O quinto capítulo apresenta a implantação do parque científico e tecnológico da Universidade Tecnológica Federal do Paraná. A criação de instituições que fomentem a inovação é essencial para buscar novas soluções para problemas atuais. Adicionalmente, o capítulo descreve o processo de interação entre governo, empresas e universidade, criando um habitat de inovação.

O sexto capítulo apresenta um estudo que investiga a efetividade do uso de aplicativos governamentais no município de Guarabira como instrumento de desenvolvimento democrático na percepção dos moradores.

O sétimo capítulo demonstra a necessidade da comunicação gerencial e do planejamento estratégico em uma empresa. Assim, o capítulo evidencia o quanto o planejamento estratégico, a comunicação gerencial e a saúde da empresa estão interligadas.

O oitavo capítulo descreve a gestão do conhecimento e o processo do aprendizado or-

ganizacional no SENAC/RS. O artigo identifica fatores propulsores da gestão do conhecimento e caracteriza como ocorre a apropriação, disseminação e o uso de conhecimento nas Unidades participantes do SENAC/RS.

A partir da análise dos capítulos, pode-se mencionar que o livro apresenta tópicos como: gestão da mudança, inovação, sustentabilidade ambiental, gestão do conhecimento, planejamento estratégico, políticas e práticas em gestão pública.

Boa Leitura!

Prof.^a Dr.^a Ingridi Vargas Bortolaso

O uso de aplicativos governamentais como instrumento de desenvolvimento democrático na percepção dos moradores do município de Guarabira/PB

The use of governmental applications as a democratic development instrument in the perception of the dwellers of the municipality of Guarabira/PB

Daniel Medeiros de Oliveira

Graduando em Direito (UEPB) e Técnico em Informática (IFPB)

Jackson Miguel de Souza

Graduando em Direito (UEPB) e Técnico em Informática (IFPB)

Rivaldo Damacena Ramos

Graduando em Direito (UEPB) e Técnico em Informática (IFPB)

Antônio Cavalcante da Costa Neto

Mestre em Ciências Jurídicas (UFPB), graduado em Ciências Jurídicas e Sociais (UFPB), Letras (UEPB) e Teologia (Faculdade Católica de Campina Grande). Professor (UEPB e ESMATPB (eventual)) e juiz titular de Vara do Trabalho de Guarabira (TRT — 13ª Região)

Luciana Maria Moreira Souto de Oliveira

Mestra em Direito (UFPE), especialista em Direito do Trabalho (ESMATPB) e graduada em Direito (UFPB). Professora (UEPB) e advogada.

Resumo

O aprimoramento dos meios de comunicação entremeado à massiva popularização das tecnologias digitais móveis, notadamente os smartphones, vem influenciando cada vez mais no processo de adoção de aplicativos governamentais pelo Poder Público. Essas ferramentas oportunizam o planejamento de políticas públicas mais eficazes, encurtando, conseqüentemente, a distância comunicacional existente entre governantes e governados. Por meio de tais aplicações, é possível que o cidadão monitore, reivindique e fiscalize os atos praticados pelos órgãos públicos. Diante disso, vários países, com o objetivo de promover gestões mais participativas, estão impulsionando o desenvolvimento e a implantação desses recursos. No Brasil, a título de exemplo, já se encontram diversas ferramentas do gênero. Na Paraíba, estado em que ocorreu este estudo, já existem algumas ferramentas que intentam desburocratizar o acesso às informações e serviços públicos. Por esta razão, esta pesquisa, que possui natureza exploratória e descritiva, buscou investigar a efetividade do uso de aplicativos governamentais na construção de uma democracia móvel, na perspectiva da população do município de Guarabira, pertencente ao supracitado estado. Para isto, foi realizada a aplicação de 68 questionários, que resultou em um nível de confiança de 90%. O questionário foi estruturado em perguntas objetivas, que buscaram conhecer os principais problemas enfrentados pelos guarabirenses. Além disso, averiguou-se, na perspectiva dos munícipes, as funcionalidades imprescindíveis que um aplicativo governamental deve compreender para estimular o desenvolvimento democrático da política municipal. É eminente asseverar que os aplicativos governamentais que foram analisados, embora possuintes de algumas limitações concernentes às funcionalidades, são extremamente importantes para o cenário sociopolítico atual. Quanto aos questionários, embora a população analisada compreenda os requisitos imprescindíveis para a implementação de um aplicativo governamental no âmbito municipal, essa ainda carece de um canal comunicacional efetivo que oportunize o acesso à informação, o envio de demandas e, por conseqüência, a consolidação de seu principal anseio: participar ativamente das decisões dos representantes da Administração Pública da cidade.

Palavras-chave: aplicativo governamental. Guarabira. democracia móvel.

Abstract

The improvement of the means of communication interspersed with the massive polarization of the mobile digital technologies, especially the smartphones, has been influencing more and more in the process of adoption of governmental applications by the Public Power. These tools make it necessary to make the planning of public policies more effective, shortening, in a consuetudinarian way, the existing communication distance between the governors and the governed. In addition, through such applications, it is possible for the citizen to monitor, claim and inspect the acts practiced by public agencies. As a result, several countries, in the interest of promoting more participatory management, are driving the development and deployment of applications in this category. In Brazil, by way of example, several tools of this kind are already found, which aim to provide more democratic policies. In Paraíba, where this study will take place, there are already some tools that attempt to reduce bureaucracy in access to public information and services. In view of this, this exploratory and descriptive research seeks to investigate the effectiveness of the use of governmental applications in the construction of a mobile democracy, from the perspective of the population of the municipality of Guarabira, belonging to the aforementioned state. For this, 68 questionnaires will be applied, which results in a confidence level of 90%. The questionnaire will consist of objective questions, which will seek to know what are the main problems faced by Guarabirenses. In addition, from the perspective of residents, the essential functionalities that a government application must understand to stimulate the democratic development of municipal policy were investigated. It is eminent to assert that the government applications that have been analyzed, although having some limitations regarding functionality, are extremely important for the current sociopolitical scenario. Regarding the questionnaires, although the analyzed population understands the indispensable requirements for the implementation of a governmental application at the municipal level, it still lacks an effective communication channel that allows access to information, the sending of demands and, consequently, the consolidation of information. his main yearning: to actively participate in the decisions of the representatives of the city's public administration.

Keywords: government application. Guarabira. mobile democracy.

INTRODUÇÃO

Quando inaugurado em 1938, o programa de rádio “A Hora do Brasil” transpareceu um dos principais problemas da política brasileira: a distância comunicativa entre as instituições político-democráticas e a sociedade, isto é, entre os governantes e governados. Com o intuito de tornar público as realizações do governo, o programa dispunha de um canal de sentido único, ou seja, apenas endereçava as informações, não comportando as demandas dos cidadãos brasileiros. Atualmente, transcorridos mais de 80 anos da implantação do programa, a Administração Pública no Brasil perpassa, ainda que, em menor intensidade, pela mesma dificuldade. Deveras, a redução desse estorvo está estritamente vinculada ao advento da informática, haja vista a potencialização dos meios de comunicação, que tornou possível a troca de informações de forma célere e com maior alcance (BEST *et al.*, 2010).

O aprimoramento dos meios de comunicação ocorreu, principalmente, devido à popularização das tecnologias digitais móveis, como os smartphones, tablets e laptops (HAMEED *et al.*, 2014). Nos dias atuais, estima-se que cerca de 6,7 bilhões de pessoas no mundo inteiro utilizam smartphones. A previsão é que esse quantitativo, em 2026, já supere os 7,5 bilhões (O'DEA, 2021). De acordo com o departamento de pesquisa da Statista (2021), essa realidade se estende ao Brasil, tendo em vista que, em 2019, havia 136,4 milhões de usuários de smartphones no país, e espera-se que esse número aumente para 157,8 milhões até 2025.

Segundo Matos Neto (2016), esta adoção massiva de dispositivos móveis pela população brasileira vem influenciando gradativamente a iniciativa dos órgãos públicos em implementar e utilizar mecanismos tecnológicos, notadamente os aplicativos governamentais, que proporcionam a troca de informações entre governo e sociedade, a gerência de emergências e promoção de gestões mais ponderadas e aproximáveis. Por meio dessas ferramentas, tem-se a possibilidade de coletar dados fornecidos pelos próprios cidadãos, o que oportuniza o planejamento de políticas públicas mais eficientes. Essa disponibilidade de serviços possibilita ao cidadão uma maior capacidade de monitorar, fiscalizar e pressionar as instituições e representantes da comunidade política, além de proporcionar um acervo de conhecimento mais amplo e com maior transparência acerca das atividades desenvolvidas pela gestão pública.

No Brasil, a iniciativa em utilizar telefones celulares para facilitar a comunicação entre a esfera civil e o governo foi tomada pela gestão paranaense no ano de 2000 (LIMA; RIBEIRO, 2012). Passadas mais de duas décadas, várias outras unidades da federação tomaram a mesma iniciativa: utilizar dispositivos móveis com o intuito de estreitar o canal comunicativo entre os gestores e a população, embora agora por meio dos aplicativos governamentais. Diversas aplicações encontram-se disponíveis no mercado virtual, tais como: o MT Cidadão, que oportuniza o cadastro de solicitações na ouvidoria do estado mato-grossense, e o SAC Digital, que possibilita o acesso ao serviço de atendimento ao cidadão baiano (LARA; RODRIGUES; GOSLING, 2017).

Existem também aplicativos governamentais a nível municipal, como o Colab, que permite, na própria plataforma, a troca de informações entre o cidadão e a prefeitura do município, atribuindo celeridade às resoluções dos impasses por parte das entidades públicas, e o Cidadão Online, que permite a comunicação entre cidadão e órgão público responsável pelo problema, como, por exemplo, o contato com a Secretaria de Saúde, em caso de uma contrariedade ocorrida em um hospital.

Apesar dessas iniciativas notáveis, a maioria dos municípios brasileiros, sobretudo os de pequeno e médio porte, não possuem projetos de semelhante natureza, amplificando, desta forma, a fissura existente entre as instituições jurídico-políticas e os cidadãos. Por exemplo, o município de Guarabira, principal centro administrativo, político, cultural e educacional do Brejo Paraibano, ainda carece de um meio de comunicação efetivo e eficaz entre os Poderes e os guarabirenses. No site da ouvidoria da prefeitura do município constava, até julho de 2021, apenas uma página em branco sem quaisquer informações. No entanto, na primeira quinzena do referido mês, a prefeitura municipal começou o processo de transformação digital, com o objetivo de zerar a utilização de papel na administração municipal com o uso da plataforma Prefeitura Papel Zero.

Nada obstante, a plataforma que roda na web e é responsiva, isto é, é possível ser acessada por dispositivos móveis, aparentemente não logrou o êxito esperado, em vista que uma parte considerável da população ainda não possui conhecimento de tal ferramenta. Já na página do poder legislativo local, na aba Ouvidoria, consta um formulário, solicitando nome, data de nascimento, sexo, email, telefone, endereço, tipo de assunto, mensagem e anexos.

Diante desse cenário, este trabalho teve como objetivo analisar a efetividade dos aplicativos governamentais na construção de uma democracia móvel, na perspectiva da população guarabirenses. Além disso, buscou também observar o desafio de tornar a democracia cada vez mais participativa, inclusive, em municípios de pequeno e médio porte, como Guarabira/PB. Para atingir tal propósito, alguns objetivos secundários foram traçados: averiguar os aplicativos disponíveis no mercado digital que possuem a finalidade de aproximar os cidadãos com o Estado; selecionar 10 aplicativos que objetivam estreitar a relação da população com os governantes e avaliá-los de acordo com parâmetros pré-estabelecidos; realizar uma pesquisa de opinião acerca das funcionalidades dos aplicativos governamentais de acordo com a concepção dos habitantes de Guarabira; desenvolver uma leitura e descrição analítica e comparativa das respostas dadas aos questionários; e por fim, apontar sugestões e observações acerca do uso dos aplicativos móveis no âmbito democrático.

DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA

Referencial teórico

A democracia brasileira conquistou maior relevância a partir da promulgação da Constituição de 1988 (SUZUKI, 2017). Após esse marco histórico, a participação do cidadão nas discussões políticas vem se intensificando gradativamente. Não obstante, atualmente, essa atuação popular vem sendo dificultada em razão do Brasil, assim como todo globo, passar por algumas dificuldades no âmbito comunicacional. Esses impasses se caracterizam pela ausência ou ineficácia de um diálogo aberto entre governantes e governados. Kleger e Fossá (2012) sustentam que a falta de comunicação entre os cidadãos e seus representantes acarreta em uma deterioração da democracia, em virtude de dificultar a participação direta da população nas decisões políticas.

Esse problema comunicacional ataca diretamente os princípios democráticos e vai de choque com o artigo primeiro da Constituição da República Federativa do Brasil, que determina

em seu parágrafo único que a fonte do poder político é o povo. O não cumprimento dos anseios sociais resulta na insatisfação, ao ponto de serem necessárias manifestações populares a fim de requisitar aos governantes as reais demandas da sociedade. Batista (2013) defende que esses movimentos sociais ocorrem com o intuito de romper com o comodismo da atuação política restrita aos gabinetes.

No Brasil, a falta de comunicação entre o povo e seus governantes acarretou em uma série de manifestações populares. Esses impasses foram bem ilustrados com as Jornadas de Junhos, ocorridas no ano de 2013. Esses movimentos tiveram início no estado de São Paulo e se estenderam por todo o país. Ao início, a reivindicação era por causa do aumento do valor da passagem do transporte público, de R\$ 3,00 para R\$ 3,20, no entanto, como bem expressa Batista (2013), problemas como corrupção política, repressão policial, gastos exorbitantes com a Copa do Mundo FIFA de 2014 (em que o país foi anfitrião do campeonato pela segunda vez) e protestos contra a Proposta de Emenda Constitucional nº 37/2011, que limitava o poder de investigação do Ministério Público (MP), foram também motivos que impulsionaram um dos maiores protestos ocorridos na história brasileira (CHARLEAUX, 2017; SOUZA; OLIVEIRA; RAMOS; PEREIRA, 2020).

De fato, tal evento poderia ter sido evitado caso houvesse um canal comunicativo mais efetivo entre governantes e governados. Diante de tal necessidade, para contornar esses transtornos comunicacionais, as tecnologias da informação (TI), através dos aplicativos móveis, estão sendo inseridas na sociedade com o intuito de tornar a comunicação entre representantes e representados mais direta. Batista e Bazzo (2015) defendem os aplicativos móveis como sendo os principais agentes atuantes nas questões sociais, os quais podem ser ainda mais potencializados quando utilizados pelo governo, em virtude de possuir maior alcance.

Nessa perspectiva, surgem os aplicativos governamentais, para solucionar ou, ao menos, minimizar os problemas comunicacionais enfrentados pela sociedade. Essas ferramentas têm por conceito aplicativos móveis cuja finalidade é construir um canal comunicacional mais estreito entre governantes e governados, a fim de possibilitar a execução de políticas mais transparentes e proporcionar maior participação por parte dos cidadãos nas políticas públicas (LIMA; RIBEIRO, 2012).

Kiki e Lawrence (2006) defendem que os aplicativos governamentais são fundamentais para melhorar o desempenho das políticas públicas tradicionais, pelo fato de conseguirem aproximar mais eficientemente gestores e cidadãos. Essa proximidade é benéfica para ambas as partes, pois, por um lado, a população pode apontar as reais necessidades e fiscalizar o cumprimento das propostas prometidas pelos políticos; pelo outro, os gestores públicos podem direcionar os gastos do erário eficazmente, tendo em vista o conhecimento dos reais problemas informados pela população.

De acordo com Amailef e Lu (2008), outro recurso importante oferecido pelos aplicativos governamentais é a velocidade com que as informações são encaminhadas para os governantes. Em casos de emergências, os gestores públicos poderão localizar os problemas mais rapidamente e, por conseguinte, agir imediatamente. Não só em casos de necessidade imediata, porém, em situações cotidianas, este mecanismo é valioso, pois os problemas que ocorrem no meio social passam por diversas etapas até chegarem aos gestores responsáveis em solucionar os impasses, tornando a comunicação lenta e não tão eficiente para a sociedade. Diante disso,

a rapidez na troca de mensagens proporcionada por esses aplicativos torna-se um fator imprescindível para desburocratizar o processo comunicacional entre governo e sociedade.

Diante de tais funcionalidades oferecidas pelos aplicativos governamentais, estudos foram desenvolvidos a fim de descobrir o impacto social dessas aplicações. A título de exemplo, Nkosi e Mekuria (2010) atestam que, na África do Sul, resultados positivos foram alcançados por meio dos aplicativos governamentais. Dentre esses benefícios, os autores comprovaram avanços na ampliação do acesso aos serviços públicos para moradores do espaço rural, como também maior participação dos cidadãos nas ações governamentais. Nitidamente, um caso em que, através dos aplicativos governamentais, a democracia ultrapassou os limites da cidade e chegou às margens do campo, dando voz aos moradores do espaço rural.

No Brasil, um estudo feito por Oliveira e Rossetto (2011) acerca das tecnologias da informação apontou que apesar de caminharem a passos lentos, alguns estados brasileiros possuem tecnologias que auxiliam diversos segmentos da sociedade, tais como: transparência, acesso a direito e justiça e serviços em geral. Por sua vez, um estudo mais atual feito por Matos Neto (2016) sustenta o uso de aplicativos móveis como uma maneira mais eficaz de aperfeiçoar os princípios democráticos e diminuir o abismo existente entre governantes e governados.

Metodologia

De acordo com as definições de Cervo, Bervian e Silva (2007) e Prodanov e Freitas (2013), a metodologia se sustentou em um estudo qualitativo e quantitativo, com base em uma pesquisa exploratória e descritiva. Com uma natureza aplicada, no que tange aos procedimentos técnicos, foi realizada uma pesquisa de levantamento (survey). A análise dos dados quantitativos foi feita descritivamente e interpretativamente, fazendo a correlação, a associação e comparação dos resultados. Já os dados qualitativos foram analisados por meio de descrições, impressões e interpretações dos pesquisadores. A pesquisa ocorreu em Guarabira, município paraibano, tendo seus 59.115 habitantes como população do estudo (IBGE, 2021). A amostra da pesquisa foi de 68 habitantes, considerando um nível de confiança de 90%.

Fizeram parte da pesquisa pessoas maiores de 18 anos residentes no município, sendo excluídos turistas ou visitantes ocasionais, pessoas que somente trabalham ou estudam no município, aquelas que nasceram em Guarabira ou viveram durante um período de tempo e hoje não residem mais na cidade, bem como as que não concordaram em permitir a utilização dos seus dados para esta finalidade. A aplicação do questionário foi realizada através do Google Forms, e versou sobre as funcionalidades necessárias num aplicativo governamental, segundo a percepção dos habitantes de Guarabira.

Resultados e discussões

Análise dos aplicativos

A busca dos aplicativos ocorreu na Google Play Store, loja oficial do sistema operacional móvel Android, que, de acordo com a empresa de análise de dados Kantar (2021), domina 92,7% do mercado nacional de dispositivos móveis. Tal particularidade é fundamental, pois garante às pessoas, dos mais variados estratos sociais, o acesso a tais aplicativos.

Assim, a opção dos autores por enfatizar o caráter regional da pesquisa está também em sua originalidade, haja vista que, pela primeira vez, uma investigação se alvitra a realizar algo semelhante nesse estado, isto é, a pesquisa procurou priorizar as aplicações vinculadas aos poderes Executivo e Legislativo do estado da Paraíba, sejam de nível estadual ou municipal. Desta forma, ao promover o estudo e o conhecimento das características regionais, a presente pesquisa pode levar aos representantes dos poderes Executivo e Legislativo da Paraíba e dos municípios a assumirem o fomento aos aplicativos governamentais e sua futura implementação/aprimoramento.

Após o procedimento de busca, foram selecionados os seguintes aplicativos: Portal da Cidadania, Guia Una, Elas, #EuFaçoEducação, SOS Cidadão, Câmara de Araruna, ProJampa, Prefeitura de Juripiranga, Câmara de Baraúna e Prefeitura de Bom Jesus. Em seguida, com o intuito de averiguar a portabilidade e viabilidade dessas aplicações para os cidadãos, foram pormenorizadas suas características básicas, conforme pode ser visualizado no quadro abaixo.

Quadro 2.1 - Análise das características dos aplicativos

Aplicativo	Características					Média de avaliações (0,0 a 5,0)
	Desenvolvedor	Tamanho (MB)	Número de downloads	Sistema operacional disponível		
				Android	iOS	
Portal da Cidadania	Codata	15,51	Mais de 100.000	•	•	1,9
Guia Una	Agência PH APP	11	Mais de 1.000	•	•	5,0
Elas	SEPPM/PMJP	2,42	Mais de 10.000	•		4,1
#EuFaçoEducação	Codata	4,3	Mais de 1.000	•		4,5
SOS Cidadão	Codata	7,14	Mais de 10.000	•	•	2,4
Câmara de Araruna	Sync & Sports App	6,48	Mais de 100	•		5,0
ProJampa	Vinicius Q. de Albuquerque	3,48	Mais de 100	•	•	5,0
Prefeitura de Juripiranga	2Eric Mobile Apps	11,59	Mais de 100	•		5,0
Câmara de Baraúna	Js Webdesigner	3,91	Mais de 100	•		4,0
Prefeitura de Bom Jesus	Eli Morais	4,13	Mais de 10	•		3,0

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Portal da Cidadania

O Portal da Cidadania, disponível para os sistemas operacionais móveis Android e iOS, como também para navegadores web, foi desenvolvido pela Companhia de Processamento de Dados do Estado (Codata) e lançado em 2016 pelo Governo da Paraíba, tendo como objetivo facilitar a vida do cidadão paraibano. Por meio dele, é possível gerar e realizar pagamentos de boletos, fazer denúncias ou sugestões aos órgãos ou conselhos estaduais, verificar concursos ou seleções no âmbito estadual, solicitar a renovação da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), informar-se acerca da agenda e ações do governo, emitir e consultar boletins de ocorrência, entre outros serviços.

Figura 2.1 - Tela inicial do Portal da Cidadania

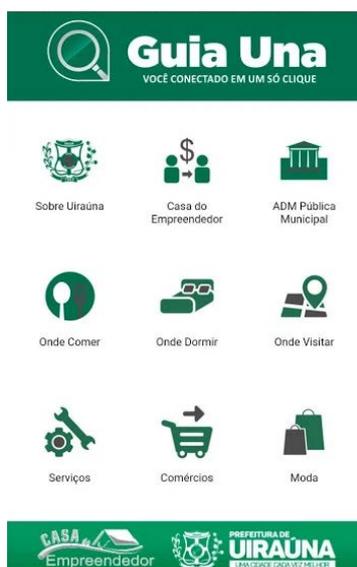


Fonte: Captura de tela do aplicativo no SO móvel Android (2019).

Guia Una

Com o objetivo de servir de guia comercial e incentivador do mercado uiraunense, o aplicativo Guia Una foi lançado em 2017, para dispositivos Android e iOS, pela Prefeitura Municipal, através da Casa do Empreendedor. Desenvolvida pela agência PH APP, a ferramenta disponibiliza o acesso a várias informações, que vão desde a história do município aos mais variados estabelecimentos e profissionais que se encontram na cidade. Há também a divulgação de eventos, notícias e uma lista com os endereços e contatos dos órgãos e repartições públicas, em que o cidadão pode observar quem são os incumbidos da Administração municipal.

Figura 2.2 - Tela inicial do Guia Una



Fonte: Captura de tela do aplicativo no SO móvel Android (2019).

O aplicativo Elas, lançado em 2017 pela Secretaria de Políticas Públicas para as Mulheres de João Pessoa (SEPPM), possui a finalidade de amparar mulheres em situação de risco de violência. Essa aplicação está disponível para celulares e tablets com sistema operacional Android, e possibilita o envio de um recado no serviço de mensagens curtas (SMS) com pedido de socorro para até cinco contatos de confiança. No entanto, para que a mensagem seja enviada para os destinatários, é necessário que o usuário tenha bônus ou créditos no seu aparelho. Para mais, a aplicação também dispõe de informações acerca do Centro de Referência da Mulher e dos contatos da SEPPM, a Central de Atendimento à Mulher em Situação de Violência, Polícia Militar, dentre outros.

Figura 2.3 - Tela inicial do Elas



Fonte: Captura de tela do aplicativo no SO móvel Android (2019).

#EuFaçoEducação

Também desenvolvido pela Codata, o #EuFaçoEducação, lançado em 2017, encontra-se disponível apenas para aparelhos com sistema operacional Android. O objetivo dessa aplicação é estabelecer uma comunicação direta entre os alunos e as Gerências Regionais de Ensino (GREs), em especial, com a Secretaria de Educação do Estado da Paraíba (SEE-PB). A ferramenta permite que o estudante envie sugestões, críticas e elogios da sua escola diretamente para a SEE-PB, avaliando a alimentação, transporte, limpeza, professores, infraestrutura e direção do ambiente acadêmico.

Figura 2.4 - Tela de avaliação do #EuFaçoEducação



Fonte: Captura de tela do aplicativo no SO móvel Android (2019).

SOS Cidadão

O aplicativo SOS Cidadão, desenvolvido pela Codata em parceria com a Unimed João Pessoa, Bitmine e Argus Tecnologia, foi lançado em 2016, tendo disponibilidade para os sistemas operacionais Android e iOS. Com essa ferramenta, o cidadão pode efetuar, diretamente, chamadas de emergência para a Polícia Militar e o Corpo de Bombeiros da Paraíba, informando qual o tipo da ocorrência, quantas pessoas encontram-se envolvidas e a localização do fato, por meio da utilização do sistema de posicionamento global (GPS). Na prática, o SOS Cidadão objetiva dar celeridade aos serviços de segurança, pois, ao solicitar a ocorrência, os dados são automaticamente encaminhados para o setor responsável.

Figura 2.5 - Tela inicial do SOS Cidadão



Fonte: Captura de tela do aplicativo no SO móvel Android (2019).

Câmara de Araruna

Desenvolvido em 2018 para aparelhos com sistema operacional Android, o aplicativo Câmara de Araruna proporciona uma maior participação dos cidadãos ararunenses na tomada de decisões das políticas públicas do município. Ademais, disponibiliza as sessões da Câmara ao vivo, notícias, agenda e uma ouvidoria, na qual é possível enviar sugestões, críticas e denúncias que serão impressas e repassadas à Mesa Diretora ou ao vereador especificado pelo denunciante, para que se possa tomar as devidas providências.

Figura 2.6 - Tela inicial do Câmara de Araruna



Fonte: Captura de tela do aplicativo no SO móvel Android (2019).

ProJampa

Criado em 2016 para os SOs Android e iOS, o aplicativo ProJampa objetiva que o cidadão compartilhe as ideias para políticas públicas e assim possa estruturar projetos para o desenvolvimento do município pessoense, criando, dessa forma, uma rede colaborativa da produção legal. Além disso, a aplicação permite ao usuário opinar nas propostas a serem apresentadas pelo edil, além de poder apresentar as questões do seu bairro em tempo real, inclusive, com a possibilidade de enviar fotos, tendo uma resposta direta e podendo acompanhar a sua solicitação.

Figura 2.7 - Tela inicial do ProJampa



Fonte: Captura de tela do aplicativo no SO móvel Android (2019).

Prefeitura de Juripiranga

Prefeitura de Juripiranga é um aplicativo que tem como objetivo possibilitar aos juripiranguenses acompanhar os trabalhos desenvolvidos pelo governo local, bem como suas secretarias e órgãos de uma forma mais acessível. O aplicativo que encontra-se disponível para a plataforma Android, também possibilita ao usuário ler a história do município, acompanhar o processo licitatório ao vivo, acessar os documentos e outros trâmites relacionados à licitação, como também verificar as últimas notícias da cidade e os vídeos produzidos pela assessoria de comunicação da atual gestão.

Figura 2.8 - Tela inicial do Prefeitura de Juripiranga



Fonte: Captura de tela do aplicativo no SO móvel Android (2019).

Câmara de Baraúna

O Câmara de Baraúna é uma aplicação, disponível apenas para o sistema Android, vinculada à Casa legislativa do município situado no Seridó Oriental paraibano. O aplicativo permite que os cidadãos acompanhem com mais facilidade e agilidade o trabalho de seus representantes no Parlamento local. Dentre suas funcionalidades, estão o acesso ao perfil dos vereadores, a composição da Mesa Diretora, bem como das comissões, além da permissão de visualizar as atas, pautas e projetos de leis. Ademais, é possível ao usuário poder conferir o Regimento Interno da Câmara, as notícias e história do município, como também o organograma da Casa, além de suas funções e definições.

Figura 2.9 - Tela inicial do Câmara de Baraúna

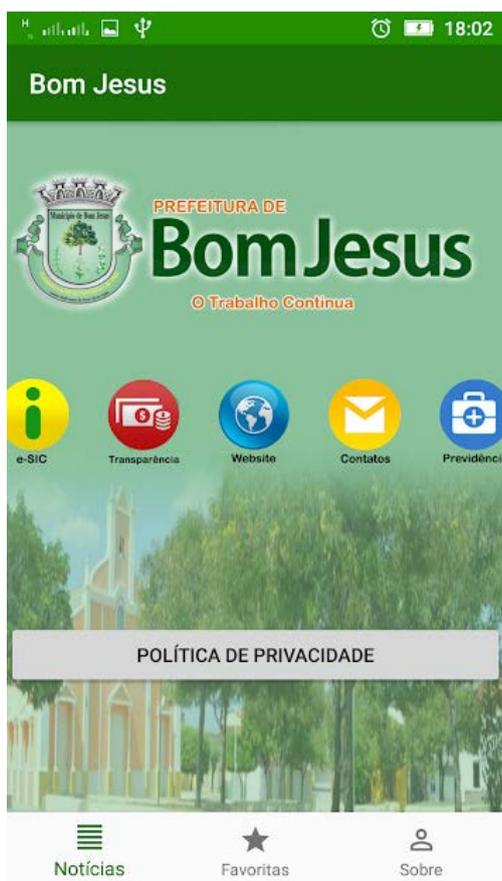


Fonte: Captura de tela do aplicativo no SO móvel Android (2019).

Prefeitura de Bom Jesus

Prefeitura de Bom Jesus é um aplicativo para dispositivos Android administrado pela municipalidade da cidade localizada na região do Sertão paraibano. O aplicativo possibilita que os cidadãos acompanhem em seus dispositivos móveis as ações da Administração Pública local. Dentre suas funcionalidades, estão as notícias da cidade, link direto com o website da prefeitura, informações sobre a previdência e acesso ao Sistema Eletrônico de Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) e a transparência fiscal municipal.

Figura 2.10 - Tela inicial do Prefeitura de Bom Jesus



Fonte: Captura de tela do aplicativo no SO móvel Android (2019).

Critérios avaliativos

Os aplicativos foram avaliados conforme as áreas nas quais atuam, seguindo os parâmetros apresentados por Lara, Rodrigues e Gosling (2017) e Centeno, Andrade e Souza (2015): segurança, saneamento básico, saúde, legislação, tributos, transporte, cultura e transparência. Pode-se observar tal análise descrita no quadro 2.2.

Quadro 2.2 - Análise da área de atuação entre aplicativos

Aplicativo	Área de atuação								
	Segurança	Saneamento básico	Saúde	Educação	Legislação	Tributos	Transporte	Cultura	Transparência
Portal da Cidadania
Guia Una								.	
Elas	.								
#EuFaçoEducação				.			.		.
SOS Cidadão	.								
Câmara de Ararauna									.
ProJampa					.				
Prefeitura de Juripiranga					.				.
Câmara de Baraúna					.				.
Prefeitura de Bom Jesus					.				.

Fonte: Adaptado pelo autores (2019).

Foi-se também averiguado quais os recursos tecnológicos esses aplicativos dispõem, sendo os critérios elencados nos trabalhos de Lara, Rodrigues e Gosling (2017), Matos Neto (2016) e Borba Filho (2018) e baseado nas principais funções oferecidas pelas tecnologias mais modernas. Nesse sentido, foram selecionadas as seguintes funcionalidades ilustradas no quadro a seguir:

Quadro 2.3 - Funcionalidades analisadas nos aplicativos

Nome da funcionalidade	Descrição
Envio de mensagens	Permite que através de mensagens de textos as requisições populares possam chegar aos gestores responsáveis
Campo de busca	Facilita o encontro de informações de forma mais ágil no aplicativo
Upload de arquivos	Possibilita o envio de arquivos dos variados tipos, sobretudo, imagem, a qual colabora para que os gestores possam ter conhecimento das carências populares de forma visual
Geolocalização	Permite o envio da localização do usuário, possibilitando também o mapeamento de sua área
Provimento de informações	Proporciona informações acerca do município e demais entes que envolvam a gestão pública
Informação em tempo real	Disponibiliza informações a população ao mesmo tempo em que estas ocorrem
Cadastro de dados	Permite que os dados fornecidos pelos cidadãos sejam salvos em uma base de dados do governo, possibilitando que o aplicativo possa ter um atendimento personalizado, além de reduzir o tempo gasto com a transmissão de informações já salvas no banco de dados

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Após realizar tal procedimento, os autores partiram para a análise das funcionalidades descritas acima, conforme ilustra graficamente o quadro a seguir.

Quadro 2.4 - Análise das funcionalidades entre aplicativos

Aplicativo	Funcionalidades						
	Envio de mensagens	Campo de busca	Upload de arquivo	Geolocalização	Provimento de informações	Informações em tempo real	Cadastro de dados
Portal da Cidadania	•	•			•	•	•
Guia Una		•			•		
Elas				•	•		•
#EuFaçoEducação	•	•		•	•	•	•
SOS Cidadão	•			•	•		•
Câmara de Araruna	•	•	•		•	•	•
ProJampa	•		•		•		•
Prefeitura de Juripiranga	•				•	•	•
Câmara de Baraúna	•				•		•
Prefeitura de Bom Jesus	•				•		•

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Discussão dos resultados obtidos através da análise dos aplicativos

No transcorrer do processo de busca e listagem dos aplicativos governamentais para a execução da análise planejada, foram identificados alguns problemas. Primeiramente, notou-se a dificuldade em encontrar as aplicações. Isso se deu, sobretudo, em razão da ausência de categorização na Play Store, loja oficial de aplicações para smartphones com sistema operacional Android em que foi realizado o procedimento de busca. Por não haver uma categoria própria para os aplicativos governamentais na loja virtual, como as existentes para outras aplicações (por exemplo, esportes, jogos, música, finanças, filmes e redes sociais), a etapa de filtragem e seleção das aplicações foi prolongada.

Sobre essa questão é imprescindível citar que alguns países da União Europeia já adotaram práticas efetivas para inibir este tipo de dificuldade. A título de exemplo, o governo de Malta, país localizado na região central do Mar Mediterrâneo, em 2017, lançou um aplicativo intitulado Maltaapps, no qual são listados todos os aplicativos móveis da nação, inclusive os governamentais, para que assim os usuários localizem-os com maior facilidade, sem a necessidade de realizar diversas buscas em outras lojas virtuais (LARA; RODRIGUES; GOSLING, 2017 *apud* UNIÃO EUROPEIA, 2017). De fato, iniciativas como essas são de substancial importância, a considerar que as aplicações governamentais surgem como um novo modelo de gestão pública, ampliando consideravelmente o potencial democrático na prestação dos serviços públicos.

Ademais, como já evidenciado, todas as aplicações selecionadas para a análise pertencem ao estado da Paraíba. Nesse contexto, foi constatada outra implicação: a pequena quantidade e a precariedade dos aplicativos encontrados. Praticamente todas as ferramentas selecionadas e analisadas apresentaram as mesmas limitações: baixo número de downloads, funções limitadas e lento processamento de atividades.

Conforme expresso no quadro 2.1, apenas um aplicativo — o Portal da Cidadania — apresenta o número de downloads superior aos 100.000. Em seguida, os aplicativos Elas e SOS Cidadão apresentam um valor superior aos 10.000 e o #EuFaçoEducação e Guia Una mais de 1.000. As demais aplicações possuem valores inferiores a 1.000 downloads (Câmara de Araruna, ProJampa, Prefeitura de Juripiranga, Câmara de Baraúna e Prefeitura de Bom Jesus). Nessa perspectiva, é indubitável afirmar que o número de downloads representa uma pequena parcela da população, haja vista o número de potenciais usuários. A título de exemplo, o Portal da Cidadania, que é um aplicativo de proporção estadual, tendo, por conseguinte, a maior quantidade de usuários dentre as aplicações analisadas, representa, pelo menos, apenas 2,48% da população paraibana (IBGE, 2021).

Deve-se constatar também alguns pontos relativos às funcionalidades apresentadas pelos aplicativos analisados. Dentre as ferramentas selecionadas, apenas duas, precisamente, Câmara de Araruna e ProJampa, possibilitam o anexo de arquivos, ou seja, nas demais aplicações é impossível encaminhar fotografias, vídeos e outros tipos de documentos que facilitam o processo comunicativo entre usuário e administrador da aplicação. Do mesmo modo, somente três aplicativos (Elas, SOS Cidadão e #EuFaçoEducação) utilizam geolocalização, recurso que viabiliza o fornecimento de informações precisas sobre a localização geográfica dos dispositivos utilizados pelos usuários.

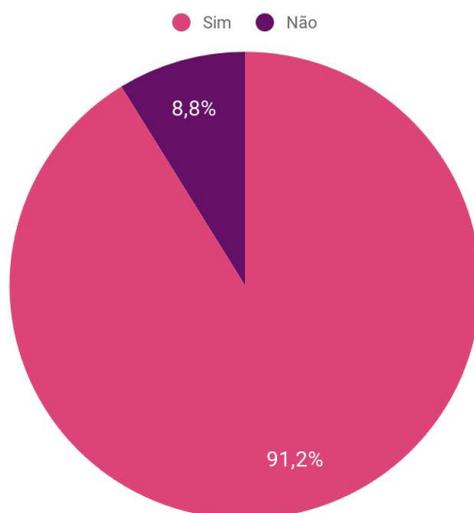
Em contrapartida, funções como provimento de informações, cadastro de dados e envio de mensagens estão presentes na maioria dos aplicativos. Todas as dez ferramentas possuem um espaço próprio para trazer informações aos seus usufrutuários, nove asseguram o cadastro de dados e oito dispõem de uma área específica para a troca de mensagens.

Outro ponto significativo a ser abordado é que as aplicações com áreas de atuação mais amplas e funcionalidades mais robustas, como o Portal da Cidadania, apresentam um desempenho lento de execução nos dispositivos móveis, mesmo, inclusive, naqueles com maior capacidade de processamento. Tal característica não é oportuna para um país como o Brasil, já que a nação, apesar de ser a 12ª maior economia do mundo, encontra-se em um estágio de desenvolvimento tecnológico ainda não tão avançado, haja vista que, segundo dados oriundos da pesquisa TIC Domicílios 2020, realizada pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), 19% dos brasileiros não têm acesso à Internet (ALVARENGA, 2021; iG TECNOLOGIA, 2021).

Análise das respostas dos questionários

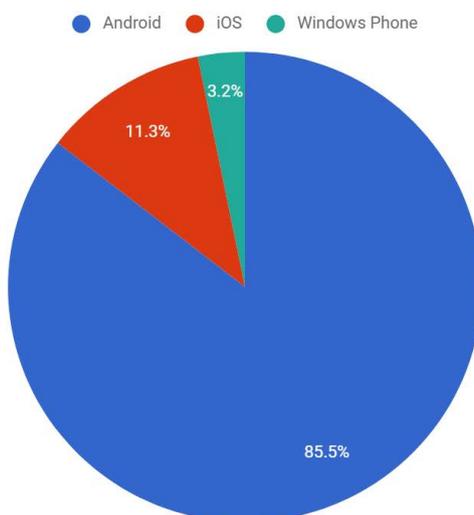
A partir da leitura, interpretação e correlação das respostas obtidas mediante a aplicação de 68 questionários, pôde-se observar que, a princípio, a maioria da população guarabirense atende aos requisitos vitais para a implementação dos aplicativos governamentais, que são a disposição de smartphones e o amplo acesso à Internet móvel. Conforme apresentado no gráfico 2.1, 91,2% dos participantes têm, no mínimo, um aparelho, sendo 85,5% desses operacionados pelo sistema Android (gráfico 2.2). Além disso, 91,2% dos partícipes possuem constante acesso à Internet móvel (gráfico 2.3).

Gráfico 2.1 - Você possui um smartphone?



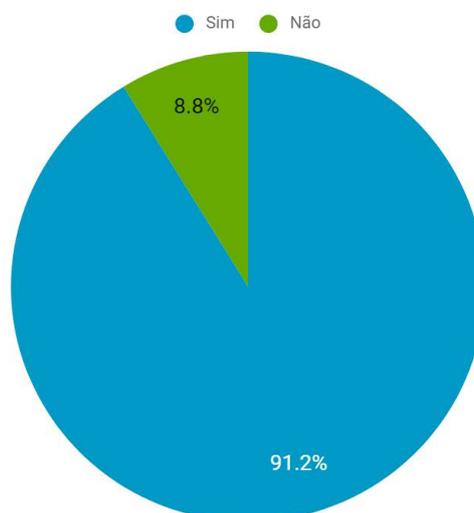
Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Gráfico 2.2 - Sistema operacional dos smartphones dos participantes



Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

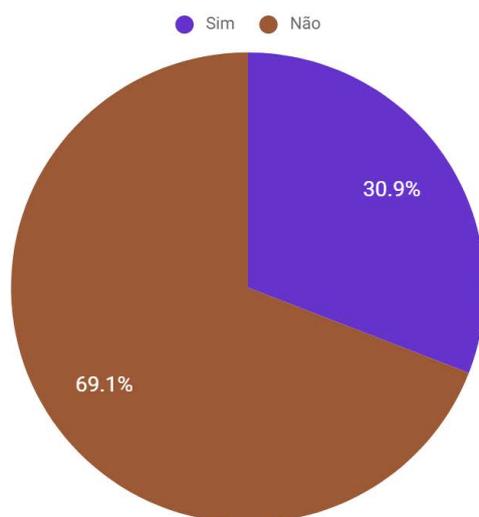
Gráfico 2.3 - Você possui acesso constante à Internet Wi-Fi e/ou dados móveis?



Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Nada obstante, apesar da população analisada satisfazer os requisitos indispensáveis para a implementação dos aplicativos governamentais, foi-se constatado que 69,1% nunca ouviu falar sobre aplicações desta categoria (gráfico 2.4). Verdadeiramente, esse desconhecimento pode influenciar de forma direta e negativa no processo de comunicação com os responsáveis pela gestão local e na participação política. A ausência de um canal efetivo que proporcione o envio de demandas pelos cidadãos (inputs) e a tomada de decisões pelos governantes (outputs) impede a construção de um diálogo (circuito de feedback) (ARAÚJO; RODRIGUES, 2017), que, conseqüentemente, obstaculiza o desenvolvimento de políticas públicas eficientes e a democratização da prestação dos serviços públicos.

Gráfico 2.4 - Você já ouviu falar em aplicativos governamentais?

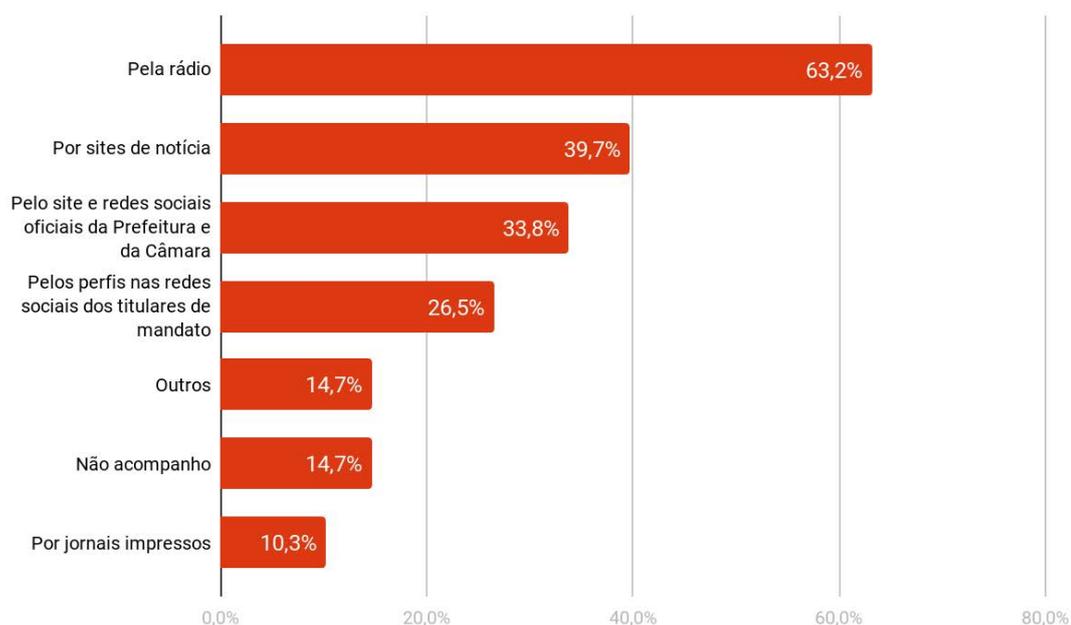


Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Outra consequência negativa que advém da inexistência de um canal eficaz é a reprovação popular das gestões públicas. Por não haver um meio de ouvir a população e, dessa forma, atender seus anseios, algumas medidas tomadas pelos representantes políticos resultam em altos índices de impopularidade. A título de exemplo, tem-se no cenário político nacional o caso do ex-presidente da República Michel Temer (2016 – 2018). Após liderar a Reforma Trabalhista de 2017, projeto altamente impopular que alterou substancialmente a Consolidação das Leis Trabalhistas do Brasil (CLT), o índice de reprovação do então representante máximo da Administração Pública brasileira atingiu 82% (O GLOBO, 2018).

No município de Guarabira, a conjuntura política não se encontra tão distante do mencionado caso. Os participantes da pesquisa, que alegaram não dispor de um canal comunicacional efetivo com os representantes da gestão municipal, tão somente acompanham as ações do Executivo e Legislativo por meios que não proporcionam a construção de diálogo. Como pode-se vislumbrar no gráfico abaixo, a maior parte dos cidadãos guarabirenses toma conhecimento das medidas políticas por sistemas como a rádio (63,2%) e sites de notícias (39,7%), canais unidirecionais que não comportam suas demandas e obstam a participação direta na política.

Gráfico 2.5 - Como você acompanha os trabalhos dos membros da Prefeitura e Câmara Municipal de Guarabira?

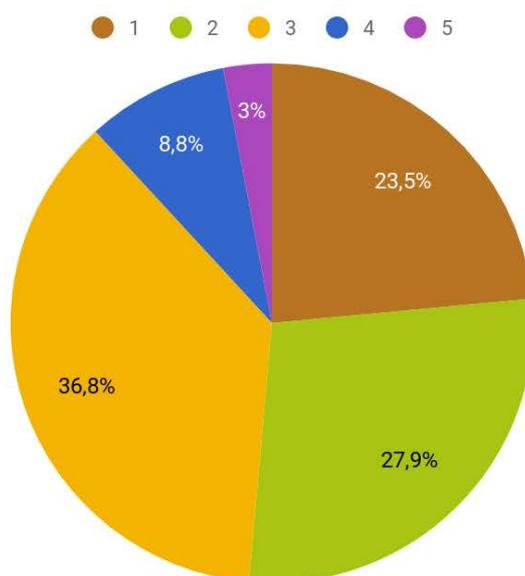


Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

O resultado dessa inefetividade comunicacional pode ser visto no gráfico 2.6, em que apenas 11,8% dos participantes afirmaram ter suas pautas e reivindicações atendidas pelos membros da Prefeitura e Câmara Municipal. Deveras, essa estatística é um reflexo do cenário político nacional, em que os cidadãos transparecem seu descontentamento com a falta de representatividade e transparência dos políticos, e desejam, portanto, participar ativamente das decisões dos administradores públicos.

Gráfico 2.6 - Qual é a sua opinião acerca da afirmação: “Minhas pautas e reivindicações são atendidas/apresentadas pelos membros da Prefeitura e Câmara Municipal de Guarabira”?

1 – discordo plenamente; 2 – discordo parcialmente; 3 – não concordo nem discordo; 4 – concordo parcialmente; 5 – concordo plenamente

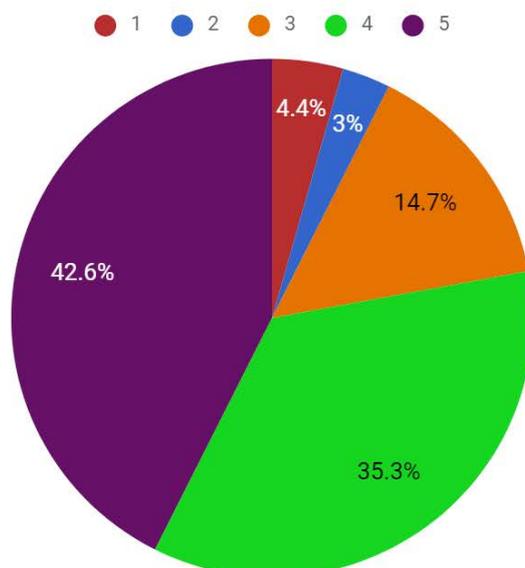


Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

O anseio dos guarabirenses em participar diretamente da política municipal é visível no gráfico 2.7. Consoante a perspectiva de 77,6% dos participantes, o desenvolvimento e implementação de um aplicativo governamental no município de Guarabira é uma medida imprescindível para reduzir a distância comunicacional e, conseqüentemente, facilitar a troca de informações com seus representantes.

Gráfico 2.7: Qual é a sua opinião acerca da afirmação: “Um aplicativo governamental facilitaria nessa realização de apresentar alguma demanda/reclamação/sugestão aos membros da Prefeitura e/ou Câmara Municipal de Guarabira”?

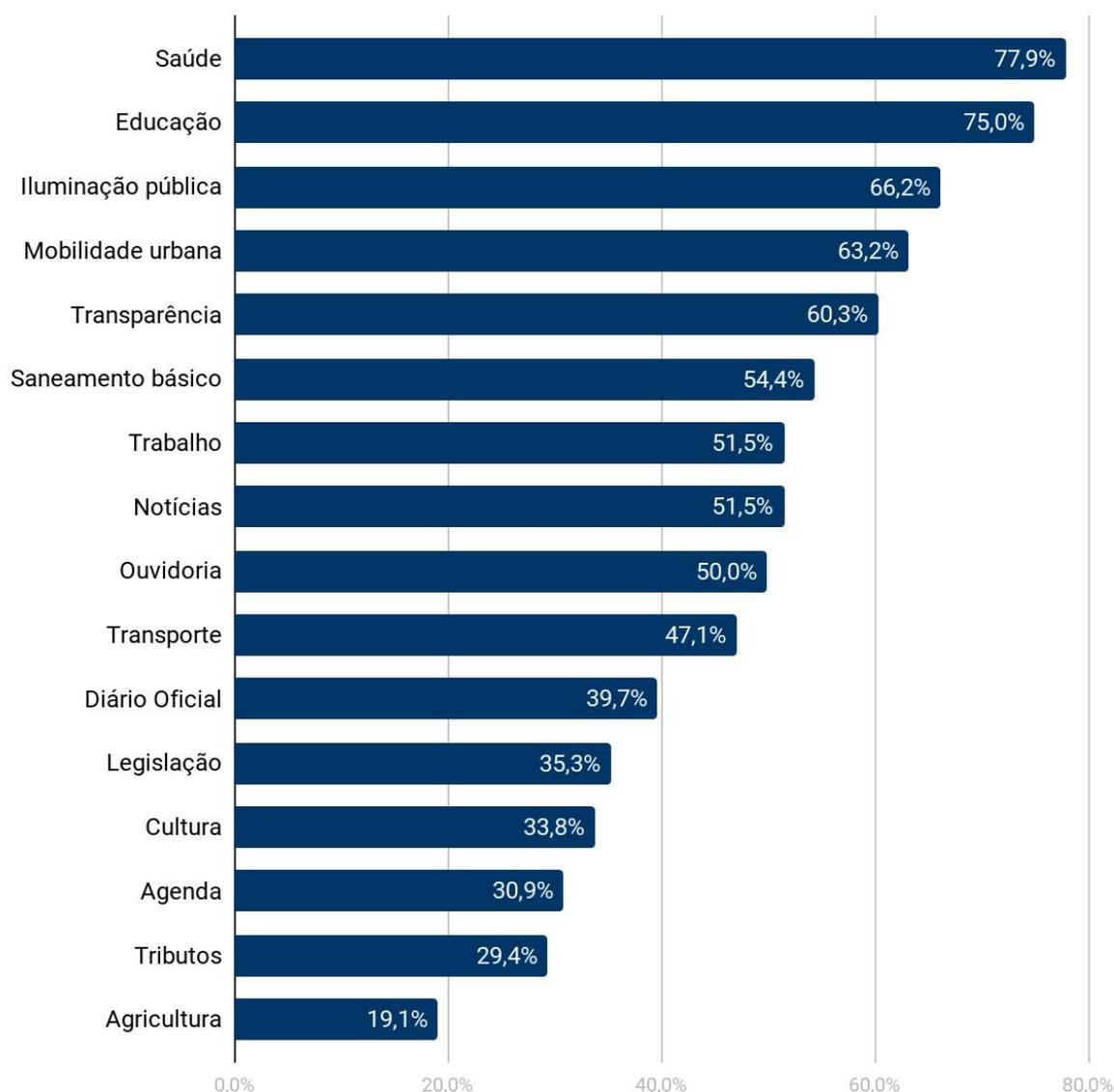
1 – discordo plenamente; 2 – discordo parcialmente; 3 – não concordo nem discordo; 4 – concordo parcialmente; 5 – concordo plenamente



Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Vale ressaltar que na hipótese de desenvolvimento e implementação de um aplicação dessa natureza, os participantes apontaram quais seriam as áreas de atuação mais interessantes a serem contempladas pela ferramenta, conforme pode-se observar a seguir.

Gráfico 2.8 - Quais áreas de atuação você acha que seriam interessantes a serem contempladas por esse aplicativo?



Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Como evidenciado acima, saúde (77,7%), educação (75%), iluminação pública (66,2%), mobilidade urbana (63,2%) e transparência (60,3%) são as áreas pelas quais os guarabirenses apresentam maior pretensão e, possivelmente, desejo de melhoria. Novamente, o quadro não se diferencia no cenário nacional. Segundo dados da pesquisa Retratos da Sociedade Brasileira, da Confederação Nacional da Indústria (CNI), saúde e educação estão entre as prioridades dos brasileiros quando o tema é melhoria na prestação de serviços (NICACIO, 2021).

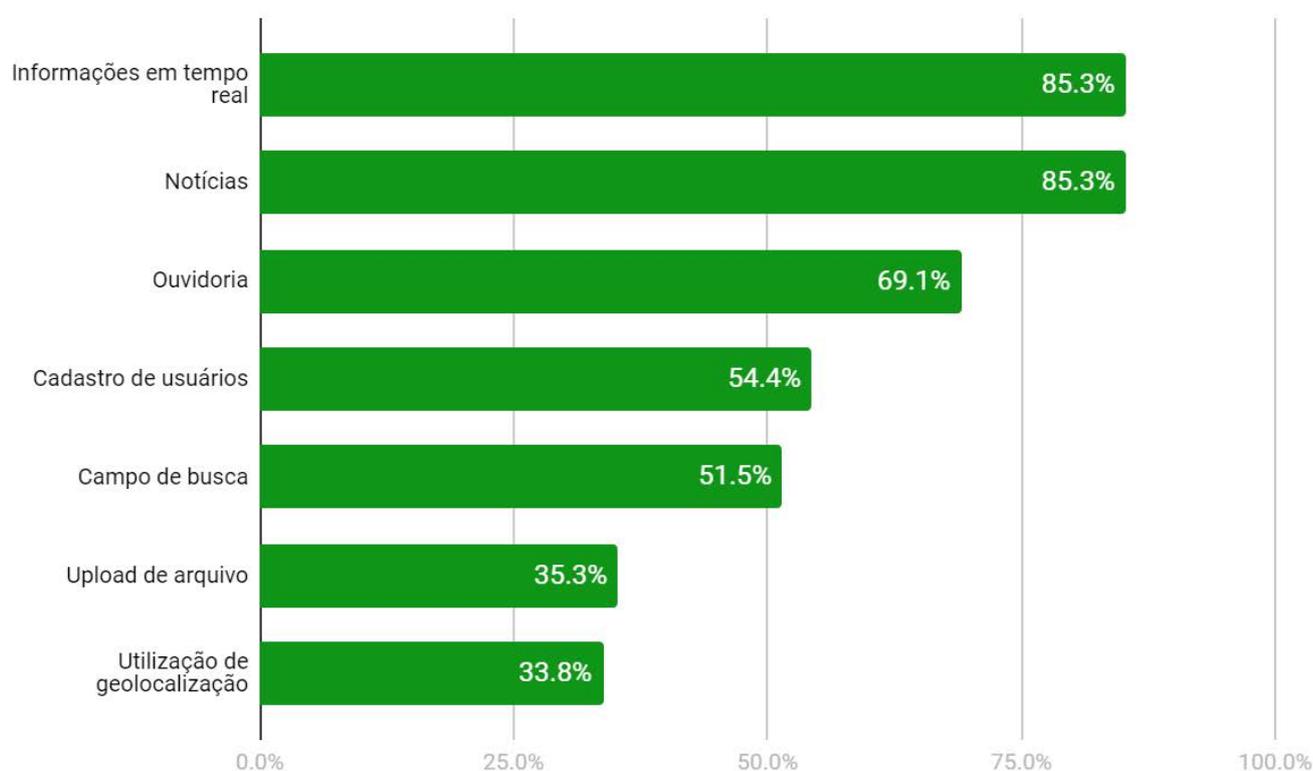
Tratando-se de iluminação pública e mobilidade urbana, Saraiva, Sampaio e Amorim (2016) e Carvalho (2016) afirmam que, apesar da relevância desses serviços para a sociedade, que trazem ganhos sensíveis em vários segmentos, como, por exemplo, na infraestrutura, aproveitamento do espaço público e segurança, as suas provisões de formas adequadas, historicamente, ainda representam um desafio no Brasil, havendo constante necessidade de manutenção e melhoria dos serviços prestados.

Já sobre a transparência, Figueiredo e Santos (2014) e Baldissera (2018) apontam ser

este um dos principais obstáculos para a efetivação da participação política no Brasil. Por não haver sua necessária eficiência no âmbito da Administração Pública, os brasileiros, geralmente, não têm acesso às principais informações e, por conseguinte, oportunidade de acompanhar e sugerir medidas aos seus representantes. Em razão disso, muitos governantes se aproveitam do déficit da transparência para praticar fraudes e atos de corrupção.

Por último, em perspectiva mais adiante, os potenciais usuários também elegeram as principais funcionalidades que deveriam ser abarcadas pela aplicação governamental na hipótese de seu desenvolvimento. Como pode-se verificar no gráfico 2.9, funções como disponibilização de informações em tempo real (85,3%), notícias (85,3%) e ouvidoria (69,1%) foram as que mais apresentaram pretensão pelos participantes.

Gráfico 2.9 - Quais funcionalidades você acha que seriam interessantes a serem contempladas por esse aplicativo?



Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Portanto, tendo em vista tudo o que foi dito, é possível asseverar que, embora a população analisada compreenda os requisitos imprescindíveis para a implementação de um aplicativo governamental no âmbito municipal, essa ainda carece de um canal comunicacional efetivo que oportunize o acesso à informação, o envio de demandas e, por consequência, a consolidação de seu principal anseio: participar ativamente das decisões dos representantes da Administração Pública da cidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do presente trabalho possibilitou analisar a efetividade dos aplicativos governamentais na construção de uma democracia móvel, na perspectiva da população guarabirense. Ademais, permitiu também averiguar, na Paraíba, quais os aplicativos governamentais estão disponíveis no mercado digital e analisar o impacto das funcionalidades dessas ferramentas no meio social.

De um modo geral, foi possível observar que a maioria da população guarabirense atende aos requisitos essenciais para a implementação de um aplicativo governamental. No entanto, essa população ainda não dispõe de um recurso tecnológico de tal natureza capaz de estabelecer um canal comunicacional efetivo. Devido a essa ausência, os habitantes de Guarabira expressaram sua insatisfação quanto ao atendimento das suas reivindicações levada ao seus representantes. Nesse sentido, como forma de solucionar ou, ao menos, minimizar esse problema comunicacional entre o Poder Público e a sociedade guarabirense, os participantes demonstraram interesse nos aplicativos governamentais e afirmaram que a implementação dessas aplicações já é um fato imprescindível.

Ao realizar tal experimento empírico, analisou-se também que os munícipes guarabirenses destacaram saúde, educação, iluminação pública, mobilidade urbana e transparência como sendo as áreas sociais mais necessitadas a serem contempladas em um possível aplicativo governamental. Do mesmo modo, verificou-se quais seriam as funcionalidades que deveriam estar presentes em uma possível aplicação de acordo com as necessidades e recursos tecnológicos disponíveis aos cidadãos. Desse modo, é possível afirmar que os objetivos do estudo foram realmente alcançados.

É eminente asseverar que os aplicativos governamentais que foram analisados, embora possuindo algumas limitações concernentes às funcionalidades, são extremamente importantes para o cenário sociopolítico atual. Tal relevância se dá em razão de que eles possibilitam, além das experiências iniciais de uso, comuns às novas tecnologias, o desenvolvimento de estudos como este, que evidenciam a imprescindibilidade do desenvolvimento de novas aplicações e o aprimoramento das existentes, a considerar que, de nada adianta estreitar o canal comunicacional, se não há efetividade no uso de suas potencialidades.

Por fim, dada a relevância da temática, torna-se necessário, em trabalhos futuros, estender a pesquisa para todo o Brasil e assim pesquisar a forma pela qual os gestores públicos de outros estados estão empregando os aplicativos governamentais em sua gestão, bem como verificar se essas ferramentas contribuem de alguma forma para a construção de uma democracia móvel, na perspectiva da população brasileira.

AGRADECIMENTOS

O presente trabalho foi realizado com apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), através do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC/CNPq-UEPB) (cota 2018-2019) – Edital 01/2018.

REFERÊNCIAS

- ALVARENGA, Darlan. Brasil sai de lista das 10 maiores economias do mundo e cai para a 12ª posição, aponta ranking. 2021. Disponível em: <https://glo.bo/3sA5wMy>. Acesso em: 20 ago. 2021.
- AMAILEF, Khaled; LU, Jie. m-Government: a framework of mobile-based emergency response systems. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INTELLIGENT SYSTEM AND KNOWLEDGE ENGINEERING, 3., 2008, Xiamen. Proceedings... [S. l.]: IEEE, 2008. v. 1, p. 1398-1403. Disponível em: <https://goo.gl/HdSFwf>. Acesso em: 01 ago. 2021.
- ARAÚJO, Luísa; RODRIGUES, Maria de Lurdes. Modelos de análise das políticas públicas. *Sociologia, Problemas e Práticas*, Lisboa, v. 1, n. 83, p. 11-35, 2017. Disponível em: <https://bit.ly/2lciZmB>. Acesso em: 03 ago. 2021.
- BALDISSERA, Juliano Francisco *et al.* Determinantes da Transparência Pública: um estudo em municípios brasileiros sob a ótica da teoria da escolha pública. 2018.
- BATISTA, André Luiz França; BAZZO, Walter Antônio. Ensino de tecnologia e sociedade: propostas de articulação em cursos de tecnologia da informação. *Brazilian Journal of Education, Technology and Society*, Inhumas, v. 8, n. 1, p. 22-30, 2015. Disponível em: <https://goo.gl/5MKkfo>. Acesso em: 18 ago. 2021.
- BATISTA, Carlos Roberto Rodrigues. Os 20 centavos da discórdia: um olhar sociológico sobre os movimentos sociais brasileiros de 2013. In: SEMINÁRIO INTERDISCIPLINAR EM SOCIOLOGIA E DIREITO, 3., 2013, Niterói. Anais eletrônicos... Niterói: PPGSD-UFF, 2013, p. 223-224. Disponível em: <https://bit.ly/2m0oJZM>. Acesso em: 17 ago. 2021.
- BEST, Nina Juliette *et al.* Internet e a participação cidadã nas experiências de orçamento participativo digital no Brasil. *Cadernos PPG-AU/UFBA*, Salvador, v. 9, edição especial, p. 105-124, set. 2010. Disponível em: <https://goo.gl/H8s3d5>. Acesso em: 16 ago. 2021.
- BORBA FILHO, Moisés Ferreira. M-gov: uma inovação gerencial ou cidadã? Um estudo de caso dos aplicativos governamentais da justiça eleitoral. 2018. 30 f. Monografia (Especialização) - Curso de Gestão Pública - Gestão Organizacional e Inovação, Escola Nacional de Administração Pública, Brasília, 2018. Disponível em: <https://goo.gl/29TzG7>. Acesso em: 15 ago. 2021.
- CARVALHO, Carlos Henrique Ribeiro de. Desafios da mobilidade urbana no Brasil. Texto para Discussão, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), 2016.
- CENTENO, Fernanda Pagan Rivaroli; ANDRADE, Maurício Arantes de; SOUZA, Ronnye Oliveira. Melhoria da comunicação e do relacionamento entre o governo e os cidadãos através de aplicativos móveis: o caso do m-government do Estado de São Paulo. 2015. 94 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Gestão e Políticas Públicas, Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2015. Disponível em: <https://goo.gl/rNjS6J>. Acesso em: 15 ago. 2021.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Almeida; SILVA, Roberto da. Metodologia Científica. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- CHARLEAUX, João Paulo. O que foram, afinal, as Jornadas de Junho de 2013. E no que elas deram. 2017. Disponível em: <https://goo.gl/39H6fu>. Acesso em: 13 ago. 2021.
- FIGUEIREDO, Vanuza Silva; SANTOS, Waldir Jorge Ladeira. Transparência e participação social da gestão pública: análise crítica das propostas apresentadas na 1ª Conferência Nacional sobre Transparência Pública. *Revista Contabilidade e Controladoria*, Curitiba, v. 6, n. 1, p. 73-88, jan./abr. 2014. Disponível em: <https://bit.ly/2yLbY8l>. Acesso em: 12 ago. 2021.
- iG TECNOLOGIA. 19% dos brasileiros não têm acesso à internet; número de usuários cresceu. 2021. Disponível em: <https://bit.ly/3D6RCXp>. Acesso em: 20 ago. 2021.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Guarabira — Cidades. 2021. Disponível em: <https://bit.ly/3mjoGVR>. Acesso em: 13 ago. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Paraíba — Cidades. 2021. Disponível em: <https://bit.ly/3AYxZih>. Acesso em: 14 ago. 2021.

KANTAR. Smartphone OS Market Share. 2021. Disponível em: <https://goo.gl/r3nSxZ>. Acesso em: 10 ago. 2021.

KIKI, Tarek El; LAWRENCE, Elaine. Government as a mobile enterprise: Real-time, ubiquitous government.. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION TECHNOLOGY: NEW GENERATIONS, 3., 2006, Las Vegas. Proceedings... [S. l.]: IEEE, 2006. p. 320-327. Disponível em: <https://goo.gl/bsx34s>. Acesso em: 20 ago. 2021.

LARA, Rodrigo Diniz; RODRIGUES, Izabela França; GOSLING, Marlusa. Mobile Government: uma análise dos aplicativos estaduais como uma nova forma para melhorar o relacionamento entre os cidadãos e os governos. In: CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 10., 2017, Brasília. Anais eletrônicos... Brasília: Consad, 2017. Disponível em: <https://goo.gl/oj8yMX>. Acesso em: 12 ago. 2021.

LIMA, Pedro Calixto Alves de; RIBEIRO, Thiago Thales. Mobile government: utilização de dispositivos móveis para aproximação do cidadão e governo. In: CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 5., 2012, Brasília. Anais eletrônicos... Brasília: Consad, 2012. Disponível em: <https://bit.ly/3j3zwNS>. Acesso em: 12 ago. 2018.

MATOS NETO, Eurico Oliveira. Democracia digital móvel? Explorando o uso de aplicativos para fins democráticos no âmbito do Governo Federal Brasileiro. In: SIMPÓSIO NACIONAL DA ABCiber, 9., 2016, São Paulo. Anais eletrônicos... São Paulo: ABCiber, 2017. Disponível em: <https://bit.ly/3gDE0t9>. Acesso em: 12 ago. 2021.

NICACIO, Adriana. Emprego e saúde são prioridades para o brasileiro em 2021, mostra CNI. 2021. Disponível em: <https://bit.ly/3sBHU3K>. Acesso em: 28 jul. 2021.

NKOSI, Mzomuhle; MEKURIA, Fisseha. Mobile government for improved public service provision in South Africa. In: IST-AFRICA, 5., 2010, Durban. Proceedings... [S. l.]: IEEE, 2010. p. 1-8. Disponível em: <https://goo.gl/CQgAx6>. Acesso em: 17 ago. 2021.

O'DEA, Simon. Number of smartphone users from 2016 to 2021: (in billions). 2021. Disponível em: <https://bit.ly/3mcBdKZ>. Acesso em: 19 ago. 2021.

O GLOBO. Datafolha: Temer bate próprio recorde de impopularidade. 2018. Disponível em: <https://globo/2xYadav>. Acesso em: 02 ago. 2021.

OLIVEIRA, Raquel Gomes de; ROSSETTO, Graça. Panorama do poder executivo estadual e suas contribuições para democracia digital no Brasil. Revista Comunicação Midiática, Bauru, v. 3, n. 6, p. 131-149, set./dez. 2011. Disponível em: <https://bit.ly/2UAj4LJ>. Acesso em: 20 fev. 2018.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SARAIVA, Joísa Campanher Dutra; SAMPAIO, Patrícia Regina Pinheiro; AMORIM, Livia. Aspectos regulatórios e desafios da iluminação pública: controvérsias e desenvolvimentos recentes. 2016. Revista de Direito da Universidade de Brasília, Brasília, v. 2, n. 2, p. 120-143, abr./ago. 2016. Disponível em: <https://bit.ly/2YoOkhn>. Acesso em: 01 ago. 2021.

STATISTA. Number of smartphone users in Brazil from 2015 to 2025: (in millions). 2021. Disponível em: <https://bit.ly/3xV24NK>. Acesso em: 19 ago. 2021.

SENADO FEDERAL. Eleições: Senado tem a maior renovação da sua história. 2018. Disponível em: <https://goo.gl/XGSpKe>. Acesso em: 02 ago. 2021.

SOUZA, Jackson Miguel de; OLIVEIRA, Daniel Medeiros de; RAMOS, Rivaldo Damacena; PEREIRA, Diego Wagner Paulino Coutinho. Lava Jato e Mãos Limpas: Como as maiores operações anticorrupção da história violaram garantias fundamentais para combater a corrupção política. In: RABAY, Gloria *et al* (org.). Direitos Humanos: violências e diversidade. João Pessoa: Editora do CCTA, 2020. p. 606-622. (Coleção Direitos Humanos. Volume 2). Disponível em: <https://bit.ly/3nFqYNO>. Acesso em: 01 ago.



2021.

SUZUKI, Manuella Barbosa. A influência da tecnologia na democracia: avaliando aumento ou modificação da participação popular no voto visando eleições ou decisões. 2017. 106 f. Dissertação (Mestrado) - Mestrado em Ciência, Tecnologia e Sociedade, Centro de Educação e Ciências Humanas, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2017. Disponível em: <https://goo.gl/AJZEZs>. Acesso em: 05 ago. 2021.

UNIÃO EUROPEIA. Comissão Europeia. eGovernment Benchmark 2017: Taking stock of user-centric design and delivery of digital public services in Europe. 2017.

Índice Remissivo

A

Acre 2, 43, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60
água 10, 33, 53, 65, 67, 74, 75, 76, 77, 78, 81, 82, 83, 84, 97, 99
amazônia 44
ambiental 3, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 90, 100
ambiente 3, 25, 28, 34, 35, 36, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 72, 73, 76, 78, 79, 80, 81, 82, 84, 87, 91, 92
aplicativos 105, 106, 108, 109, 110, 111, 112, 119, 120, 121, 122, 124, 129, 130, 131

B

Brasil 3, 10, 13, 15, 16, 17, 27, 28, 29, 31, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 78, 82, 83, 91, 92, 94, 95, 100, 101, 102
brasileiro 49, 66, 78, 81, 82, 83, 87, 101

C

capitais 9, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29
científico 42, 70, 74, 82, 85, 86, 87, 88, 89, 91, 92, 93, 100, 103
cocaína 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60
competências 66, 68, 69, 71, 72, 73, 81
comunicação 13, 37, 72, 106, 108, 109, 110, 114, 117, 124, 130, 133, 134, 135, 136, 137
conflitos 57, 61, 65, 66, 69, 71
conhecimento 37, 39, 72, 87, 88, 90, 91, 95, 100, 108, 109, 110, 112, 120, 124
corrupção 110, 128, 131
covid-19 9, 10, 11, 20, 27, 28, 30, 31
crime 47, 49, 56, 62, 64, 65, 66, 77, 78, 79, 80, 82
CT&I 86, 87, 94, 97, 100, 103

D

democracia 106, 109, 111, 129, 131, 132
democrático 105, 106, 109, 121
desenvolvimento 37, 48, 66, 86, 87, 88, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 98, 100, 103, 105, 106, 117, 122, 124, 126, 128, 129
diagnóstico 33, 39, 40, 41
direito 29, 61, 66, 67, 68, 69, 79, 80, 81, 82, 91, 94, 111
drogas 45, 46, 47, 48, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63

E

econômico 13, 66, 77, 87, 88, 90, 99, 101
efluentes 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84
empresa 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 92, 97, 111
empresarial 33, 35, 37, 53, 87, 88, 89, 90, 91, 96, 97, 100, 162
empresas 32, 36, 37, 41, 47, 54, 86, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 103, 134, 135, 136, 162
evolução 14, 34

F

fronteira 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 58, 59, 60, 61

G

gerencial 130, 133, 134, 135, 137
gestão 28, 34, 38, 39, 40, 41, 90, 97, 102, 108, 117, 120, 121, 124, 129, 130, 162
governamentais 16, 49, 54, 59, 72, 105, 106, 108, 109, 110, 111, 112, 121, 122, 124, 129, 130
governamental 48, 90, 106, 111, 126, 128, 129
governantes 106, 108, 109, 110, 111, 124, 128
governo 49, 53, 56, 57, 60, 63, 86, 87, 90, 92, 94, 108, 110, 111, 112, 117, 120, 121, 130, 131

H

hídricos 64, 66, 68, 69, 70, 73, 74, 77, 78, 80, 81, 82

I

impostos 9, 10, 11, 12, 17, 27, 28, 30, 92
indústria 32, 34, 76, 81, 83, 84, 90, 91, 93, 94
industriais 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 73, 74, 76, 77, 81, 82
industrial 30, 33, 34, 39, 40, 64, 65, 66, 68, 75, 77, 81, 88, 92
instrumento 28, 105
IPTU 10, 11, 12, 13, 17, 18, 19, 20, 27, 28, 30, 31
ISS 10, 11, 12, 13, 17, 18, 23, 24, 25, 26, 27, 29, 30
ITBI 10, 11, 12, 13, 17, 18, 20, 21, 22, 27, 31

J

jurídica 11, 12, 65, 66, 67, 69, 71, 81

L

legislação 65, 68, 69, 71, 72, 74, 77, 87, 98

M

meio ambiente 25, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 72, 73, 76, 78, 79, 80,

81

móvel 106, 109, 111, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 122, 129, 131

mudança 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42

N

negócio 37, 39, 41, 52, 58, 59

O

organização 33, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 50, 53, 57, 60, 65, 94

organizacional 33, 34, 35, 36, 39, 40, 41, 42, 53, 88, 162

P

pandemia 9, 10, 11, 13, 14, 15, 20, 21, 22, 26, 27, 28, 31

parâmetros 64, 65, 66, 68, 69, 70, 73, 74, 75, 76, 78, 79, 80, 81, 82, 109, 119

parque 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 103, 104

parque científico 85, 87, 88, 89, 93, 100

parques científicos 86, 88, 89, 92, 93, 94, 100, 102

parques científico-tecnológicos 86, 87, 88, 92, 93, 100

parques tecnológicos 86, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 99, 100, 102

partidos políticos 44, 46

pasta base 45, 46, 47, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 57, 58, 59, 60

PCT-UTFPR 86, 87, 90, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101

peças 16, 29, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 48, 52, 92, 93, 108, 111, 115

planejamento 18, 28, 36, 39, 101, 106, 108, 133, 134, 135, 136, 137

políticas públicas 10, 28, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 53, 59, 63, 94, 106, 108, 110, 116, 117, 124, 130

poluição 64, 66, 68, 73, 76, 77, 78, 79, 80, 82

população 28, 49, 51, 52, 53, 58, 61, 76, 87, 99, 106, 108, 109, 110, 111, 120, 122, 124, 128, 129

povo 110

problemas 65, 69, 95, 106, 108, 110, 121

processo 32, 33, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 53, 54, 66, 71, 75, 76, 77, 79, 80, 81, 83, 84, 86, 90, 96, 97, 100, 103, 106, 109, 111, 117, 121, 122, 124

R

receita 10, 11, 17, 22, 24, 25, 26, 27, 40

regional 30, 62, 87, 88, 89, 90, 94, 95, 96, 100, 112

resíduos 65, 66, 67

responsabilidade 3, 64, 66, 67, 68, 77, 80, 81

S

sociedade 13, 34, 50, 57, 62, 94, 95, 96, 100, 108, 110, 111, 127, 129, 130

superficial 65, 78

T

tecnológico 36, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 96, 100, 103, 122, 129

tráfico 43, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 62

tributária 11, 17, 28

U

Universidade Tecnológica Federal do Paraná 2, 85, 86, 87, 90, 95, 96, 98, 100

UTFPR 86, 87, 88, 90, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 103, 104

V

violência 43, 45, 47, 53, 54, 58, 60, 61

Organizadora

Ingridi Vargas Bortolaso

Pós-Doutora em Engenharia de Produção e Sistemas pela UNISINOS. Doutora em Administração pela Universidade do Vale dos Sinos - UNISINOS. Mestre em Engenharia de Produção e Sistemas pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS. Especialista em Gerência de Produção pela Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC e Graduada em Ciências Contábeis pelo Universidade Franciscana - UFN. Atualmente é professora na Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC), atuando como professora-pesquisadora do Programa de Pós -Graduação em Administração (PPGA) e também é professora na Universidade LaSalle atuando no Programa de Pós-Graduação em Memória Social e Bens Culturais. A pesquisadora tem experiência como gestora empresarial e, também, como analista na interface universidade/Empresa. A pesquisadora é membro dos Grupos de pesquisa: NORI - Núcleo de gestão de operações e relações interorganizacionais UNISC/CNPq; e Grupo de Estudo sobre Redes Interorganizacionais - GeRedes - UNISINOS/CNPq . Seus interesses de pesquisa são: memória organizacional, mapeamento de processos, operações logísticas, coopetition, redes de cooperação e inovação, redes de relacionamento, pequenas e médias empresas e práticas de gestão. <https://orcid.org/0000-0003-4881-1091>

