

**CENTRO UNIVERSITÁRIO TABOSA DE ALMEIDA
ASCES/UNITA
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

VANESSA CRISTINA DA SILVA

**UM ESTUDO SOBRE A UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO NA INTEGRAÇÃO ENTRE A SOCIEDADE E O
PODER PÚBLICO – O GABINETE DIGITAL DE CARUARU/PE.**

**CARUARU
2016**

VANESSA CRISTINA DA SILVA

**UM ESTUDO SOBRE A UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO NA INTEGRAÇÃO ENTRE A SOCIEDADE E O
PODER PÚBLICO – O GABINETE DIGITAL DE CARUARU/PE.**

Trabalho de conclusão de curso, apresentado à Faculdade ASCES/UNITA, como requisito parcial, para obtenção do grau de bacharel em Administração Pública, sob orientação da Profª MSc Adm Wanda Medeiros.

CARUARU

2016

BANCA EXAMINADORA

Aprovado em: __/__/__

Presidente: Prof^a MSc Adm Wanda Maria Martins Medeiros.

Primeiro avaliador: Prof. Dr José Orlando Carneiro Campello

Segundo avaliador: Prof. MSc Saulo Silva de Miranda

AGRADECIMENTOS

A Deus por ter me dado a vida, saúde e me capacitado para superar as dificuldades.

Aos meus pais pela contribuição valiosa de amor, incentivo e dedicação que me incentivaram a chegar até aqui.

Ao corpo docente dessa instituição que contribui para a construção do meu conhecimento.

À minha orientadora Wanda Medeiros pelo seu companheirismo, paciência e incentivo para a construção do trabalho.

E por fim, aos meus amigos de turma e todos os outros que contribuíram com momentos significativos para minha formação.

A vocês o meu muito obrigada!

RESUMO

O desenvolvimento da tecnologia da informação tem permitido diminuir as distâncias e democratizar a comunicação entre os diversos segmentos da sociedade no mundo e no Brasil. Assim, a presente monografia surgiu da necessidade de se conhecer se a utilização da tecnologia da informação representa, objetivamente, um elemento de aproximação entre o governo e a sociedade, bem como identificar os seus desdobramentos no fortalecimento da cidadania e controle social, tomando-se como objeto de estudo o Gabinete Digital (GD) do município de Caruaru/PE, notadamente em relação à sua Ouvidoria 2.0. Pesquisou-se a dinâmica de atuação e registros de operação do Gabinete Digital, bem como a bibliografia científica disponível e documentos sobre o tema, ressaltando-se o arcabouço legal em vigor no país para garantia do acesso à informação, fundamental para o fortalecimento da transparência, notadamente sob a ótica da Constituição Federal do Brasil e da Lei número 12.527 de 18 de novembro de 2011, denominada de Lei de Acesso à Informação. A metodologia utilizada foi de estudo de caso, classificada como de natureza exploratória. Utilizou-se como meios de estudo pesquisas bibliográficas e documentais. Realizou-se visitas ao Gabinete Digital de Caruaru para a coleta do material necessário ao estudo proposto, porém as informações e registros obtidos mostraram-se inconsistentes e insuficientes para uma análise mais comparativa, temporal e aprofundada do contexto operacional do objeto estudado em relação aos objetivos inicialmente propostos. Optou-se, assim, por apresentar e discorrer sobre a atuação do Gabinete Digital baseada nos dados e informações coletadas, bem como por se lançar sugestões para com o objetivo de proporcionar a possibilidade futura de acompanhamento da efetividade de sua atuação como mecanismo de comunicação contributivo para o desenvolvimento e fortalecimento da cidadania, da participação e do controle social no município de Caruaru (PE).

Palavras Chave: Gabinete Digital, tecnologia, sociedade, controle social, cidadania, desenvolvimento, comunicação.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	6
2	JUSTIFICATIVA.....	8
3	OBJETIVOS.....	10
	Objetivos gerais.....	10
	Objetivos específicos.....	10
4	REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
4.1	A administração pública	11
4.2	A evolução da administração pública.....	13
4.3	Democracia como parâmetro de participação social.....	15
4.4	A tecnologia da informação na atuação governamental.....	17
4.5	Ouvidorias públicas.....	23
4.6	As ouvidorias no desenvolvimento da gestão pública e na participação social.....	23
4.7	O Gabinete Digital de Caruaru/PE.....	26
4.7.1	Programa Governo Responde.....	26
4.7.2	Programa Agenda Colaborativa.....	26
4.7.3	Programa Ouvidora 2.0.....	27
5	METODOLOGIA.....	28
6	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	29
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	34
	REFERÊNCIAS.....	36

1 INTRODUÇÃO

A administração pública demanda uma relação satisfatória com a sociedade para que possa cumprir os seus objetivos, através de atividades que busquem o bem comum, ou seja, uma relação de troca contínua, para que juntos possam crescer e incentivar a aproximação entre governo e sociedade.

Esta aproximação está intimamente ligada à participação social, que representa um mecanismo através do qual a sociedade acompanha a trajetória da gestão pública. O objetivo da participação social é incentivar essa relação permitindo que a sociedade civil e o governo, mesmo a partir de posicionamentos e pensamentos diferentes sobre determinados temas, possam, através do diálogo, permitir consensos que se traduzam em benefícios para ambos os lados e para a maioria da população.

A gestão pública por sua vez tem o dever de manter a sociedade informada daquilo que está sendo feito, uma vez que a lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, denominada de Lei de Acesso à Informação, lhe assegura o direito de manter-se informado.

Assim é que a Controladoria Geral da União refere-se à lei de Acesso à Informação que afirma:

A implantação de um sistema de acesso à informação tem como um de seus principais desafios vencer a cultura de segredos que, muitas vezes, prevalece na gestão pública. A disponibilização ao cidadão exige uma cultura de abertura e o serviço tem um papel fundamental para a mudança cultural, pois lida cotidianamente com a informação pública, de sua produção a seu arquivamento. (CARTILHA DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO P. 20)

Com o constante avanço tecnológico que ocorre no mundo, a sociedade passa a usar cada vez mais os meios de comunicação que lhe possibilita acompanhar as ações do governo e participar através das redes sociais ou outros aplicativos, para que haja um controle social mais eficaz. Dessa forma pode existir uma construção permanente de diálogo entre os dois lados envolvidos uma vez que deve haver responsabilidade dos atores governamentais quanto à transparência de seus atos, buscando envolver os cidadãos nessa construção conjunta de uma nova cultura política na qual

estejam, governo e sociedade, cada vez mais próximos e complementando-se em atingir a satisfação das inúmeras demandas sociais.

Assim, o presente trabalho de conclusão de curso buscou conhecer a atuação do Gabinete Digital de Caruaru, município do estado de Pernambuco, de maneira a identificar se este canal de comunicação de natureza tecnológica traduz-se em eficaz meio de aproximação e de controle social dos cidadãos em relação à atuação do governo municipal.

2 JUSTIFICATIVA

A participação social se faz necessária nas decisões e na atuação da administração pública. Essa proximidade e interação entre os cidadãos e o poder público precisa e deve ocorrer de forma sistemática e ininterrupta.

Diante dos avanços da administração pública e da tecnologia da informação a sociedade possui, atualmente, mecanismos que facilitam o acompanhamento das práticas governamentais e a participação na tomada de decisões. Esses mesmos mecanismos permitem que a opinião pública opine, seja esclarecida em seus questionamentos e influencie as decisões do poder público em seus diversos níveis. A internet pode ser indicada como um dos canais de comunicação mais significativos para a promoção de aproximação entre o cidadão e os diversos níveis de governo. Nesse aspecto a Controladoria Geral da União (CGU, 2015) afirma que: “A participação do cidadão na prevenção e no combate à corrupção busca envolver a sociedade numa mudança pela educação, pelo acesso à informação e pela mobilização social” (s/p).

Um exemplo desta nova forma de participação é o Portal da Transparência do Governo Federal, que disponibiliza via internet mecanismos que facilitam o acompanhamento das informações pelo cidadão, proporcionando o recebimento de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, dentre outros.

A familiarização e incremento do uso de equipamentos eletrônicos tais como computadores em geral, tablets e smartphones, proporcionou condições de surgimento de um novo contexto político de participação onde as informações podem ser compartilhadas rapidamente, promovendo uma maior interação entre usuários, inclusive no tocante aos cidadãos e seus governantes.

O município de Caruaru conta com a Secretaria de Participação Social, e um dos mecanismos democráticos que a mesma instituiu foi buscar promover a aproximação com os munícipes através de ouvidoria e programas para esclarecimento de dúvidas e cobranças. Tanto a secretaria como seus programas são iniciativas recentes no município e que ainda se encontram em desenvolvimento.

O denominado Gabinete Digital de Caruaru/PE, representa a mais significativa iniciativa do governo municipal, no sentido de se inserir na nova

dinâmica de participação e integração com a sociedade, a partir da utilização da tecnologia da informação. Sua criação ocorreu no ano de 2013 e por esse motivo ainda não é mais amplamente conhecido pela sociedade, ressaltando-se também seu caráter de inovação o que, certamente, demanda tempo necessário ao estabelecimento desta nova e pretendida cultura participativa.

Desta forma, crê-se que a presente proposta de estudo é pertinente na medida em que é necessário identificar e utilizar mecanismos de comunicação que possam contribuir para o desenvolvimento da cidadania, da participação e controle social no município de Caruaru/PE.

3 OBJETIVOS

Objetivo geral

- Identificar a importância da participação da sociedade no acompanhamento das ações do poder público e discutir as possíveis influências da tecnologia na participação social através da comunicação do Gabinete Digital de Caruaru/PE, no período de 2013 a 2015.

Objetivos específicos

- Conhecer o funcionamento do Gabinete Digital de Caruaru/PE, no que se refere à sua operação.
- Estudar os registros estatísticos das interações entre sociedade e poder público municipal ocorridos através do Gabinete Digital de Caruaru/PE no período de 2013 a 2015.
- Identificar como são tratadas as demandas e intervenções da população através do Gabinete Digital de Caruaru/PE.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

4.1 A administração pública

A administração se define como o processo de tomada de decisões sobre objetivos e utilização de recursos. Segundo Maximiano (2009) administrar abrange cinco tipos principais de decisões, também chamadas processos ou funções: planejamento, organização, liderança, execução e controle.

Planejar é definir os objetivos e quais os meios necessários que vão ser utilizados para conseguir chegar aos objetivos desejados; já a organização tem como proposta definir funções da estrutura organizacional para que os objetivos sejam alcançados. A liderança é um dos pontos chave para uma administração eficiente pois cabe ao líder conduzir o grupo para que o mesmo consiga gerar resultados, e é através da motivação e da influência que o líder consegue chegar a tais resultados com o grande grupo. A execução, por sua vez, é o meio de realização de tudo que foi planejado, é a ação de fazer com que aconteça, e por fim, tem-se o controle que serve para acompanhar o progresso da organização. Dessa forma as quatro funções administrativas da Teoria Clássica são essenciais para o exercício administrativo seja ele público ou privado, pois precisam de acompanhamento para que os resultados sejam alcançados e se obtenha a satisfação de todos os envolvidos.

Nesse sentido, segundo MEIRELLES (1985), administrar é gerir interesses segundo a lei, a moral e a finalidade dos bens entregues à guarda e à conservação alheias. Se os bens e interesses geridos são individuais, realiza-se administração particular; se são coletivos, realiza-se administração pública.

A administração pública e privada possuem objetivos diferentes. O setor público busca o bem estar social e com isso suas ações são totalmente voltadas para a população. No que se refere ao setor privado suas ações são focalizadas na obtenção de lucro apesar de também cumprirem um papel social na medida em que geram empregos.

Com isso a administração pública uma vez ligada a gestão pública possui conceitos interligados onde dividem a organização da máquina pública. Nesse sentido para que o governo possa alcançar os seus objetivos e executar aquilo que é necessário precisa da administração pública que com suas inúmeras

funções realiza, através de seus diversos órgãos, as demandas necessárias para atender a sociedade como um todo.

Assim, cabe ao poder público a prestação de serviços à sociedade, tais como saúde, educação, segurança pública, habitação, dentre outros, buscando o bem comum. É através desses serviços que a administração pública pode mostrar sua natureza e sua funcionalidade, e cabe à sociedade acompanhar suas ações. Nesse sentido, Harmon e Mayer (1999) afirmam que:

A administração pública é a ocupação de todos aqueles que atuam em nome do povo - em nome da sociedade, que delega de forma legal – e cujas ações têm consequência para os indivíduos de grupos sociais”.
(HARMON E MAYER 1999, P. 34)

De acordo com o Art. 37 da Constituição Federal de 1988, há princípios obrigatórios que devem ser seguidos pela administração pública direta e indireta de qualquer dos poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, e que são: o princípio da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência.

Dessa forma GASPARINE (1995) entende os conceitos dos princípios da seguinte maneira: a legalidade é associada à gestão pública através das atividades realizadas e das leis seguidas, de maneira que não se afaste dos seus mandamentos, sob pena do ato realizado não ser reconhecido e o autor do ato ser responsabilizado. A impessoalidade determina que qualquer atividade da administração pública seja inteiramente dirigida a todos os cidadãos, sem que se faça distinção de natureza ou discriminação. A moralidade liga-se diretamente a quem administra, devendo seguir inteiramente os princípios morais para se atender os interesses públicos. A publicidade torna o ato público conhecido para todos através da divulgação, sendo obrigatório que os contratos e documentos da administração pública sejam divulgados em diários oficiais para o controle da sociedade sobre o que está acontecendo na administração pública. E por fim, a eficiência determina que a administração pública, seja ela direta ou indireta, tenha conduta neutra e transparente, atuando em busca da qualidade de forma participativa, e sempre observando os critérios legais para melhor utilizar os recursos públicos.

É então, a partir da observação de tais princípios, que a atuação da gestão pública deve ser pautada, e os canais de comunicação representam inestimável fonte de subsídios para a adoção de adequados padrões de atuação.

4.2 A evolução da administração pública

A administração pública teve seu desenvolvimento expressado por três modelos: o da administração patrimonialista, a administração burocrática e a administração gerencial. Na administração pública patrimonialista não se tinha qualquer zelo pelo patrimônio público e os gestores não separavam o público do privado. Os membros do governo eram considerados nobres pelos estados absolutistas europeus do século XVIII, e com isso os cargos públicos eram ocupados por indivíduos das próprias famílias que tomavam posse da administração pública tornando o nepotismo e a corrupção como os maiores erros ligados à administração pública.

Na administração pública burocrática o principal objetivo era combater as práticas do patrimonialismo para banir o nepotismo e a corrupção. A base da administração burocrática é o controle da corrupção, investindo-se na especialização dos gestores, na impessoalidade administrativa, no formalismo e na hierarquia funcional. Contudo a administração pública burocrática, focada no controle para evitar riscos, distancia-se do seu objetivo que é atender as necessidades da sociedade, podendo considerar o controle como o verdadeiro fim do estado, e com isso perdendo sua principal característica.

A administração pública gerencial atualmente orientadora da prática da gestão pública apoia-se na burocrática porém com objetivos e iniciativas bem diferentes. A eficiência dos serviços, a qualidade e a redução de custos, a ênfase nos serviços voltados para os cidadãos tendo como foco a qualidade a participação nos acontecimentos e total interação, também são características da administração pública gerencial.

Assim, com a evolução da administração pública o Estado e o Governo carecem de um comprometimento maior na realização de suas atividades. A falta de comprometimento ocorrido em alguns planejamentos são consequências dos antigos modelos administrativos que não visava o bem social, porém, a notável evolução traz um planejamento e funcionamento mais comprometidos. O modelo

gerencial vem se mostrando presente e aperfeiçoando suas mudanças organizacionais e metas estabelecidas buscando atingir a qualidade de serviços que o cidadão requer.

Segundo CASTELLS 1998 (apud SALDANHA, 2006) há necessidade de se pensar uma estrutura do Estado com funcionamento flexível e uma política variável, a partir dos seguintes princípios:

- Princípio da subsidiariedade: os estados nacionais assumem um maior número de serviços, assim a administração deve ser objetiva e descentralizada para privatizar apenas o necessário e ter um melhor desempenho.
- Princípio da flexibilidade: o Estado precisa ser negociador em vez de decretador e deve intervir antes de controlar, é necessário também adaptar-se às constantes mudanças no mundo.
- Princípio da coordenação: para que o Estado possa ser flexível e descentralizar, é preciso ir além dos limites políticos nacionais e interagir com as demais administrações locais.
- Princípio da participação cidadã: define a legalidade da administração, com participação cidadã é possível uma democracia eficaz demonstrando o comprometimento do Estado.
- Princípio da transparência administrativa: pelo histórico político voltado à corrupção é necessário mecanismos para que se possa evita-la. Esses mecanismos são os de controle e transparência, devendo ocorrer no controle externo do Estado, apoiado na sociedade.
- Princípio da modernização tecnológica: com objetivo de tornar a administração flexível, participativa e descentralizada, a modernização tecnológica trará benefícios.
- Princípio da profissionalização: revê o quadro de funcionários, contratando apenas profissionais capacitados, principalmente os administradores. Dessa forma a corrupção tenderá a diminuir, pois serão pagos salários de acordo com as funções e serão eliminados funcionários incompetentes.
- Princípio da retroação: dará condição as empresas para que corrijam seus próprios erros.

4.3 Democracia como parâmetro de participação social

O processo democrático teve seu início na Grécia antiga, na cidade de Atenas onde os primeiros rituais democráticos foram iniciados. Porém, a democracia grega não alcançava todos os cidadãos, já que somente alguns deles poderiam exercer o direito de eleger aqueles que iriam lhes representar, pois a sociedade grega era dividida em classes sociais nas quais aqueles que tinham um poder aquisitivo maior poderiam exercer a chamada democracia com a utilização do direito ao voto.

No Brasil, o surgimento da república ocorreu em 1889, e seu desenvolvimento foi marcado por vários e importantes acontecimentos e mudanças de governo, representativos de um período de transição, tais como a república velha, a era Vargas, a república populista, o regime militar e a nova república, atualmente instalada. Tais formatos da república contribuíram para o fortalecimento da democracia, em que a sociedade, de forma livre e democrática, passa a escolher seus representantes.

A evolução da democracia trouxe à sociedade uma série de benefícios que possibilitam um alcance de todos os setores sociais, através do estudo de várias ciências para renovar a democracia representativa que é o meio pelo qual os eleitores, através da votação, elegem os seus representantes.

Assim, a democracia representativa é uma forma de evolução quando comparada aos processos de escolha anteriores nos quais o cidadão não tinha o direito de eleger seus representantes, mas esse meio já não funciona como deveria e não cumpre seus objetivos uma vez que muitos dos eleitos demonstram descompromisso com o serviço público prestado à sociedade.

Surge, então, a democracia participativa que vem conquistando seu espaço e defende os mecanismos de participação através dos quais o cidadão possa acompanhar e controlar as decisões públicas, permitindo e incentivando a participação da sociedade de forma igualitária e inclusiva, proporcionando uma maior amplitude de atuação aos mais diversos segmentos da sociedade, ao contrário do que costumava ser observado no modelo de democracia representativa, cujo foco e bases de sustentação restringiam-se, primordialmente, a grupos representativos de interesses econômicos da classe empresarial.

A democracia tem como função proteger os direitos humanos e a liberdade e por isso pode ser definida como o governo em que o povo exerce a soberania, ou como um sistema político em que os cidadãos têm o poder de eleger os seus representantes. Nesse sentido a Constituição Federal de 1988 afirma em seu Art. 5 que:

Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade. (BRASIL, 1988, p. 9)

O processo de evolução democrática agregou conquistas ao longo do tempo com alguns direitos sendo alcançados e disseminados, inclusive no tocante à afirmação da liberdade de expressão a todo e qualquer grupo ou pessoa. Na atualidade a democracia participativa torna-se cada vez mais presente na vida dos cidadãos, no sentido de leva-los a compartilharem as decisões e ações do poder público, num protagonismo de cidadania que implica não só a participação efetiva, mas, igualmente, a responsabilidade pelo acompanhamento e fiscalização da atuação do poder público.

Participação social define-se como uma interferência dos indivíduos nas decisões para construção e evolução da sociedade, utilizando-se mecanismos de acompanhamento especificamente criados para este fim, e que são pertinentes ao exercício desta intervenção e participação.

O processo participativo que garante ao cidadão um papel de protagonismo na gestão está claramente identificado na Constituição Federal em seu art. 1º parágrafo único:

A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado democrático de direito e tem como fundamento:

L - a soberania;

II – a cidadania;

III – a dignidade da pessoa humana

v – o pluralismo político.

Parágrafo único. Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta constituição. (BRASIL, 1988, p. 8)

Assim, a Lei de Responsabilidade Fiscal em seu art. 48 reforça e assegura o direito participativo:

São instrumentos de transparência da gestão fiscal, aos quais será dada ampla divulgação, inclusive em meios eletrônicos de acesso público: os planos, orçamentos e leis de diretrizes orçamentárias; as prestações de

contas e o respectivo parecer prévio; o Relatório Resumido da Execução Orçamentária e o Relatório de Gestão Fiscal; e as versões simplificadas desses documentos.

Parágrafo único. A transparência será assegurada também mediante:

I – incentivo à participação popular e realização de audiências públicas, durante os processos de elaboração e discussão dos planos, lei de diretrizes orçamentárias e orçamentos;

II – liberação ao pleno conhecimento e acompanhamento da sociedade, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira, em meios eletrônicos de acesso público;

III – adoção de sistema integrado de administração financeira e controle, que atenda a padrão mínimo de qualidade estabelecido pelo Poder Executivo da União. (s/p)

Nesse sentido os mecanismos de participação social tem influenciado a sociedade mesmo que ainda de forma reduzida, exercendo ativamente a democracia, conhecendo seus direitos e deveres em relação ao setor público, pois uma vez que a democracia representativa se encontra em crise, a sociedade percebe a necessidade de se empoderar, para assim interferir na prática de atividades públicas de forma a compartilhar com aqueles que se encontram à frente da gestão do setor público, tais deveres e direitos, cobrando-lhes a efetiva atuação ética como contrapartida de sua indicação/eleição para tais posições de poder.

Para que se possa pensar efetivamente na participação e no controle social, é necessário que se disponha de ferramentas que permitam e fomentem a aproximação entre o governo e a sociedade.

4.4 A tecnologia da informação na atuação governamental

A era digital se disseminou no mundo inteiro com a tecnologia e seus avanços proporcionando às pessoas o acesso a inúmeras informações nos mais diversos setores e aspectos da dinâmica social global. O desenvolvimento da sociedade nas últimas décadas tem permitido um grande fomento de sua utilização pelos cidadãos, além de exercer um importante papel junto ao meio político. Porém, apesar do grande avanço, é preciso cautela na busca por informações por meio tecnológico já que internet proporciona vários resultados que podem ou não ser verdadeiros.

Assim, BATISTA (2006) afirma que a internet do ponto de vista técnico faz parte de uma união das redes que compõem o mundo, mas, o usuário entende de

uma maneira que faz da internet um meio para a busca de infinitas informações e comunicação entre pessoas.

A inclusão digital traz ao Brasil um aumento visível de pessoas que estão utilizando a internet e possibilita a inserção de indivíduos na era digital para uma evolução contínua da gestão pública. De acordo com dados do IBGE (2014) a internet chega a mais de 50% das casas dos brasileiros. Em 2014, era de 36,8 milhões o número de conectados com a internet e o smartphone passou a ser o aparelho mais comum entre as pessoas, substituindo os computadores, os quais estão perdendo seu espaço para os avanços tecnológicos dos aparelhos celulares. Ainda de acordo com o IBGE a tecnologia só deixa de estar presente na casa das pessoas que não possuem uma renda superior a um salário mínimo.

A tecnologia da informação contempla atividades realizadas por um sistema de computadores que transmitem informações seguras e as armazenam. Nesse sentido suas inovações tecnológicas chegam ao meio governamental para somar às suas ações, uma vez que os meios de comunicação em seu processo evolutivo acelerado trazem programas de computadores capazes de ajudar o desenvolvimento do serviço público vez que o mesmo necessita de inovações capazes de ajudar na melhoria da gestão.

Os diversos serviços públicos disponíveis na internet dão à sociedade uma maior facilidade e agilidade de atendimento das necessidades, dispensando os deslocamentos e custos decorrentes desses atendimentos, de maneira transparente, como o processo de votação atual realizado através de urnas eletrônicas diminuindo-se as chances de erros e corrupção no processo eleitoral.

Os *softwares* desenvolvidos na área de gestão de controle e prestação de serviços são capazes de processar informações rápidas e precisas, já que o século XXI vive a era da informação e do desenvolvimento tecnológico, no qual a cada dia é possível obter informações e soluções informatizadas em tempo real. É possível observar que a sociedade cada vez mais aproxima-se desse desenvolvimento e dessa comunicação como se percebe através das redes sociais, amplamente utilizadas para a comunicação dos governos e seus órgãos com a sociedade.

Dessa forma a tecnologia tem sido reconhecida pelo setor público como importante instrumento para sua atuação, uma vez que, com o acesso à tecnologia e a participação popular, a atuação do governo pode ser melhorada em

termos de eficiência, eficácia e efetividade, levando a melhores níveis de satisfação da sociedade.

Por outro lado, quando a gestão pública abre espaço para a participação da sociedade nas suas atividades e no conhecimento de informações deve estar preparada e atenta para receber dúvidas, críticas e até acusações a respeito da transparência de suas ações, devendo atuar sistematicamente no acompanhamento dessas interações. É preciso responsabilidade tanto da gestão que incentiva por meio tecnológico a participação da sociedade, quanto desta última, no sentido da veracidade das informações, para que assim possam usufruir de efeitos positivos que a tecnologia implantada como auxílio da gestão pode gerar.

Percebe-se atualmente estar ocorrendo uma renovação em relação ao serviço público, sendo um processo de transição onde a sociedade mostra-se mais atenta e exerce seu direito democrático em participar de todas as formas que lhe são facultadas, como indicativo de que a nova cultura política se insere na vida dos cidadãos e junto com ela o desejo de participar mais ativa e conscientemente no exercício de seus direitos.

A adoção dessa nova cultura política tem sido de fato um desafio não só para o governo municipal, federal e estadual, mas também para a sociedade como um todo, cabendo ao poder público ofertar recursos e meios tecnológicos para que o cidadão possa interagir e protagonizar este novo papel que lhe é conferido e demandado nas relações entre os dois lados, e uma vez que esta interação de fato se estabeleça o poder público poderá beneficiar-se de subsídios fundamentais para o aperfeiçoamento e a retroalimentação de sua atuação.

É de responsabilidade de todo órgão público ser transparente na prestação de contas daquilo que está sendo feito com a receita oriunda da população. É a partir desta postura que demonstram o que estão fazendo com o dinheiro público e quais ações estão sendo realizadas para o benefício social, incentivando assim a proximidade e o envolvimento popular com o governo. Nesse sentido GIACOMONI (2010) afirma que:

A Controladoria Geral da União tem por função principal desempenhar atividades de prevenção à corrupção e diante disso promover a transparência e observar e apurar as atividades de irregularidades exercidas no poder executivo por meio de conduta não satisfatória. (GIACOMONI, 2010 P. 358)

Ressalte-se que o controle social possui um papel controlador que observa os resultados e verifica o desempenho das atividades realizadas pela gestão pública, na busca por contribuir para solucionar os problemas sociais. A principal intenção do controle é que as leis estabelecidas sobre a transparência sejam cumpridas e executadas para que se tenha o conhecimento de atuação dos governantes.

Assim, o controle social, é uma ferramenta de participação popular que tem o objetivo de incentivar a sociedade na busca pela fiscalização das ações e o monitoramento e acompanhamento das decisões da administração pública, direito assegurado pela Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º e inciso XXXIII:

Todos tem o direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestados no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. (BRASIL, 1988, p. 9)

Igualmente, a Lei de Acesso a Informação Nº 12.527 estabelece que a administração pública preste informações aos cidadãos, como está disposto em seu art. 3º e incisos:

Art. 3º Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

- I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
- IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
- V – desenvolvimento do controle social da administração pública. (s/p)

Uma vez que o cidadão tem direito a receber informação, a Lei de Acesso a Informação surge para garantir e assegurar esse direito, entrando em vigor em 16 de maio de 2012, e a partir do qual qualquer pessoa pode solicitar dos órgãos públicos informações a eles relativas, a qualquer momento, tendo os órgãos a responsabilidade de responder imediatamente se a informação estiver disponível. Caso não esteja, há prazo de vinte dias para resposta, podendo ser prorrogado por até dez dias caso haja justificativa. Já o cidadão não precisa justificar sua solicitação, e essas informações devem ser gratuitas.

Apenas serão cobrados quando haja custos dos serviços e dos materiais utilizados na reprodução e envio de documentos, e neste caso o órgão deverá disponibilizar ao cidadão solicitante uma Guia de Recolhimento da União (GRU) ou documento equivalente para que ele possa realizar o pagamento. Algumas informações podem não ser respondidas pelo fato de estarem sob sigilo nos termos da Lei de Acesso à Informação, tais como informações pessoais que afetem a vida das pessoas ou informações protegidas por outras legislações vigentes no país como é o caso do sigilo fiscal e do sigilo bancário. Dessa forma o art. 6 da Lei de Acesso a Informação assegura:

Art. 6º Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a:

- I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;
- II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e
- III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso. (s/p)

Conforme se percebe, a Lei de Acesso à Informação pode ser utilizada de duas formas: 1) através da transparência passiva que é quando a informação específica é solicitada e liberada para pessoa física ou jurídica, ou 2) pela transparência ativa que é quando as informações são fornecidas para toda a sociedade através dos espaços coletivos, sendo divulgados em sites dos órgãos. Nesse sentido o art. 5º da LAI afirma que “é dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão”. (s/p)

O controle interno e controle externo existem para tornar mais intenso o monitoramento social sobre as ações da administração pública. São eles que ajudam a sociedade a acompanhar o andamento da gestão mais de perto.

O controle interno é exercido pelos próprios órgãos do Estado, verificando a ocorrência de desrespeitos legais, e caso esta situação ocorra devem ser de imediato comunicados ao Tribunal de Contas da união/ TCU. Nesse sentido o Art. 74 da CF determina:

Art. 74. Os Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário manterão, de forma integrada, sistema de controle interno com a finalidade de:

- I - avaliar o cumprimento das metas previstas no plano plurianual, a execução dos programas de governo e dos orçamentos da União;

II - comprovar a legalidade e avaliar os resultados, quanto à eficácia e eficiência, da gestão orçamentária, financeira e patrimonial nos órgãos e entidades da administração federal, bem como da aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado;

III - exercer o controle das operações de crédito, avais e garantias, bem como dos direitos e haveres da União;

IV - apoiar o controle externo no exercício de sua missão institucional.

§ 1º Os responsáveis pelo controle interno, ao tomarem conhecimento de qualquer irregularidade ou ilegalidade, dela darão ciência ao Tribunal de Contas da União, sob pena de responsabilidade solidária.

§ 2º Qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato é parte legítima para, na forma da lei, denunciar irregularidades ou ilegalidades perante o Tribunal de Contas da União. (BRASIL, 1988, p. 28)

O controle externo, por sua vez, verifica o funcionamento e as ações da administração pública no que diz respeito à regularidade dos gastos públicos. Há ainda meios de controle social através dos quais o cidadão pode enviar a sua indicação de irregularidades administrativas identificadas, e a maioria desses canais de comunicação conta com ferramentas virtuais que facilitam o acesso da população que deseja contribuir para o melhor funcionamento da gestão pública. Pode-se citar como exemplos a Controladoria Geral da União, o Tribunal de Contas e o Ministério Público em todas as suas esferas, o Poder Judiciário, a Procuradoria Federal dos Direitos dos Cidadãos e a Ouvidoria Geral da União, dentre outros.

Assim, o cidadão torna-se um importante protagonista para o funcionamento adequado da gestão, e uma vez que o direito à informação é uma garantia constitucional, a sociedade tem em suas mãos o dever de atuar de forma cidadã para contribuir com a administração pública. Assim fazendo, a sociedade colabora para que a aplicação dos recursos públicos seja feita de forma correta, e para que através das denúncias, os casos de irregularidade administrativa sejam descobertos.

O controle social por ser uma ferramenta que busca identificar e combater a corrupção, é um instrumento de prática da cidadania, havendo ainda recursos jurídicos que lhe dão suporte, como as Petições, Certidões, Ação Popular, Mandado de Segurança a coletivo, Mandado de Segurança a individual, Ação Civil, Mandado de injunção, todos eles instrumentos constitucionais utilizáveis por qualquer indivíduo para o efetivo direito do exercício do controle social.

4.5 Ouvidorias públicas

Denomina-se ouvidoria pública o instrumento através do qual o cidadão pode utilizar-se dos mecanismos por ela oferecidos para participar e acompanhar as decisões e acontecimentos da administração pública. As ouvidorias atuam como instrumento facilitador do diálogo entre sociedade e governo, sendo um espaço no qual as demandas dos cidadãos são recebidas e analisadas para que as soluções sejam encontradas.

É assim que posiciona-se SIRAQUE (2009), ao definir: “As ouvidorias foram instituídas para ouvir os reclamos da sociedade, analisar a veracidade destes e encaminhá-los aos órgãos competentes para as providencias que se fizerem necessárias”.

A ouvidoria funciona como aliado do governo e sua função é a criação de novos espaços de cidadania que gerem a atuação participativa da sociedade, fortalecendo essa nova cultura democrática. Esses mecanismos promovem um amadurecimento na sociedade uma vez que os cidadãos buscam, através das ouvidorias, fiscalizar e controlar os acontecimentos da gestão pública. Parece sinalizar uma postura mais reivindicativa da sociedade, atualmente mais conhecedora de seus direitos e deveres, o que fomenta o crescimento da prática do controle social.

Dessa forma, as ouvidorias públicas surgem como oportunidade para a participação política e social, e essa participação chega até ao ouvidor através de e-mail, telefonemas ou com a ida do cidadão à ouvidoria. Porém, quando o cargo de ouvidor é preenchido por recursos humanos que não possuam a qualificação e a real percepção do valor e papel deste mecanismo, muitos problemas são potencialmente possíveis de ocorrerem, levando o usuário até a formação de uma imagem negativa do governo como um todo.

4.6 As ouvidorias no desenvolvimento da gestão pública e na participação social

O governo nos dias atuais deve perceber a necessidade da transparência nas realizações das atividades, e essa transparência pode ser alcançada através dos mecanismos de participação social que vem se desenvolvendo a cada dia com

suas inovações, de maneira que as ouvidorias tornaram-se um mecanismo capaz de contribuir com o poder público, notadamente em relação à transparência e aproximação com a sociedade.

Tais mecanismos oferecem ao cidadão total envolvimento para participação de várias maneiras, seja para reclamar, elogiar ou cobrar. As ouvidorias tornam o cidadão mais próximo das ações governamentais e uma vez que haja insatisfação, o mecanismo participativo estará disponível para o esclarecimento de dúvidas e resoluções de problemas, pois faz parte da missão das ouvidorias públicas manter sempre um diálogo aberto com cidadão garantindo que sua contribuição e intervenção possa tornar-se agente de desenvolvimento da gestão pública. Nesse sentido tem-se que:

Uma ouvidoria por excelência deve ser a representação da voz do cidadão na organização, direcionando ações de melhorias, fidelizando clientes e gerando o valor que antes era obtido em pequenas interações com a organização. (GUIA DE OUVIDORIAS BRASIL, 2011 p. 23)

Ainda segundo o Guia de Ouvidorias Públicas (2011 p.13): “Ouvidoria é a instituição que representa os legítimos interesses dos cidadãos no ambiente em que atua, na busca de soluções definitivas.”

Responsável por levar as demandas da sociedade até os gestores, a criação de ouvidorias tem sido frequente já que os próprios gestores públicos percebem a necessidade de saber o que a sociedade tem observado quanto a sua atuação e dos órgãos que compõem o governo.

As ouvidorias públicas e privadas possuem os mesmos objetivos, que são o de receber as demandas e procurar resolve-las junto aos responsáveis diretos, porém, a natureza das duas é diferenciada. A ouvidora pública tem por missão atuar na defesa do cidadão buscando solucionar as demandas recebidas de acordo com as necessidades indicadas. Já as ouvidorias privadas utilizam-se de um mecanismo denominado Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) que é um serviço de atendimento aos clientes usualmente ofertado através de um sistema de telefonia gratuito.

Os valores que devem reger a criação e a atuação das ouvidorias, os quais devem ser divulgados aos cidadãos, contemplam:

- Atuar fundamentada em um conjunto de valores morais e legais e em princípios éticos capazes de garantir conduta imparcial e senso de justiça

que possibilitem identificar oportunidades de melhorias, recomendar mudanças nos processos de trabalho e nos procedimentos e, assim, contribuir para a credibilidade da instituição e a perenidade do negócio;

- Transformar as manifestações legítimas dos cidadãos, consumidores e usuários de produtos e serviços em melhorias para os processos de trabalho, desenvolvimento de novos produtos e serviços e mais qualidade para o atendimento ao público;
- Trabalhar pautada em fatos, seguindo o princípio da igualdade, que possibilite efetuar recomendações que agreguem valor ao cidadão, à organização e à sociedade;
- Acolher o cidadão com atenção, respeito e atuar com transparência, pautando-se em uma conduta de coerência, imparcialidade e compromisso na busca de uma solução efetiva;
- Ser detentora da autonomia necessária para que possa transitar tanto internamente como externamente, bem como ter acesso às informações necessárias para a formulação de proposições de melhorias. (GUIA DE OUVIDORIAS BRASIL p. 21.)

As ouvidorias podem melhorar o funcionamento da administração pública a partir de um adequado funcionamento que possibilite atingir os resultados. O gestor por sua vez ao perceber a importância desse mecanismo deve buscar utilizá-lo da forma mais correta possível dando-lhe a devida importância e incentivando o seu uso para que os cidadãos também percebam que o desenvolvimento da gestão pública necessita da sua participação.

Também é igualmente fundamental que o poder público não apenas ponha à disposição do cidadão as ferramentas de participação, como ouvidorias, mas que atue no sentido de preparar a sociedade para utilizar tais ferramentas de forma efetiva.

De acordo com a Constituição Federal de 1988, o capítulo VII –em seu art. 37 parágrafo 3º cita:

3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

- I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, assegurando a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;
- II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informação sobre atos de governo, observando o disposto no art 5º, X e XXXIII;
- III – a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

(BRASIL, 1988, p 18)

Dessa forma as ouvidorias são necessárias em todas as esferas da administração pública, não apenas por força da determinação constitucional, mas por representarem elemento fundamental para a gestão transparente.

4.7 O Gabinete Digital de Caruaru/ PE

O Gabinete Digital de Caruaru, objeto de pesquisa da presente monografia, é uma iniciativa da prefeitura de Caruaru/PE através da Secretaria de Participação Social. Trata-se de uma ferramenta que promete ser democrática e que proporciona por meio da participação popular uma interação entre governo e sociedade através das mídias sociais. Foi criada em 2013 a partir da experiência do Gabinete Digital do Rio Grande do Sul que através dos seus meios democráticos obteve reconhecimento internacional.

Há no Gabinete Digital de Caruaru programas desenvolvidos que proporcionam essa interação, tais como Ouvidoria 2.0, Prefeito Responde, Agenda Colaborativa, cada um desses programas sendo acessíveis aos munícipes através do site do Gabinete Digital (<http://www.gabinetedigitalcaruaru.com.br/>) no qual é possível cadastrar-se e colaborar.

A estrutura do Gabinete Digital de Caruaru está composta por três programas, quais sejam:

- Governo Responde
- Agenda Colaborativa
- Ouvidoria 2.0

A seguir descreve-se resumidamente qual o objetivo e dinâmica de cada um dos programas acima.

4.7.1 Programa Governo Responde

Trata-se de um mecanismo de interação com os munícipes, contabilizando-se mensalmente as demandas recebidas pela Ouvidoria e verificando-se qual delas apresenta o maior índice de solicitações. A partir deste dado, o órgão ou setor que foi o mais demandado elabora resposta através de vídeo que é postado nas redes sociais.

4.7.2 Programa Agenda Colaborativa

Esse programa tem o objetivo de promover visitas do prefeito aos bairros de Caruaru, e esses bairros a serem visitados são escolhidos pelos munícipes através de votação na página do Gabinete Digital levando a população a interferir diretamente na agenda do prefeito. Nessas visitas os munícipes tem a oportunidade de apresentar e discutir suas demandas com o gestor municipal, diretamente.

4.7.3 Programa Ouvidoria 2.0

A ouvidoria funciona como um programa de atendimento à população através do qual podem ser apresentadas reclamações, esclarecidas dúvidas, recebidas sugestões, dentre outros serviços, sendo possível acessá-la através do endereço eletrônico do Gabinete Digital.

Assim, a partir dessa composição pode-se afirmar que, em tese, o Gabinete Digital estaria estruturado para proporcionar a interação entre os governantes e a sociedade por meio dos mecanismos à disposição na sua página eletrônica, podendo ser acessado a partir de celulares, computadores e vários outros aparelhos tecnológicos.

5 METODOLOGIA

Metodologia são as etapas que devem ser seguidas em um trabalho bem estruturado e organizado, ou seja, são as técnicas e os métodos que devem estruturar o trabalho no decorrer do desenvolvimento da pesquisa. A presente pesquisa é de natureza qualitativa, ou seja, a partir das informações adquiridas é possível buscar respostas para os problemas encontrados.

A presente pesquisa constitui-se em um estudo de caso, onde o objeto de estudo foi representado pelo Gabinete Digital do município de Caruaru/PE.

Segundo GIL (2010), o estudo de caso é uma pesquisa profunda que estuda objetivos de modo detalhado, de uma forma que mostre o objeto estudado em análise e em detalhe para melhor entendimento.

O presente estudo pode ser classificado como de natureza exploratória por utilizar a análise dos registros dos atos na busca por esclarece-los conforme proposto na presente pesquisa.

Segundo GIL (2007) a pesquisa exploratória busca trazer ao pesquisador maior familiaridade com o problema de forma a que possa contribuir para torna-lo mais compreensível.

Os meios de estudo utilizados neste projeto foram pesquisas bibliográficas e documentais, a partir de autores que discorrem cientificamente sobre o tema da pesquisa, bem como com a análise de registros documentais do objeto de pesquisa.

A pesquisa bibliográfica abrange o conhecimento científico de diversos autores sobre o tema abordado na pesquisa, de acordo com Lakatos (2010):

... toda bibliografia já tornada pública, não somente em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico, etc. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito dito ou filmado sobre determinado assunto, inclusive conferências seguidas de debates que tenham sido transcritos por alguma forma, quer publicadas ou gravadas. (LAKATOS, 2010 P. 166)

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Para a realização desse estudo foi fundamental efetuar visitas ao Gabinete Digital de Caruaru localizado na Secretaria de Participação Social (SPS) para observar e conhecer sua estrutura e a dinâmica de seu funcionamento no relacionamento com os munícipes.

Buscando-se atender aos objetivos da presente monografia utilizou-se os dados e informações fornecidos pelo Gabinete Digital de Caruaru, os quais foram relativos apenas a informações de caráter geral sobre o órgão, o Balanço do Gabinete Digital Caruaru 2014/2015, e o seu Relatório Mensal de Janeiro/2015.

Ressalte-se que o aprofundamento de análise inicialmente pretendida pelo presente trabalho, notadamente em relação à Ouvidoria 2.0, não foi viabilizado devido à falta de acesso a dados que permitissem um estudo temporal comparativo e norteador de análise de atuação, tanto no aspecto quantitativo quanto, e principalmente, qualitativo.

Na sequência apresenta-se os dados e informações, bem como são apresentadas as considerações a que se chegou a partir do material coletado no Gabinete Digital.

Em relação ao ano de 2015, as tabelas a seguir representam os principais dados coletados quanto ao Gabinete Digital de Caruaru.

Ressalte-se que tais dados mensais de acompanhamento da atuação do GD estão completos quanto ao primeiro semestre de 2015, porém, para o segundo semestre apenas foram fornecidos os valores referentes aos meses de agosto, setembro e outubro de 2015.

Não se pode afirmar com certeza, mas é possível que este processo de acompanhamento tenha sido interrompido a partir de outubro, em função dos resultados do primeiro turno da eleição municipal de Caruaru, no qual não houve indicação da chapa apoiada pelo grupo político então no poder.

A se confirmar esta motivação, este procedimento representaria mais um dos aspectos a serem sugeridos para pesquisa posterior, pois representaria uma prática frequente entre as equipes de governo na região, e um dos indícios de continuidade de uma prática político-partidária tradicional que não atende aos interesses e demandas da sociedade na atualidade.

Balanço de atividades do Gabinete Digital Primeiro Semestre – 2015						
MÍDIAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Número de Fãs no Facebook	2.525	2.577	3.570	6.112	7.831	9.485
Número de Fãs no Twiter	470	490	510	524	538	549
Número de Fãs no Instagram				1.017	1.045	1.092
Exposição FB	21.600	78.400	14.400	75.200	71.600	151.600
Exposição TWT	127.578	79.021	49.999	41.831	16.916	30.763
Total de menções	336	195	254	206	277	409

Fonte: dados obtidos junto ao Gabinete Digital de Caruaru (PE.)

Balanço de atividades do Gabinete Digital Segundo Semestre - 2015 (*)			
MÍDIAS	AGO	SET	OUT
Número de Fãs no Facebook	13.285	15.163	15.309
Número de Fãs no Twiter	576	595	613
Número de Fãs no Instagram	1.122	1.223	1.331
Exposição FB	69.500	84.000	47.200
Exposição TWT	80.603	52.317	58.710
Total de menções	206	250	171

Fonte: dados obtidos junto ao Gabinete Digital de Caruaru (PE.)

(*) Os dados obtidos em relação ao segundo semestre só incluem os meses de julho, agosto e setembro/2015.

Segundo as informações coletadas, o mês de janeiro de 2015 registrou 336 (trezentas e trinta e seis) referências ao Gabinete Digital em diversas mídias sociais, sendo no facebook o maior percentual observado, equivalente a 72% do total.

Conforme os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (IBGE, Censo Demográfico 2010), o total da população residente de Caruaru era de 314.912, sendo 149.153 representada por habitantes do sexo masculino, e

165.759 correspondentes a munícipes do sexo feminino. Assim, ao comparar-se esses valores, verifica-se que 336 indivíduos que mencionaram o GD as mídias sociais representam apenas 0,1% do total dos residentes, mesmo que a comparação tenha sido realizada com dados populacionais de 2010.

Se for estendida essa comparação para o mês de outubro do mesmo ano, chega-se a um resultado de 0,05% de referências ao GD nas mídias sociais, tomando-se como referência o mesmo número de habitantes do município, equivalendo a um decréscimo de cerca de 50% em relação ao mês de janeiro de 2015.

Esse resultado pode indicar, dentre diversas outras possibilidades de causas potenciais, que há uma divulgação ainda ineficaz da existência do GD junto à população de Caruaru, sendo recomendável que se pudesse obter todos os dados e informações atualizados para se poder estabelecer essa relação anualmente, de maneira a possibilitar uma visão objetiva da trajetória dessa divulgação.

Reforça-se que quanto mais retorno baseado nas observações de interação dos habitantes de Caruaru com o GD, maior poderia ser a efetividade das ações governamentais do município para a atendimento das demandas dos cidadãos e dos índices de transparência da gestão pública local.

Ainda segundo os dados coletados junto ao GD, o tema com maior repercussão nas redes sociais no mês de janeiro de 2015 foi a participação social, com a distribuição da tabela abaixo, e cujos percentuais foram calculados com base no número total de intervenções no mês que foi de 110 (cento e dez):

TEMA	Nº de intervenções	Valor percentual
Participação Social	39	35,5%
Obras	18	16,4%
Mobilidade	15	13,6%
Habitação	14	12,7%
LGBT	13	11,8%
Infraestrutura	11	10%
TOTAIS	110	100%

Os dados sobre a exposição do Gabinete Digital por mídia no mês de janeiro de 2015 foram de 21.600 no *Facebook* e de 127.578 no *Twitter*, resultando numa

percepção geral dos internautas de 62% neutra, 12% negativa e 26% deles com percepção geral positiva.

Outras informações do GD foram referentes ao Índice de Favorabilidade dos internautas em relação ao Gabinete Digital, calculado numa escala de 0 (zero) a 1 (um), sendo zero a pior reputação e um a melhor reputação, e conseguiu-se obter os seguintes valores:

Novembro de 2014 = 0,94

Dezembro de 2014 = 0,91

Janeiro de 2015 = 0,8

Por esses resultados registra-se ter ocorrido uma diminuição do Índice de Favorabilidade no período considerado acima. Seria muito importante realizar pesquisa mais apurada para se buscar conhecer as causas que podem ter impactado nesses resultados, a partir de resultados de todos os meses uma série histórica mais completa.

A Cartilha de Informações do Gabinete Digital, afirma que o Programa Agenda Colaborativa em 2013 teve aceitação dos moradores do município uma vez que sua proposta é a visita do gestor municipal para observar as necessidades dos bairro Ainda segundo a mesma cartilha do Gabinete Digital, em 2014 o bairro mais votado para a visita foi bairro Luiz Gonzaga cuja escolha foi realizada com 291 votos, o que ocasionou a obra de calçamento das suas ruas principais, a rua Claudio Gondim e a rua Jornalista Nelson.

Já o programa Prefeito Responde procura manter uma aproximação com a sociedade através de perguntas realizadas ao prefeito para ouvir as reclamações, dúvidas e questionamentos sobre a gestão do município.

Quanto à Ouvidoria 2.0 do Gabinete Digital, teve-se acesso a alguns dados e informações as quais são apresentadas na sequência.

Os temas da Mobilidade e das Obras no município foram os principais abordados pelos cidadãos através da Ouvidoria, no mês de janeiro de 2015, como questões sobre calçamento de ruas, retirada de entulhos em via pública, previsão de asfalto de alguns acessos a localidades do município, todas elas relativas a Obras.

Registrou-se ainda na Ouvidoria 2.0 do GD, em janeiro de 2015, a sugestão de implantação de áreas de estacionamento para bicicletas em ruas e avenidas

da cidade (mobilidade), bem como reclamações sobre o aumento dos valores aplicados ao Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU).

As demandas recebidas pela Ouvidoria 2.0 do Gabinete Digital de Caruaru, bem como as respostas às mesmas, representam os pontos mais significativos dos objetivos propostos no presente trabalho. Porém, os dados que foram fornecidos pelo GD sobre esta questão limitaram-se ao mês de janeiro de 2015, e mesmo esses não apresentaram informações mais consistentes para, como já foi referido anteriormente nesta monografia, permitir uma análise objetiva e mais conclusiva sobre a eficácia e efetividade desse importante instrumento de participação e controle social para o cidadão de Caruaru.

Assim, apresenta-se na sequência os citados dados de janeiro de 2015, que foram de 34 (trinta e quatro) demandas recebidas e respondidas, das quais 30 (trinta) delas informou-se terem sido solucionadas.

No quadro abaixo tem-se esses números e a natureza das demandas informadas pelo GD.

Quadro resumo da atuação da Ouvidoria 2.0 do Gabinete Digital de Caruaru

Nº de demandas	Nº de respostas	Soluções	Tipo de atendimento	
			Consulta	Reclamação
34	34	30	28	6

Fonte: dados fornecidos pelo Gabinete Digital de Caruaru.

Percebe-se a grande variedade de aspectos que poderiam ser analisados para se chegar aos objetivos propostos na presente monografia, o que levaria não apenas ao seu alcance, e que poderia se constituir de valiosa contribuição da cidadania para a busca de soluções e alternativas para atender as demandas da sociedade do município de Caruaru.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como principal objetivo estudar e conhecer como se dá a relação entre sociedade e governo no que diz respeito a tomada de decisões para atividades voltadas à sociedade e o controle e acompanhamento das atividades executadas pela gestão, através da participação social trazendo a experiência do Gabinete Digital do município de Caruaru/PE, que é um mecanismo de incentivo a sociedade para estar à frente das propostas e reivindicar aquilo que não contempla os seus interesses individuais e, principalmente coletivos.

Realizou-se estudos sobre a administração pública, a democracia, a participação social, bem como sobre aspectos tais como a introdução e utilização da tecnologia da informação na atuação governamental, o controle social, as ouvidorias públicas e o objeto de estudo - o Gabinete Digital de Caruaru.

Dessa forma foi possível conhecer como pode se dar a participação social da sociedade, e como o controle social pode ser desenvolvido com o suporte da tecnologia para auxiliar a administração pública a evoluir no que se refere a formação de uma nova forma de fazer política baseada na transparência e na participação social, observando-se o papel das ouvidorias no funcionamento da administração pública.

Observou-se que o Gabinete Digital, através dos seus mecanismos, busca intensificar as relações entre sociedade e governo com seus programas participativos, trazendo para os munícipes a possibilidade de intervir em suas ações.

Diante do que foi estudado, é possível observar que o Gabinete Digital possui uma proposta participativa e com isso tenta ocupar espaços junto à sociedade que tem demonstrado o desejo de fazer parte da construção dessa nova história de gestão participativa no município. Foi possível concluir pela necessidade de investimento em divulgação do GD, no sentido de não só torná-lo conhecido, mas de orientar a sociedade sobre como utilizá-lo e da importância de atuarem ativamente no acompanhamento e intervenção junto ao poder público municipal. Nesse sentido, pode-se afirmar que a Ouvidoria 2.0 necessita de um

esforço mais objetivo para que se demonstre as inúmeras possibilidades que ela representa para o cidadão.

Igualmente, a Ouvidoria 2.0 do Gabinete Digital de Caruaru, embora fundamentada em proposta de aproximação e veículo de participação e controle social, necessita de análise e revisão quanto aos processos internos de registro, acompanhamento e resposta das demandas recebidas, com base no que foi possível conhecer com as informações e dados coletados junto ao GD.

Sugere-se, também, que sejam amplamente divulgados junto à população, os resultados obtidos com o trabalho da Ouvidoria 2.0, para permitir a visualização das possibilidades de uso desse canal de aproximação do governo municipal com a sociedade, fortalecendo-se a transparência necessária às ações do governo.

Da mesma forma, crê-se que é preciso buscar o envolvimento dos diversos órgãos da estrutura da gestão municipal, com os objetivos do Gabinete Digital de Caruaru, para tornar mais eficaz e efetiva a sua atuação, fundamentada na credibilidade que pode ser gerada junto à sociedade local pela demonstração dessa atuação.

A abertura para a promoção de projetos de pesquisa e consultoria por instituições de ensino superior, através de docentes e discentes de Administração Pública pode ser uma alternativa para a busca de maior efetividade do Gabinete Digital, inclusive diante de orçamentos muitas vezes sub-dimensionados para atender as demandas do setor público.

Por fim, entende-se que a avaliação sistemática de qualidade da atuação do Gabinete Digital de Caruaru precisa ser instituída junto aos usuários, o que não ficou claro nas informações em que se baseou o presente trabalho, por ser uma estratégia de retroalimentação valiosa à gestão pública e à sociedade.

REFERÊNCIAS

BATISTA, E. O. **Sistema da informação: o uso consciente da tecnologia para gerenciamento/** São Paulo: Saraiva, 2006.

BRASIL. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Resultados do Censo Populacional 2010.** Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/temas.php?lang=&codmun=260410&idtema=16&search=||síntese-das-informações>> Acesso em: 20 de novembro de 2016.

BRASIL, Tribunal de Contas da Secretaria Geral da Presidência. Instituto Serzedello Corrêa. Programa de Pós-Graduação e Pesquisa. **“Controle Social da Administração Pública: Informação & Conhecimento – interação necessária para a efetiva participação popular nos orçamentos públicos”**. Brasília, 2012. Disponível em: <<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2055022.PDF>> Acesso em: 02 de abril de 2016.

BRASIL, **Controladoria Geral da União. Acesso à informação pública: Uma introdução à lei 12. 527, de 18 de novembro de 2011.** Brasília 2011. Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/cartilhaacessoainformacao.pdf>> Acesso em: 02 de abril de 2016.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com alterações adotadas pelas Emendas Constitucionais nº 1/92 nº 70/2012 e pelas Emendas Constitucionais de Revisão nº 1 a 6/94. – Brasília: Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas, 2012.

BRASIL, Lei de Acesso a Informação. **Lei Nº 12 527, de 18 de novembro de 2011.** Estabelece o acesso à informação ao cidadão fortalecendo a participação cidadã e o controle social. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/lei-no-12-527-de-18-de-novembro-de-2011-lei-de-acesso-a-informacao/view>>. Acesso em: 02 de abril de 2016.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. **Programa Gespública- Participação e Controle Social: Instrumentos jurídicos e mecanismos institucionais;** Brasília, MP, SEGEP

2013. Versão 1/2013. Disponível em:
<http://www.gespublica.gov.br/folder_rngp/folder_nucleo/RJ/pasta.2013-05-20.0206812602/09.%20Participacao%20e%20Controle%20social%20-%20conceitos%20e%20orientacoes.pdf> Acesso em: 31 de março de 2016.

CGU - Controladoria Geral da União. **Orientações aos cidadãos para participação na gestão pública e exercício do controle social**. Brasília, DF 2012. Disponível em:<<http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/controle-social/arquivos/controlesocial2012.pdf>> Acesso em: 02 de abril de 2016.

CZELUSNIAK, V. A; RIBEIRO, M. C. P; DERGINT, D. E. A. **PARTICIPAÇÃO, TRANSPARÊNCIA E AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS**. Disponível em: <<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=e00d87c1-a3e9-4b0a-b860-61aaf5f8556%40sessionmgr114&vid=9&hid=106>> Acesso em: 03 de abril de 2016.

CAMPO, A.; BARBOSA, B. **Ensaio sobre a contribuição das ouvidorias públicas para a educação em direitos humanos e para a consolidação de uma cultura democrática no Brasil**. Fonte: revista jurídica (0103 – 3506) – 01 Junho 2014. Disponível em: <web.b.ebscohost.com> Acesso em: 10 de março de 2016.

CAVALCANTE. M. L. S. A. C. **Ouvidorias Públicas: Conceito, Papel, Evolução e Qualidade no Controle Social**. Disponível em: <<http://www.tce.ce.gov.br/component/jdownloads/finish/367-revista-controle-volume-xii-n-2-dezembro-2014/2560-artigo-15-ouvidorias-publicas-conceito-papel-evolucao-e-qualidade-no-controle-social?Itemid=0>> Acesso em: 03 de abril de 2016.

CARDOSO, A. S. R. **Ouvidoria pública como instrumento de mudança**. Brasília, 2010. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/td_1480%20ouvidoria%20como%20instrumento%20de%20mudana.pdf> Acesso em: 07 de abril de 2016.

GIACOMONI, J. **Orçamento Público** – 15 ed. Ampliada, revista e atualizada – São Paulo: atlas, 2010.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

_____ **Como elaborar projeto de pesquisa**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

KLIKSBERG, BERNARDO. **O desafio da exclusão: para uma gestão social eficiente.** FUNDAP (FUNDAÇÃO DO DESENVOLVIMENTO ADMINISTRATIVO). São Paulo, 1997

LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica-** 7. Ed. –São Paulo: Atlas, 2010.

MATIA-PEREIRA, JOSÉ. **Curso de administração pública: foco nas instituições e ações governamentais.** São Paulo, ed. Atlas, 2008.

MAXIMIANO, ANTÔNIO CESAR AMARU. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital** – 6. Ed. – 5 reimpr. – São Paulo: Atlas, 2009.

PALHARES, JOAQUIM ENESTO (ORG). **Participação social e democracia.** Ed. Fundação Perseu Abramo. São Paulo, 2014.

SALDANHA, CLEZIO. **Introdução à gestão pública.** São Paulo, ed. Saraiva, 2006.