

## Ações de governo aberto: avanços e desafios para efetivar a participação popular no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Prefeitura Municipal de Itabuna, na Bahia

Carlos Alberto Bispo Marques<sup>1</sup>

**Resumo:** Algumas iniciativas governamentais tendem a caracterizar ações que favorecem a relação entre gestão e população assistida, principalmente quando se trata do interesse por atos e fatos administrativos de relevância social. O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) na estrutura da gestão pública tem o propósito de abrir espaço e tornar a administração mais democrática e participativa. Discutir a implantação do SIC em Itabuna, na Bahia, é o ponto norteador da discussão neste artigo. Com base em uma pesquisa descritiva, realizou-se uma análise documental no SIC virtual e presencial desse município no período entre 2013 e 2015. O objetivo foi responder a questões relacionadas ao nível de efetividade da participação popular, às demandas do cidadão e verificar se esse direito de acesso à informação tem resultado em intervenções do gestor para aprimorar a administração pública municipal.

**Palavras-chave:** Gestão pública. Participação popular. Serviço de Informação ao Cidadão.

**Abstract:** Some governmental initiatives tend to characterize actions that approximate the relationship between management and the assisted population, especially when it comes to the interest for administrative acts and facts with relevance in the social dimension. In this sense, the availability of the Citizen Information Service (SIC) in the structure of Public Management is demonstrated as a governmental action with the purpose of opening the space and strengthening the relationship between government and population. Such service is the guiding point of the discussion of this article in the Municipality of Itabuna-BA. From a descriptive research, a documentary analysis was carried out in the virtual and face-to-face SIC available for the period between 2013 and 2015, aiming to answer questions related to the level of effectiveness of popular participation, the types of demands sought by the citizen, possible interventions carried out by the manager as a result of these accesses to improve Municipal Public Management.

**Keywords:** Public management. Popular participation. Citizen Information Service.

### 1. Antecedentes

O modelo de administração pública presente no Estado brasileiro estabelece, em nome da modernização do poder público, uma gestão voltada a resultados e dirigida ao cidadão. Fazer a coisa pública pelo *modus operandi* gerencial é, portanto, um desafio dos três entes federados, entre os quais se destacam os municípios brasileiros.

Nesse contexto, algumas iniciativas governamentais tendem a caracterizar ações que tornam mais próxima a relação entre a gestão e a população assistida, principalmente quando se trata do

---

<sup>1</sup> Bacharel em Administração e licenciatura plena em Pedagogia pela Universidade Estadual de Santa Cruz (UESC). Mestrando em Planejamento Territorial/Linha de Pesquisa: Políticas Públicas, Planejamento Territorial e Participação Social pela Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS). E-mail: [cabispon@gmail.com](mailto:cabispon@gmail.com)

interesse desta última pelos atos e fatos administrativos. Um exemplo são os pedidos de acesso à informação dos serviços públicos ofertados.

Assim sendo, disponibilizar um Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) na estrutura da gestão pública pode evidenciar uma ação governamental cujo propósito é abrir um espaço de diálogo e estreitar a relação entre governo e população.

As ações de governo aberto, aqui representadas pelo SIC, são tentativas de (re)conhecer se esse serviço não se reduz à disponibilidade de uma plataforma tecnológica de uso gratuito à população para acesso a dados e à informação ou se constitui um modelo ideal de governo que cria a possibilidade de (re)conhecer o acesso à transparência, à colaboração e à participação social nos assuntos da gestão.

Um governo aberto pode ser retratado em um cenário no qual as informações sobre as ações realizadas (ou por fazer) estão (ou estarão) sempre ao alcance de todos, por meio da transparência e pelo incremento da participação cidadã (ROVER, 2006). Os benefícios, nesse caso, se estendem do polo governamental para a população.

A validação das informações prestadas por um governo aberto (na prática) demanda mudanças na gestão, tais como: a) cultural, com ações voltadas ao reconhecimento da importância da participação popular; b) procedimentos oferecidos, em que atos que resultam em fatos insatisfatórios à população assistida podem ser modificados pelo governo; c) organização na estrutura da administração pública, idealizada pela correção da disfunção da burocracia<sup>2</sup> e aproximação de rotinas que resultem na eficiência da gestão; d) mudanças na forma de comunicação entre o governo e a população, quaisquer que sejam os instrumentos ou meios escolhidos (CALDERÓN e LORENZO, 2010).

Acolher essas mudanças significa reconhecer a necessidade de se cultivar uma boa cultura organizacional de acesso para os cidadãos, em detrimento de uma cultura organizacional do segredo que deixou ranço e que retrata a administração pública em nosso país.

Logo, em um contexto em que a maioria das decisões ainda fica a cargo exclusivamente dos gestores, mediante decisão política orquestrada por seu corpo técnico e burocrático, o SIC pode ser considerado uma ação de governo aberto, no contexto das mudanças supracitadas, e identificado enquanto via de participação popular nos assuntos de interesse da sociedade.

A participação popular é um movimento que se caracteriza pelo interesse dos cidadãos na gestão pública. Essa participação migra do ângulo de análise de uma democracia representativa para

---

<sup>2</sup> Conforme os estudos do influente sociólogo do século XX, Robert K. Merton, essa expressão trata da diferença entre a estrutura formal definida com base na formulação weberiana e a estrutura funcional percebida, isto é, o reflexo real entre as pessoas e a organização formal (MERTON, 1970).

uma democracia participativa nos assuntos direcionados ao fazer público, com a abertura de diálogo com a população.

Conceber o SIC um serviço ideal para essa mudança de relacionamento é ir além do uso de dados ou de informações disponibilizadas no meio virtual, e considerá-lo um espaço para a efetiva participação popular no tocante ao conteúdo do gasto público. A efetiva participação popular ocorre quando o governo permite à população protagonizar as suas ações.

Diante disso, o objetivo deste artigo é discutir se a implantação do SIC na Prefeitura Municipal de Itabuna, no interior da Bahia, uma das ações do modelo de governo aberto, apresenta aprimoramento efetivo do fazer público. Analisar os achados vinculados ao SIC é relevante para verificar essa relação do município com a sociedade e uma tentativa de se (re)conhecer o empoderamento do cidadão itabunense e/ou de quaisquer outros interessados nos assuntos da administração municipal.

Tendo em vista o objetivo geral deste artigo e seus desdobramentos diante da temática, será proposto um estudo descritivo do SIC na condição de ferramenta de gestão da prefeitura de Itabuna. A metodologia aplicada permitiu identificar, registrar e analisar as características e a funcionalidade (GIL, 1999; VERGARA, 2000; PEROVANO, 2014) desse serviço e sua relação com algumas variáveis (VERGARA, 2000; BARROS e LEHFELD, 2007), tais como: o nível de efetividade da participação popular; as demandas mais comuns dos usuários; as possíveis intervenções institucionais do gestor diante dos acessos, entre outras. Para a análise das informações, conforme referencial teórico, estudos técnicos e acadêmicos que tratam dessa temática, serviram de instrumento de coleta de dados o *site*<sup>3</sup> oficial da Prefeitura Municipal (plataforma eletrônica, e-Sic) e arquivos públicos (relatório e boletins de desempenho) disponíveis no SIC Presencial.

Além dessas palavras introdutórias, este artigo abordará, na segunda seção, as bases legais e operacionais aplicadas na implantação do SIC na Prefeitura Municipal de Itabuna. A terceira seção tratará das contribuições desse serviço e da efetividade da participação popular e seus impactos na pauta das ações governamentais.

---

<sup>3</sup> Disponível no endereço eletrônico: <<http://www.itabuna.ba.io.org.br/sic/sicNovo>>. Acesso em 12 de novembro de 2016.

A quarta seção mostrará os resultados disponíveis, desde a implantação do SIC, entre 2013 e 2015<sup>4</sup>. O objetivo foi verificar se os resultados apontam para a possibilidade de essa ação governamental com extensões gerenciais estar (ou não) voltada ao atendimento social, os avanços e desafios na operacionalização do serviço. Por fim, na quinta seção serão apresentadas as considerações finais desta discussão.

## **2. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC): marco regulatório e operacionalização na gestão municipal**

Com o advento da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação, qualquer pessoa (física ou jurídica) passou a ter reconhecido o direito fundamental de acesso às informações públicas, produzidas ou disponíveis nos órgãos e entidades integrantes dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, nos âmbitos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

A referida Lei garante ao cidadão o direito fundamental de acesso à informação de forma ágil e transparente. Segundo o seu artigo 4º, informação constitui os “dados (processados ou não) que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato”. Além disso, o texto assegura a qualquer munícipe o direito de obter informações relacionadas à implementação, ao acompanhamento e aos resultados de programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas (art.7º, VII, “a”).

Nesse contexto, identificam-se dois tipos de transparência na gestão pública: i) a ativa, demonstrada nas informações disponibilizadas espontaneamente pelo Estado e ii) a passiva, resultado da obtenção de informações mediante provocação dos cidadãos, por meio dos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC), tema deste artigo.

Evidencia-se, por conseguinte, que a implantação do SIC em órgãos e entidades públicas, com vistas à transparência dos atos realizados pelos gestores, pode representar modelo de ação de governo aberto.

Conforme o art. 9º, inciso I, da Lei 12.527/2011, o Serviço de Informação ao Cidadão deverá ser promovido em local com condições apropriadas para atender e orientar o público, prestar

---

<sup>4</sup> O lapso temporal justifica-se pelo acesso às informações disponíveis no SIC nesse período, por ora, já sistematizadas e disponíveis a quaisquer interessados para consulta virtual ou presencial.

informações sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades e protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações requeridas.

Com essa relação, seja virtual seja presencial, entre o governo e a população estabelece-se uma proximidade do cidadão com o cotidiano da coisa pública, principalmente se a ação envolve o uso de tecnologia da informação, internet, por exemplo. Um dos resultados disso é a universalização da informação, com baixo custo em qualquer lugar e tempo (CASTELLS, 1999).

O município de Itabuna localiza-se na Unidade de Planejamento Territorial denominada Território de Identidade Litoral Sul do Estado da Bahia. No exercício de 2015 foi considerado o município mais transparente da Bahia<sup>5</sup>. Com a nota “9,4”, em uma escala de 0 (zero) zero a 10 (dez), ficou classificado em 1º lugar no Estado e em 44º lugar entre os municípios da Federação.

Tal classificação foi divulgada pela Controladoria Geral da União (CGU), atualmente parte da estrutura orgânica do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria Geral da União, mediante a aplicação da Escala Brasil Transparente (EBT), uma metodologia<sup>6</sup> utilizada para medir a transparência pública em estados e municípios brasileiros. Conforme a CGU, a EBT foi desenvolvida para fornecer os subsídios necessários para verificar certo indicador cujo objetivo é avaliar o grau de cumprimento de dispositivos da Lei de Acesso à Informação.

Criado em 14 de outubro de 2013 pelo Decreto Municipal nº 10.651, o SIC de Itabuna é um serviço de natureza pública vinculado à Secretaria Municipal de Assuntos Governamentais e Comunicação Social. Seguindo às determinações da lei federal, o referido decreto prevê que o SIC deve ser prestado em local identificado e de fácil acesso, aberto ao público de segunda a sexta-feira, das 09 às 13 horas, no Centro Administrativo Firmino Alves (sede administrativa da prefeitura municipal).

O SIC está acessível para qualquer interessado por meio do e-SIC, sistema eletrônico específico, disponível vinte e quatro horas por dia, na seção de Acesso à Informação, localizada no *site* oficial (citado anteriormente) do Poder Executivo Municipal.

O SIC funciona com Unidades Setoriais (isto é, com o apoio de informações compartilhadas com as secretarias municipais) mediante correios eletrônicos criados para esse fim. O Decreto Municipal nº 10.651 prevê as seguintes ações para o SIC:

---

<sup>5</sup> Resultado disponível no endereço eletrônico: <[https://relatorios.cgu.gov.br/Visualizador.aspx?id\\_relatorio=10](https://relatorios.cgu.gov.br/Visualizador.aspx?id_relatorio=10)>. Acesso em 12 de novembro de 2016.

<sup>6</sup> A apresentação da metodologia para a EBT está no endereço eletrônico: <<http://www.cgu.gov.br/assuntos/transparencia-publica/escala-brasil-transparente/metodologia>> Acesso em 12 de novembro de 2016.

**Art. 15 - Compete ao SIC:**

- I – assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei 12.527/2011;
- II – atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
- III – receber pedido de acesso à informação e, sempre que possível, prestá-la imediatamente;
- IV – registrar o pedido em sistema eletrônico específico e entregar ao requerente o número do protocolo, para fins de acompanhamento;
- V – encaminhar o pedido ao órgão ou entidade responsável pela informação requerida, quando não a puder prestar imediatamente;
- VI – informar sobre tramitação de documentos no âmbito dos órgãos e entidades atendidos pelo SIC; e
- VII – supervisionar o Grupo de Trabalho responsável pela divulgação e atualização das informações de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo municipal, em sítios oficiais na Internet.

O SIC de Itabuna representa um modelo de governo aberto, cujas ações se materializaram em função da Lei Federal nº 12.527/2011. Apesar disso, o serviço promoveu um movimento de emancipação da população no âmbito da gestão pública municipal.

Ao mesmo tempo que se fragmentou o antigo modelo organizacional, em que prevalecia o segredo no âmbito do serviço público, surgiram caminhos para o acesso da população a assuntos de interesse coletivo.

Portanto, com a disponibilização do SIC, observa-se a presença de um vetor para a emancipação dos munícipes. Quando o cidadão recorre a resultados das ações, programas e projeto executados pelo Ente Federado, o indicador social aponta para a redução da assimetria entre população e governo.

**3. Estreitamento da relação entre povo e governo municipal: possibilidade de efetivação da participação popular por meio do SIC.**

Por um ângulo, não se pode negar que a redemocratização do Estado brasileiro tem reconfigurado a imagem da Administração Pública. Por outro, nesse âmbito, além de espaço de poder, o modelo gerencial tem exigido dos seus gestores o alinhamento de arranjo institucional com os diferentes setores da sociedade, em face das tensões e pressões apresentadas pelos diversos atores sociais.

Nesse contexto, o arranjo institucional visa uma mudança devido à adaptação às novas contingências e à inovação (BERGUE, 2010). Para tanto, o modelo de gestão pública moderno,

também estabelecido aos municípios brasileiros, move a engrenagem para uma mudança de foco: sair da concepção de quantidade em direção à qualidade de serviços ofertados. Cabe ao governo e a sociedade civil realizar essa tarefa (LEITE JUNIOR, 2009).

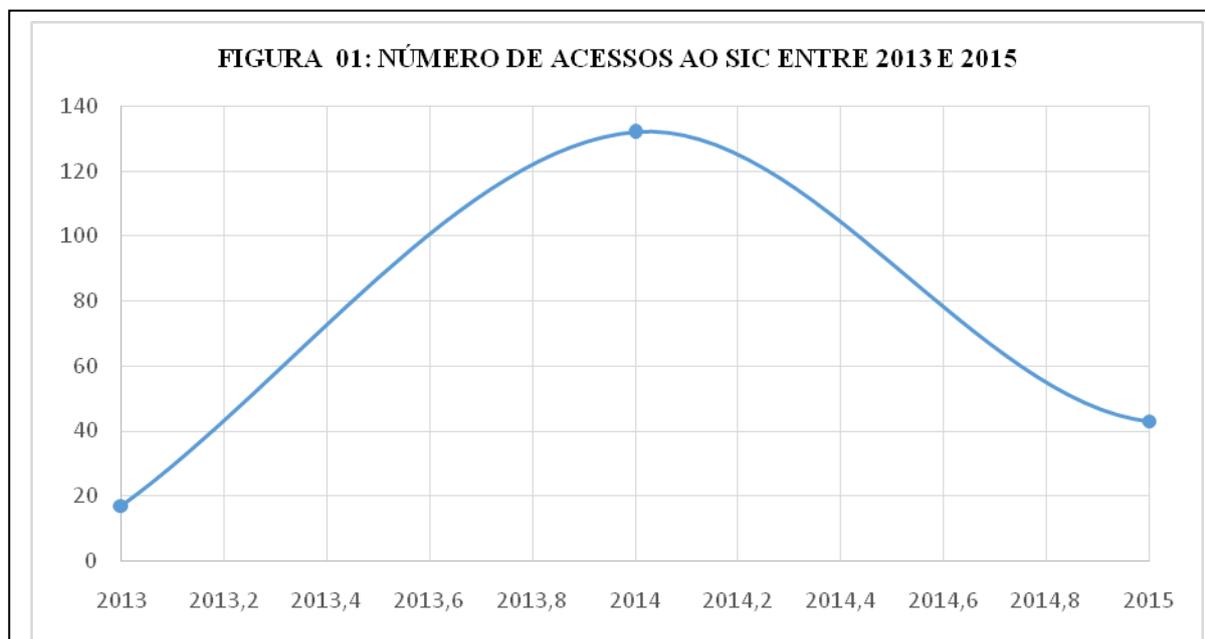
Essa transversalidade nos aspectos histórico, sociais e políticos, no contexto dos municípios brasileiros, condiciona as ações governamentais, potencializa os recursos e a dinâmica territorial e institucional (FONSECA, 2006)

Esses aspectos denotam mudanças na Administração Pública. Um exemplo disso são os históricos de baixa adesão popular ao acesso à informação de interesse público nas prefeituras municipais. Em face da cultura da transparência, os órgãos e instituições tendem para um contexto socioinstitucional com ações que demonstrem comunicação com a sociedade.

O SIC do município de Itabuna representa uma dessas vias de diálogo com a comunidade. Ao disponibilizar para o cidadão informações de natureza pública, tempestivas, autênticas, primárias, íntegras, atualizadas, com uma linguagem acessível, a administração pública do município configura-se guardião de um direito. Os cidadãos, os legitimados para exercê-lo.

Assim, a questão da transparência na gestão incorpora-se ao universo dos direitos sociais e, nesse caso, pode ser que a expressão “direito à informação” esteja substituindo a expressão “acesso à informação” (ANGÉLICO & TEIXEIRA, 2012). Por conseguinte, acessar a informação e dialogar com o governo local, pelo *modus* digital, é uma estratégia para estimular e oportunizar o exercício do controle social. Serve também para criar espaços de interação e canais de comunicação direta para participação popular por meio da internet, como ocorre com as consultas públicas *on-line*, favorecendo, assim, as ações de governo aberto (POSSAMAI, 2013)

A figura 01 ilustra, em números, a dinâmica social manifestada pelos acessos ao SIC na Prefeitura de Itabuna, vislumbrando, nesse contexto, tentativas de aproximação entre a população e a gestão pública municipal no tocante aos atos e fatos administrativos extensíveis ao coletivo. Isso demonstra que o governo está legitimando o direito à informação.



Fonte: Base de dados informados no e-Sic.

Conforme a figura 01, houve uma demanda crescente da participação popular no acesso à informação entre 2013 (ano de implantação) e início de 2014. Nesse intervalo, o SIC apontou uma variação crescente em torno de 87%. A figura mostra também que houve uma queda do interesse da população nas informações do serviço público entre meados de 2014 e início de 2015.

Depreende-se desse cenário que descortinar informações da esfera pública (diante da linha histórica quase sempre inascível nas bases locais) para uma população que sempre vivenciou o distanciamento da administração pública não é fácil. Talvez isso explique o desnível verificado na figura 01. Por isso, é importante apresentar uma nova postura aos que não têm conhecimento desse direito, nem sabem de que maneira exercê-lo.

Na figura 02, é possível visualizar outra performance. O interesse na informação sobre os atos referentes à *Res pública* se eleva dos quarenta para aproximadamente cem manifestações.



Fonte: Base de dados informados no e-Sic.

As figuras apontam uma variação no número de acessos ao SIC no período. Inicialmente, um percentual de 87% com um decréscimo de aproximadamente 67% e depois uma elevação de 125% no início de 2016. Isso demonstra a legitimidade do direito de acesso a informações de interesse público e a efetividade da participação popular nas ações da gestão municipal.

Diante desse serviço, é possível vislumbrar o aumento do interesse por assuntos de interesse coletivo, certamente reforçado pelo tempo de resposta, pela facilidade do acesso e por outras razões. Como resultado desse novo espaço público no Estado brasileiro, surge o perfil de uma sociedade da informação com lastro legal e que poderá usufruir desse direito por meio do conhecimento.

Não obstante, essa sociedade deve saber que o SIC é o lócus de ações cotidianas, que, de fato (não apenas de direito), esse serviço está disponível para o fim público. Essa premissa consta em Pereira (1996, p.62), segundo o qual “a exploração do conhecimento passa a ter primazia sobre o acesso e o acesso passa a ter primazia sobre a propriedade”.

Vê-se o esforço para fazer valer a Lei nº 12.527/2011 e o Decreto Municipal nº 10.651/2013 e, assim, regular a transparência passiva, em um contexto de governo aberto. A implementação do SIC colabora para o reconhecimento de práticas de gestão que promovem a efetiva participação popular, um reflexo do exercício da democracia. No caso do município em análise, é essencial, portanto,

divulgar informações sobre o governo local. Tornadas públicas as ações, elas podem ser esmiuçadas, julgadas e criticadas (BOBBIO, 1987).

A classificação de Itabuna em 1º lugar como o município mais transparente da Bahia ocorreu após análise dos critérios da metodologia EBT da CGU, cujo recorte está exposto no quadro 01. O acesso ao SIC sinaliza a redução do distanciamento entre a população e o governo. Sinaliza, entre outros, os seguintes avanços: o direito de acesso e a legitimidade por meio do cumprimento da Lei nº 12.527/2011, o que caracteriza, portanto, o fazer público, intimamente associado à garantia do direito de participação do povo nos assuntos de interesse público (SAUX E ROJAS, 2011).

**QUADRO 01:** Critérios para avaliação do Município de Itabuna-BA (Adaptado pelo autor)

Avaliação das condições necessárias para um município ser considerado transparente	Lei nº 12.527/11	Resultado após a aplicação da metodologia EBT <sup>7</sup>
Para a realização dos pedidos de informação são exigidos apenas dados que não impossibilitem ou dificultem o acesso?	§1º, Art.10º	<b>SIM</b>
Os pedidos enviados foram respondidos no prazo?	§§1º e 2º, Art.11º	<b>SIM</b>
Os pedidos de acesso à informação foram respondidos em conformidade com o que foi solicitado?	Art.5º	<b>SIM</b>

Fonte: Disponível no *site* da CGU.

O resultado da avaliação comprova a efetividade da participação popular na administração do município de Itabuna, na Bahia. Comprova ainda que as exigências para a população ter acesso ao SIC estão sendo cumpridas, conforme destaca a próxima seção.

O quadro 01 destaca que o tempo de resposta e as informações requeridas atendem as expectativas dos que pretendem ter acesso a informações ou dados públicos. Logo, o cruzamento das informações das figuras 01 e 02 com o quadro 01 mostra que os assuntos de interesse público, executados pelo município, poderão ser conhecidos, indagados, contrarrazoados e reclamados porque a população tem assegurado o direito suficiente de acesso à informação para esse fim.

O interesse neste estudo não é eleger o SIC uma única ferramenta de gestão (uma vez que o município tem ouvidoria pública, outro veículo de participação popular). O ponto crucial é investigar se esse serviço tem fortalecido os instrumentos de controle da gestão pública.

<sup>7</sup> De acordo com a Escala Brasil Transparente, foram realizados quatro pedidos de acesso à informação, três voltados para assuntos das principais áreas sociais: saúde, educação e assistência social. A quarta solicitação referiu-se à regulamentação do acesso à informação pelo ente avaliado, servindo inclusive como uma pergunta de segurança para mensurar a regulamentação aplicada na Gestão.

Neves (2013) fez um estudo sobre os principais avanços do Brasil no tocante à efetiva participação popular por meio do uso da tecnologia e da inovação aplicadas no engajamento social. A análise revelou um progresso em termos de transparência de dados por meio de portais, tanto na esfera federal quanto municipal, nos últimos quinze anos.

Outros estudos, no entanto, não registraram números significativos de participação popular e colaboração on-line. Na opinião dos pesquisadores, os dados têm resultados ainda incipientes. Segundo eles, a despeito da disponibilidade de tecnologias, as situações denominadas participação popular estão restritas a comunicações assíncronas, como e-mail, formulários e pesquisas de opinião (AGNER, 2015; ROCHA & OLIVEIRA, 2015; PINHO, 2008).

Diante disso, é necessário identificar: quais os limites e/ou desafios na disponibilidade desse serviço na base local em estudo? Essa e outras indagações serão esboçadas na próxima seção.

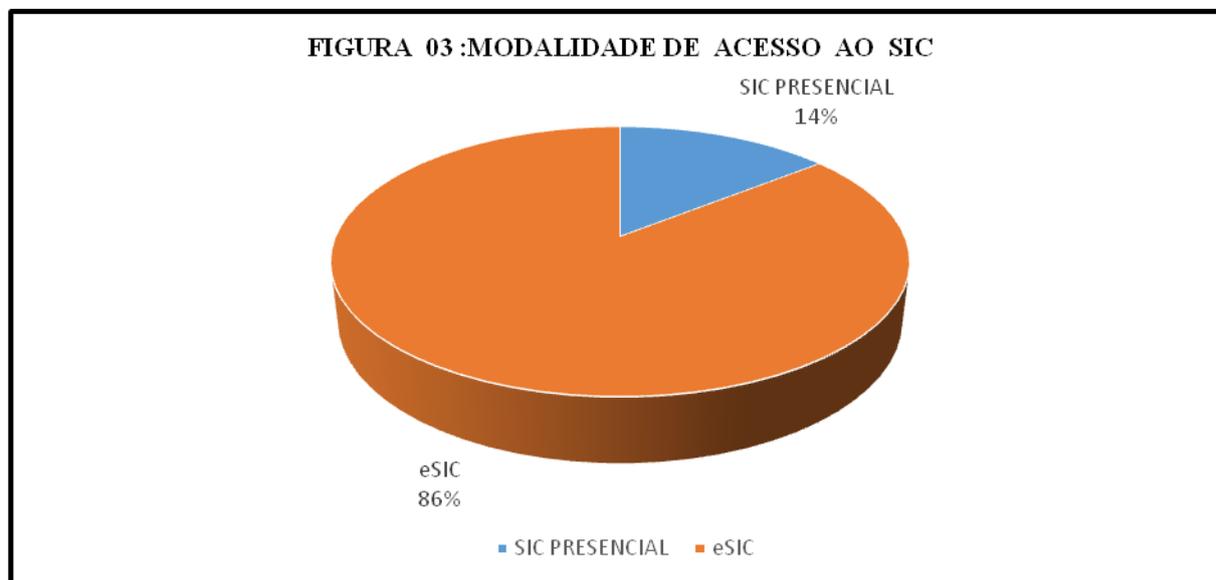
#### **4. Os desafios do SIC: possibilidade de ampliar a imagem de um governo aberto à participação popular**

Além de prestar as informações solicitadas sobre a gestão municipal, uma das exigências do SIC é orientar o público quanto ao acesso à informação (art.15, II, do Decreto Municipal nº 10.651/2013). Portanto, não se trata apenas de disponibilizar um serviço ou prestar informações ao cidadão, mas também orientar o cidadão sobre os procedimentos para a consecução de acesso.

Em um modelo ideal de governo aberto, é necessário gerenciar a informação disponibilizada. O primeiro desafio imposto ao gestor é identificar e potencializar os recursos informacionais na gestão. É preciso saber qual a sua capacidade de informação, ensiná-la e aprender a promover adaptações nas mudanças ambientais (TARAPANOFF, 2001).

O resultado da análise dos boletins disponíveis no *e-Sic* e de relatórios de desempenho verificados no SIC presencial está nas figuras 03 e 04 e provoca discussões no tocante à melhoria da gestão pública.

- Quanto aos meios de acesso ao SIC



**Fonte:** Base de dados disponíveis nos relatórios do SIC.

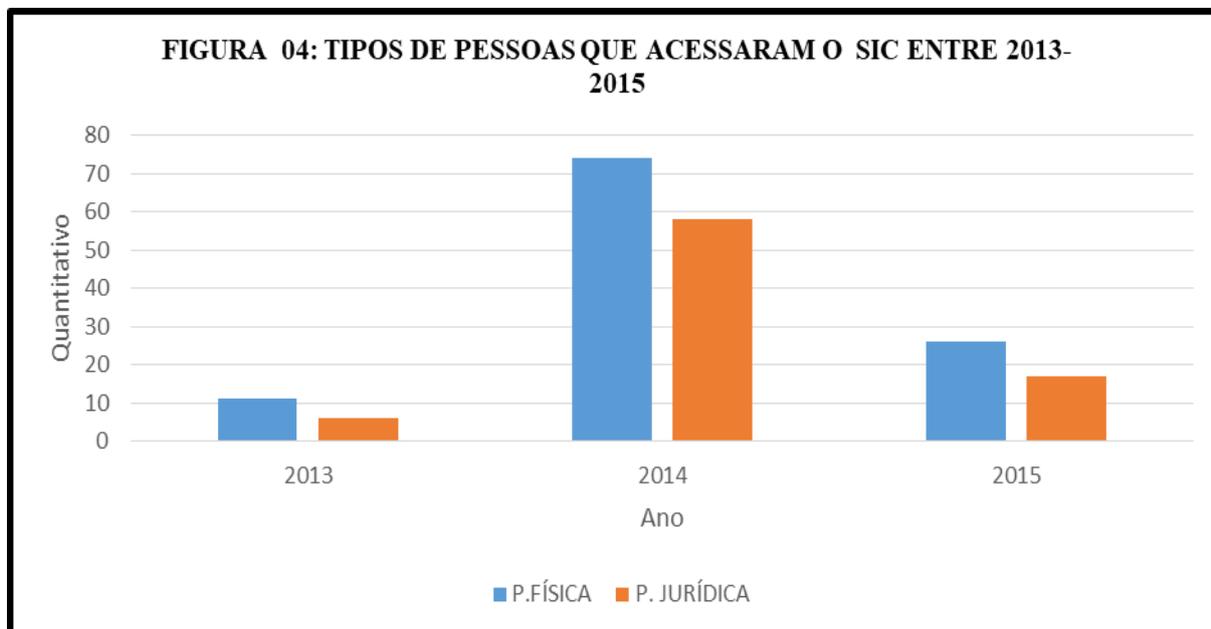
De acordo com a figura 03, a modalidade de acesso mais procurada é a internet, que representa 86% dos acessos. As informações *in loco* têm a preferência de apenas 14% dos interessados. Portanto, os objetivos do Decreto Municipal nº 10.651/2013 foi conciliar um ambiente virtual com um ambiente informacional.

Desse resultado, nota-se que existe na gestão possível conhecimento acerca da funcionalidade de uma instituição pública quando se trata da aplicação de metodologias e técnicas de organização e tratamento da informação, vinculada ao uso das tecnologias da informação, para administrar a informação como um recurso estratégico essencial à eficácia do governo (CALLAND, 2002).

O índice maior de obtenção de informações via internet indica que a participação popular, aí evidenciada, restringe-se a um público com amplo acesso à rede mundial de computadores, habilidade com as tecnologias digitais e facilidade para utilizar eletrônicos. Portanto, essa modalidade de acesso tem um viés restritivo, pontual e corriqueiro, voltado para um público com interesse em assuntos específicos. Assim sendo, não se pode afirmar que pessoas de origem humilde, de classe popular, em processo de letramento, sem familiaridade com recursos eletrônicos (os de informática, por exemplo), conhecem ou têm acesso ao SIC de Itabuna.



- Tipos de pessoas que acessam o SIC



Conforme a figura 04, as pessoas físicas foram as que mais procuraram o SIC para obter informação dos atos e fatos executados na gestão municipal. Nos relatórios, destaca-se o interesse dessas pessoas nas informações referentes ao andamento ou à previsão de pavimentação de ruas, iluminação pública, obras e reformas, entre outros assuntos de interesse público. As pessoas jurídicas demonstraram maior interesse nas informações acerca de empenhos processados e ainda não pagos ou nos resultados de certame públicos.

Ao observar um número maior na participação de pessoas físicas e verificar os elementos do site da plataforma e-Sic, é possível identificar a ausência de instruções (tutorial, por exemplo) para pessoas com pouca familiaridade no meio virtual.

Esse é, por conseguinte, um grande desafio da prefeitura municipal para superar e aprimorar o uso dessa ferramenta de gestão. De acordo com o que propõe a base teórica desta discussão, o objetivo de um governo aberto não é apenas fornecer informações à população, mas, principalmente, incentivar a participação popular na gestão pública e garantir que o conhecimento advindo desses canais de comunicação, no caso em tela, o SIC, seja bem utilizado (OSMAN et al., 2014).

O site do SIC em Itabuna (e também os relatórios resumidos do SIC Presencial) não informa se são realizados eventos (palestras, seminários, campanhas em praças públicas, escolas, hospitais, etc.) para divulgar o oferecimento desse Serviço no município.

Não obstante os números de acessos virtual e presencial alcançados, existe a possibilidade de boa parte dos munícipes desconhecer o funcionamento do SIC em Itabuna e essa falta de conhecimento pode limitar o crescimento do acesso, impedir o processamento das informações disponíveis. Isso significa mais um desafio nas ações de um governo (em princípio, aberto) que não estimula a transformação de dados do SIC em informações relevantes e necessárias para a melhoria da gestão municipal. Sugestões, críticas e outras formas de participação poderiam ser incorporadas e, desse modo, envolver efetivamente a população nas decisões da gestão municipal.

## 5. Considerações finais

A discussão tratou da implantação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no município de Itabuna, na Bahia, e de que forma esse serviço compõe uma ferramenta de gestão que idealiza ações de um governo aberto à efetiva participação popular na administração pública. Conforme este estudo, na gestão pública, há contornos que fragilizam a histórica cultura organizacional do segredo e conseguem promover a cultura do acesso da população aos atos e fatos do fazer público, como ocorre com o SIC.

A Controladoria Geral da União (CGU) avaliou o funcionamento do SIC em Itabuna e o município foi considerado o mais transparente da Bahia. Por meio dos resultados considera-se esse Serviço um vetor para a transparência, visto que garante a efetividade do acesso à informação pública, o exercício da cidadania com amparo no regime democrático de direito. Trata-se, portanto de um governo que favorece a efetiva participação popular nos assuntos da gestão.

Não obstante os munícipes ou quaisquer outros interessados da região ou do estado terem a garantidos, de forma democrática, o direito à informação, à transparência e à participação cidadã, foi possível verificar que a consolidação desse direito ainda deve ser tema de discussão no âmbito do governo.

Há desafios, portanto, para assegurar a manutenção do SIC e elevar a participação popular no controle da gestão pública municipal de Itabuna. Um deles é fomentar e divulgar melhor o oferecimento desse serviço à população.

As fontes secundárias que sustentaram essa análise revelaram que não há registros de divulgação, de treinamento, publicação, de conscientização sobre o funcionamento do SIC no município. Não basta disponibilizar o serviço, é necessário enfatizar a sua importância para a população. O SIC poderá aprimorar a gestão pública, promover a revisão das decisões do gestor e mudanças na estrutura da administração municipal no que diz respeito a temáticas relevantes de interesse social.

### Referências

AGNER, L. C. **O movimento dos e-governos do Brasil e do Canadá em direção a uma cultura de interfaces centradas no cidadão.** Interfaces Brasil/Canadá. 2015. Disponível em: <<https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/interfaces/article/download/.../4776>>. Acesso em 01 de dez. 2017.

BARROS, Aidil Jesus Paes; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 3ª ed. São Paulo: Editora Makron, 2007.

BERGUE, Sandro T. **Mudança e cultura organizacional.** Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2010. 106p.

BRASIL. Lei 12.527/2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/12527.htm)>. Acesso em 5 de nov. de 2016.

BOBBIO, Norberto. **A Era dos Direitos.** Tradução Carlos Nelson Coutinho. Rio de Janeiro, 19ª. Reimpressão, Elsevier 1987.

CALDERÓN, C.; LORENZO, S. **Open Government: Gobierno Abierto.** Jaén: Algón Editores, 2010. Disponível em: <<http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/163/8/978-84-937218-5-5.pdf>>. Acesso em 01 de dez. de 2017.

CALLAND, Richard. **Access to information: how it is useful and how it is used?** Disponível em: <<https://www.cartercenter.org/documents/1272.pdf>>. Acesso em 10 de nov. 2016.

CANÇADO, A. C.; TENÓRIO, F. G.; SILVA JR.; J. T (Orgs.). **Gestão social, aspectos teóricos e implicações.** Ijuí: Ed. Unijuí, 2012.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede.** Volume 1. São Paulo: Paz e Terra. 1999.

FONSECA, Antônio Ângelo M. **Instituição e Desenvolvimento Territorial: o desempenho municipal após a descentralização.** Feira de Santana: Universidade Estadual de Feira de Santana(UEFS), 2006.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas De Pesquisa Social.** 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LEITE JR, Alcides Domingues. **Desenvolvimento e Mudanças no Estado Brasileiro:** módulo básico. Programa Nacional de Formação em Administração Pública – PNAP. Universidade Aberta do Brasil – UAB. Diretoria de Educação a Distância – DED. CAPES. MEC, 2009.

MERTON, Robert k. **Sociologia: teoria e estrutura.** Tradução de Miguel Maillat. São Paulo: Mestre Jou, 1970.

MUNICÍPIO DE ITABUNA. Decreto nº 10.651, de 14 de outubro de 2013. Dispõe sobre a Transparência e o Acesso à Informação Pública no âmbito do Poder Executivo do Município de Itabuna. Disponível em: < <http://www.itabuna.ba.io.org.br/diarioOficial/download/353/374/0>>. Acesso em 01 de nov. de 2016.

NEVES, O. M. C. (2013). Evolução das políticas de governo aberto no Brasil. **In: congresso Consad de Gestão Pública,** 6, 2013, Brasília. Disponível em:<[http://www.escoladegestao.pr.gov.br/arquivos/File/2013/V\\_CONSAD/VL\\_CONSAD/092.pdf](http://www.escoladegestao.pr.gov.br/arquivos/File/2013/V_CONSAD/VL_CONSAD/092.pdf)>. Acesso em 30 de nov. 2017.

OSMAN, I. H; ANOUZE, A. L; IRANI, Z.; AL- AYOUBI, B; LEE, H.; BALCI, A.; MEDENI, Tunç D; WEERAKKODY, V. **COBRA framework to evaluate e-government services: A citizen-centric perspective.** Government Information Quarterly, 31(2014). In: journal homepage: [www.elsevier.com/locate/govinf](http://www.elsevier.com/locate/govinf). Disponível em:<<https://pdfs.semanticscholar.org/5a1a/88ea2cf5893eadf20eb27478a6e1fdccb51d.pdf>>. Acesso em 30 de nov. de 2017.

PEREIRA, M. de N. F. Internet: a rede de comunicação que está revolucionando o mundo informacional. **In: Simpósio Brasil Sul de Informação,** 1996, Londrina. Anais. Londrina: UEL/Departamento de Biblioteconomia, 1996. p. 193-200.

PEROVANO, Dalton Gean. **Manual de Metodologia Científica para Segurança Pública e Defesa Social.** Paraná: Juruá Editora, 2014.

PINHO, J. D. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: Muita tecnologia, pouca democracia. **In: Revista de Administração Pública.** 2008. Disponível em:<<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/viewFile/6642/5226>>. Acesso em 30 de nov. de 2013.

PIRES, Alexandre Kalil. **Gestão pública e desenvolvimento.** v. 6. Brasília: Ipea, 2011.

PIRES, Roberto & VAZ, Alexander. **Participação Social como Método de Governo? Um Mapeamento das “Interfaces Socioestatais” nos Programas Federais.** Texto para Discussão nº 1707. Brasília: IPEA, 2012.



PLATT NETO, Orion Augusto et. al. **Publicidade e Transparência das Contas Públicas: Obrigatoriedade e Abrangência desses Princípios na Administração Pública Brasileira.** Contabilidade Vista & Revista. Belo Horizonte, v. 18, n. 01, p. 75-94, jan./mar. 2007.

POSSAMAI, A. J. **Perspectivas e desafios da democracia digital no Brasil: a participação eletrônica no ciclo de políticas públicas.** In: COCCO, G. (Org.). Gabinete digital: análise de uma experiência. Porto Alegre: Companhia Rio-grandense de Artes Gráficas (CORAG), 2013.

ROCHA, D. G. da; OLIVEIRA, G. F. de. **A prestação de contas ao Tribunal de Contas da União no contexto do *open government partnership*.** Revista do TCU. 2015. Disponível em: <<http://revista.tcu.gov.br/ojs/index.php/RTCU/article/view/251>>. Acesso em 30 de nov. 2017.

ROVER, Aires José. **A democracia digital possível.** Revista Sequência, n° 52, p. 85-104, jul. 2006. Disponível em <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/15202/13827>>. Acesso em 01 de dez. de 2017.

TARAPANOFF, Kira. **Inteligência organizacional e competitiva.** Brasília: Editora UnB, 2001. 344p. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652002000300012](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652002000300012)>. Acesso em 5 de nov. 2016.

TEIXEIRA, Marco Antônio Carvalho; ANGÉLICO, Fabiano. **Acesso à Informação e Ação Comunicativa: Novo Trunfo para a Gestão Social.** Desenvolvimento em Questão. Editora Unijuí. Ano 10 .n° 21, set./dez., 2012.

SAUX, Marianne González Le; ROJAS, Claudio Nash. **Transparencia, Lucha Contra la Corrupción Y El Sistema Interamericano de Derechos Humanos.** Informe de latercerareunión regional de especialistas 7 y 8 de noviembre de 2011. Centro de Derechos Humanos. Disponível em <<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122732/Transparencia-lucha-contr-la-corrupcion.pdf?sequence=2>>. Acesso em 02 de nov. de 2016.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 3.ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2000.

*Recebido em: junho e julho de 2017*

*Aprovado em: novembro de 2017*