

Estratégias municipais e serviços públicos com tecnologia da informação no contexto de cidade digital estratégica: caso de Goiânia, GO

Municipal strategies and public services with information technology in the context of a strategic digital city: the case of Goiânia, GO

Estrategias municipales y servicios públicos con tecnologías de la información en el contexto de una ciudad digital estratégica: el caso de Goiânia, GO

Roosevelt Leão Júnior¹

Denis Alcides Rezende¹

Daniele Baú¹

Giovana Gorette Feijó de Almeida¹

Recebido em: 04/10/2021; revisado e aprovado em: 13/02/2022; aceito em: 07/03/2022

DOI: <http://dx.doi.org/10.20435/inter.v23i4.3529>

Resumo: As transformações econômicas, sociais e tecnológicas pelas quais passam as cidades possuem um denominador comum que leva à pressão para que ela sirva à população de forma mais efetiva, promovendo seu desenvolvimento local. O objetivo é analisar estratégias municipais e serviços públicos digitais e suas relações com cidade digital estratégica em Goiânia, GO, Brasil. A metodologia da pesquisa enfatizou um estudo de caso com um protocolo de 6 variáveis. Os resultados auferidos evidenciaram o uso diversificado de temáticas municipais, tanto na disposição das estratégias municipais quanto na oferta de serviços públicos com tecnologia da informação. Esses serviços, quando inseridos em um processo efetivo, levam à qualidade de vida do cidadão, conectando-se com a cidade digital estratégica. Para os cidadãos, isso amplia o debate sobre qualidade de vida urbana e, para os gestores públicos, apresenta discussões sobre o meio urbano na perspectiva do desenvolvimento local. A conclusão reitera que os serviços públicos com tecnologia da informação alinhados às estratégias municipais fazem parte de um processo de inovação em favor da qualidade de vida dos cidadãos e no desenvolvimento local. Constituem-se em um caminho para entrega de serviços públicos com tecnologia da informação de qualidade à população, por meio de projetos municipais, como o de cidade digital estratégica.

Palavras-chave: estratégias municipais; serviços públicos; tecnologia da informação; cidade digital estratégica; desenvolvimento local.

Abstract: The economic, social, and technological transformations that cities undergo have a common denominator that leads to pressure for them to serve the population more effectively, promoting their local development. The objective is to analyze municipal strategies and digital public services, and their relationship with the strategic digital city in Goiânia, GO, Brazil. The research methodology emphasized a case study with a 6 variables protocol. The results obtained evidenced the diversified use of municipal themes, both in the disposition of municipal strategies and in the provision of public services with information technology. These services, when inserted in an effective process, lead to the citizen's quality of life, connecting with the strategic digital city. For citizens, this broadens the debate on the quality of urban life, and for public administrators, it presents discussions on the urban environment from the perspective of local development. The conclusion reiterates that public services with information technology aligned with municipal strategies are part of an innovation process in favor of citizens' quality of life and local development. They constitute a way to deliver public services with quality information technology to the population through municipal projects, such as the strategic digital city.

Keywords: municipal strategies; public services; information technology; strategic digital city; local development.

Resumen: Las transformaciones económicas, sociales y tecnológicas que atraviesan las ciudades tienen un denominador común que las presiona para que atiendan de manera más eficaz a la población, impulsando su desarrollo local. El objetivo es analizar las estrategias municipales y los servicios públicos digitales y su relación con la ciudad digital estratégica en Goiânia, GO, Brasil. La metodología de investigación enfatizó un estudio de caso con un protocolo de 6 variables. Los resultados obtenidos evidenciaron el uso diversificado

¹ Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR), Curitiba, Paraná, Brasil.



de las temáticas municipales, tanto en la disposición de estrategias municipales como en la prestación de servicios públicos con tecnologías de la información. Estos servicios, cuando se insertan en un proceso efectivo, conducen a la calidad de vida del ciudadano, conectando con la ciudad digital estratégica. Para los ciudadanos, eso amplía el debate sobre la calidad de vida urbana y, para los administradores públicos, presenta discusiones sobre el medio ambiente urbano desde la perspectiva del desarrollo local. La conclusión reitera que los servicios públicos con tecnologías de la información alineadas con las estrategias municipales son parte de un proceso de innovación a favor de la calidad de vida de los ciudadanos y el desarrollo local. Constituyen una forma de brindar servicios públicos con tecnología de la información de calidad a la población, mediante proyectos municipales como la ciudad digital estratégica.

Palabras clave: estrategias municipales; servicios públicos; tecnología de la información; ciudad digital estratégica; desarrollo local.

1 INTRODUÇÃO

Cada vez mais, o mundo tem avançado no processo de urbanização, fazendo com que o desenvolvimento das cidades necessite de gestões públicas efetivas (PEREIRA, 2020). Esse cenário faz com que a vida cotidiana se torne mais dependente da complexidade da infraestrutura urbana (DUY; CHAPMAN; TIGHT, 2019). E, devido ao elevado número de habitantes, os centros urbanos sofrem com problemas habitacionais, sanitários, de mobilidade, entre outros, que exigem dos governos ações estratégicas e promoção de serviços públicos para o atendimento do cidadão a essas demandas (CARVALHO, 2020).

Muitos países, como o Brasil, por exemplo, enfrentam desafios no atendimento das necessidades de suas crescentes populações urbanas, tais como: moradia, transporte, sistemas de energia, incluindo empregos e serviços básicos, como educação e saúde (GASQUES; MONTAÑO, 2020). As transformações econômicas, sociais e tecnológicas dos países têm um denominador comum: a pressão para que o governo sirva à população de forma eficiente, efetiva e abrangente (FARIAS *et al.*, 2016). Desta forma, a eficiência na gestão pública pode levar a qualidade de vida para a população e ao desenvolvimento local (DORSA *et al.*, 2020). Assim, o desenvolvimento local envolve a articulação, no espaço público, de diferentes atores sociais e equipes de gestão de um determinado território, com processos dialógicos, nos quais os indivíduos contribuem para o bem-estar de sua comunidade, respeitando os princípios da cidadania, solidariedade e justiça social (TENÓRIO, 2016).

Os problemas da pesquisa referem-se à falta ou inexistência da formalização e do planejamento de estratégias, informações e serviços públicos municipais, por meio de recursos da tecnologia da informação (REZENDE, 2012). Salienta-se que as estratégias transformam as cidades e a dinâmica da vida urbana contemporânea, no contraste entre estruturas objetivas, subjetivas e intersubjetivas, em cidades planejadas (PAIVA, 2018), convivendo entre si no espaço urbano, tendo em vista o desenvolvimento local. Os serviços públicos, muitas vezes, percebidos como de má qualidade, não atendem adequadamente às necessidades cotidianas dos cidadãos, e a pouca atenção dada à relação entre prestadores de serviços públicos e cidadãos gera uma situação crítica (MENDONÇA, 2019). Ao mesmo tempo, não é suficiente apenas a criação de canais exclusivamente digitais para solicitação de serviços públicos. Ao fazer isso sem a devida adequação, esses canais podem ampliar ainda mais a exclusão de pessoas socialmente marginalizadas nas condições digitais de acesso e/ou de uso de tecnologias (SCHIEFLER; CRISTÓVAM; SOUSA, 2020).

A questão-problema destaca: quais as relações entre estratégias e serviços públicos municipais no contexto da cidade digital estratégica em Goiânia, GO?

O objetivo é analisar as relações entre estratégias e serviços públicos municipais no contexto da cidade digital estratégica em Goiânia, GO, Brasil. Serão abordados dois subprojetos de cidade digital estratégica: estratégias municipais e serviços públicos municipais com tecnologia da informação.

As justificativas da pesquisa abarcam o planejamento das cidades quanto ao seu potencial para expansão da participação e do controle sociais; redução de custos (financeiros, temporais e espaciais) na prestação de serviços públicos, aumentando sua efetividade e qualidade; e, conseqüentemente, ampliação da transparência pública (SCHIEFLER; CRISTÓVAM; SOUSA, 2020). Os serviços municipais tornam a administração pública mais qualificada e transparente, fazendo com que os usuários ampliem a percepção crítica sobre os serviços que lhe são oferecidos; e, informados e atentos aos seus direitos, os cidadãos não somente querem como também exigem mais eficiência, qualidade nos serviços ofertados e melhor atendimento (MENDONÇA, 2019). Neste sentido, os serviços públicos e as estratégias devem estar em consonância com o desenvolvimento local. Como tal, precisa estar, de forma clara e objetiva, adequado às pessoas e ao município, em todos os seus aspectos culturais, tradições, inspirações e anseios (GIULIANO; ALMEIDA; CASTILHO, 2020). Ainda, os serviços públicos com tecnologia da informação valem-se de instrumentos de monitoramento e avaliação, sendo ainda componentes basilares em modelos de gestão pública, incluindo os avanços sustentáveis na gestão de serviços públicos municipais com tecnologia da informação que se beneficiam da presença dos elementos de origem pública (FARIAS *et al.*, 2016). A prestação de serviços públicos por meio da tecnologia da informação permite a interação entre cidadãos e governos, em que a tecnologia da informação é responsável por captura, armazenamento, transmissão e manipulação de informação, fomentando a prática de uma gestão pública típica de um governo digital (CRISTÓVAM; SAIKALI; SOUSA, 2020). Os serviços públicos são uma ferramenta estratégica na ampliação da eficiência de oferta de serviços aos cidadãos, gerando mais economia para a cidade e mais transparência e qualidade no atendimento das demandas dos cidadãos (OLIVEIRA; FALEIROS; DINIZ, 2015). Para o modelo de cidade digital estratégica, as justificativas incluem a gestão das cidades, preconizando o estabelecimento de estratégias municipais e a utilização de recursos da tecnologia da informação na entrega e gestão de serviços e informações, contribuindo com a qualidade de vida dos cidadãos (REZENDE, 2018; RIBEIRO; REZENDE; YAO, 2019). Os gestores da cidade buscam outra forma de promoção de vida urbana com qualidade, visando à utilização de tecnologias e ações governamentais estratégicas que fomentem o desenvolvimento local (DE CARLI; RIBAS, 2021).

2 CIDADE DIGITAL ESTRATÉGICA

A cidade digital estratégica, diferentemente do conceito de cidade digital convencional e de cidade inteligente (ou *smart city*), conceito criado por Rezende (2012) pode ser entendida como a aplicação dos recursos da tecnologia da informação na gestão do município e também na disponibilização de informações e de serviços aos cidadãos, a partir das estratégias da cidade. É um projeto mais abrangente que apenas oferecer *internet* para os cidadãos por meio de recursos convencionais de telecomunicações. Vai além de incluir digitalmente os cidadãos na rede mundial de computadores. Tem como base as estratégias da cidade para atender aos objetivos das diferentes temáticas municipais (REZENDE, 2018).

A cidade digital estratégica é dividida em quatro subprojetos: estratégias municipais (para alcançar os objetivos do município); informações municipais (para auxiliar nas decisões

dos cidadãos e dos gestores do município); serviços públicos municipais com tecnologia da informação (para ampliar a qualidade de vida dos cidadãos); e recursos da tecnologia da informação (REZENDE, 2012). Inclui também diferentes temáticas municipais (FLORES; REZENDE, 2018; RIBEIRO; REZENDE; YAO, 2019; FUMAGALLI; REZENDE; GUIMARÃES, 2021) por mais de uma década de pesquisas (ALMEIDA; REZENDE, 2021).

A partir do conceito de cidade digital estratégica, este estudo enfatiza dois dos subprojetos para posterior abordagem empírica (estratégias municipais e serviços públicos com tecnologia da informação) e amplia seu conteúdo apresentando outros conceitos e caracterizações.

As estratégias podem ser entendidas como meios, formas, atividades ou caminhos para atender aos objetivos municipais (REZENDE, 2012), ou como planos de ação criados para cumprir objetivos de longo prazo, remetendo à arte de dirigir e planejar movimentos e operações militares nas batalhas ou guerras (SEITAN, 2018). O termo ultrapassou a aplicação militar, acompanhou os avanços do mundo organizacional, estendendo-se aos municípios, podendo ser encontrado em documentos como planejamento estratégico que permite a visualização de cenários inseridos em um processo de contínuo aprendizado (SILVA, 2017). Tem sido utilizado de maneiras diferentes, diferindo quanto à prioridade (missão, propósito, metas e objetivos); meios para alcance (políticas e planos) e justificativas do processo estratégico, em que os fins justificam os meios e os meios justificam os fins. O termo se refere ainda à determinação da missão (ou propósito fundamental) e objetivos de longo prazo de uma empresa/organização, seguidos pela adoção de cursos de ação e alocação dos recursos necessários para atingir as metas previstas (KOONTZ; WEHRICH; CANNICE, 2012). O cerne do conceito tem sido a dinâmica da relação da empresa, organização e município com seu ambiente, visando atingir objetivos estipulados ou aumentar o desempenho de recursos econômicos (RONDA-PUPO; GUERRAS-MARTIN, 2012). A estratégia e o processo estratégico de planejamento se firmam nas organizações, privadas ou públicas, como um meio de guiar ações em ambientes internos e externos com práticas tanto de inovação quanto da gestão do conhecimento (ECHTERNACHT; QUANDT, 2017). No campo de planos, táticas, padrões, posições e perspectivas, as estratégias representam ações predeterminadas e intenções em uma posição dinâmica, com movimentos no estabelecimento de planos e padrões de comportamentos numa estrutura coletiva. Logo, as estratégias envolvem as intenções de um grupo de indivíduos na representação de valores e normas compartilhados, bem como a forma em que os padrões de comportamento estão enraizados (MINTZBERG *et al.*, 2003). No caso das cidades, as estratégias podem levar ao desenvolvimento local (DORSA *et al.*, 2020).

Informações municipais podem ser entendidas como algo útil para facilitar as decisões municipais, sejam dos gestores públicos, sejam dos cidadãos (REZENDE, 2012). A informação é todo o dado trabalhado ou tratado. Pode ser entendida como um dado com valor significativo atribuído ou agregado a ele e com um sentido natural e lógico para quem usa a informação. Como exemplos, podem ser citados: nome do cidadão; data de nascimento do cidadão; cor do prédio do hospital; número de equipamentos; valor total da arrecadação mensal. Quando a informação é “trabalhada” por pessoas e pelos recursos computacionais, possibilitando a geração de cenários, simulações e oportunidades, pode ser chamada de conhecimento (REZENDE, 2018). E em serviços públicos municipais, diferentemente da informação que, frequentemente é apenas apresentada aos usuários; em projetos de cidade digital estratégica, os serviços públicos com tecnologia da informação se caracterizam pela interação transacional dos cidadãos ou gestores públicos com os serviços eletrônicos oferecidos pelo município, pela prefeitura e por organizações

públicas municipais envolvidas (REZENDE, 2018). Sob uma abordagem normativa, os serviços prestados pelo governo ou por seus representantes são aqueles com normas e controles para atender às necessidades básicas da comunidade ou de conveniência secundária ou simples da cidade, como serviços de educação pública, polícia, saúde pública, transporte público e telecomunicações (MEIRELLES, 2013).

Os serviços públicos se referem às atividades que proporcionam utilidade ou conveniência material, visando atender às necessidades da comunidade. Essas atividades estão diretamente relacionadas à realização de direitos básicos (ASSAFIM; KNOERR; DONATE, 2020). Serviço público com tecnologia da informação, ou serviço público transacional, envolve a prestação de serviços por meio da *internet* (*sites* governamentais), serviços de telecomunicação (telefone celular, telefone fixo, fax e a televisão digital); integração na prestação de serviços; centrais de atendimento (agência de atendimento ao cidadão ou lojas de atendimento); e *call center* (CUNHA; MIRANDA, 2013). Serviços públicos municipais com tecnologia da informação foram definidos como aqueles serviços públicos que executam uma transação entre o cidadão e o governo, instituída, por exemplo, para regular o acesso a um direito ou obter o cumprimento de uma dada obrigação, compreendida como a entrega de serviços públicos facilitada pelo suporte eletrônico, incluindo a informação, comunicação, contratação e transação para qualquer tipo de usuário (FARIAS *et al.*, 2016).

A tecnologia da informação pode ser conceituada como recursos tecnológicos e computacionais para guarda, geração e uso de dados, informações e conhecimentos. Está fundamentada nos seguintes componentes: *hardware* e seus dispositivos e periféricos; *software* e seus recursos; sistemas de telecomunicações; gestão de dados e informações (REZENDE; 2018). Assim, as comunidades on-line ultrapassam as fronteiras geográficas e os contextos sociais, oferecendo novas formas de pensar o desenho urbano, o espaço privado e o espaço público, a separação entre trabalho e vida doméstica e identidade pessoal, mudanças permitidas pela tecnologia da informação (MITCHELL, 1996). E, à medida que a *internet*, computadores e dispositivos móveis possibilitam a comunicação entre indivíduos e grupos por todo o mundo, de forma instantânea e rápida, sistemas de informação conectam o planeta, modificando a nossa concepção de cidade (CASTELLS, 2020).

2.1 Cidade digital estratégica e o desenvolvimento local

Para posicionar a relação entre o conceito de cidade digital estratégica e o desenvolvimento local, inicialmente partiu-se da concepção idealizada por Abdalla e Farias (2019) representada por meio da identificação de melhorias sociais originadas em decorrência do crescimento endógeno da cidade. Essa concepção esclarece que sociedade e o mercado não são forças opostas, mas complementam-se na medida de sua contribuição para o bem-estar geral (ABDALLA; FARIAS, 2019).

Sob a vertente econômica, o desenvolvimento local diz respeito à capacidade de um local de produzir bens e serviços que atendam aos requisitos do sistema econômico ao qual pertencem. No conjunto de teorias econômicas que compreendem o espaço como relacional e diversificado, esse estado ótimo de produção de bens e serviços é influenciado por aspectos tangíveis e intangíveis. Importa saber que as habilidades relacionais dos diversos atores envolvidos no desenvolvimento local geram conhecimento cumulativo e podem impactar os processos decisórios que orientam o desenvolvimento local (CAPELLO, 2009).

Nesse sentido, o desenvolvimento local deixa de ser protagonizado por grandes corporações e se apoia nas iniciativas originadas em diversos campos – inclusive no campo científico – e validadas pelo poder público local.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

O método de pesquisa enfatizou um estudo de caso único escolhido por conveniência (YIN, 2015). Quanto às técnicas, foram utilizadas abordagens qualitativa e quantitativa (BOGDAN; BIKLEN, 2003).

As fases da pesquisa compreenderam: preparar, escolher a cidade, coletar e analisar dados (GIL, 1999). Com base no conhecimento obtido a partir do conceito de cidade digital estratégica, definiram-se duas dimensões para a abordagem e o tratamento do conceito empiricamente. As dimensões (subprojetos) escolhidas foram serviços públicos e estratégias municipais. A fase seguinte, escolher a cidade, apoiou-se no tipo de amostra por conveniência, tendo em vista a proximidade dos pesquisadores com o contexto citadino a ser analisado. A partir de um dos preceitos do conceito de cidade digital estratégica, o uso intensivo da tecnologia da informação, a unidade de observação e coleta dos dados está representada no *site* oficial da cidade de Goiânia e documentos anexados. A análise dos dados recebeu um tratamento qualitativo e quantitativo, orientado pelas variáveis estabelecidas no protocolo de pesquisa. As estratégias foram consideradas por temáticas municipais também denominadas eixos temáticos, e os serviços públicos receberam o mesmo tratamento. O Quadro 1 apresenta uma síntese qualiquantitativa dos dados coletados.

Quadro 1 – síntese qualiquantitativa dos dados coletados

Temática municipal no contexto de cidade digital estratégica em Goiânia	Estratégias municipais	Serviços públicos municipais com tecnologia da informação
Cultura	X	
Educação	X	X
Economia	X	X
Esportes	X	
Governo		X
Jurídico-legal		X
Meio ambiente	X	
Recursos humanos		X
Saúde	X	
Social	X	
Trânsito ou mobilidade	X	X
Desenvolvimento local	X	X

Fonte: Elaborado pelos autores.

A abrangência da pesquisa se dirigiu à cidade de Goiânia, GO, Brasil. A unidade de observação se concentrou no *site* oficial da cidade e nos documentos anexados.

O protocolo de pesquisa contemplou 2 constructos: estratégias municipais, analisando-se 3 variáveis (nome da estratégia municipal, nome da temática da estratégia municipal e nome da fonte da estratégia municipal); e serviços públicos com tecnologia da informação,

analisando-se 3 variáveis (nome do serviço municipal com tecnologia da informação, nome da temática municipal do serviço público e nome do recurso tecnológico para o serviço municipal) (YIN, 2015).

A pesquisa foi realizada no período de agosto de 2020 a agosto de 2021.

4 ANÁLISE DAS ESTRATÉGIAS MUNICIPAIS DE GOIÂNIA

As estratégias municipais de Goiânia estão dispostas na Lei Complementar n. 171/2007, que dispõe sobre o Plano Diretor e o processo de planejamento urbano. No referido plano, foram encontradas 20 estratégias distribuídas em seis eixos estratégicos: gestão urbana (8); desenvolvimento sociocultural (8); sustentabilidade socioambiental (1); estratégia de mobilidade urbana e acessibilidade e transporte (1); ordenamento territorial (1) e desenvolvimento econômico (1).

As estratégias fazem parte da política urbana do município de Goiânia alicerçadas nos princípios da igualdade, oportunidade, transformação e qualidade, tendo por objetivo o pleno desenvolvimento das funções sociais da cidade e da propriedade urbana, garantindo à população a requalificação do território do município e uma cidade mais justa e sustentável, de acordo com o conceito de desenvolvimento local.

Constatou-se que as estratégias da cidade abarcam nove temáticas diferentes: cultura, educação, economia, esportes, trânsito/mobilidade, meio ambiente, saúde, social e desenvolvimento local. As estratégias com temática urbana têm como base as diretrizes de desenvolvimento local para o município de Goiânia, visando ao controle social sobre políticas, planos, programas e ações em articulação, integração, participação e parcerias com diversos níveis do poder público, iniciativa privada e sociedade civil. Essas temáticas adotam estratégias norteadoras para as ações dos agentes públicos e privados. Algumas dessas estratégias dizem respeito à publicização dos aspectos sociais na promoção da moradia com infraestrutura urbana, enfatizando a valorização, divulgação e proteção cultural e do patrimônio histórico, bem como a disseminação e o estímulo à prática esportiva e ao lazer, incluindo o acesso à saúde e à educação. Contudo, foram encontradas formas de monitoramento dessas estratégias nos documentos analisados.

As fontes das estratégias municipais de Goiânia são oriundas da Lei Complementar n. 171/2007, que dispõe sobre o Plano Diretor e o processo de planejamento urbano do município, acessado pelo *site* oficial da cidade. Os textos do referido documento trazem à tona programas, subprogramas e ações a serem desenvolvidos para o alcance das metas e o desenvolvimento de objetivos estratégicos.

5 ANÁLISES DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS COM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EM GOIÂNIA

Os serviços públicos com tecnologia da informação são oferecidos por meio de *site* oficial do município. Encontrou-se um total de 33 serviços distribuídos em: (15) emissão de taxas e impostos (economia), (6) atendimento ao cidadão para emissão de alvarás e certidões (jurídico-legal), (5) matrícula na educação básica do município (educação), (3) planejamento urbano (urbana), (2) trânsito e mobilidade urbana (mobilidade), (1) recursos humanos e (1) administração pública (governo).

Goiânia tem um total de 7 temáticas em que se inserem os serviços públicos com tecnologia da informação: economia, educação, governo, jurídico-legal, trânsito/mobilidade, desenvolvimento local e recursos humanos.

Os serviços públicos municipais com tecnologia da informação mais evidentes concentram-se na temática de economia e finanças, o que sinaliza a preocupação municipal com a arrecadação do município de taxas e impostos, bem como o pagamento por serviços de alvarás. Os serviços públicos municipais com tecnologia da informação em educação envolvem a matrícula de alunos nas escolas municipais, bem como as inscrições e o acompanhamento de datas de jornadas esportivas municipais. Os serviços públicos de governo e jurídico-legais promovem o acesso à documentação para construções, loteamentos, entre outros, para pessoas físicas e jurídicas.

Os serviços públicos encontrados estão descritos em uma Carta de Serviços da Prefeitura de Goiânia, disponível on-line, que descreve os serviços oferecidos pelos órgãos públicos. Trata-se de uma ferramenta de compromisso com o povo, visando descrever de forma transparente os serviços oferecidos pelos órgãos públicos, orientando como acessá-los e obtê-los. Seu conteúdo descreve, em detalhes, todos os serviços prestados pelas entidades relacionadas à administração municipal, forma de obter esses serviços, locais onde estão disponíveis e forma de apresentação. O intuito dessa Carta é o de orientar as formas de acessar e obter serviços destinados ao cidadão para garantir transparência e inclusão no trabalho prestado ao município. Os serviços públicos municipais com tecnologia da informação encontrados permitem o desenvolvimento local, embora relacionados principalmente à temática economia e finanças.

6 RESULTADOS AUFERIDOS

As estratégias encontradas em Goiânia remeteram às garantias fundamentais do cidadão, incorporando o enfoque ambiental ao planejamento estratégico municipal como modelo de desenvolvimento local do município. Percebeu-se que houve também compatibilização com planos regionais e setoriais complementares da cidade. As estratégias elencadas para Goiânia apresentaram preocupação com a sustentabilidade socioambiental, inserindo-a em todas as propostas identificadas. Isso pode ser considerado uma estratégia norteadora da cidade, comungando com o que está posto nos documentos analisados. Essas estratégias se posicionam como sustentadoras dos princípios de igualdade, oportunidade, transformação e qualidade, tendo por objetivo o desenvolvimento local, das funções sociais da cidade e da propriedade urbana, garantindo à população a requalificação do município em uma cidade mais justa e sustentável. No entanto, trata-se de uma estratégia ampla que não especifica como se garantirá essa “requalificação do município”, sem sequer dizer o que compreender pelo termo requalificação. O mesmo questionamento se aplica a tornar a cidade “mais justa e sustentável”, estendendo-se ao tipo de sustentabilidade que está sendo posto no documento. Não está claro se é uma sustentabilidade econômica, administrativa (organizacional), cultural ou ambiental.

As estratégias da cidade estão relacionadas, principalmente, a quatro temáticas municipais: economia, educação, mobilidade e desenvolvimento local. Observou-se que essas estratégias estão vinculadas a serviços públicos com tecnologia da informação, atendendo parcialmente à comunidade por meio do acesso do cidadão às tratativas de assuntos relacionados ao Poder Executivo municipal.

A temática *economia* está alicerçada nas estratégias de: conservação dos recursos naturais e do meio ambiente, novas oportunidades empresariais e tecnológicas, tornar a cidade uma

metrópole regional dinâmica e sustentável. Nesta temática municipal, estão inclusos serviços públicos direcionados à instalação de atividades econômicas; produção agropecuária; geração de emprego e renda; e apoio às feiras livres do município, mediante alvarás, licenciamentos e emissão de documentos para empresas e trabalhadores.

A temática *educação* tem a estratégia de constituir culturalmente os cidadãos, assegurando-lhes seu caráter emancipatório por meio da implementação da educação em todos os níveis, bem como efetivando-se como espaço de inclusão social e da universalização da cidadania. Tem como serviço público com tecnologia da informação as matrículas escolares do ensino fundamental via *internet*.

A temática *mobilidade urbana* corresponde à estratégia de facilitar o deslocamento de pessoas e bens na área urbana, utilizando-se de veículos, vias, serviços de transporte e toda a infraestrutura urbana associada. Os serviços públicos também estão inseridos por meio de recursos administrativos de multas e boletim de acidente de trânsito. Contudo, não existem serviços voltados diretamente aos problemas de transporte urbano ou de consulta sobre adequação de vias ou para reclamações sobre problemas existentes nas vias urbanas.

Em relação aos serviços públicos municipais com tecnologia da informação, na temática *desenvolvimento local* foram encontrados apenas serviços públicos que se dirigem somente às autorizações quanto ao uso de praças e parques. Percebeu-se ainda que não há estratégias e nem serviços públicos com tecnologia da informação que englobem outras temáticas, como agricultura, esportes, governo, habitação, recursos humanos e turismo, que podem ter impactos positivos no desenvolvimento local das cidades.

Os serviços públicos com tecnologia da informação encontrados que abrangeram as temáticas de *economia* e *finanças* estão voltados, principalmente, para a arrecadação do município de taxas e impostos, bem como o pagamento por serviços de alvarás.

O serviço público na temática *educação* envolveu a matrícula de alunos nas escolas municipais e inscrições em jornadas esportivas municipais, sendo os demais serviços disponibilizados direcionados à dinâmica das escolas (materiais e recursos humanos e financeiros).

Os serviços públicos das temáticas *governo* e *jurídico-legal* promoveram o acesso à documentação em geral. Existem outros serviços públicos municipais com tecnologia da informação que foram identificados, porém esses serviços precisam de duas formas de acesso: digital e presencial. Isso quer dizer que, embora solicitem algum serviço pelo *site* oficial da cidade, será necessária, em algum momento, a presença do cidadão a balcões de atendimento ou locais de atendimento específicos.

Diante do exposto, fica notório que o acesso aos serviços públicos com tecnologia da informação, por meio do *site* oficial de Goiânia, não contempla todas as estratégias elencadas para a cidade. Quando as estratégias da cidade estão organizadas por temáticas municipais e dispõe de serviços públicos adequados, tem-se uma gestão mais eficaz, bem como é oportunizada a ampliação da participação dos cidadãos, gerando uma gestão mais participativa, que favorece o desenvolvimento local das cidades.

Assim, a análise comparativa dos constructos, dos serviços públicos com tecnologia da informação e estratégias municipais deixa evidente que o setor público não cumpre com sua função de atender efetivamente às demandas diversificadas da população. Os serviços públicos com tecnologia da informação estão, em sua maioria, alinhados às estratégias/temáticas relacionadas aos aspectos de arrecadação de taxas, impostos e finanças. Deste modo, na

comparação entre os serviços públicos e as estratégias municipais, há disparidades entre o que foi planejado estrategicamente e definido para ser realizado com aquilo que é ofertado por meio de serviços públicos com tecnologia da informação aos cidadãos.

Quanto à comparação das variáveis com os subprojetos de cidade digital estratégica, estratégias da cidade e serviços públicos com tecnologia da informação, ficou também evidente o apoio à gestão e ao governo dos setores municipais de Goiânia, principalmente no que tange à governança, arrecadação municipal e desenvolvimento local. Entretanto, nem todas as estratégias estão contempladas, nos serviços públicos, com tecnologia da informação, o que reduz a capacidade de abrangência e a diversidade desses serviços aos cidadãos. Tendo isso em vista, não se pode afirmar que a cidade possui um projeto formal de cidade digital estratégica vinculado ao conceito de desenvolvimento local.

7 CONCLUSÃO

O processo de urbanização tem avançado no mundo, ampliando a dependência da complexidade da infraestrutura urbana e sendo um desafio à gestão das cidades. As necessidades contemporâneas dos cidadãos geram certa pressão ao governo local, que tem de criar estratégias para a cidade e implementar serviços públicos mais adequados à realidade do século XXI, cooperando, assim, com o desenvolvimento local.

O objetivo foi alcançado ao serem observadas estratégias municipais e serviços públicos com tecnologia da informação devidamente analisados e distribuídos por temáticas. Os resultados foram categorizados e, posteriormente, verificadas as relações entre as estratégias e os serviços públicos com tecnologia da informação, e, em seguida, foi feita uma análise das relações destes com cidade digital estratégica para Goiânia.

Os resultados auferidos demonstraram que há relações entre estratégias municipais e serviços públicos com tecnologia da informação em Goiânia, quando encontradas as consonâncias entre as temáticas das estratégias municipais e as temáticas dos serviços públicos municipais com tecnologia da informação; entretanto, outras temáticas estratégicas (agricultura, cultura, turismo, esporte e habitação) não possuem serviços públicos municipais com tecnologia da informação correlacionados. Também foi possível constatar que as estratégias foram elaboradas com o objetivo de solucionar problemas urbanos para promover a imagem da cidade, o que nem sempre pode estar alinhado com as necessidades dos cidadãos. Os serviços públicos com tecnologia da informação ofertados via *internet* concentram-se nas temáticas economia, educação e mobilidade urbana. Nesse sentido, percebe-se a ausência no atendimento das temáticas meio ambiente, saúde, cultura, esporte, turismo e lazer, por exemplo, para que seja possível tornar Goiânia uma metrópole regional dinâmica e sustentável.

As contribuições da pesquisa para a ciência evidenciam o aprofundamento estratégico da temática de cidade digital no que se refere ao desenvolvimento local e à gestão da cidade de Goiânia. Além disso, também oferecem subsídios para a ampliação do conhecimento científico sobre estratégias das cidades e dos serviços públicos com tecnologia da informação. Para os cidadãos, amplia-se o debate sobre qualidade de vida urbana, e, para os gestores públicos, apresentam-se discussões sobre o meio urbano na perspectiva do desenvolvimento local.

As limitações da pesquisa se dirigem à investigação de uma cidade brasileira, não se estendendo a todo o país; portanto, o estudo não pode ser generalizado.

É possível afirmar que os serviços públicos com tecnologia da informação, alinhados às estratégias municipais, fazem parte de um processo de inovação em busca de facilidade de acesso desses serviços pelos cidadãos. Constitui-se em um caminho para entrega de serviços públicos com tecnologia da informação de qualidade à população. Ao fazê-lo, está a se impulsionar o desenvolvimento local por meio de projetos, como o de cidade digital estratégica.

REFERÊNCIAS

- ABDALLA, M. M.; FARIAS, A. Desenvolvimento local versus projeto de globalização neoliberal: refletindo sobre cidades orientadas ao mercado. *Revista de Administração Pública*, São Paulo, v. 53, p. 84–100, 2019.
- ALMEIDA, G. G. F.; REZENDE, D. A. Cidade digital estratégica: uma década de pesquisas em debate. *Revista Espaço Acadêmico*, Maringá, v. 21, n. 230, p. 287–98, 2021.
- ASSAFIM, J. M. D. L.; KNOERR, V. C. D. S.; DONATE, G. M. H. B. (2020). Do fornecimento dos serviços públicos pelo estado. *Relações Internacionais no Mundo Atual*, Curitiba, v. 1, n. 22, p. xx–xx, 2020.
- BOGDAN, R. S.; BIKEN, S. *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. 12. ed. Porto: Porto, 2003.
- CAPELLO, R. Regional growth and local development theories: conceptual evolution over fifty years of regional science. *Géographie, économie, société*, Paris, v. 11, n. 1, p. 9–21, 2009.
- CARVALHO, F. T. O direito ao desenvolvimento sustentável nas cidades brasileiras: um estudo de caso de Porto Alegre. *Caderno de Direito e Políticas Públicas*, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, p. 29–31, 2020.
- CASTELLS, M. Space of flows, space of places: materials for a theory of urbanism in the information age. *The City Reader*. London: Routledge, 2020. p. 240–51.
- CRISTÓVAM, J. S. S.; SAIKALI, L. B.; SOUSA, T. P. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. *Sequência*, Florianópolis, v. 41, n. 84, p. 209–42, 2020.
- CUNHA, M. A. V. C.; MIRANDA, P. R. M. O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. *Organizações & Sociedade*, Salvador, v. 20, n. 66, p. 543–66, jul./set., 2013.
- DE CARLI, F. G.; RIBAS, L. M. Smart Cities: extrafiscalidade como indutora do desenvolvimento de cidades inteligentes. *Interações*, Campo Grande, v. 22, n. 1, p. 131–50, 2021.
- DORSA, A. C. C. TAVEIRA; M. S. PEREIRA; F. K. SANTOS; E. R. B. COSTA. Eficiência dos municípios de Mato Grosso do Sul: uma abordagem baseada em fronteira determinística. *Interações*, Campo Grande, v. 21, n. 3, p. 663–80, 2020.
- DUY, P. N.; CHAPMAN, L.; TIGHT, M. Resilient transport system storeduce urban vulnerability to floods in emerging-coastal cities: a case study of Ho Chi Minh City, Vietnan. *Travel Behavior and Society*, v. 15, p. 28-43, 2019.
- ECHTERNACHT, T. H. S.; QUANDT, C. O. A gestão do conhecimento como suporte ao processo estratégico na administração pública municipal: um estudo comparativo de casos no Brasil e em Portugal. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, Campo Mourão, v. 7, p. 35-49, 2017.
- FARIAS, P.; GOSLDSMITH, S.; FLUMIAN, M.; MENDOZA, G.; WISEMAN, J.; PORRÚA, M.; CASTILLO PÁEZ, P.; GARCÍA, A. C.; ZANABRIA, G. *Governos que servem: inovações que estão melhorando a prestação de*

serviços aos cidadãos. Washington, DC: Banco Interamericano de Desenvolvimento, 2016.

FLORES, C. C.; REZENDE, D. A., Twitter information for contributing to the strategic digital city: towards citizens as co-managers. *Telematics and Informatics*, Amsterdam, v. 35, n. 5. p. 1082–96, 2018.

FUMAGALLI, L. A. W.; REZENDE, D. A.; GUIMARÃES, T. A. Challenges for public transportation: consequences and possible alternatives for the Covid-19 pandemic through strategic digital city application. *Journal of Urban Management*, Amsterdam, v. 10, n. 2, p. 97–109, 2021.

GASQUES, A. C. F.; MONTAÑO, M. *Estratégias de Mobilidade Urbana para promoção de saúde nas cidades*. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO CIDADES + RESILIENTES, 1., 28 a 30 out. 2020. *Anais [...]*. Cidade: Quem publicou, 2020.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIULIANO, K.; ALMEIDA, L.; CASTILHO, M. A. As interfaces do desenvolvimento local em 21 edições da revista Interações (2000-2010). *Interações*, Campo Grande, v. 21, p. 685–99, 2020.

KOONTZ, H.; WEHRICH, H.; CANNICE, M. *Administración una Perspectiva Global*. Colonia Desarrollo Santa Fe, México: Mc Graw Hill, 2012.

MEIRELLES, H. L. *Direito administrativo brasileiro*. 39. ed. São Paulo: Malheiros, 2013.

MENDONÇA, L. S. *Eficiência no atendimento ao cidadão: os serviços públicos dentro da gestão pública municipal de Goiânia*. Monografia (Especialização em Gestão Pública Municipal) – Departamento de Administração, Universidade, 2019.

MINTZBERG, H.; GHOSHAL, S.; LAMPEL, J.; QUINN, J. B. *The strategy process: concepts, contexts, cases*. Edinburg Gate: Pearson Education Limited, 2003.

MITCHELL, W. J. *City of bits: space, place, and the infobahn*. Massachusetts: MIT Press, 1996.

OLIVEIRA, L. C. P.; FALEIROS, S. M.; DINIZ, E. H. Sistemas de informação em políticas sociais descentralizadas: uma análise sobre a coordenação federativa e práticas de gestão. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 49, n. 1, p. 23–46, jan./fev. 2015.

PAIVA, P. H. B. Planejamento urbano em Goiânia: a câmera participante e um estudo pelas margens. *Iluminuras*, São Paulo, v. 19, n. 46, 2018.

PEREIRA, C. S. S. A nova condição urbana: sobre a vida na cidade na “era do homem endividado”. *Boletim Goiano de Geografia*, Goiânia, v. 40, n. 1, p. 1–35, 2020.

REZENDE, D. A. *Planejamento de estratégias e informações municipais para cidade digital: guia para projetos em prefeituras e organizações públicas*. São Paulo: Atlas, 2012.

REZENDE, D. A. Cidade digital estratégica: conceito e modelo – strategic digital city: concept and model. In: CONTECSI – INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS AND TECHNOLOGY MANAGEMENT, 15., 2018, São Paulo. *Anais [...]*. São Paulo: CONTECSI USP Editora, 2018. p. 1-18. V. 1.

RIBEIRO, S. S.; REZENDE, D. A.; YAO, J. Toward a model of the municipal evidence-based decision process in the strategic digital city context. *Information Polity*, v. 24, n. 3, p. 305–24, 2019.

RONDA-PUPO, G. A.; GUERRAS-MARTIN, L. Á. Dynamics of the evolution of the strategy concept 1962–2008: a co-word analysis. *Strategic Management Journal*, Mandsaur, India, v. 33, n. 2, p. 162–88, 2012.

SCHIEFLER, E. A. C.; CRISTÓVAM, J. S. S.; SOUSA, T. P. Administração Pública digital e a problemática da desigualdade no acesso à tecnologia. *International Journal of Digital Law*, Belo Horizonte, n. 2, p. 97–116, maio/ago. 2020.

SEITAN, R. Strategic Organizational Communication: the concept of strategy – a literature review. *Acta Universitatis Danubius*, Washington, D.C., v. 12, n. 2, p. 45–55, 2018.

SILVA, A. L. A. Planejamento Estratégico na Administração Pública. In: CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 5., 2017, Brasília. *Anais [...]*. Brasília, DF: Editora CONSAG, 2017.

TENÓRIO, F. G. Gestão social: território e participação. In: TENÓRIO, F. G. (Org.). *Cidadania, território e atores sociais*. Rio de Janeiro: FGV, 2016. p. 61–85.

YIN, R. K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman, 2015.

Sobre os autores:

Roosevelt Leão Júnior: Doutorando em Gestão Urbana na Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR). Mestre em Gerontologia pela Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP). Graduação em Educação Física pela Universidade Federal de Uberlândia (UFU). Professor do Centro Universitário de Goiatuba (UniCerrado). **E-mail:** rooseveltleao1973@gmail.com, **Orcid:** <https://orcid.org/0000-0003-1599-2121>

Denis Alcides Rezende: Pós-doutor em Cidade Digital Estratégica (*Strategic Digital City*) – DePaul University – *School of Public Service*, Chicago, EUA. Pós-doutor em Administração pela Universidade de São Paulo (USP). Doutor em Alinhamento do Planejamento Estratégico da Tecnologia da Informação ao Planejamento Empresarial (EPS/UFSC). Mestre em Informática pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Professor titular do Mestrado e Doutorado em Gestão Urbana da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR) e Coordenador do Grupo em Pesquisas em Cidade Digital Estratégica. **E-mail:** denis.rezende@pucpr.br, **Orcid:** <http://orcid.org/0000-0002-3327-0424>

Daniele Baú: Doutoranda em Gestão Urbana na Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR), Grupo de Pesquisas em Cidade Digital Estratégica. Professora colaboradora na Escola Nacional de Administração Pública, Brasília, DF. Analista do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Curitiba. **E-mail:** danib@hotmail.com, **Orcid:** <https://orcid.org/0000-0002-7013-830X>

Giovana Goretti Feijó de Almeida: Pós-doutora em Gestão Urbana – Cidade Digital Estratégica pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR). Doutora em Desenvolvimento Regional pela Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC). Professora-visitante do Mestrado e Doutorado em Gestão Urbana da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR). Pesquisadora do *Centre for Tourism Research, Development and Innovation* (CiTUR), Portugal. **E-mail:** gorette.giovana@gmail.com, **Orcid:** <https://orcid.org/0000-0003-0956-1341>

