

## ARTIGOS

**PLATAFORMA DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS  
NA PROMOÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS:  
ANÁLISE DO “FALA CAMPO GRANDE”****PLATFORM FOR SERVICE REQUESTS IN THE  
PROMOTION OF PUBLIC POLICIES: ANALYSIS  
OF “FALA CAMPO GRANDE”****Rodrigo Oliveira Gomes****rodrigo.o.gomes@ufms.br**

*Mestrando em Administração Pública pela rede PROFIAP, na Escola de Administração e Negócios (ESAN) da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS). Campo Grande - MS - BR.*

**Wesley Felipe de Moura Duarte****felipe.duarte@ufms.br**

*Mestrando em Administração Pública pela rede PROFIAP na ESAN - UFMS. Campo Grande - MS - BR.*

**Silvio Paula Ribeiro****silvio.ribeiro@ufms.br**

*Doutor em Ciências Contábeis pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos. Docente no mestrado profissional em Administração Pública (PROFIAP/ESAN/UFMS) e no mestrado em Ciências Contábeis (ESAN/UFMS). Professor associado da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), campus de Três Lagoas. Três Lagoas - MS - BR.*

**Wilson Ravelli Elizeu Maciel****wilson.ravelli@ufms.br**

*Doutor em Administração pela Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. Professor adjunto no Campus do Pantanal - CPAN, da Fundação UFMS. Campo Grande - MS - BR.*

**Gemael Chaebo****gemael.chaebo@ufms.br**

*Doutor em Administração pela Universidade de Brasília. Professor do Mestrado Profissional em Administração Pública (PROFIAP/UFMS). Professor Associado da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Campus de Nova Andradina.*

## RESUMO

Com o objetivo de analisar a efetividade de uma plataforma de solicitações de serviço na promoção de políticas públicas, no fortalecimento do controle social e na expansão da democracia participativa, foi conduzida uma pesquisa exploratório-quantitativa, utilizando-se dos dados de uma plataforma de solicitações de serviço de uma prefeitura municipal, do período de agosto de 2017 a dezembro de 2022, aplicando-se estatística descritiva. Os resultados mostram o canal como meio eficaz para o exercício do controle social direto, permitindo que os cidadãos submetam suas demandas e monitorem as respostas do governo municipal. Além disso, atua como um canal de controle social indireto, no qual os cidadãos exercem influência sobre as políticas por meio de suas interações com a Câmara Municipal e seus vereadores, que, por sua vez, remetem ao Executivo solicitações de serviços. Por fim, a análise temporal revelou um aumento progressivo no número de solicitações e a diminuição no tempo de tramitação destas.

**Palavras-chave:** controle social direto; controle social indireto; políticas públicas; democracia participativa; administração pública.

## ABSTRACT

To analyze the effectiveness of a service request platform in promoting public policies, strengthening social control, and expanding participatory democracy, exploratory-quantitative research was conducted using data from a service request platform of a municipal city hall from August 2017 to December 2022, applying descriptive statistics. The results show the channel as an effective means for exercising direct social control, allowing

citizens to submit their demands and monitor the municipal government's responses. Furthermore, it acts as a channel of indirect social control, in which citizens exert influence over policies through their interactions with the City Council and its councilors, who in turn send requests for services to the Executive. Finally, the temporal analysis revealed a progressive increase in the number of requests and a decrease in their processing time.

**Keywords:** direct social control; indirect social control; public policies; participatory democracy; public administration.

## 1 INTRODUÇÃO

Política pública, conforme descrito por Gianezini *et al.* (2017), pode ser entendida como um processo complexo que envolve a formulação e a implementação de decisões e ações governamentais destinadas a atender às necessidades e às demandas da sociedade. Essas políticas são construídas por meio de uma série de etapas, que incluem identificação de problemas, formulação de estratégias, implementação de programas e avaliação de resultados. Elas abrangem diversas áreas, como educação, saúde, meio ambiente e segurança, refletindo a dinâmica e os desafios enfrentados pela sociedade contemporânea.

Junto a isto, na década de 1990, a disrupção tecnológica ganhou destaque, trazendo avanços significativos em termos de custo, manuseio e eficiência das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). Esse cenário enfatiza a importância da relação

entre o Estado e os cidadãos. No Brasil, essa tendência se tornou mais evidente com a reforma administrativa dos anos 1990, marcando um período de crescente adoção das TICs na administração pública (Cristóvam; Saikali; Sousa, 2020). Assim, a utilização de novas tecnologias destinadas à coleta, ao armazenamento, processamento e compartilhamento de dados, juntamente com o desenvolvimento de plataformas para prestação de serviços públicos, vem alterando a dinâmica do funcionamento dos governos (OECD, 2019).

As plataformas desempenham um papel importante nas estratégias dos governos digitais, ao estabelecer uma distinção significativa em relação ao conceito de “governo eletrônico”. Enquanto o governo eletrônico se concentra na utilização de tecnologias de informação e comunicação para digitalizar serviços públicos (Veale; Brass, 2019), o governo digital vai além dessa ideia e incorpora a digitalização desses serviços, para efetuar a coleta, o armazenamento, processamento e o compartilhamento de dados. O objetivo é antecipar as demandas dos cidadãos, impulsionando não apenas a automação e a personalização crescentes dos serviços, mas também aproveitando os dados coletados para diversas finalidades de políticas públicas, como inteligência artificial, internet das coisas ou *blockchain* (Dunleavy; Margetts, 2013).

Sob a premissa de aumentar a

eficiência na utilização de recursos públicos e melhorar a satisfação dos usuários, os meios virtual e digital são mobilizados para implementar mecanismos de governo digital. Estes não se limitam ao governo eletrônico, buscando promover a plataformização da estrutura governamental e a gestão de dados massivos da sociedade. Essa abordagem, que impulsiona a crescente digitalização e plataformização, demanda mudanças institucionais na política de serviços. Isso envolve a adoção de novos parâmetros para a interação dos governos com a sociedade e as novas formas de instrumentação dos serviços públicos (O’Reilly, 2010).

Nesse sentido, as plataformas de solicitações apresentam-se como mecanismos de serviço na promoção de políticas públicas eficazes, no fortalecimento da governança e na expansão da democracia participativa. A plataforma se mostra uma ferramenta valiosa para melhorar a governança, aumentar a transparência e capacitar os cidadãos a desempenharem um papel ativo na formulação de políticas públicas municipais, inclusive através da influência indireta exercida sobre o Legislativo local, pois, de acordo com Bojic, Marra e Naydenova (2016), as vantagens da participação eletrônica residem na sua capacidade de transcender as limitações convencionais de tempo e espaço, promovendo uma democratização do acesso à informação e à participação cívica de forma equânime.

Dessa forma, o presente estudo tem como objetivo principal analisar a efetividade de uma plataforma de solicitações de serviço na promoção de políticas públicas, no fortalecimento do controle social e na expansão da democracia participativa. A pesquisa é de natureza exploratória e abordagem quantitativa e analisa um conjunto de dados da plataforma de solicitações de serviço da Prefeitura Municipal de Campo Grande, estado de Mato Grosso do Sul, o “Fala Campo Grande”, coletados ao longo dos meses de agosto de 2017 a dezembro de 2022.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A participação social na administração pública é um elemento vital para o desenvolvimento eficaz de qualquer estado democrático. Ela envolve a capacidade dos cidadãos de influenciar políticas, programas e decisões governamentais, garantindo que o governo se volte ao bem-estar social. Este tipo de participação é uma manifestação prática dos princípios democráticos, nos quais o poder emana do povo e deve ser exercido em benefício do povo (Cohn; Bujdoso, 2015). Além disso, a participação social também amplia a diversidade de perspectivas que influenciam as políticas públicas. Ela permite

que diferentes grupos, incluindo minorias étnicas, grupos de interesse, comunidades marginalizadas e outros, tenham voz ativa no processo decisório. Isso é essencial para garantir que as políticas sejam seguras às necessidades e aos desafios diversos da sociedade (Perissinotto, 2004).

No desenvolvimento de uma participação social eficaz, é importante a disponibilização de canais de participação acessíveis e inclusivos. Os governos precisam garantir que as informações estejam disponíveis, que os processos sejam claros e que as opiniões dos cidadãos sejam ouvidas (Antunes, 2018). Desta forma, a participação social direta e indireta corresponde aos meios pelos quais os cidadãos podem participar das decisões públicas.

## 2.2 TIPOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL

### 2.2.1 Participação Social Direta

A participação social direta é uma abordagem que visa permitir que os cidadãos participem ativamente nos processos de tomada de decisões e de formulação de políticas públicas (Schier; Melo, 2017). Ela se baseia na premissa de que a democracia não deve ser apenas representativa, com a eleição de representantes para tomar decisões em nome do povo, mas também participativa, com os cidadãos tendo voz ativa nos debates públicos e com poder

de influenciar os formadores de políticas públicas (Lyra, 1998). Nesse contexto, diversos instrumentos foram criados para auxiliar a participação direta dos cidadãos na administração pública, ao exemplo das plataformas de solicitações de serviços públicos, que garantem à população participar diretamente na tomada de decisões e no auxílio ao bem-estar público, que, conforme a modernização e a inclusão digital, são capazes de permitir que os serviços públicos sejam utilizados de forma mais acessível e eficaz, tornando a participação social facilitada (Gonçalves; Luciani, 2020).

### 2.2.2 Participação Social Indireta

Diferentemente da participação social direta, em que os cidadãos influenciam e atuam diretamente na tomada de decisão dos governantes, a participação indireta é conceituada pela representatividade. Nesse sentido, é definido como democracia representativa a delegação de poderes do povo para os seus representantes eleitos, ante a impossibilidade da participação direta nas deliberações políticas e nas decisões públicas por cada cidadão individualmente (Oliveira, 2009).

## 2.3 POLÍTICAS PÚBLICAS

As políticas públicas no sentido amplo referem-se às decisões estratégicas

tomadas pelo governo para empreender um determinado curso de ação, representando escolhas deliberadas a uma abordagem de desafios específicos, promovendo o bem-estar social e direcionando recursos para o alcance de metas e objetivos predefinidos (Howlet; Ramesh, 2003). Nessa linha, têm-se os ciclos de políticas públicas que marcam uma evolução crucial no campo da administração pública, refletindo a necessidade de abordagens mais dinâmicas e adaptáveis para lidar com os desafios sociais em constante mutação. Essa abordagem, inicialmente concebida por Aaron Wildavsky, na década de 1960, e posteriormente refinada por outros teóricos, representa uma compreensão mais holística e processual da formulação e da implementação de políticas (Pinto, 2015). Dentre as etapas do ciclo de políticas públicas, destaca-se a implementação, etapa marcada pelo desenvolvimento prático do que foi estabelecido pela intenção de fazer por parte do governo e seu impacto no mundo real (O’Toole Junior, 2000).

Nessa seara, Bovaird *et al.* (2015) traz o conceito de coprodução nos serviços públicos, modificando a concepção - até então atual - do processo de implementação, que é caracterizado, exclusivamente, como uma abordagem puramente *top-down*, mas sim como um resultado derivado das negociações entre os intervenientes nos sistemas políticos. Paralelamente, os serviços públicos não

são mais prestados exclusivamente a profissionais e funcionários de entidades governamentais, mas são coproduzidos por meio da colaboração entre os utilizadores e os demais *stakeholders* envolvidos.

Verifica-se que a literatura vem embasando e incentivando a coprodução nos serviços públicos, justificando a eficiência de se estabelecer formas de coprodução, além de orientar por políticas públicas mais democráticas devido às oportunidades de envolvimento direto e indireto da população no processo de implementação dessas políticas (Deleon; Deleon, 2002). Portanto, evidencia-se que ferramentas de coprodução dos serviços públicos, como a objeto do presente estudo, têm papel importante no processo de democratização das políticas públicas.

### 2.3.1 Plataforma de solicitações de serviço “Fala Campo Grande”

A Prefeitura de Campo Grande (Campo Grande, 2017a), em um esforço de inovação em administração pública, lançou a plataforma “Fala Campo Grande”, no ano de 2017. Desenvolvido pela Agência de Tecnologia do Município e administrado pela Ouvidoria-Geral do Município, o aplicativo representa um passo significativo na democratização da gestão pública, permitindo aos cidadãos demandar solicitações de serviço, sugestões e reclamações em diversas áreas da gestão

municipal. O “Fala Campo Grande” reflete a essência da democracia participativa, oferecendo à população diversos canais de interação com a administração pública.

De acordo com Marques (2010), oferecer oportunidades institucionais de participação política aos cidadãos é essencial para consolidar o regime democrático de governo. A participação é vista como indispensável para conferir maior legitimidade ao regime e às decisões nele elaboradas, além de implementar políticas públicas de maneira mais efetiva. São indispensáveis mecanismos de intervenção fortes e frequentes para a esfera civil, sublinhando o papel instrumental da participação na melhoria da qualidade da formulação, da implementação e da efetividade das decisões políticas e dos programas governamentais.

Demonstrando sua eficácia imediata, a plataforma registrou mais de 8 mil pedidos em seu primeiro mês, com uma demanda significativa na área de serviços de infraestrutura, (Campo Grande, 2017b). Essa resposta inicial positiva da população confirmou a relevância da ferramenta como um canal vital para a expressão de necessidades e preocupações cidadãs, fortalecendo a participação da sociedade na prática. A integração da plataforma com o Sistema de Gerenciamento Legislativo da Câmara Municipal marcou um avanço importante na eficiência administrativa (Campo Grande, 2017c). Essa fusão

digital não apenas simplificou processos, eliminando o uso de papel, mas também representou uma economia de recursos e tempo, ilustrando o potencial da tecnologia em aprimorar a governança pública. Após essa integração, as indicações da Câmara do Município passaram a ser integradas diretamente no “Fala Campo Grande”.

Segundo Ribeiro, Sophia e Grigório (2007), as tarefas governamentais podem ser otimizadas por processos de interação virtual, para agilizar a circulação e a troca de informações entre governos e sociedade. Tais iniciativas, mediadas pelas tecnologias de informação, contribuem para intervenções mais resolutivas e sintonizadas com a heterogeneidade e a diversidade dos problemas sociais. Além disso, a necessidade de gestão governamental participativa e extensão do controle público sobre as ações dos governos reforça a relevância de plataformas como o “Fala Campo Grande” no contexto de *e-government*.

O registro da marca “Fala Campo Grande” pela prefeitura foi um movimento estratégico para proteger a propriedade intelectual e consolidar os esforços de inovação. Esse passo reflete a importância de salvaguardar as inovações no setor público e destaca o compromisso da cidade com a modernização da gestão pública (Campo Grande, 2018).

A conquista do 1º lugar no IV Concurso de Boas Práticas da Rede

Nacional de Ouvidorias, organizado pela Controladoria-Geral da União, foi um marco de reconhecimento para a plataforma. A premiação validou o esforço da administração municipal em atender às crescentes demandas da população, especialmente em tempos de pandemia, reforçando o papel crucial da “Fala Campo Grande” na gestão de solicitações cidadãs (Campo Grande, 2021). Conforme versa Abrucio (2007), a evolução das práticas de gestão enfatiza a necessidade de modernização do Estado para enfrentar os desafios do século XXI. São de suma importância a eficiência, a transparência e a administração baseadas em resultados para melhorar a qualidade dos serviços públicos e a interação do governo com os cidadãos.

O Seminário sobre a plataforma “Fala Campo Grande”, realizado pela Prefeitura Municipal de Campo Grande por meio da Controladoria-Geral do Município, teve como objetivo apresentar os resultados das ações realizadas ao longo dos primeiros quatro anos de operação da ferramenta. Esse evento, denominado “1º Seminário Fala Campo Grande 156 – Boas Práticas na Gestão de Serviços”, destacou a importância da plataforma como canal de comunicação direto com a população, enfatizando sua funcionalidade na recepção de demandas e solicitações de serviços variados (Campo Grande, 2022a).

Ser finalista do V Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias

reiterou a excelência da Plataforma em nível nacional. A nomeação, em duas categorias distintas, sublinhou a relevância do projeto no fomento à participação cidadã e no uso eficiente da tecnologia na administração pública, consolidando a posição de Campo Grande como um modelo de inovação em ouvidoria (Campo Grande, 2022b).

Um dos diferenciais da plataforma é a multicanalidade. Pang, Mithas e Lucas (2013) destaca a importância da utilização de multicanais de atendimento. Essa estratégia oferece uma gama de opções para que o usuário possa escolher o canal de sua preferência e interagir com a administração pública da maneira mais adequada para suas necessidades. Isso aumenta a percepção participativa e ajuda a melhorar a experiência da sociedade e a percepção da qualidade do atendimento prestado pela administração pública.

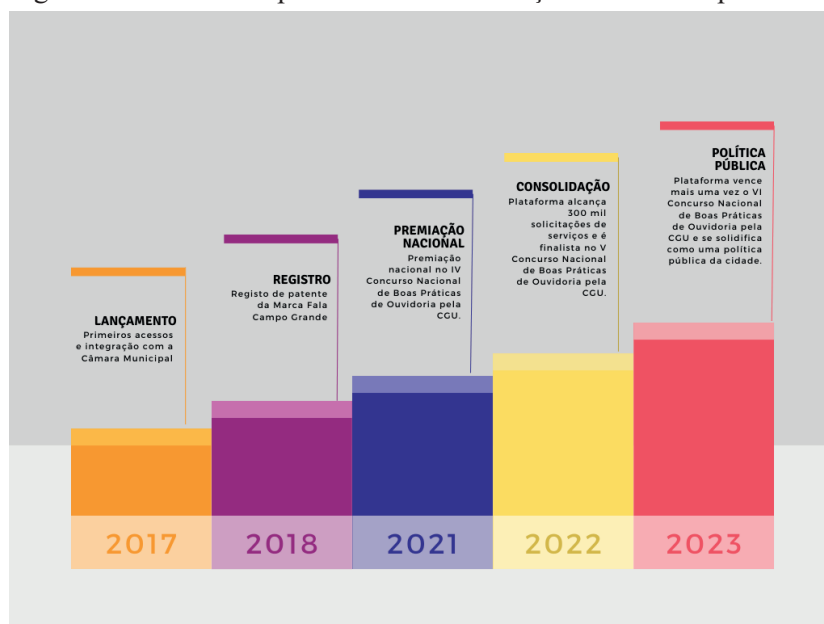
A plataforma, ao completar cinco anos de operação, demonstra um marco significativo na administração pública de Campo Grande, alcançando a marca de 300 mil solicitações de serviço (Campo Grande, 2022c). Sua implementação e consolidação, como política pública, evidenciam uma mudança paradigmática na forma como o governo local se comunica e atende às necessidades de seus cidadãos. Além de ser uma ferramenta vital para a gestão urbana, o “Fala Campo Grande” reforça a democracia participativa, permitindo que os residentes sejam não apenas beneficiários,

mas também colaboradores ativos no desenvolvimento urbano. Em suma, a plataforma não é apenas um canal de comunicação, mas um símbolo da modernização administrativa e do compromisso contínuo com a melhoria da qualidade de vida na cidade.

Lima *et al.* (2021) define políticas públicas pela sua vasta abrangência e objetivo multifacetado: a alteração de uma realidade social específica. Tal ambição de transformação social planejada exige uma qualificação adequada, uma mensuração precisa e uma integração harmoniosa com outras políticas em vigor, que contribuem para estabelecer o cenário de implementação. Além disso, a participação social, com suas diferentes perspectivas, ilumina a diversidade de interesses presentes no processo de transformação. O foco é examinar a eficácia das políticas em cumprir o propósito fundamental de sua criação: aprimorar a vida em sociedade.

A vitória no VI Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias foi uma confirmação adicional da excelência da plataforma (Campo Grande, 2023). O primeiro lugar na categoria Governança de Serviços destacou a eficácia da “Fala Campo Grande” em melhorar a qualidade e a quantidade das respostas da administração pública, exemplificando como a colaboração entre diferentes setores municipais pode resultar em melhorias significativas para os cidadãos. A figura 1 mostra uma linha do tempo da plataforma, que vai desde o seu lançamento, passando pelas premiações nacionais e pela consolidação de uso, até finalizar-se como uma ferramenta de política pública para a população.

Figura 1 - histórico da plataforma de solicitações “Fala Campo Grande”



Fonte: elaborado pelos autores (2023).



Conforme Lombardi (2018), o engajamento da sociedade em questões de interesse público representa um dos elementos que promovem o fortalecimento da democracia, e a inclusão do cidadão na gestão de políticas públicas resulta no exercício pleno da cidadania. O autor retrata, ainda, que existe grande incentivo, por parte dos governos locais, no envolvimento dos cidadãos na gestão pública, contudo a participação efetiva ainda é reduzida.

### 3 MÉTODO

O presente estudo trata de uma pesquisa quantitativa, exploratória e documental. Segundo Gil (2002), a pesquisa documental permite uma abordagem sistemática e crítica aos documentos, que pode ser utilizada para verificar informações ou hipóteses, além de servir como fonte de dados em si mesmos. Souza Minayo, Deslandes e Gomes, (2011) ressalta que o uso de métodos quantitativos visa evidenciar dados, indicadores e tendências observáveis em diversas práticas sociais, como é o caso do presente estudo.

Inicialmente, realizou-se um levantamento dos dados brutos fornecidos pela Ouvidoria-Geral do Município de Campo Grande/MS, referentes às solicitações de serviço registradas na Plataforma “Fala Campo Grande”, entre os meses de agosto de 2017 e dezembro

de 2022. Em seguida, os dados foram tabulados e tratados com o auxílio do programa Microsoft Excel. Devido à plataforma “Fala Campo Grande” possuir 8 canais de atendimentos distintos, os dados foram classificados entre participações indiretas e diretas, sendo as primeiras as realizadas pela câmara de vereadores e as segundas todas as demais que possuem atuação direta da população na indicação de serviços à Prefeitura de Campo Grande, capital do estado de Mato Grosso do Sul.

Após a classificação dos dados, foi feita a organização, de acordo com a natureza, a data de abertura, o canal de atendimento, o serviço solicitado e o *status*. Seguidamente, foi realizada uma análise estatística comparativa entre a efetividade das formas de participação social direta e indireta, por meio do teste *t de Student*, utilizado para comparar as médias aritméticas de duas amostras independentes (Field, 2013), e foram considerados significantes os valores de  $p < 0,05$ , por meio do *Software* Jamovi, ferramenta que já demonstrou ser uma aliada às pesquisas quantitativas (Sahin; Aybek, 2019).

Por fim, também na análise dos dados, utilizou-se das técnicas: percentuais, médias, medidas, desvio-padrão e erro-padrão. Os resultados obtidos foram apresentados em tabelas e gráficos.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A tabela 1 apresenta a quantidade de solicitações de serviços registrada ao longo do período de análise. Pode ser observada a evolução deste número ao longo do tempo, destacando o percentual relativo de cada ano em relação ao total de solicitações.

Tabela 1 - Quantidade de solicitações de serviço por ano

Ano	Quantidade	%
2017	20.755	6,61%
2018	49.338	15,72%
2019	65.522	20,88%
2020	55.552	17,70%
2021	60.328	19,23%
2022	62.290	19,85%
Total	313.785	100,00%

Fonte: dados da pesquisa (2023).

A análise dos dados revela a significância da plataforma, que acumulou um total de 313.785 solicitações de serviço até o final do ano de 2022. Em uma perspectiva comparativa com a estimativa populacional de Campo Grande/MS, conforme reportada pelo IBGE, em 2022, com 897.938 habitantes, constata-se que este número representa 34% da população total da cidade.

A tabela 2 fornece uma visão do estado das solicitações de serviços registradas na plataforma, segmentando-as em três categorias distintas: “Atendida”, “Em análise” e “Fechada”. Esses *status* representam a progressão das solicitações

e, ao examinar a distribuição percentual de cada categoria, pode-se avaliar a eficácia global da plataforma no atendimento às demandas dos cidadãos.

Tabela 2 - Status das solicitações de serviço

Status	Quantidade	%
Atendida	240.785	76,54%
Em análise	50.193	16,00%
Fechada	23.407	7,46%
Total	313.785	100,00%

Fonte: dados da pesquisa (2023).

A categoria “Atendida” representa a maioria das solicitações, com 76,54% do total. Isso é um indicativo positivo de que a maioria das demandas dos cidadãos estão sendo executadas. Esse alto percentual de atendimentos pode ser interpretado como um sinal de eficiência na administração pública em lidar com as solicitações recebidas. Cerca de 16% das solicitações estão listadas como “Em análise”. Isso indica que essas solicitações ainda estão em tramitação nos órgãos de sua competência antes de serem completamente executadas.

As solicitações com *status* “Fechada”, representando 7,46% do total, abordam situações em que não foi possível atender à demanda do solicitante. Isso pode ocorrer devido a informações insuficientes, incorretas ou, em alguns casos, inviabilidade prática para atender à solicitação de serviço.

Em resumo, os dados indicam um nível substancial de atendimento

às solicitações dos cidadãos, o que é fundamental para a eficácia e a confiança na administração pública. Além disso, a existência de solicitações “Em análise” e “Fechada” sugere que a administração está dedicando esforços para garantir a qualidade e a exatidão das respostas, o que é um aspecto importante da prestação de serviços públicos eficazes e transparentes.

A tabela 3 apresenta uma análise detalhada dos canais de atendimento utilizados pelos cidadãos para fazerem suas solicitações de serviços.

Tabela 3 - Canais de atendimento

Canal	Quantidade	%
Indicação Câmara Municipal	156.263	49,80%
Teleatendimento-Central 156	115.812	36,91%
Site Web	21.921	6,99%
Aplicativo	10.892	3,47%
Telefone	4.373	1,39%
Presencial	3.982	1,27%
E-mail	519	0,17%
Chat	23	0,01%
Total	313.785	100,00%

Fonte: dados da pesquisa (2023).

O canal Indicação Câmara Municipal, com 49,80%, destaca-se como o mais utilizado, representando quase metade de todas as solicitações da plataforma. Isso sugere que muitos cidadãos recorrem à Câmara Municipal para orientações e encaminhamentos de solicitações, possivelmente refletindo a confiança na instituição como intermediária. O

Teleatendimento-Central 156, com 36,91%, é o segundo canal mais popular, com uma participação significativa. Isso indica que muitos cidadãos preferem interações diretas com atendentes humanos para fazerem suas solicitações de serviço.

O site Web e o Aplicativo, com 10,46%, representam uma parcela menor das solicitações; entretanto, ainda desempenham um papel importante, com mais de 10% do total. Essa preferência por canais digitais sugere uma crescente adoção de serviços online, o que pode indicar uma tendência para um atendimento mais acessível nesse meio, por permitir o seu uso a qualquer dia, hora e lugar – desde que tenha acesso à internet.

Telefone, Presencial, E-mail e Chat, com menos de 2% cada, têm uma representação relativamente pequena, com cada um contribuindo com menos de 2% das solicitações. Isso pode indicar que esses canais são menos preferidos ou que são usados em casos específicos.

Em resumo, os dados indicam uma diversidade de canais de atendimento utilizados, com uma predominância de canais tradicionais, como a Indicação Câmara Municipal e o Teleatendimento, mas também uma crescente adoção de canais digitais. Isso ressalta a importância de oferecer uma variedade de opções de atendimento para atender às diferentes preferências dos cidadãos e melhorar a acessibilidade aos serviços públicos.

Além disso, é fundamental monitorar e adaptar continuamente os canais, com base nas preferências da comunidade para garantir um serviço eficaz e responsivo.

A tabela 4 oferece uma análise dos *status* das demandas com base na distinção entre os controles sociais direto e indireto, em que o eixo direto representa as demandas feitas diretamente pela população ao executivo municipal, por meio dos canais Teleatendimento-Central 156, Site Web, Aplicativo, Telefone, Presencial, e-mail e Chat, enquanto o eixo indireto abrange as demandas encaminhadas pela população à Câmara Municipal que as remete ao executivo mediante as indicações da Câmara Municipal.

Tabela 4 - Status por eixo

Eixo	ATENDIDA		EM ANÁLISE		FECHADA		Total Geral	%
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%		
Direto	131.083	83,22%	21.731	13,80%	4.708	2,99%	157.522	100,00%
Indireto	109.102	69,82%	28.462	18,21%	18.699	11,97%	156.263	100,00%
Total Geral	240.185	76,54%	50.193	16,00%	23.407	7,46%	313.785	100,00%

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Em relação ao Eixo Direto (Demandas Diretas da População) atendidas, em análise e fechada, tem-se:

- **Atendida (83,22%)**: a grande maioria das demandas diretas da população foi atendida, o que sugere uma eficiência elevada na resolução das necessidades expressas diretamente pelos cidadãos;

- **Em Análise (13,80%)**: um percentual menor das demandas diretas está em análise, indicando que parte das solicitações ainda não foram executadas pelo executivo municipal;

- **Fechada (2,99%)**: o pequeno percentual de demandas diretas foi fechado, devido à impossibilidade prática de atendê-las, à falta de informações ou às informações incorretas.

Conforme a tabela 04, em relação ao Eixo Indireto (Demandas Encaminhadas

pela Câmara Municipal) atendidas, em análise e fechada, apresentam-se:

- **Atendida (69,82%)**: a maioria das demandas encaminhadas pela Câmara Municipal também foram atendidas, indicando que as demandas intermediadas por ela têm uma taxa significativa de resolução;

- **Em Análise (18,21%)**: entretanto, um número maior de demandas encaminhadas encontra-se em análise, percentual maior em comparação com o eixo de controle social direto;

- **Fechada (11,97%)**: um percentual considerável de demandas encaminhadas foi fechado, o que pode indicar um maior grau de complexidade dos serviços solicitados ou também uma grande quantidade de solicitações com informações incompletas, não possibilitando sua execução.

Esses dados sugerem que tanto o eixo direto quanto o eixo indireto desempenham papéis importantes na resolução das demandas da população. A análise dos *status* ajuda a identificar áreas que podem ser aprimoradas para garantir uma eficiência ainda maior no atendimento às necessidades dos cidadãos, tanto quando eles se comunicam diretamente com o executivo municipal quanto quando utilizam a Câmara Municipal como intermediária.

Para elaborar testes estatísticos quantitativos, foi analisado o Tempo de Tramitação (TDT), que é calculado a partir da seguinte expressão:

- Tempo de tramitação (TDT) = data de fechamento – data de abertura

**Observação:** para as solicitações com o *status* “em análise” que não possuíam a variável “data de fechamento”, pois ainda não haviam sido atendidas ou fechadas, foi determinada a data de 31/12/2022, que é o último dia do ano da coleta dos dados analisados.

O teste *t* para amostras independentes foi realizado para comparar as médias de duas amostras independentes, neste caso, as amostras “direto” e “indireto” comparando o Tempo de Tramitação (TDT).

Tabela 5 - Teste *t* para amostras independentes

		Estatística	gl	p	
TDT	t de Student	-117	<sup>a</sup>	313782	<.001

Nota.  $H_a \mu_{DIRETO} \neq \mu_{INDIRETO}$

<sup>a</sup> O teste de Levene é significativo ( $p < 0.05$ ), sugerindo a violação do pressuposto da homogeneidade de variâncias.

Fonte: dados da pesquisa (2023).

A estatística *t* de Student calculada foi -117<sup>a</sup>, com um grau de liberdade (gl) de 313782 e um valor de *p* baixo, indicando que a diferença entre as médias das duas amostras é altamente significativa (Hair *et al.*, 2009).

A hipótese alternativa ( $H_a$ ) afirma que as médias das amostras “direto” e “indireto” são diferentes entre si, o que é confirmado pela estatística *t* e seu valor de *p* baixo. Vale ressaltar que o teste de Levene, que avalia a homogeneidade de variâncias entre as amostras, também foi significativo ( $p < 0,05$ ), sugerindo que o pressuposto da igualdade de variâncias entre as amostras foi violado.

A tabela 6 fornece as estatísticas de informações sobre a distribuição e as tendências centrais dos dados em cada grupo. Comparando as duas amostras, nota-se diferenças significativas em suas médias e desvio-padrão, o que é consistente com o resultado do teste *t* para amostras independentes mencionado anteriormente.

Tabela 6 - Descritivas de Grupo

	Eixo	N	Média	Mediana	Desvio-padrão	Erro-padrão
TDT	Direto	157522	183	77	243	0.611
	Indireto	156263	297	211	300	0.759

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Para o eixo direto, a média de 183 dias é significativamente maior do que a mediana de 77 dias, o que indica uma distribuição assimétrica com uma cauda longa para valores mais altos. O desvio-padrão alto, de 243 dias, reflete uma grande variabilidade nos tempos de tramitação.

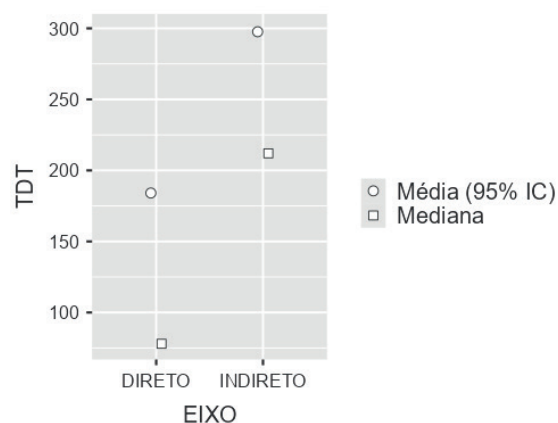
Para o eixo indireto, a média também é maior do que a mediana, mas a diferença entre essas duas medidas é menor em comparação com o eixo direto. Isso ainda sugere uma distribuição assimétrica, mas talvez menos pronunciada. O desvio-padrão, ainda mais alto, de 300 dias, indica que há uma variabilidade ainda maior nos tempos de tramitação do que no eixo direto. A média do TDT para o eixo indireto é significativamente maior do que para o eixo direto, sugerindo que as solicitações indiretas levam mais tempo para serem processadas.

O desvio-padrão é também maior no eixo indireto, indicando uma maior dispersão dos dados em torno da média, ou seja, há uma variação maior nos tempos de processamento das solicitações indiretas. Já a diferença entre a média e a mediana é maior no eixo direto do que no eixo indireto, o que pode indicar uma distribuição com mais valores extremos no grupo direto.

A análise sugere ainda que há uma diferença substancial na gestão do TDT entre solicitações diretas e indiretas. A maior média e o maior desvio-padrão no eixo indireto podem ocorrer devido a fatores como complexidade das solicitações, eficiência do processamento ou priorização.

A figura 2 compara a média e a mediana do Tempo de Tramitação (TDT) em dias, entre os dois eixos, aquelas feitas diretamente pela população à administração municipal (eixo direto) e aquelas feitas pela câmara municipal à administração municipal (eixo indireto).

Figura 2 – Média e Mediana dos Eixos



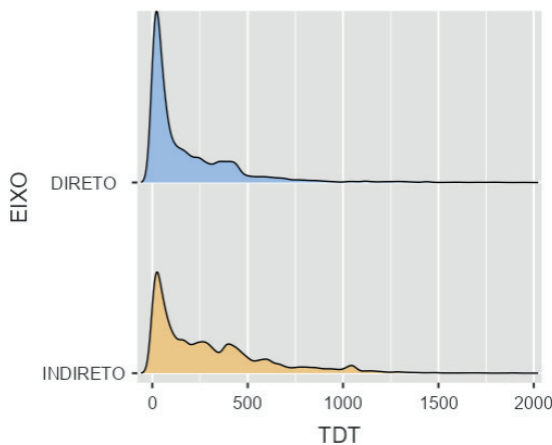
Fonte: dados da pesquisa (2023).

A média é acompanhada por um intervalo de confiança de 95% (indicado pelos círculos), e a mediana é representada

por quadrados. A média é sensível a valores extremos (*outliers*), enquanto a mediana é mais robusta a esses valores. No caso presente, para ambos os eixos, a média é maior do que a mediana, sugerindo que há valores extremos que estão estendendo o tempo de tramitação para além do valor central.

Por fim, a figura 3 corrobora com a análise dos valores extremos em cada eixo à medida que traz a dispersão de cada um em dias.

Figura 3 – Densidade do TDT dos Eixos



Fonte: dados da pesquisa (2023).

É possível verificar que há uma maior quantidade de solicitações com maior TDT no eixo indireto, o que influencia diretamente a média dele, diferentemente do eixo direto, no qual há uma concentração considerável de solicitações com um TDT próximo do ponto zero do gráfico.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve por objetivo analisar a efetividade de uma

plataforma de solicitações de serviço na promoção de políticas públicas, no fortalecimento do controle social e na expansão da democracia participativa. A análise dos dados coletados da plataforma “Fala Campo Grande” indica uma efetiva utilização por parte dos cidadãos, com um total de 313.785 solicitações de serviço até o final de 2022. Este volume expressivo de solicitações evidencia a relevância da plataforma como um canal para a expressão das necessidades dos cidadãos e sugere sua contribuição significativa para a melhoria dos serviços públicos.

A alta participação da população de Campo Grande nas solicitações via plataforma reflete um alto nível de engajamento cívico. Isso ressalta o seu papel em fomentar a democracia participativa, permitindo que os cidadãos tenham uma voz ativa nas decisões que afetam a comunidade.

A predominância de solicitações atendidas (76,54%) demonstra uma resposta eficaz da administração pública às demandas dos cidadãos. Este alto índice de atendimento é um indicativo positivo da capacidade da gestão pública de responder às necessidades da população, fortalecendo assim o controle social. A variedade nos canais de atendimento utilizados pelos cidadãos para as solicitações, com predominância de canais tradicionais e uma crescente adoção de canais digitais, evidencia, por sua vez, a importância de

adaptar os serviços públicos às diferentes preferências e necessidades da comunidade.

A análise do TDT revelou maior média e desvio-padrão para solicitações indiretas, em comparação com as diretas, o que sugere uma maior complexidade e variabilidade no processamento das solicitações indiretas, indicando áreas potenciais para aprimoramento na eficiência da administração pública. A distinção entre o controle social direto e indireto, com diferentes médias de TDT, aponta para a necessidade de uma gestão diferenciada e eficiente para cada tipo de solicitação. A maior média no eixo indireto sugere desafios adicionais na gestão e no processamento dessas demandas.

A capacidade da administração pública de atender a uma grande maioria das solicitações, como indicado pelos dados, reflete uma eficiência notável. Isso não apenas corresponde às necessidades imediatas dos cidadãos, mas também contribui para a construção de confiança na gestão pública. Apesar da alta taxa de atendimento, a existência de solicitações ainda em análise e fechadas revela oportunidades para melhorias, e isso inclui aprimorar a eficiência no processamento das solicitações e garantir que as respostas sejam precisas e oportunas.

A análise dos dados sugere que a plataforma tem um impacto positivo na transparência da administração pública e na confiança dos cidadãos. Ao

fornecer um canal acessível e eficiente para solicitações de serviço, possibilita-se maior fortalecimento da relação entre o governo e os cidadãos. Recomenda-se a continuidade do monitoramento e a adaptação dos canais de atendimento, bem como a implementação de medidas para aumentar a eficiência no processamento das solicitações, visando a uma gestão pública cada vez mais responsiva e alinhada às necessidades dos cidadãos.

Por fim, como limitações da pesquisa, surgem questões como amostragem e representatividade, uma vez que a pesquisa concentrou-se em dados de uma única plataforma de uma cidade específica, o que pode limitar a generalização dos resultados para outras regiões ou plataformas similares, além de sua natureza quantitativa, visto que, embora a abordagem quantitativa forneça uma análise estatística sólida, ela pode não capturar completamente as percepções e as experiências qualitativas dos usuários da plataforma.

Com relação às sugestões de pesquisas futuras, é possível realizar estudos comparativos com outras plataformas de solicitação de serviço em diferentes cidades ou países, para entender como o contexto local influencia sua eficácia na promoção de políticas públicas. Pesquisas qualitativas, como entrevistas ou grupos focais, poderão explorar as experiências dos usuários da plataforma e dos funcionários públicos



envolvidos na resposta às solicitações e na análise de impacto de longo prazo, visando investigar o impacto da “Fala Campo Grande” na eficiência dos serviços públicos e na participação cidadã, especialmente após a implementação de melhorias baseadas nos achados da pesquisa atual.

## REFERÊNCIAS

- ABRUCIO, F. L. Trajetória recente da gestão pública brasileira: um balanço crítico e a renovação da agenda de reformas. **Revista de administração pública**, v. 41, p. 67-86, 2007.
- ANTUNES, M. C. A efetividade informacional dos portais de transparência governamentais na perspectiva do cidadão. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 8, n. 2, p. 162-178, 2018. DOI: 10.21714/2236-417X2018v-8n2p162
- BOJIC, I.; MARRA, G.; NAYDENOVA, V. Online tools for public engagement: case studies from Reykjavik. **arXiv preprint arXiv:1611.08981**, 2016.
- BOVAIRD, T. *et al.* Activating citizens to participate in collective co-production of public services. **Journal of Social Policy**, v. 44, n. 1, p. 1-23, 2015. DOI: 10.1017/S0047279414000567
- CAMPO GRANDE. Prefeitura Municipal de Campo Grande. **Fala Campo Grande: Prefeitura disponibiliza aplicativo para sugestões e reclamações**. 2017a. Disponível em: <https://www.campogrande.ms.gov.br/cgnoticias/noticia/fala-campo-grande-prefeitura-disponibiliza-aplicativo-para-sugestoes-e-reclamacoes/>. Acesso em: 18 nov. 2023.
- CAMPO GRANDE. Prefeitura Municipal de Campo Grande. **Em 30 dias, Fala Campo Grande tem mais de 8 mil acessos**. 2017b. Disponível em: <https://www.campogrande.ms.gov.br/cgnoticias/noticia/em-30-dias-fala-campo-grande-tem-mais-de-8-mil-acessos/>. Acesso em: 18 nov. 2023.
- CAMPO GRANDE. Prefeitura Municipal de Campo Grande. **Testes do sistema de integração entre Prefeitura e Câmara chegam à fase final**. 2017c. Disponível em: <https://www.campogrande.ms.gov.br/cgnoticias/noticia/testes-do-sistema-de-integracao-entre-prefeitura-e-camara-chegam-a-fase-final/>. Acesso em: 18 nov. 2023.
- CAMPO GRANDE. Prefeitura Municipal de Campo Grande. **Prefeitura Municipal registra a marca ‘Fala Campo Grande’**. 2018. Disponível em: <https://www.campogrande.ms.gov.br/cgnoticias/noticia/prefeitura-municipal-registra-a-marca-fala-campo-grande/>. Acesso em: 18 nov. 2023.
- CAMPO GRANDE. Prefeitura Municipal de Campo Grande. **Plataforma criada pela prefeitura para atender a população conquista prêmio nacional**. 2021. Disponível em: <https://www.campogrande.ms.gov.br/cgnoticias/noticia/plataforma-criada-pela-prefeitura-para-atender-a-populacao-conquista-premio-nacional/>. Acesso em: 18 nov. 2023.
- CAMPO GRANDE. Prefeitura Municipal de Campo Grande. **Seminário detalha os números de atendimento da plataforma Fala Campo Grande 156**. 2022a. Disponível em: <https://www.campogrande.ms.gov.br/ouvidoria/noticias/seminario-detalha-os-numeros-de-atendimento-da-plataforma-fala-campo-grande-156/>. Acesso em: 18 nov. 2023.
- CAMPO GRANDE. Prefeitura Municipal de Campo Grande. **Prefeitura de Campo Grande é finalista em concurso da Rede Nacional de Ouvidoria**. 2022b. Disponível em: <https://www.campogrande.ms.gov.br/cgnoticias/noticia/prefeitura-de-campo-grande-e-finalista-em-concurso-da-rede-nacional-de-ouvidoria/>. Acesso em: 18 nov. 2023.

CAMPO GRANDE. Prefeitura Municipal de Campo Grande. **Em cinco anos, plataforma Fala Campo Grande 156 registra 300 mil solicitações.** 2022c. Disponível em: <https://www.campogrande.ms.gov.br/ouvidoria/noticias/em-cinco-anos-plataforma-fala-campo-grande-156-registra-300-mil-solicitacoes/>. Acesso em: 18 nov. 2023.

CAMPO GRANDE. Prefeitura Municipal de Campo Grande. **Prefeitura de Campo Grande conquista 1º lugar em Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias.** 2023. Disponível em: <https://www.campogrande.ms.gov.br/cgnoticias/noticia/prefeitura-de-campo-grande-conquista-1o-lugar-em-concurso-de-boas-praticas-da-rede-nacional-de-ouvidorias/>. Acesso em: 18 nov. 2023.

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**, n. 84, p. 209-242, 2020. DOI: 10.5007/2177-7055.2020v43n89p209

COHN, A.; BUJDOSO, Y. L. Participação social e gestão pública no Sistema Único de Saúde. **Tempo Social**, v. 27, n. 1, p. 33-47, 2015. DOI: 10.1590/0103-20702015012

DELEON, P.; DELEON, L. What ever happened to policy implementation? an alternative approach. **Journal of Public Administration Research and Theory**, v. 12, n. 4, p. 467-492, 2002. DOI: 10.1093/oxfordjournals.jpart.a003544

DUNLEAVY, P.; MARGETTS, H. The second wave of digital-era governance: a quasi-paradigm for government on the web. **Philosophical Transactions of the Real Society**, v. 371, p. 1-17, 2013. DOI: 10.1098/rsta.2012.0382

FIELD, A. **Discovering statistics using IBM SPSS statistics.** 4. ed. Thousand Oaks, Califórnia, EUA: SAGE Publications, 2013.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2002.

GIANEZINI, K.; BARRETO, L. M.; GIANEZINI, M.; LAUXEN, S. L.; BARBOSA, G. D. VIEIRA, R. S. Políticas Públicas: definições, processos e constructos no século XXI. **Revista de políticas públicas**, v. 21, n. 2, p. 1065-1084, 2017. DOI: 10.18764/2178-2865.v21n2p1065-1084

GONÇALVES, O. O.; LUCIANI, D. C. M. Serviços públicos digitais de seguridade social na pandemia de COVID-19: eficiência e inclusão. **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, Santa Fe, v. 7, n. 2, p. 207-226, 2020. DOI: 10.14409/redoeda.v7i2.9549

HAIR, J. H.; BLACK, W. C.; BABIN, B. J.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L. **Análise multivariada de dados.** 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HOWLETT, M.; RAMESH, M. **Studying public policy: policy cycles and policy subsystems.** 2. ed. Oxford: Oxford University Press, 2003.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Brasileiro de 2022.** Rio de Janeiro: IBGE, 2022.

LIMA, L. L. *et al.* Políticas públicas e desenvolvimento: uma proposta de modelo de análise. URBE. **Revista Brasileira de Gestão Urbana**, v. 13, p. 1-16, 2021. DOI: 10.1590/2175-3369.013.e20210048

LOMBARDI, L. **A ouvidoria como instrumento de participação social e transparência.** 2018. 72 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública em Rede Nacional) - Universidade Federal de Goiás, Aparecida de Goiânia, 2018.

LYRA, R. P. Teorias clássicas sobre a democracia direta e a experiência brasileira. **Revista de informação legislativa**, v. 35, n. 140, p. 11-16, out./dez. 1998.

MARQUES, F. P. J. A. Participação política, legitimidade e eficácia democrática. **Caderno CRH**, v. 23, p. 591-604, 2010. DOI: 10.1590/S0103-49792010000300010

- MINAYO, M. C. S.; DESLANDES, S. F.; GOMES, R. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Editora Vozes LTDA, 2011.
- OECD – ORGANIZATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. **The innovation system of the public service in Brazil**. Paris: OECD Publishing, 2019.
- OLIVEIRA, V. C. S. **Sociedade, Estado e administração pública: análise da configuração institucional dos conselhos gestores do município de Lavras, MG**. Lavras: UFLA, 2009.
- O'REILLY, T. Government as platform. In: LAHTROP, D.; RUMA, L. (ed.). **Open government: collaboration, transparency, and participation in practice**. Sebastopol: O'Reilly Media, 2010.
- O'TOOLE JUNIOR, L. J. Research on policy implementation: assessment and prospects. **Journal of Public Administration Research and Theory**, v. 10, n. 2, p. 263-288, 2000. DOI: 10.1093/oxfordjournals.jpart.a024270
- PANG, M.; MITHAS, S.; LUCAS, H. How channel choice and service failure influence customer satisfaction: the case of public services. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS, 34., 2013, Milan. **Anais [...]**. Milan, 2013. p. 1-20.
- PERISSINOTTO, R. M. Política e sociedade: por uma volta à sociologia política. **Política & Sociedade: revista de sociologia política**, Florianópolis, v. 3, n. 5, p. 203-232, 2004. DOI: 10.5007/%25x
- PINTO, I. C. de M. Mudanças nas Políticas Públicas: a perspectiva do ciclo de política. **Revista de Políticas Públicas**, v. 12, n. 1, p. 27-36, 2015.
- RIBEIRO, P.; SOPHIA, D. C.; GRIGÓRIO, D. A. Gestão governamental e sociedade: informação, tecnologia e produção científica. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 12, n. 3, p. 623-631, 2007. DOI: 10.1590/S1413-81232007000300012
- ŞAHIN, M.; AYBEK, E. Jamovi: an easy to use statistical *software* for the social scientists. **International Journal of Assessment Tools in Education**, v. 6, n. 4, p. 670-692, 2019. DOI: 10.21449/ijate.661803
- SCHIER, A. D. C. R.; MELO, J. A. D. M. H. O direito à participação popular como expressão do Estado social e democrático de direito. **Revista de Direito Administrativo e Constitucional**, v. 17, n. 69, 2017. DOI: 10.21056/aec.v17i69.825
- VEALE, M.; BRASS, I. Administration by algorithm? Public management meets public sector machine learning. In: YEUNG, K.; LODGE, M. (ed.). **Algorithm regulation**. Oxford: Oxford University Press, 2019.