

Alicita Joana Miranda Guimarães
Especialista em Políticas Públicas e Gestão
Governamental do Estado de Minas Gerais
alicitajoana@gmail.com

Daniel Calbino Pinheiro
Docente da UFSJ e do Programa de Mestrado em
Educação da UFVJM.
dcalbino@ufs.edu.br

Mario Sergio de Almeida
Docente da UFSJ e Coordenador da
Especialização em Gestão Pública Municipal.
marioalmeida@ufs.edu.br

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

RESUMO

No contexto de evolução da tecnologia na prestação de serviços públicos, a Prefeitura de Belo Horizonte lançou em 2018 o aplicativo móvel denominado PBH APP, o qual oferta serviços públicos para a população. Neste sentido, o presente trabalho propõe investigar as premissas na sua concepção, bem como a análise e avaliação da experiência implementada. Enquanto questão norteadora buscou responder: em que medida o desenvolvimento do aplicativo móvel PBH APP impactou no relacionamento entre o cidadão e a Prefeitura de Belo Horizonte? Em termos metodológicos, recorreu-se a pesquisas documentais e entrevistas semi-estruturadas com os servidores municipais responsáveis pelo aplicativo. Os resultados apontam que a tecnologia utilizada representou um inovador mecanismo de captação de demandas por serviços públicos, fortalecendo a aproximação da prefeitura com os cidadãos. Igualmente, o aplicativo demonstrou uma porta de entrada não só atender a uma legislação, como de buscar maior participação da população na gestão local. Entretanto, por se encontrar em fase inicial, a oferta de poucos serviços frente ao universo de possibilidades, bem como, a necessidade de reformulação de sua arquitetura para que seja ofertado novos serviços se colocam como desafios a serem superados.

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

PBH APP: THE EXPERIENCE OF BELO HORIZONTE'S CITY HALL IN IMPROVING THE RELATIONSHIP MANAGEMENT WITH THE CITIZEN

ABSTRACT

In the context of technology evolution in the provision of public services, the City of Belo Horizonte launched in 2018 the mobile application called PBH APP, which offers public services to the population. In this sense, the present work proposes to investigate the premises in its conception, as well as the analysis and evaluation of the experience implemented. As a guiding question, it sought to answer: to what extent did the development of the PBH APP mobile application impact on the relationship be-

tween the citizen and the City of Belo Horizonte? In methodological terms, we used documentary research and semi-structured interviews with the municipal servers responsible for the application. The results indicate that the technology used represented an innovative mechanism for capturing demands for public services, strengthening the approximation of the city hall with citizens. Likewise, the application has demonstrated a gateway not only to comply with legislation, but also to seek greater participation of the population in local management. However, because it is in the initial phase, the offer of few services in the universe of possibilities, as well as the need to reformulate its architecture so that new services are offered, are presented as challenges to be overcome.

Keywords: 1. Municipal Public Management. 2. Information Technology. 3. Electronic government. 4. Mobile government.

Recebido em: 15/11/2018 - Aprovado em: 03/04/2019 - Disponibilizado em: 15/07/2019

1. INTRODUÇÃO

Na busca pela modernização da gestão pública 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 (NASCIMENTO; FREIRE; DIAS, 2012).

Espera-se que as diversas mudanças no modo de gerir a administração pública levem a uma utilização em escala cada vez maior dos recursos de tecnologia e técnicas de gestão da informação e/ou conhecimento. Como exemplo é possível elencar ferramentas desenvolvidas e disponíveis em alguns programas governamentais e iniciativas como as observadas no programa de Governo Eletrônico (e-governo). As suas funções

visam à prestação de serviços e informações úteis aos cidadãos (NASCIMENTO; FREIRE; DIAS, 2012).

Com o advento do Governo Eletrônico, busca-se utilizar as tecnologias da informação e da telecomunicação para ampliar a cidadania, a transparência e a participação dos cidadãos na fiscalização do poder público (BROCANELLI, 2016).

Mais recentemente, tem-se cunhado o termo *mobile government* 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. 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

no ano de 2018 o seu próprio aplicativo móvel, denominado PBH APP, o qual é oriundo do planejamento governamental municipal conforme o Plano Plurianual Governamental (PPAG) 2018-2021.

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

Para tanto, buscou-se analisar os dados sobre o aplicativo PBH APP, colhidos junto ao poder público municipal por meio da realização de pesquisas documentais e entrevistas com os gestores públicos, apresentando seus avanços e limitações no que concerne à qualidade do relacionamento entre o cidadão e a Prefeitura de Belo Horizonte.

2. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

Segundo Oliveira (2009), a tecnologia da informação e comunicação – TIC atua na criação, execução, entrega e controle dos serviços públicos. A utilização intensiva da TIC potencializa ações voltadas para a automatização e informatização de processos e procedimentos. Dessa forma, o planejamento e a governança da TIC, aliados às novas práticas de Gestão Pública, trazem efeitos positivos para o atendimento ao cidadão, tanto no modelo tradicional (balcão), como em uma visão de serviços eletrônicos (Internet, equipamentos móveis, terminais de

autoatendimento). Os recursos disponibilizados pela TIC expandiram o rol de opções para que os órgãos públicos possam avançar nas formas de adquirir, implementar e avaliar a sua utilização (hardware, software, sistemas informatizados etc.).

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 (HANADA, 2015, p. 12).

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*) (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) utilização desses aparelhos por agentes públicos nas ações em campo; e iii) 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.

3.O PBH APP

No Plano Plurianual Governamental 2018-2021 da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte, vinculada ao Programa 302 “Belo Horizonte Cidade Inteligente”, criou-se a ação 2365 “Melhoria da qualidade de relacionamento com o cidadão”, a qual se desdobra em diversas subações, dentre elas “Desenvolvimento de um novo aplicativo móvel de relacionamento com o cidadão”.

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, conforme mostra a Figura 1, 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.

Figura 1. Tela inicial



Fonte: PBH APP. Acesso em 24/08/2018.

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

O aplicativo, lançado oficialmente em 20 de abril de 2018, oferta serviços públicos de iluminação pública, limpeza urbana, meio ambiente, obras e infra-estrutura, regulação urbana e saúde.

O PBH APP conta com 5.533 downloads ativos na *Google Play* e 2.207 downloads ativos na *Apple Store*. 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.

3. 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), 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. Mesmo assim, tais limitações apontadas não impedem, nem tampouco prejudicam o resultado da análise, tendo em vista a relevância e atualidade do tema, 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.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Planejamento, desenvolvimento e características do aplicativo

Inicialmente, questionou-se aos entrevistados acerca da origem do PBH APP e dos fatores que motivaram o desenvolvimento do aplicativo.

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

“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 A, 2018)

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.

Levantou-se que a Prefeitura de Belo Horizonte já disponibilizava anteriormente aplicativo móvel, o BH RESOLVE Mobile. Segundo o Entrevistado B, “o BH RESOLVE Mobile tinha algumas limitações. Dentro dessa linha da Prefeitura focar mais no cidadão, 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 C relatou que se deu internamente, dentro da própria prefeitura:

“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 perguntado 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 uma 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.

4.2 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 de o usuário avaliar a demanda realizada, o Entrevistado D apontou que “pelo aplicativo o cidadão consegue avaliar essa demanda solicitada e a qualidade do serviço. Então, por exemplo, a poda de árvore após executada, o cidadão terá essa informação no aplicativo e poderá avaliar a qualidade desse serviço.”

Segundo o Entrevistado E, 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 são 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 em um total de cinco. Questionado aos gestores suas impressões sobre esta nota, foram obtidas respostas diversas.

Para o Entrevistado F, a nota do aplicativo é boa, o que ilustra a satisfação dos usuários, até o momento:

“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”.

4.3 Desafios e limites do aplicativo

Importante 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 C, “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”.

Na visão do Entrevistado D, outro desafio a ser superado 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”.

4.4 Projeções futuras e avanços

Em todas as entrevistas foi relatado que o grande avanço a ser realizado é a modularização do aplicativo a fim de oferecer ao cidadão os serviços específicos que este deseja 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.”

Outras melhorias, como dados escolares, controle de estacionamentos na cidade e marcação de exames médicos foram citadas nas entrevistas para as próximas atualizações do app:

“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.”

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%” (ENTREVISTADO E, 2018).

Foram destacadas também 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, que tratam das avaliações dos serviços públicos pelos cidadãos 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 faça a avaliação. Só que hoje, eu preciso que o cidadão acesse o aplicativo no celular, entre na solicitação e acompanhe e faça a avaliação.”

Ainda, sobre o relacionamento com o cidadão, o Entrevistado E acredita que o PBH APP tende a contribuir para a melhoria, por aproximar mais, ainda que virtualmente os envolvidos:

“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”.

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.

5. 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, 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 analisar em que medida o desenvolvimento do aplicativo móvel PBH APP impactou no relacionamento entre o cidadão e a Prefeitura de Belo Horizonte.

Inicialmente foi possível verificar o esforço do poder público municipal em modernizar a gestão ao oferecer ao cidadão, via aplicativo. Tal iniciativa não só foi benéfica do ponto de vista do cidadão, que passou a ter literalmente “na palma” de sua mão um mecanismo de interação direto com a Prefeitura, como também do ponto de vista da gestão, ao qual reduziu custos com atendimento ao cidadão.

O desenvolvimento do aplicativo móvel permitiu ainda ao cidadão a oportunidade de relatar problemas, solicitar serviços ao mesmo tempo em que acontece, o que, em tese, possibilita maior interação entre o cidadão e a Prefeitura.

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, enquanto mecanismo de captação das demandas por serviços públicos o PBH APP se apresenta como 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 a fim de não só atender a uma legislação, como buscar maior participação da população na gestão local.

No entanto, o fato de o aplicativo estar em fase inicial, se observa poucas ofertas de serviços frente ao universo de possibilidades, além da necessidade de reformulação de sua arquitetura para que sejam ofertados novos serviços.

Assim, não se pode limitar sua existência a mera porta de entrada para demandas. Para que se constitua como um canal de comunicação deve ser mantido as constantes melhorias, a fim de que o relacionamento estreite e seja possível atender a um maior número de usuários.

REFERÊNCIAS

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.

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.

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.

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.

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

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

Alicia Joana Miranda Guimarães

Bacharel em Administração Pública pela Escola de Governo Prof. Paulo Neves de Carvalho da Fundação João Pinheiro. Pós Graduada em Gestão Pública Municipal pela Universidade Federal de São João Del Rei.

Prof. Dr. Daniel Calbino Pinheiro

Doutor e Mestre em Administração pela UFMG. Especialista em Filosofia e Graduado em Administração pela USFJ.

Prof. Dr. Mario Sergio de Almeida

Doutor e Mestre em Administração pela UFLA. Graduado em Administração e Contabilidade pela USFJ.
