

Gerenciamento das comunicações do projeto: relação governo-cidadão na reestruturação do website de uma prefeitura

Project communications management: government-citizen relationship in the restructuring of a city hall website

Cleber dos Santos Rodrigues^I , Décio Henrique Franco^{II} 

^I Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil

^{II} Universidade Estadual de Campinas, Piracicaba, SP, Brasil

RESUMO

A transformação digital possibilita o engajamento da sociedade nos processos, produtos e serviços oferecidos pelas organizações. Na administração pública, o gerenciamento das comunicações em projetos e programas governamentais se torna um meio eficaz para a participação dos cidadãos como partes interessadas. Este artigo tem como objetivo avaliar os fatores que contribuem para o engajamento dos cidadãos em um projeto de reestruturação do website da prefeitura de um município localizado no interior da região sudeste do Brasil. A metodologia incluiu uma entrevista com o gestor responsável pelo projeto, além da aplicação de questionários de opinião pública a 180 cidadãos. A pesquisa se baseou em análise descritiva e qualitativa para uma compreensão mais aprofundada do conteúdo coletado. Os resultados revelaram pontos convergentes entre a visão da prefeitura e dos cidadãos entrevistados: ambos reconhecem a importância da comunicação entre governo e cidadãos para promover o engajamento das partes interessadas em projetos públicos. Além disso, destacaram-se expectativas significativas em relação ao projeto do novo website.

Palavras-chave: Comunicação; Partes interessadas; Engajamento; Gestão pública; Experiência do usuário

ABSTRACT

Digital transformation enables society to engage in the processes, products, and services offered by organizations. In public administration, managing communications in government projects and programs becomes an effective means for citizen participation as stakeholders. This article aims to

evaluate the factors contributing to citizen engagement in a project to restructure the website of a city hall in a municipality located in the interior of the southeast region of Brazil. The methodology involved an interview with the project manager and the administration of public opinion questionnaires to 180 citizens. The research relied on descriptive and qualitative analysis for a deeper understanding of the collected data. The results revealed several points of convergence between the perspectives of the city hall and the responding citizens: both parties recognize the importance of government-citizen communication in fostering stakeholder engagement in public projects. Additionally, significant expectations regarding the new website project were highlighted.

Keywords: Communication; Stakeholders; Engagement; Public management; User experience

1 INTRODUÇÃO

O mundo vive uma era de inúmeras transformações (Sampaio, 2018). As organizações são impelidas a acompanharem esse ciclo, enfrentando múltiplos desafios, tanto no setor privado, cujo foco é manter-se competitivo e lucrativo (Garcia, 2017), quanto no setor público, que, devido à sua finalidade social e coletiva, bem como às exigências regulatórias e legais, também é pressionado a ser eficiente na prestação de serviços públicos (Araújo, 2016).

Neste contexto, uma iniciativa estratégica é a realização do Planejamento Estratégico, seguido do Plano de Gerenciamento de Mudança. Esses planos desdobram-se em um ou mais projetos com a finalidade de conduzir as organizações da situação atual para uma situação planejada no futuro, visando o alcance de objetivos determinados (Oliveira, 2018). Como ressalta Xavier (2018), os projetos ocorrem em praticamente todas as organizações, gerando produtos e serviços para clientes internos e externos. Muitos processos mesclam procedimentos contínuos e repetitivos com projetos, sendo geridos pelo chamado “gerenciamento por projetos”.

Xavier (2018) também destaca que pessoas, grupos e organizações ativamente envolvidos no projeto, ou cujos interesses possam ser afetados positiva ou negativamente pela execução ou conclusão do projeto, são denominadas partes interessadas ou envolvidas. Essas partes podem exercer influência significativa sobre o projeto e seus resultados.

Este artigo resulta de uma pesquisa aplicada sobre ferramentas de gestão de projetos, focando especificamente no “gerenciamento das comunicações do projeto” e observando a relação governo-cidadão na reestruturação do website de uma prefeitura na região sudeste do Brasil. O estudo foi guiado por duas questões principais: 1. Quais aspectos são relevantes no gerenciamento das comunicações em projetos públicos para favorecer a relação governo-cidadão na reestruturação do website de uma prefeitura? 2. Quais pautas, frequência e meios de comunicação podem ser considerados no planejamento e execução dessas comunicações para contribuir com o engajamento, participação e satisfação dos cidadãos?

Como contribuição teórica, o artigo avança na compreensão do impacto das comunicações de projetos públicos na relação governo-cidadão, oferecendo uma análise detalhada e contemporânea sobre práticas de comunicação eficazes. Em termos práticos, os resultados fornecem orientações concretas para gestores públicos sobre como estruturar comunicações em projetos, visando melhorar o engajamento, participação e satisfação dos cidadãos. Adicionalmente, são sugeridas atualizações de referências para incluir estudos mais recentes que abordam transformações e desafios contemporâneos enfrentados pelas organizações.

Por fim, objetivo principal deste estudo é verificar as necessidades dos usuários/cidadãos em relação à comunicação com a prefeitura analisada, através da avaliação do website da mesma, e propor meios para auxiliar a gestão municipal no entendimento da importância desse tema, tendo em vista a necessidade de uma boa experiência do usuário de serviço público.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Projetos e Gestão de Projetos

As mudanças pretendidas nas organizações podem ser impulsionadas por projetos. Um projeto é um esforço temporário para cumprir objetivos através da

produção de entregas únicas e verificáveis ao final de um determinado processo, resultando na criação de um produto, serviço e/ou resultado único, tangível ou intangível (PMI, 2017). Xavier (2018) define projeto, conforme a norma ABNT ISO 21500:2012, como “um conjunto único de processos que consiste em atividades coordenadas e controladas, com datas de início e fim, empreendidas para atingir os objetivos do projeto”. A gestão de projetos envolve escolher, planejar, executar, controlar e encerrar o projeto (Maximiano e Veroneze, 2022).

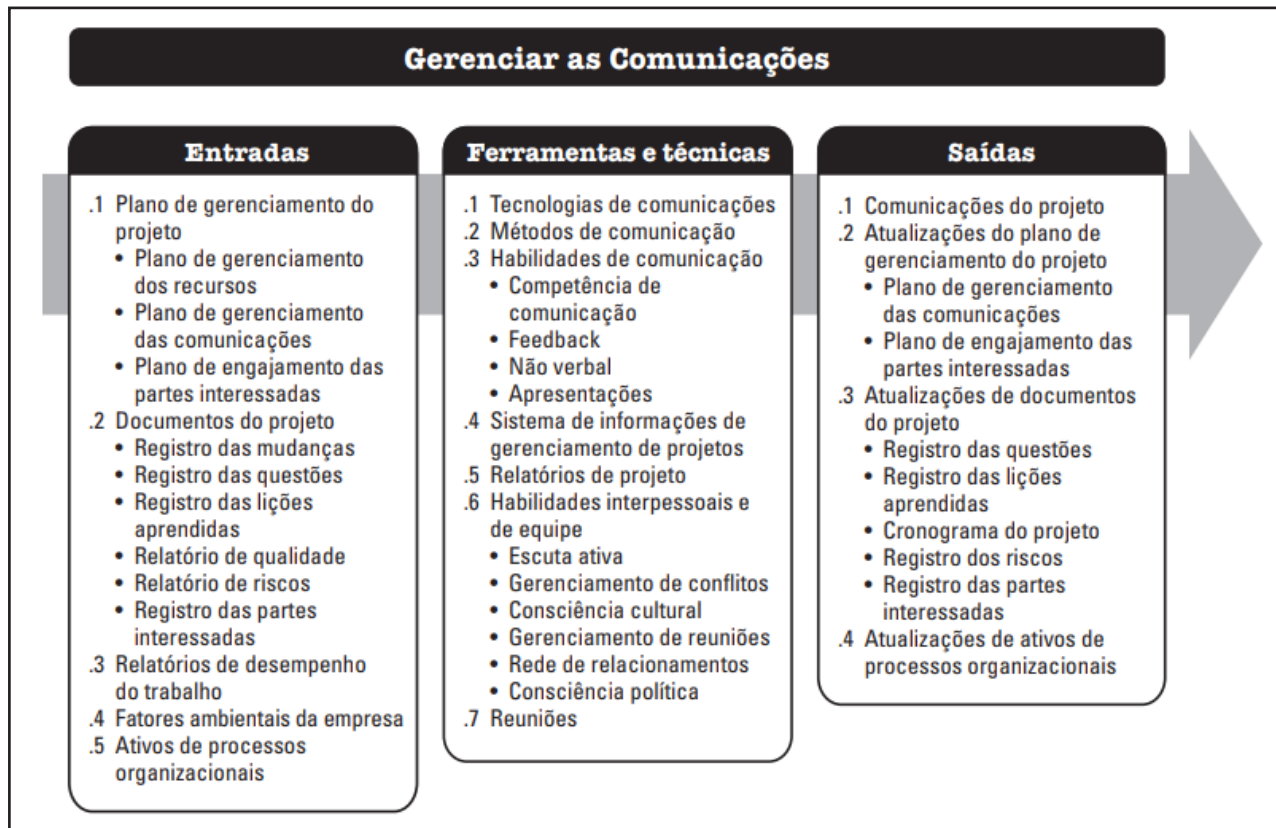
O guia PMBOK® do Project Management Institute (PMI) apresenta áreas de domínio do projeto focadas nos resultados e na agregação de valor para organizações e partes interessadas (PMI, 2021). Este estudo utiliza conceitos do PMBOK® para estruturar o planejamento e gerenciamento das comunicações, essenciais para a reestruturação do website da prefeitura.

2.2 O Gerenciamento das Comunicações em um Projeto

O gerenciamento das comunicações visa elaborar estratégias que garantam, inicialmente, as necessidades de informações do projeto e, posteriormente, que as necessidades das partes interessadas sejam satisfeitas por meio de artefatos e atividades projetadas para uma eficaz troca de informações (PMI, 2017).

Cavalcanti e Silveira (2016) destacam que o gerenciamento das comunicações consome o maior tempo do gerente de projetos, seja comunicando-se com a equipe ou com as partes interessadas. Informações devem ser geradas, coletadas, documentadas, armazenadas e distribuídas no momento certo para as pessoas certas, promovendo um entendimento comum sobre os objetivos e o progresso do projeto. A gestão das comunicações fornece as ligações críticas entre pessoas e informações necessárias para o sucesso do projeto, sendo essencial no contexto da reestruturação do website municipal.

Figura 1 – Gerenciamento das Comunicações no Projeto



Fonte: Project Management Institute [PMI] (2017)

2.3 Comunicando-se com as partes interessadas

A comunicação com as partes interessadas exige que a equipe do projeto empregue comunicações verbais e escritas eficazes e a escuta efetiva, para alcançar plena compreensão. As preocupações dos stakeholders devem ser abordadas antecipadamente e em tempo hábil (Gido, Clements e Baker, 2020). Este estudo focou na comunicação entre a prefeitura e os cidadãos, buscando identificar como melhorar essa interação por meio de um website mais eficiente e informativo.

2.4 Plano de Comunicação

Um plano de comunicação determina os eventos de comunicação ao longo do projeto, definindo quem precisa receber as informações, quais são necessárias, quando

precisam ser entregues, quem vai comunicar e utilizando qual meio/metodologia (Keeling e Branco, 2019). O plano de gestão da comunicação, criado pelo gerente, torna-se parte do plano do projeto, informando todas as partes interessadas como serão feitas as comunicações (Kanabar e Warburton, 2012). Menezes (2018) ressalta que o plano de comunicação deve ser aprovado antes da execução do projeto. Este plano foi crucial para orientar a reestruturação do website da prefeitura, assegurando que todas as partes interessadas fossem adequadamente informadas e envolvidas.

2.5 A Relação Comunicacional entre os Governos e os Cidadãos

É neste aspecto que a relação comunicacional entre governos e cidadãos pode beneficiar-se de instrumentos democráticos (Marques, 2008) por meio da criação de valor à sociedade com boas práticas na administração pública (Catelli & Santos, 2004) e minimizando impactos das barreiras burocráticas (Tristão, 2018) com técnicas e processos comunicacionais precisos. Governar é gerenciar projetos. O governo federal brasileiro organiza suas ações em “Programas de Governo” (CGU, 2021), agrupando diversos projetos (PMI, 2017).

Em um ranking global de transformação digital do serviço público em 198 economias, o Brasil destacou-se entre os 10 primeiros, sendo o único país com mais de 100 milhões de habitantes (Brasil, 2021c). Essa posição é justificada pela legislação, como a Lei 14.129/2021, que estabelece princípios para o governo digital e eficiência pública (Brasil, 2021a), e estratégias para governança digital, como o site GOV.BR, portal único do governo federal (Brasil, 2021b). Internamente, o estudo “Impacto do Governo Digital na Eficiência da Máquina Pública e na Competitividade dos Estados Brasileiros” revela que a adoção de boas práticas em governo digital resultou em ganhos de competitividade em 23% dos estados e de eficiência em 78% deles. O engajamento do cidadão nos projetos públicos e a disponibilidade de portais integrados são fatores de sucesso (BID, 2021).

A democracia, globalização e inovações tecnológicas (Marques, 2008) provocaram mudanças nas organizações privadas e públicas (Paludo, 2010). O conceito de Governo Aberto (Open Government) aponta para um sistema que garante a participação da população nas decisões governamentais por meio de ferramentas específicas em seus projetos (Oliverio, 2011).

3 MÉTODO DE PESQUISA

Trata-se de um estudo exploratório, definido por Cooper e Schindler (2016), como uma pesquisa com estrutura solta para descobrir futuras tarefas. O método de coleta de dados foi um estudo de comunicação, onde o pesquisador faz perguntas aos sujeitos e coleta respostas por meios pessoais ou impessoais, como entrevistas ou instrumentos auto administrados (Cooper e Schindler, 2016).

Quanto à dimensão do tempo, foi realizado um estudo transversal, ou seja, uma “fotografia” de um momento específico, e quanto ao escopo, um estudo de caso. Estudos de caso, conforme Cooper e Schindler (2016), enfatizam a análise contextual completa de poucos eventos e suas inter-relações. Embora as hipóteses sejam usadas, a ênfase em dados qualitativos torna difícil apoiar ou rejeitar conclusões, mas proporciona ideias valiosas para soluções e estratégias.

Além do levantamento bibliográfico, a pesquisa incluiu a coleta de dados qualitativos e quantitativos, conforme detalhado a seguir.

3.1 Contexto e local de aplicação da pesquisa

A instituição pesquisada foi a prefeitura de um município na região sudeste do Brasil. A cidade tem mais de 100 anos de fundação e uma população estimada em 30 mil habitantes (IBGE, 2021), majoritariamente urbana, com a economia baseada em serviços, turismo e agronegócio (CGU, 2021). O poder executivo é representado pelo prefeito e secretarias, e o legislativo pela Câmara Municipal. Em 2021, as receitas do município foram estimadas em 90 milhões de reais e despesas em 80 milhões. A

quantidade de secretarias e vereadores foram omitidas nesta redação para preservar o anonimato da instituição.

3.2 Etapa de levantamento bibliográfico sobre o tema

Inicialmente, foi realizada uma pesquisa bibliográfica nas plataformas CAPES, SciELO, ReP/USP e Google Acadêmico, com as palavras-chave: “gerenciamento das comunicações”, “gerenciamento de projetos”, “partes interessadas”, “administração pública”, e seus equivalentes em inglês: “*communications management*”, “*project management*”, “*stakeholder management*” e “*public administration*”. Utilizou-se o guia PMBOK e o “Guia referencial para gerenciamento de projetos” da ENAP (2021).

3.3 Etapa qualitativa da pesquisa

Foi realizada uma entrevista semi-estruturada com 13 questões iniciais com o Secretário de Desenvolvimento Econômico e Empregos. O contato inicial foi feito com o prefeito, agendando uma reunião em junho de 2021. Após a apresentação do projeto, termos de consentimento e confidencialidade foram assinados. A entrevista objetivou aprofundar situações emergentes da prática profissional, sem revelar dados pessoais (Marconi & Lakatos, 2018), contribuindo para o diagnóstico de problemas sociais e robustecendo a interpretação dos dados coletados (Mozzato & Grzybovski, 2011). A entrevista foi gravada com autorização e transcrita na íntegra.

3.4 Etapa quantitativa da pesquisa

Um questionário com 14 questões, abertas e fechadas, foi enviado para diversos grupos locais via WhatsApp™ e Telegram™ entre 5 e 30 de setembro de 2021, respondido por 180 moradores (n=180). As perguntas foram elaboradas para favorecer a análise temática. O questionário visou obter dados sobre o perfil geral, engajamento e aspectos de comunicação governo-cidadão.

Foram usadas as ferramentas Google Forms™ e Google Planilhas™ para a obtenção e estruturação dos dados (Mota, 2019). O envio foi realizado pela prefeitura e pelo pesquisador principal. Na figura 2, o card de divulgação, criado pelo pesquisador principal que inclui uma explicação da pesquisa, ênfase no sigilo e um link exclusivo encurtado com uma “chamada para ação”.

Por se tratar de uma peça de imagem, não clicável, para favorecer a memorização do endereço foi criado um link exclusivo encurtado, com os dizeres “prefeitura digital”, seguido do recurso publicitário chamado de “*call-to-action*”, frase imperativa, que em português significa “chamada para ação”. Por fim, ainda na peça, próximo do rodapé, como um aviso, havia a recomendação para que a pessoa interessada, antes de responder, lesse o termo de consentimento livre e esclarecido.

Figura 2 – Card utilizado na divulgação da pesquisa



PESQUISA ACADÊMICA

Eu + minha cidade!

Participe de um estudo (TCC) que poderá **contribuir com diversos municípios a tornarem seus websites mais atrativos, mais eficientes e mais relevantes aos cidadãos.**

O preenchimento é rápido, anônimo e dura apenas 3 minutos!

≡ Acesse agora e responda:
bit.ly/prefeituradigital

*Antes de preencher, consulte o termo de consentimento livre e esclarecido

Fonte: Resultados originais da pesquisa

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Para este estudo de caso, o pesquisador principal fez um levantamento inicial junto ao site e outros canais da prefeitura do estudo, especificamente no tópico de pesquisa, que é o relacionamento com os cidadãos, foi verificado que a prefeitura já dispõe de alguns canais de comunicação: telefone, dois perfis oficiais em redes sociais (uma página no Facebook™ e um perfil no Instagram™), atendimento presencial, formulário de contato online e ouvidoria em plataforma terceirizada, website oficial, entre outros.

A pessoa que está à frente da Secretaria faz, também, o papel de gerente do projeto e articulador das demandas relacionadas ao novo website. A partir do ponto de vista da gestão das partes interessadas, no gerenciamento de projetos o exercício de tal função pode ser visto como uma forma organizada e direcionada ao atendimento das necessidades da Prefeitura e à entrega de valor à administração pública, com o devido envolvimento dos cidadãos (Oliveira, 2021).

O pesquisador principal também levantou que para a reformulação do website da prefeitura foi aberto uma licitação que contempla os serviços de tecnologia da informação e também a manutenção dos sites oficiais.

De acordo com o Plano Diretor Municipal, a cidade tem, entre outros, o compromisso de promover a eficiência econômica da cidade, de forma a ampliar os benefícios sociais e reduzir os custos operacionais para os setores público e privado, inclusive por meio do aperfeiçoamento e da eficiência dos investimentos realizados. Sendo, portanto, a partir desta premissa referente à “eficiência” que este estudo foi conduzido.

A tabela 1 demonstra, a partir da análise das respostas da entrevista com o Secretário Municipal responsável pelo projeto do novo website da prefeitura, os principais fatores que contribuem com a fidelização e o engajamento dos cidadãos nos projetos da instituição.

Tabela 1– Fatores de engajamento do cidadão a partir da análise da entrevista

Fatores	Percepção a partir da análise da entrevista
Identificação da pessoa entrevistada	Brasileiro, 50 anos, com formação acadêmica em nível superior e mais de duas décadas de experiência em cargos políticos.
Dos projetos desenvolvidos e a participação dos cidadãos:	O principal motivo que leva a pessoa a participar dos projetos desenvolvidos é o sentimento de pertencer à cidade, manifestado no desejo de contribuir.
Questões financeiras e recursos	A pandemia COVID-19 impactou a arrecadação financeira da cidade. Por falta de recursos, a contratação de mão de obra qualificada ou de novos investimentos foram comprometidos.
Engajamento e fidelização dos cidadãos	Quando demandada ou em caráter proativo, a resposta efetiva da Prefeitura frente às demandas dos cidadãos é um forte componente para o engajamento.
Fatores prejudiciais no relacionamento com o cidadão	São fatores prejudiciais a percepção de que o poder público não teve interesse em resolver sua demanda num prazo razoável ou não deu nenhuma justificativa.
Projeto do website e seus benefícios para a prefeitura	Um dos principais benefícios é reunir, organizar e ampliar a disponibilidade de informações não-sigilosas à população.
Comunicação Institucional	A prefeitura não dispõe de um departamento de Comunicação Institucional. Neste caso é importante considerar comunicação interna (aos servidores), e comunicação externa (aos munícipes)
Transparência na prestação de Contas	Este processo é fundamental. A transparência e prestação de contas deve ser parte essencial na interação com o cidadão (parte interessada).

Fonte: Resultados originais da pesquisa

Diante desses pontos, verifica-se que há uma oportunidade de melhoria nos processos de gestão para potencializar a comunicação interna, a organização administrativa, o relacionamento entre os setores da prefeitura e a comunicação externa com os cidadãos e instituições da sociedade civil.

Além disso, a comunicação com o cidadão, embora pareça uma demanda recente, é assegurada pela Constituição Federal Brasileira de 1988 e normatizada pela Lei Federal nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), que garante o direito fundamental de acesso às informações públicas (Brasil, 2011).

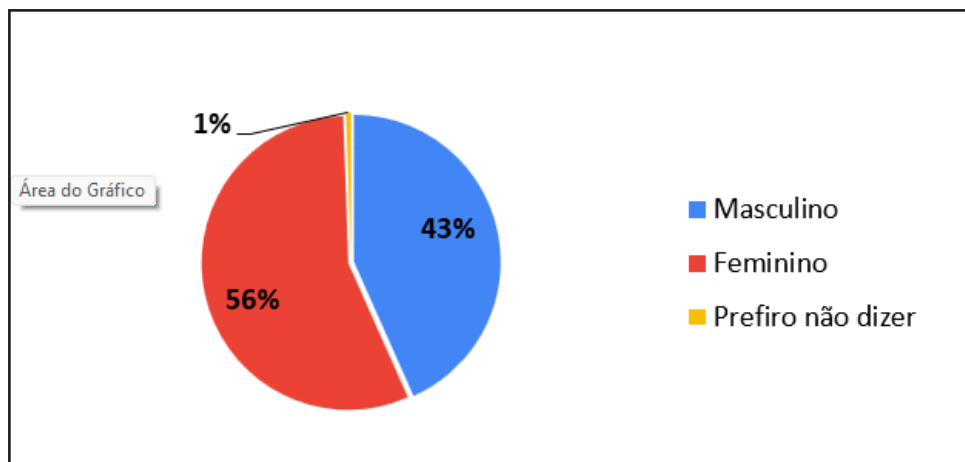
O entrevistado destacou que, além da adequação dos aspectos comunicacionais, é importante disponibilizar recursos que promovam acolhimento e empatia, permitindo aos cidadãos perceberem que suas contribuições são valorizadas pela prefeitura. Esse tipo de iniciativa pode promover maior engajamento entre a prefeitura e os cidadãos.

A realização do questionário buscou ampliar o entendimento da prefeitura em três aspectos: 1) mapear o perfil médio dos cidadãos e seu nível de interesse; 2) adequar o conteúdo ao interesse da população sobre os projetos; e 3) verificar os meios de comunicação mais eficazes para atender às necessidades dos cidadãos. Esta etapa é crucial para identificar pontos convergentes e divergentes com a percepção da instituição, considerando o trabalho de relacionamento realizado durante a implantação do novo website. Conforme o PMBOK® (PMI, 2017), o gerenciamento das comunicações em um projeto visa garantir as necessidades de informações do projeto e das partes interessadas, através de estratégias eficazes de troca de informações. A relação comunicacional entre governos e cidadãos pode se beneficiar desses instrumentos democráticos (Marques, 2008) na gestão de projetos públicos.

Para minimizar a rejeição e desvincular o questionário de associações político-partidárias, foram desenvolvidas duas comunicações visuais apartidárias, visando evocar senso de cidadania, sentimento de pertença local e transmitir credibilidade.

A amostra (n=180) obtida é representativa da população, incluindo respostas anônimas sobre faixa etária, gênero, escolaridade, tempo de residência na cidade, voluntariado e engajamento em causas públicas. As figuras 3 a 6 mostram o perfil dos respondentes, informações essenciais para que a prefeitura elabore suas estratégias de comunicação e relacionamento com esse público. A figura 3 revela que 56% da amostra são mulheres, demonstrando maior engajamento feminino na pesquisa.

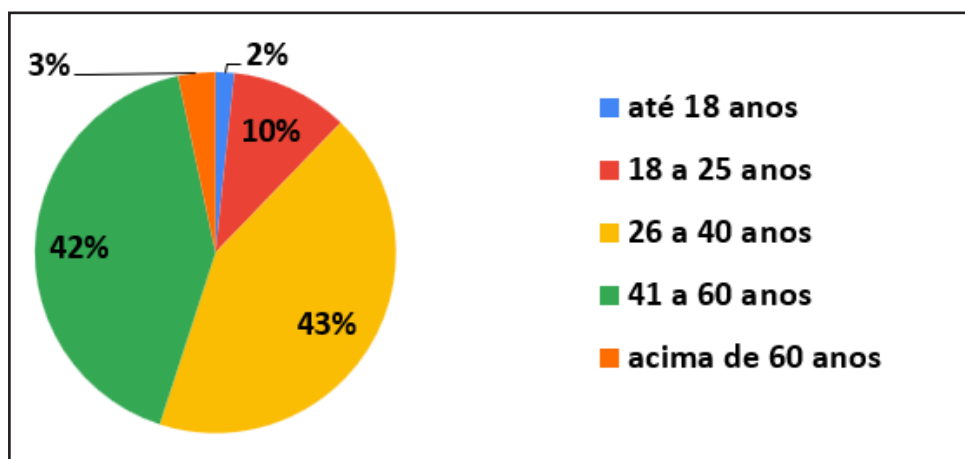
Figura 3 – Gênero dos munícipes respondentes



Fonte: Resultados originais da pesquisa

A figura 4 demonstra a faixa etária dos munícipes que compuseram a amostra, sendo que a maioria tem entre 26 e 40 anos, e mais de 80% possuem entre 26 e 60 anos. O engajamento pode ser associado à maior aderência à cultura digital e pressupõe serem pessoas economicamente ativas e/ou que já alcançaram certa estabilidade financeira e social.

Figura 4 – Faixa etária dos munícipes respondentes

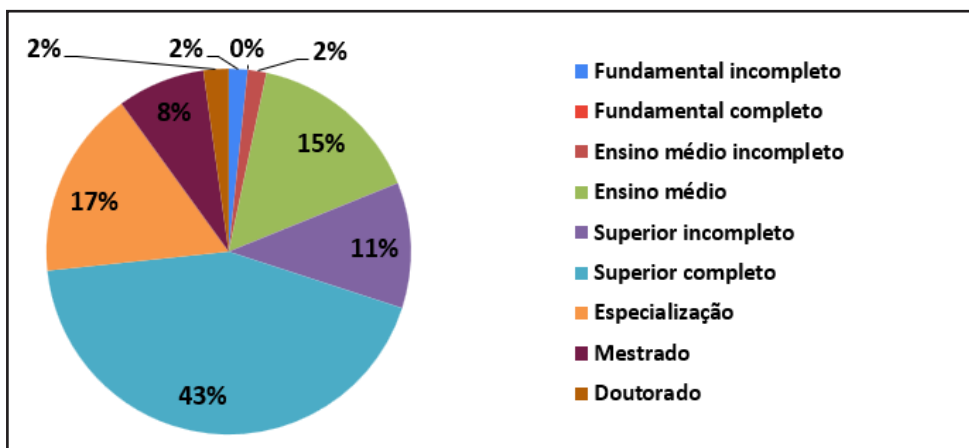


Fonte: Resultados originais da pesquisa

No aspecto de escolaridade, a figura 5 mostra que 43% dos respondentes possuem curso superior completo, e cerca de 81% têm no mínimo o curso superior

incompleto. Trata-se de uma amostra qualificada que, se bem engajada, poderá contribuir com soluções técnicas e relevantes para o desenvolvimento econômico e social.

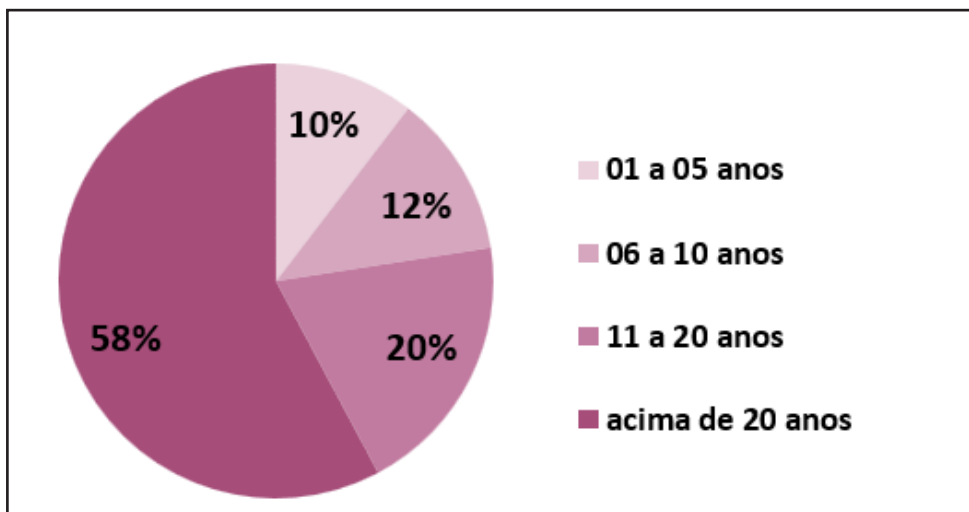
Figura 5 – Grau de instrução dos munícipes respondentes



Fonte: Resultados originais da pesquisa

Quanto ao tempo de residência no município, a figura 6 demonstra que a maioria, 57,8%, reside na cidade há mais de 20 anos. Os que moram de 11 a 20 anos representam 19,7% e 77,4% dos participantes da pesquisa estão há pelo menos 10 anos na cidade. Este dado pode ter grande relevância quando é analisado um possível vínculo efetivo e afetivo estabelecido com a cidade.

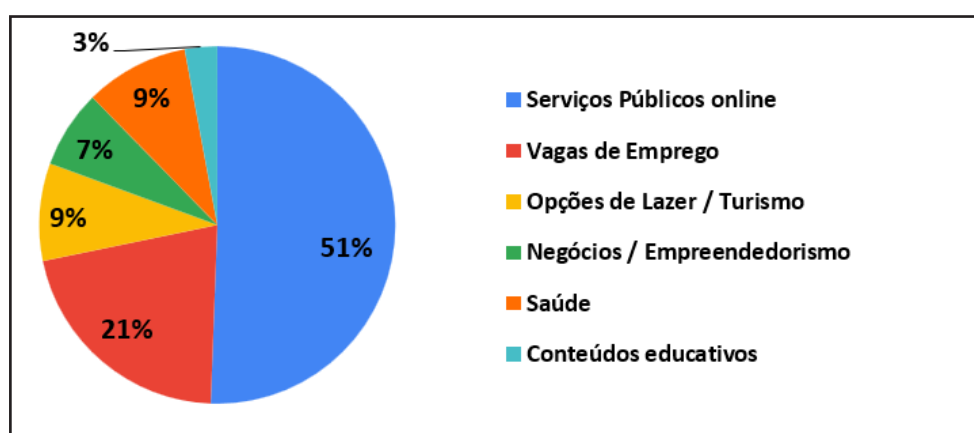
Figura 6. Tempo em que os munícipes respondentes residem na cidade



Fonte: Resultados originais da pesquisa

As figuras 7 e 8 abordam expectativas e hábitos de consumo em relação ao site da prefeitura e a perspectiva de engajamento. Na figura 6, verifica-se que 50,6% das respostas destacam “Serviços Públicos online” como o tipo de conteúdo que a prefeitura deve evidenciar no site. Em segundo lugar, «Vagas de emprego» com 21,2%, seguido de «Opções de Lazer/Turismo» com 8,8%. Isso mostra que os usuários veem o site da prefeitura como um eficiente prestador de serviço público.

Figura 7 – Sugestão dos conteúdos a serem destacados no site da prefeitura

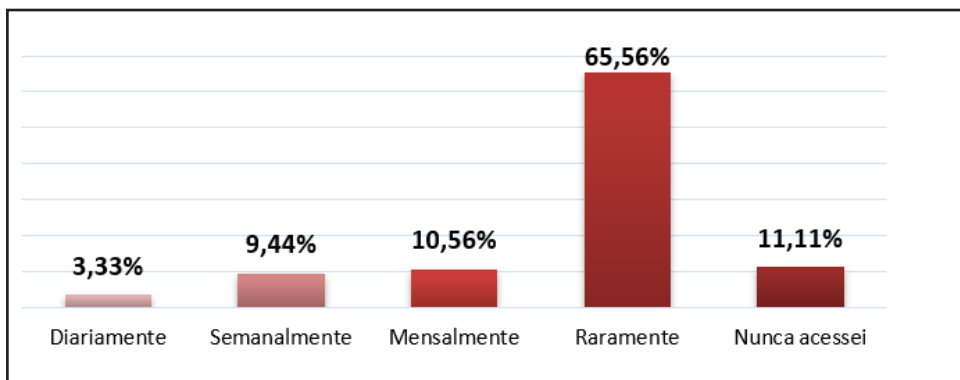


Fonte: Resultados originais da pesquisa

Quanto ao website, em meio às transformações dos meios de comunicação social, ele continua sendo essencial para comunicação, oferta de serviços e suporte à gestão. Não deve ser visto como um fim em si mesmo, podendo ser complementado por diversos recursos tecnológicos e de multimídia, como aplicativos, meios de comunicação de massa, chatbots, ferramentas de autoatendimento, telefones e guichês presenciais de informações, além de serviços rápidos, entre outros.

Na figura 8, destaca-se que 65,5% dos pesquisados acessam raramente o site da prefeitura. Em segundo lugar, observa-se que 11,1% nunca acessaram o site da prefeitura, indicando uma significativa oportunidade para aumentar o engajamento e a fidelização.

Figura 8 – Frequência de acesso ao site da prefeitura municipal



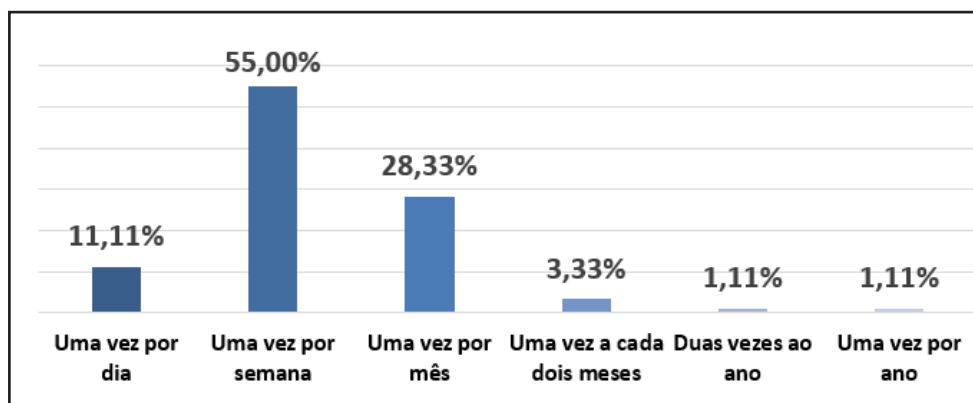
Fonte: Resultados originais da pesquisa

Quando perguntado sobre a intenção de engajamento em causas sociais dos munícipes, 77% estão dispostos a se engajar a convite da prefeitura, enquanto 23% não demonstraram interesse (Faria, 2021). Há espaço significativo para criar experiências empáticas que atendam às necessidades reais das pessoas.

Em relação ao interesse dos respondentes em receber informações sobre novos projetos, 97,2% manifestaram interesse na comunicação com a prefeitura. Esse dado é crucial, pois conforme a Matriz de Poder e Nível de Interesse, maior é o apoio aos projetos quando há alto poder e interesse dos stakeholders (Mendelow, 1991). Isso indica uma boa receptividade ao tipo de relacionamento que a prefeitura pode estabelecer com esses grupos de interesse, focando no envolvimento. Em gestão de projetos, problemas significativos podem surgir devido à falta de comunicação e envolvimento entre as partes interessadas (PMI, 2013).

Segundo a figura 9, 55% dos respondentes preferem comunicações semanais, enquanto 28,3% preferem mensais. Recomenda-se, portanto, uma frequência semanal de comunicação, utilizando o website como principal local de publicação e promovendo amplamente através de aplicativos de mensagens instantâneas populares e redes sociais oficiais.

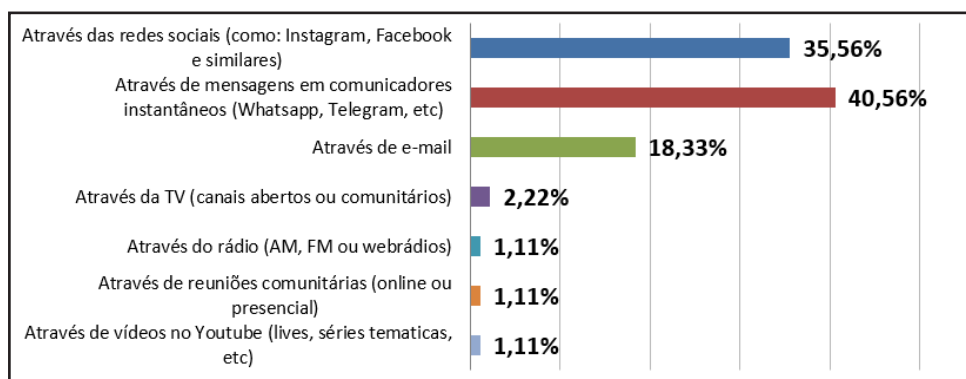
Figura 9. Frequência ideal para receberem as comunicações da prefeitura



Fonte: Resultados originais da pesquisa

De acordo com a figura 10, tal comunicação pode ter melhor receptividade se realizada, primeiro, através de comunicadores instantâneos (Whatsapp™, Telegram™, etc) para 40,5% dos respondentes e, posteriormente, através de redes sociais (como Instagram™, Facebook™, etc) para 35,5%.

Figura 10. Meio de comunicação ideal para as comunicações da prefeitura



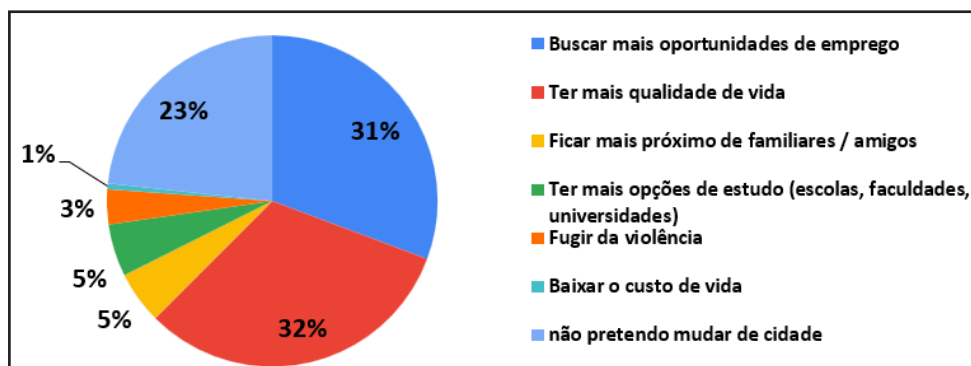
Fonte: Resultados originais da pesquisa

Quando perguntado sobre a percepção de aumento da confiança no governo da cidade, ao receber frequentemente comunicações dos projetos de interesse público, segundo os respondentes, o resultado foi de 94% de respostas positivas, sim. Observa-se que além do papel relacional, tal instrumento pode também ser utilizado como ferramenta de governo e de relacionamento com os cidadãos, ou seja, a reciprocidade intencional pode resultar no aumento no nível de confiança no governo da cidade, ao

receber frequentemente comunicações dos projetos de interesse público, segundo os respondentes.

Por fim, na figura 11, observa-se os fatores que poderiam levar o respondente a mudar para outra cidade. Com destaque para os três maiores itens apontados, sendo: 31,8% ter mais qualidade de vida, seguido por 30,7% em “Buscar mais oportunidades de emprego” e, para 23,3% dos respondentes, não pretendem mudar de cidade. O que pode sinalizar, num primeiro momento que, a manutenção de índices satisfatórios de qualidade de vida e renda, pode ser fatores chaves para a retenção dos moradores na cidade. Por outro lado, observa-se que o fato violência urbana, demonstrou ser uma preocupação para apenas 3,4% dos respondentes, o que pode contrastar com outras localidades quanto a “percepção da violência» e ser um diferencial interessante, em comunicações que reforcem essa sensação de segurança.

Figura 11. Fatores que poderiam levar o respondente a mudar para outra cidade



Fonte: Resultados originais da pesquisa

No que tange ao gerenciamento de tais comunicações, no âmbito do gerenciamento de projetos, observou-se que a prefeitura analisada pode obter mais sucesso junto aos cidadãos se integrar pautas sobre a qualidade de vida, geração de renda (emprego) e ofertas de atividades voluntárias.

De modo geral, pode-se verificar que há convergência entre a visão da prefeitura e dos cidadãos entrevistados quanto às expectativas. Contudo, por um lado, a prefeitura se esforça em oferecer serviços relevantes aos cidadãos, por outro lado,

muitas vezes esse esforço não é comunicado adequadamente, e acaba por fim, sendo subvalorizado.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em resposta à pergunta-problema, pode-se identificar que os aspectos relevantes para favorecer a relação governo-cidadão durante a execução do projeto de reestruturação do website de uma prefeitura são: o envolvimento, a reciprocidade e a empatia.

A prefeitura analisada pode obter mais sucesso junto aos cidadãos se entregar pautas locais relevantes sobre a qualidade de vida, geração de renda (emprego) e ofertas de atividades voluntárias.

Quanto às comunicações, recomenda-se uma frequência semanal e tendo o website como local central e primário de publicação, porém com ampla publicidade, disseminação e compartilhamento através de aplicativos comunicadores instantâneos, e seguido de redes sociais oficiais.

Este estudo tornou perceptível que, no momento, talvez agravado pela Pandemia, a prefeitura necessite de novos processos administrativos internos e da adoção de legislação específica (ex. Lei de Governo Digital, 14.129/2021), para que o aperfeiçoamento institucional e a transformação digital da administração pública possa ocorrer de modo amplo dentro dos trâmites legais e fiscais, visando: 1) a eficiência da máquina pública, 2) o desenvolvimento econômico e social da cidade e 3) o estreitamento da relação governo-cidadão.

O presente artigo não esgota todo potencial deste estudo, bem como abre outras possibilidades de reflexões e estudos complementares. Pode-se aprofundar os estudos primeiramente na própria prefeitura, em como fazer uso estratégico das informações e dados disponíveis. Observa-se também a possibilidade de investir em pesquisas para mapear em profundidade o perfil dos cidadãos para elaboração

de personas ou ferramentas similares para entendimento, em profundidade, da linguagem comunicada.

Por fim, além da prestação de serviço ao qual o tema se propõe, espera-se que esta pesquisa possa ter contribuído de algum modo como tema relevante:

1) à comunidade acadêmica-científica, apoiado na abordagem teórica multidisciplinar e aplicação prática transversal de diversos conceitos (Gestão de Projetos, Tecnologia da Informação e Comunicação, Administração Pública, Gestão de Pessoas, entre outros);

2) aos gestores e órgãos públicos para que com as devidas adaptações, possam replicar o estudo e superar as eventuais lacunas no conhecimento sobre o tema em suas realidades em benefício aos cidadãos a nível local.

3) à toda sociedade para que, de um modo mais amplo, num cenário pós-pandêmico, seja favorecida a formação de uma nova mentalidade socioemocional e um novo propósito social por meio da reconexão do ser humano com suas múltiplas histórias, raízes locais e pertença ao coletivo, ir além de meros aspectos técnicos e estimular uma reflexão com base no espírito de ética e cidadania.

Este estudo, portanto, não apenas oferece insights práticos para gestores públicos sobre como aprimorar as comunicações em projetos públicos, mas também sugere caminhos para futuras pesquisas, como aprofundamentos na personalização da comunicação com base em perfis de cidadãos e a exploração de novas tecnologias emergentes.

REFERÊNCIAS

Andres, F. C., Andres, S. C., Moreschi, C., Rodrigues, S. O., & Ferst, M. F. (2020). A utilização da plataforma Google Forms em pesquisa acadêmica: relato de experiência. *Research, Society and Development*. Recuperado de <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/7174>

Araújo, R. N. (2016). Governança digital: uso de tecnologias da informação e comunicação e estratégias de inovação do Governo Federal para melhorar a prestação de serviços públicos. (Monografia de Especialização MBA). Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento, Centro Universitário de Brasília, Brasília. Recuperado de <https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/235/12221>

- Banco Interamericano de Desenvolvimento [BID]. (2021). Impacto do Governo Digital na Eficiência da Máquina Pública e na Competitividade dos Estados Brasileiros. Grupo de Transformação Digital dos Governos Estaduais e Distrital. Brasília, DF, Brasil. Recuperado de <https://gtdgov.org.br/uploads/publications/sZJNRNS7MvoqoPb4eb2jjsl0O6S0ntAPicM74t0O.pdf>
- Brasil. (2011). Lei nº 12527, de 18 de novembro de 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; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/12527.htm
- Brasil. (2021a). Lei nº 14129, de 29 de março de 2021. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública. Recuperado de <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.129-de-29-de-marco-de-2021-311282132>
- Brasil. (2021b). Ministério da Economia. Secretaria de Governo Digital. Departamento de Experiência com Usuário. Pesquisa com usuários. Recuperado de <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/ferramentas/pesquisa-com-usuarios>
- Brasil. (2021c). Ministério da Economia. Brasil é reconhecido pelo Banco Mundial como o 7º líder em Governo Digital entre 198 países. Recuperado de <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2021/setembro/brasil-e-reconhecido-pelo-banco-mundial-como-o-7o-lider-em-governo-digital-entre-198-paises>
- Catelli, A., Santos, E. S. (2004). Mensurando a criação de valor na gestão pública. *Revista de Administração Pública*, 38, 423-450. Recuperado de <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/6544>
- Cavalcanti, F. R. P., & Silveira, J. A. N. (2016). *Fundamentos de Gestão de Projetos*. São Paulo: Grupo GEN. Recuperado de <https://app.minhabiblioteca.com.br/books/9788597005622>
- Controladoria Geral Da União [CGU]. (2021). Portal da Transparência. Programas de Governo. Recuperado de <http://www.portaltransparencia.gov.br/url/db36e028>
- Cooper, D., & Schindler, P. (2016). *Métodos de pesquisa em administração*. 12 ed. São Paulo: Grupo A. Recuperado de <https://app.minhabiblioteca.com.br/books/9788580555738>
- Faria, L. S. (2021). Percepção da experiência dos usuários nos serviços de um laboratório de inovação em governo: insights e oportunidades de ação. Brasília: ENAP. Recuperado de <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/6588>

- Garcia, A. E. G. (2017). A inteligência competitiva e o desenvolvimento de Capacidades Dinâmicas nas organizações. *Revista Ibero Americana de Estratégia*, 16, 69-90. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3312/331250415007.pdf>
- Gido, J., Clements, J., & Baker, R. (2020). *Gestão de Projetos*. 3 ed. São Paulo: Cengage Learning Brasil. Recuperado de: <https://app.minhabiblioteca.com.br/books/9788522128020>
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE]. (2021). Censo demográfico. IBGE Cidades. Recuperado de <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/>
- Kanabar, V., & Warburton, R. D. (2012). *Gestão de Projetos. Série Fundamentos*. São Paulo: SRV Editora. Recuperado de <https://app.minhabiblioteca.com.br/books/9788502180109>
- Keeling, R., & Branco, R.H. F. (2019). *Gestão de Projetos 4 ed*. São Paulo: SRV Editora. Recuperado de: <https://app.minhabiblioteca.com.br/books/978855313165>
- Marques, F. P. J. A. (2008). *Participação política e internet: meios e oportunidades digitais de participação civil na democracia contemporânea, com um estudo de caso do estado brasileiro*. Universidade Federal da Bahia. Salvador. Recuperado de <https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/11303>
- Marconi, M. A., Lakatos, E. M. (2018). *Técnicas de Pesquisa*. (8. ed.) São Paulo: Atlas.
- Maximiano, A. C. A., & Veroneze, F. (2022). *Gestão de Projetos: Preditiva, Ágil e Estratégica*. 6 ed. São Paulo: Grupo GEN. Recuperado de: <https://app.minhabiblioteca.com.br/books/9786559771721>
- Mendelow, A. (1991). *Environmental scanning: the Impact of the Stakeholder Concep*, *Proceedings of the Second International Conference on Information Systems*. Boston. Cambridge.
- Menezes, L.C.D. M. (2018). *Gestão de Projetos, 4ª ed*. São Paulo: Grupo GEN. Recuperado de: <https://app.minhabiblioteca.com.br/books/9788597016321>
- Mota, J. S. (2019). *Utilização do Google Forms na pesquisa acadêmica*. *Humanidades & Inovação*, 6, 371-373. Recuperado de <https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/1106>
- Mozzato, A. R., Grzybovski, D. (2011). *Análise de Conteúdo como Técnicas de Análise de Dados Qualitativos no Campo da Administração. Potencial e Desafios*. v.15. n. 4. Curitiba: Editora RAC. 731-747.
- Oliveira, R. R. (2018). *Desempenho do escritório de gerenciamento de projetos: Um estudo comparativo entre as organizações nacionais e internacionais*. Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração. Recuperado de <http://www.ronielton.eti.br/tese/tesefumec2018.pdf>

- Oliveira, T. C. (2021). Guia referencial para gerenciamento de projetos e portfólios de projetos. Brasília: Enap. Recuperado de <https://www.gov.br/economia/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/guias-e-manuais/gr-gerenciamento-de-projetos-e-portfolio-final.pdf/view>
- Oliverio, M. A. (2011). Governo aberto como ferramenta de comunicação entre o governo e o cidadão. In: Congresso Brasileiro de Ciências de Comunicação. Recuperado de http://www.inpecc.pro.br/media/uploads/pesquisas/governo_aberto_como_ferramenta_de_comunicacao_entre_o_governo_e_o_cidadao.pdf
- Paludo, A. V. (2010). Administração pública: teoria e questões. (3. ed.) Rio de Janeiro: Elsevier. Recuperado de <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=gKOOQghSLzYC>
- Project Management Institute [PMI]. (2013). Pulse. O custo alto do baixo desempenho: O Papel Essencial da Comunicação. Pulse of the Profession. Recuperado de <https://www.pmi.org/learning/thought-leadership/pulse/essential-role-communications>
- Project Management Institute [PMI]. (2017). Guia PMBOK: um guia do conhecimento em gerenciamento de projetos. (6. ed.) Pennsylvania, EUA: Project Management Institute.
- Project Management Institute [PMI]. (2021). 7ª edição do PMBOK® Guide. Project Management Institute - Chapter São Paulo, Brazil. Recuperado de <https://pmisp.org.br/pmbok-guide>
- Sampaio, R. (2018). Vantagem digital: Um guia prático para a transformação digital. Rio de Janeiro: Alta Books Editora.
- Tristão, C. (2018). Barreiras de comunicação em projetos: Como identificar e minimizar seus impactos. (Monografia). Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro. Recuperado de <https://www15.fgv.br/network/tcchandler.axd?TCCID=8165>
- Xavier, C.M.D. S. (2018). Gerenciamento de projetos: como definir e controlar o escopo do projeto. 4 ed. São Paulo: SRV Editora. Recuperado de: <https://app.minhabiblioteca.com.br/books/9788553131204>

Como citar este artigo

Rodrigues, C.S., & Franco, D.H. (2024). Gerenciamento das comunicações do projeto: relação governo-cidadão na reestruturação do website de uma prefeitura. *Revista Práticas de Administração Pública*, Santa Maria, 8, e86287. <https://doi.org/10.5902/2526629286287>.