

APLICATIVO MÓVEL NO SERVIÇO PÚBLICO: ANÁLISE DO IMPACTO NA PREFEITURA MUNICIPAL DE PELOTAS

DANIELE PERLEBERG KRUGER¹; AMANDA FERREIRA LEITE²; ELISABETH
SWENSSON SCHMECHEL²; FERNANDA BASTOS BRUM²; LÍLIAN MANKE
SCHUMANN²; ELAINE GARCIA DOS SANTOS³

¹Universidade Federal de Pelotas – danielepk10@gmail.com

²Universidade Federal de Pelotas – amanda.ferreira.l@hotmail.com

²Universidade Federal de Pelotas – bethhercilio@hotmail.com

²Universidade Federal de Pelotas – febbrum@gmail.com

²Universidade Federal de Pelotas – lilianmanke@hotmail.com

³Universidade Federal de Pelotas – elainezitzke@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

O presente estudo foi realizado na Prefeitura Municipal de Pelotas, com o objetivo de analisar o impacto de um aplicativo móvel chamado *Colab.re* no serviço público, verificando se o mesmo, melhorou o processo de interação da Prefeitura com a comunidade em geral. Com base nas hipóteses de encontrar um aumento na carga de trabalho dos servidores responsáveis por este aplicativo, bem como um maior número de reclamações e ocorrências da população, atendidas por esta prefeitura e também maior fiscalização dos serviços executados pelas secretarias.

Todas as demandas da população são recebidas pelo setor de Ouvidoria Geral que se encontra junto ao Gabinete do Prefeito, no qual, após receberem as demandas, os servidores distribuem as mesmas para as Secretarias competentes e são responsáveis por monitorar e manter contato com os servidores de cada secretaria e assim informar os cidadãos do andamento de suas fiscalizações.

Com a busca constante de opções para tornar a vida do ser humano cada vez mais prática e rápida, é visível a permanente atualização das tecnologias e processos de comunicação que surgem. Com isto, nos é ofertado um grande número de ferramentas, que são postas a nossa disposição para tornar a disseminação de informação e conhecimento mais veloz. Assim, o objetivo principal é questionar o quanto uma moderna ferramenta de comunicação, como um aplicativo móvel, impactou no processo de comunicação e interação da Prefeitura Municipal de Pelotas com a população. O aplicativo móvel em questão é o *Colab.re*, este aderido pela Prefeitura no ano de 2015 a fim de solucionar e discutir as principais demandas da comunidade de forma mais rápida e eficiente e gerando assim, uma maior aproximação da Prefeitura com os cidadãos.

Colab.re, criado no começo de 2013, é um aplicativo brasileiro que tem como objetivo facilitar a comunicação entre a população e os governos municipais. Nele, os usuários podem fiscalizar a sua cidade, publicando problemas do espaço urbano ou ainda propor melhorias. O software foi o vencedor do AppMyCity, prêmio para o melhor aplicativo urbano do mundo (EXAME, 2014).

A rede social colaborativa *Colab.re* recebeu um aporte de R\$ 3,5 milhões da *A5 Internet Investments*, fundo de capital voltado a negócios digitais (TELE.SÍNTESE, 2014).

O estudo refere-se à uma análise para identificar o impacto real que o aplicativo causou na forma de relacionamento com a população.

2. METODOLOGIA

O objeto de estudo é a Prefeitura Municipal de Pelotas e o método utilizado foi o de estudo de caso. Conforme GIL (2010), o estudo de caso que, consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante outros delinhiamentos já considerados.

Utilizamos o estudo de caso para proporcionar uma visão global e identificar possíveis fatores que causam influência no assunto tratado. O instrumento de coleta, foi um roteiro de entrevista estruturada. Aplicada a uma servidora lotada no Gabinete do Prefeito/Ouvidoria geral, que desenvolve a função de relações públicas e jornalismo.

Trata-se de uma pesquisa qualitativa. Para os dados coletados foi utilizada a técnica de análise de conteúdo. Segundo Bandin (2009), análise de conteúdo enquanto método torna-se um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivo de descrição do conteúdo de mensagens.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os aspectos mais relevantes percebidos na prefeitura municipal de Pelotas, com relação ao surgimento de novas tecnologias foi a implantação do aplicativo *Colab.re* que favoreceu o poder público na interação com a sociedade. Ao analisar os dados, observa-se que segundo a fala da Entrevistada (2016) , “tirar uma foto, fazer um comentário e postar na rede social”, tornou-se uma rotina no mundo inteiro nos últimos anos e, afirma ainda, que isso, “não é diferente em Pelotas” e nesse sentido a Prefeitura resolveu usar a tecnologia para melhorar a conexão com o cidadão, recebendo as demandas de forma clara e transparente.

A mesma salienta ainda que, esse objetivo foi alcançado, hoje a Prefeitura tem uma relação de transparência com o cidadão através do aplicativo, no qual recebe reclamações, denúncias ou até mesmo sugestões e toma as providências cabíveis por lei para corrigir os desvios de ações ou omissões, bem como divulgar publicamente os resultados do atendimento.

Ao perguntar sobre o prazo de resposta ao cidadão, afirma que o primeiro retorno deve ser feito em até vinte quatro horas. Ainda de acordo com a entrevistada (2016), a média mensal é de 137 reclamações.

Segundo Maçada e Becker (2005) o investimento em TI deve ser combinado com outro, pois não pode ser aplicada e utilizada sem a participação das pessoas, que a utilizam no processo da tomada de decisão, dando suporte a uma estratégia de orientação.

Quanto à análise dos índices do aplicativo *Colab.re*, observa-se que até o momento, foram postadas 2.481 fiscalizações, 12.227 apoios e 8.864 comentários. Do total de fiscalizações, 2.326 já estão solucionadas, sendo que 742 foram atendidas em até um mês.

Com relação à opinião da servidora sobre o aplicativo, a mesma afirma que o *colab.re* é um aplicativo onde os usuários podem fiscalizar a cidade publicando problemas do espaço urbano ou ainda propor melhorias. Reflete isso, algo que dá voz aos moradores que fiscalizam diariamente os serviços municipais. O sucesso da rede social em Pelotas se deve ao empenho da prefeitura, em atender as demandas postadas. Segundo a entrevistada (2016), há uma grande vontade de fazer um relacionamento mais colaborativo entre o cidadão e o poder público.

Segundo Minayo (2001, p.74), “essa análise de conteúdo é compreendida muito mais como um conjunto de técnicas de informações”, ou seja constitui-se na “análise de informações sobre o comportamento humano, possibilitando uma aplicação mais variada, aplicada nas pesquisas qualitativas”.

Quando questionada sobre aos resultados do *Colab.re*, a servidora respondeu que o aplicativo contribuiu totalmente para uma maior interação da população com a Prefeitura e que todos pedidos são monitorados e o cidadão é informado do status.

Afirma ainda que, a resolutividade vem aumentando e o retorno ao cidadão têm sido em no máximo trinta dias na maioria dos casos. E por fim, afirma que a ferramenta é eficiente e atualmente possui 5.179 usuários e uma taxa de resolutividade de mais de 85%, porém este resultado só foi possível devido ao desempenho da equipe da ouvidoria unido ao trabalho das secretarias.

4. CONCLUSÕES

A presente avaliação permite concluir que com o surgimento de novas tecnologias, estas podem com certeza, auxiliar o poder público. Promovendo assim, uma maior aproximação e interação dos órgãos públicos com a comunidade em geral. A adoção deste aplicativo pela Prefeitura Municipal de Pelotas tornou mais eficiente o processo de atendimento das demandas da população, e de forma mais rápida. Esse aplicativo *Colab.re*, proporciona a maioria das pessoas o poder de fiscalizar a cidade, fazendo denúncias e propondo melhorias. Uma das metas da prefeitura municipal, foi implantar esse aplicativo *Colab.re*, e colocado em ação percebe-se, que a meta foi alcançada. Considerando que atualmente, existe uma maior interação e aproximação com a população, e ainda, que todas as publicações são monitoradas e o cidadão é informado do status.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa-Pottugal: Edições 70, 2009

COLAB.RE. Fazer a cidade melhor está nas suas mãos. Acessado em 06 jul. 2016. Online. Disponível em: <http://www.colab.re/>.

COLAB.RE. Pelotas. Acessado em 06 jul. 2016. Online. Disponível em: <http://www.colab.re/BR/RS/Pelotas>.

DIÁRIO POPULAR. Prefeitura de pelotas utilizará aplicativo para acompanhar as reclamações da população. **Diário Popular digital**. Pelotas, 22 abr. 2015. Acessado em 06 jul. 2016. Online. Disponível em: http://www.diariopopular.com.br/tudo/index.php?n_sistema=3056&id_noticia=OTgxNDc=&id_area=Mg==.

EXAME. Criadores falam sobre Colab, melhor app urbano do mundo. **Revista Exame**, São Paulo, 16 mar. 2014. Acessado em 03 agost. 2016. Online. Disponível em: <http://exame.abril.com.br/tecnologia/noticias/criadores-falam-sobre-colab-melhor-app-urbano-do-mundo>.

GIL, A, C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MAÇADA, A. C. G.; BECKER, J. L.; LUNARDI, G. L. Efetividade de conversão dos investimentos em TI na Eficiência dos Bancos Brasileiros. **Revista de Administração Contemporânea - RAC**, v. 9, n.1, Jan/Mar. 2005: 09-33.

MINAYO, M. C. de S. (org). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2001.

TELE SÍNTESE. Colab recebe aporte de R\$ 35 milhões. **Tele.Síntese**, São Paulo, 31 mar. 2014. Acessado em: 03 agosto. 2016. Disponível em: <http://www.telesintese.com.br/colab-recebe-aporte-de-r-35-milhoes/>.