



UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO – UFOP
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL - UAB
CENTRO DE EDUCAÇÃO ABERTA E A DISTÂNCIA – CEAD
Curso de Administração Pública



Naete dos Santos de Oliveira Barros

**PORTAL DA TRANSPARÊNCIA PARA QUEM?: A
PERCEPÇÃO DE UM GRUPO DA SOCIEDADE SOBRE O
ACESSO AOS SERVIÇOS DIGITAIS DA
PREFEITURA MUNICIPAL DE SALINAS - MG**

OURO PRETO
2025

Naete dos Santos de Oliveira Barros

**PORTAL DA TRANSPARÊNCIA PARA QUEM?: A
PERCEPÇÃO DE UM GRUPO DA SOCIEDADE SOBRE O
ACESSO AOS SERVIÇOS DIGITAIS DA
PREFEITURA MUNICIPAL DE SALINAS - MG**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração Pública da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração Pública.

Orientador: Prof. Dr. Wellington Tavares

OURO PRETO
2025



FOLHA DE APROVAÇÃO

Naete dos Santos de Oliveira Barros

Portal da transparência para quem?: a percepção de um grupo da sociedade sobre o acesso aos serviços digitais da Prefeitura Municipal de Salinas - MG

Monografia apresentada ao Curso de Administração Pública, modalidade a distância, da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Administração Pública

Aprovada em 07 de julho de 2025

Membros da banca

Prof. Dr. Wellington Tavares - Orientador - (Universidade Federal de Ouro Preto)
Prof. Dr. Lelis Maia de Brito - (Universidade Federal de Ouro Preto)

Wellington Tavares, orientador do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 07/07/2025



Documento assinado eletronicamente por **Wellington Tavares, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 18/07/2025, às 16:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0944397** e o código CRC **64E954F3**.

A Deus, fonte de toda sabedoria, por iluminar meus caminhos nos momentos de incerteza e renovar minhas forças nas horas de cansaço.

Sua presença constante foi o alicerce que sustentou minha caminhada acadêmica.
Aos meus filhos, razão do meu esforço diário, por serem inspiração e motivação para seguir em frente, mesmo diante dos desafios.

Cada conquista minha carrega um pouco do amor incondicional que por vocês cultivo.
Ao meu esposo, companheiro fiel de todas as horas, pela paciência, compreensão e incentivo constante. Sua parceria foi essencial para que este percurso fosse possível.
A todos vocês, minha eterna gratidão.

AGRADECIMENTOS

A conclusão deste trabalho representa não apenas a realização de uma etapa acadêmica, mas também a materialização de um percurso repleto de desafios, superações e aprendizados.

Agradeço, primeiramente, a Deus, por me conceder vida, saúde e sabedoria ao longo desta jornada. Sua presença constante me fortaleceu nos momentos de fragilidade e guiou cada um dos meus passos com fé e esperança.

Aos meus filhos, que são o alicerce da minha existência e a razão maior do meu empenho. Cada conquista minha é, também, de vocês. Obrigada por compreenderem minha ausência em muitos momentos, e por me motivarem a seguir mesmo diante do cansaço.

Ao meu esposo, por seu amor, paciência e apoio incondicional. Sua parceria foi fundamental para que eu pudesse me dedicar a este projeto com serenidade e confiança.

Ao meu professor orientador, o Prof. Dr. Wellington Tavares, cuja orientação atenta, comprometida e generosa foi decisiva para a qualidade deste trabalho. Agradeço pelas valiosas contribuições, pela escuta sensível e pelo incentivo constante à busca pelo conhecimento.

Estendo minha gratidão a todos que, de alguma forma, contribuíram para a organização e realização deste trabalho — seja com palavras de apoio, ajuda prática, incentivo nos momentos difíceis ou mesmo com a simples presença amiga. Cada gesto fez diferença e ficará guardado em minha memória com carinho e respeito.

A todos, meu sincero agradecimento.

**“A verdadeira sabedoria está em reconhecer
a própria ignorância.”**

(Sócrates)

RESUMO

Este Trabalho de Conclusão de Curso tem como objetivo analisar o impacto da adoção de tecnologias na administração pública do município de Salinas (MG), com ênfase na Lei de Acesso à Informação (LAI) e na transformação digital, avaliando seus efeitos sobre a transparência, a eficiência administrativa e a participação cidadã. A pesquisa adota uma abordagem qualitativa, com base em estudo de caso e análise de conteúdo, a partir da aplicação de questionários estruturados a servidores públicos e cidadãos. Os resultados apontam que, apesar da existência de mecanismos legais e tecnológicos para garantir a transparência, o desconhecimento sobre a LAI ainda é significativo entre os cidadãos. Observou-se também que a digitalização dos serviços tem contribuído positivamente para a redução do tempo de atendimento e para o aumento da eficiência administrativa, embora desafios como a usabilidade dos sistemas e a falta de divulgação dos canais de acesso ainda persistam. Além disso, a participação cidadã ainda é limitada, sendo mais eficaz quando mediada por ferramentas de uso cotidiano, como redes sociais. Conclui-se que, para consolidar a governança digital em Salinas, é necessário promover ações de capacitação, ampliar a divulgação dos canais digitais e fomentar uma cultura de transparência e participação ativa.

Palavras-chave: Administração Pública; Transformação Digital; Transparência; Participação Cidadã; Lei de Acesso à Informação.

ABSTRACT

This undergraduate thesis aims to analyze the impact of technology adoption in public administration in the municipality of Salinas (MG), with an emphasis on the Access to Information Law (LAI) and digital transformation, assessing their effects on transparency, administrative efficiency, and citizen participation. The research employs a qualitative approach, based on a case study and content analysis, through the application of structured questionnaires to public servants and citizens. The findings indicate that, despite the existence of legal and technological mechanisms to ensure transparency, there is still significant lack of awareness about the LAI among citizens. It was also observed that the digitization of services has contributed positively to reducing response time and improving administrative efficiency, although challenges such as system usability and lack of communication about access channels still persist. Additionally, citizen participation remains limited, being more effective when mediated through familiar digital tools, such as social media. It is concluded that, to consolidate digital governance in Salinas, it is necessary to promote training initiatives, expand communication about digital platforms, and foster a culture of transparency and active civic engagement.

Keywords: Public Administration; Digital Transformation; Transparency; Citizen Participation; Access to Information Law.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
3. METODOLOGIA	13
4. ANÁLISE E DISCUSSÃO.....	16
4.1 Análise da Transparência, Eficiência e Participação Cidadã na Administração Pública de Salinas (MG).....	22
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
REFERÊNCIAS	25

1. INTRODUÇÃO

A tecnologia tem desempenhado um papel central na transformação da administração pública, promovendo avanços significativos na transparência, eficiência e participação cidadã. Um exemplo claro disso é a Lei de Acesso à Informação (LAI), instituída no Brasil pela Lei nº 12.527/2011, sendo um marco na promoção da transparência e na ampliação da participação popular na administração pública, e tornando assim, obrigatório o fornecimento de dados públicos de maneira acessível e transparente (BRASIL, 2011). A LAI regulamenta o acesso às informações públicas, permitindo que cidadãos tenham o direito de solicitar e obter dados de instituições públicas, fortalecendo a *accountability* governamental. Segundo Oliveira e Santos (2022), a implementação da LAI impactou significativamente a relação entre o Estado e a sociedade, aumentando a participação popular na gestão pública ao promover o controle social e a fiscalização das ações governamentais. Esse instrumento legal além de ampliar o acesso à informação, também consolida a democracia, ao permitir que a população acompanhe de perto o uso de recursos públicos e as decisões políticas.

Paralelamente, a transformação digital tem se tornado uma peça fundamental no processo de modernização da administração pública. O conceito de transformação digital vai além da simples digitalização de serviços, envolvendo uma reestruturação completa das operações públicas por meio do uso de tecnologias emergentes. Segundo Viana (2021), a evolução do governo eletrônico para o governo digital é caracterizada pela adoção de plataformas tecnológicas que permitem maior eficiência, acessibilidade e personalização dos serviços oferecidos aos cidadãos. Essa mudança busca otimizar os processos administrativos, e também facilitar a transparência e o controle social, criando um ambiente mais ágil e responsivo às demandas da sociedade contemporânea. O impacto da tecnologia na administração pública tem se mostrado essencial para enfrentar os desafios da gestão moderna, conectando governo e cidadãos de maneira mais direta e eficaz. Assim, a transformação digital tem impulsionado a transição do governo eletrônico para o governo digital, redefinindo a relação entre o Estado e os cidadãos, conforme explorado por Viana (2021).

Este trabalho buscou responder à seguinte questão: “Como a adoção de tecnologias, como a Lei de Acesso à Informação e as inovações digitais, tem impactado a administração pública no município de Salinas (MG), especialmente no que diz respeito à transparência, eficiência e participação cidadã?”.

Para responder a esta questão, o objetivo geral deste estudo é analisar o impacto da adoção de tecnologias na administração pública brasileira, com foco na Lei de Acesso à

Informação e na transformação digital, avaliando os efeitos sobre a transparência, eficiência e participação popular. Para alcançar este objetivo foram definidos os seguintes objetivos específicos: a) investigar como a implementação da LAI tem influenciado a administração pública e o acesso à informação; b) avaliar os efeitos da digitalização dos serviços públicos sobre a eficiência administrativa e a redução da burocracia, e; c) analisar a participação cidadã na gestão pública mediada por tecnologias digitais e a LAI.

A relevância deste estudo reside no fato de que a administração pública brasileira enfrenta desafios estruturais, como a burocracia e a falta de transparência. A tecnologia, especialmente no contexto da LAI e da transformação digital, surge como uma ferramenta crucial para enfrentar essas dificuldades. A análise do impacto dessas tecnologias é essencial para compreender como a administração pública pode se tornar mais eficiente e democrática, garantindo maior participação social e transparência nas decisões governamentais. Conforme apontado por Silva, Procópio e Mello (2019), a integração de tecnologias da informação na gestão pública tem o potencial de revolucionar os processos administrativos, melhorando a prestação de serviços públicos.

O trabalho está estruturado da seguinte forma: o primeiro capítulo apresenta a fundamentação teórica, que aborda os principais conceitos relacionados à Lei de Acesso à Informação e à transformação digital na administração pública, conforme as obras de Oliveira e Santos (2022), Viana (2021) e Brasil (2011). O segundo capítulo aborda a metodologia adotada, baseando em uma revisão bibliográfica e análise documental, com foco na legislação vigente e estudos de caso. O terceiro capítulo discute os resultados esperados, explorando o impacto da tecnologia na administração pública em termos de transparência, eficiência e participação cidadã, como indicado por Silva, Procópio e Mello (2019). Por fim, as considerações finais apresentam uma síntese dos principais achados do estudo, além de sugerir possíveis melhorias na aplicação dessas tecnologias no setor público.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A Lei de Acesso à Informação (LAI), instituída no Brasil pela Lei nº 12.527/2011, sendo ela, um marco na promoção da transparência e na ampliação da participação popular na administração pública, e tornando assim, obrigatório o fornecimento de dados públicos de maneira acessível e transparente (BRASIL, 2011), esse trabalho busca maior esclarecimento, sobre a regulamentação ao acesso às informações públicas, que permite ao cidadão ter o direito de solicitar e obter dados de instituições públicas. Para melhor compreensão desse estudo, nessa

seção são apresentadas as bases teóricas acerca das temáticas centrais: adoção de tecnologias e as inovações digitais e a Lei de Acesso à informação, e como elas têm impactado a administração pública em Salinas (MG), considerando os desafios e oportunidades inerentes à convergência entre transparência governamental e transformação digital.

A adoção de tecnologias digitais está se tornando um imperativo para a sobrevivência e competitividade das organizações, uma vez que a transformação digital transcende ser apenas uma tendência, tornando-se uma necessidade estratégica. Bastos (2024) afirma que as empresas que não aderem às inovações tecnológicas correm o risco de perder espaço no mercado, pois a transformação digital altera profundamente a forma como os negócios operam, oferecendo novas maneiras de criar valor e otimizar processos. A digitalização não apenas aprimora a eficiência, mas também facilita a tomada de decisões baseada em dados, possibilitando que as empresas respondam de maneira mais ágil às mudanças de mercado (BASTOS, 2024).

Além disso, a transformação digital impulsiona a criação de soluções inovadoras que modificam profundamente a forma como os serviços são prestados. Segundo Viana (2021), no contexto da administração pública, a adoção de tecnologias digitais tem sido fundamental para a transição do governo eletrônico para o governo digital, promovendo maior transparência, eficiência e acessibilidade. Ela explica que "o governo digital é mais que uma adaptação tecnológica, mas uma reformulação estrutural que envolve a mudança de processos e a adoção de novos paradigmas de gestão" (VIANA, 2021, p. 118). Assim, a inovação digital se destaca como uma ferramenta essencial tanto para a sobrevivência empresarial quanto para a modernização do setor público, possibilitando que as organizações se adaptem às novas demandas da sociedade conectada e às expectativas crescentes por maior eficiência, transparência e participação cidadã.

A Lei de Acesso à Informação (LAI), sancionada em 2011, representa um marco para a transparência pública no Brasil. Ao garantir que qualquer cidadão possa solicitar e receber informações de órgãos públicos, a LAI tem sido fundamental para o fortalecimento da participação popular na gestão pública. De acordo com Oliveira e Santos (2022), a LAI promoveu "um aumento significativo no controle social e na responsabilização dos gestores públicos, facilitando o monitoramento das políticas públicas". Eles argumentam que essa legislação ampliou o poder da sociedade civil ao fornecer meios concretos para acompanhar a atuação dos governos e, assim, combater a corrupção e a ineficiência. A LAI estabelece como princípios fundamentais a publicidade como preceito geral e o sigilo como exceção, a divulgação de dados públicos de interesse coletivo, a utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação, e o fomento ao desenvolvimento de uma cultura de

transparência na administração pública. Estes princípios convergem com os objetivos da transformação digital, criando sinergia entre imperativo legal e inovação tecnológica.

A implementação da LAI, entretanto, também enfrenta desafios. Viana (2021) aponta que a transformação digital tem sido crucial para superar esses obstáculos, à medida que a digitalização dos processos governamentais facilita a disponibilização de dados públicos em plataformas acessíveis. Entre os principais desafios identificados estão a capacitação de servidores públicos para lidar com as novas demandas informacionais, a padronização de sistemas de informação entre diferentes esferas governamentais, a garantia da segurança e privacidade de dados sensíveis, e a necessidade de investimentos em infraestrutura tecnológica adequada. Adicionalmente, questões relacionadas à classificação de informações, prazos de atendimento e qualidade das respostas fornecidas constituem aspectos críticos na efetivação plena da lei.

A digitalização não apenas melhora a eficiência do governo, mas também aumenta a transparência e a interação com o público. Como observado por Oliveira e Santos (2022), a integração entre tecnologias digitais e a aplicação da LAI tem potencial para "aprofundar o diálogo entre o governo e a sociedade, transformando a cultura política e incentivando uma governança mais inclusiva e participativa". O governo aberto caracteriza-se pela promoção da transparência, participação e colaboração como pilares fundamentais da gestão pública contemporânea. Plataformas de dados abertos, ferramentas de consulta pública online, aplicativos de monitoramento de políticas públicas e redes sociais institucionais representam instrumentos tecnológicos que ampliam significativamente as possibilidades de engajamento cívico.

3. METODOLOGIA

A metodologia empregada no presente estudo foi definida para investigar o impacto da adoção de tecnologias na administração pública do município de Salinas, Minas Gerais, com ênfase nos pilares de transparência, eficiência e participação cidadã. Dada a natureza qualitativa da pesquisa, o método de Análise de Conteúdo, conforme proposto por Bardin (2011), foi escolhido como técnica central para a interpretação dos dados coletados. Esta seção detalha as escolhas metodológicas, justificando-as por meio de literatura acadêmica e sua adequação ao objeto de estudo. A abordagem qualitativa foi selecionada, pois permite explorar os significados atribuídos pelos participantes às práticas de gestão pública e aos impactos das inovações tecnológicas. Pois, segundo Flick (2013), a pesquisa qualitativa é apropriada para compreender

fenômenos complexos, como a percepção da transparência e da eficiência em contextos sociais específicos. Nesse sentido, a coleta e análise de dados busca captar nuances das respostas e interpretações dos entrevistados. Optou-se pelo estudo de caso, uma vez que ele pode possibilitar uma análise detalhada e contextualizada da realidade do município de Salinas. Yin (2001) afirma que o estudo de caso é útil para explorar questões contemporâneas em profundidade, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos. O objeto de pesquisa deste estudo é a Prefeitura Municipal de Salinas, localizada no norte do estado de Minas Gerais.

Segundo Santiago (2011, p. 01):

O município de Salinas foi criado pela *Lei Provincial n.º 2.725, de 18 de dezembro de 1880*, no final do século XIX, ainda no Reinado de D. Pedro II. A lei foi assinada pelo vice-presidente da província de Minas Gerais, Cônego Joaquim José de Sant'Anna, na então capital Ouro Preto, cujo imenso território foi emancipando de Rio Pardo de Minas.

Infelizmente, data tão importante foi esquecida pelas autoridades do município. Equivocadamente, o município comemora como sendo sua data oficial o dia 04/10/1887 (Lei Provincial n.º 3.485).

E Salinas, conhecida como “Capital Mundial da cachaça” tem,

atualmente, a produção de cachaça como a segunda atividade econômica do município com participação de 33%, em média. Em 2006, foi responsável por 46,4% da arrecadação de ICMS sobre a produção da bebida em todo o território mineiro, demonstrando a força da atividade econômica. Definitivamente, a cadeia produtiva no município encontra-se consolidada. O Governo de Minas, em novembro de 2007, reconhecendo a importância de Salinas no processo de produção de cachaça artesanal de qualidade, em parceria com a Prefeitura local, resolveu criar o Museu da Cachaça de Salinas. O museu vem ratificar a projeção do município no cenário da produção de cachaça.

Outra importante atividade econômica é o comércio que participa com 50%, em média, na economia do município. São centenas de pontos comerciais que demonstram todo o empreendedorismo do salinense que está sempre em busca do progresso e desenvolvimento pessoal e da economia do seu município. Atualmente, Salinas figura entre as dez maiores economias do Norte de Minas, levando-se em consideração a sua contribuição na arrecadação de ICMS em toda a mesorregião norte-mineira. O ICMS, imposto de competência estadual, é um excelente indicador sobre o perfil econômico de municípios e regiões (SANTIAGO, 2011, p. 01).

E no seu crescimento e evolução, atualmente Salinas tem empresas sendo instaladas com o objetivo de exploração de lítio, o que tem gerado renda e tem levado a Prefeitura Municipal de Salinas a se atualizar. Nesse processo de atualização, os recursos tecnológicos tem papel fundamental e por isso, conduz o cidadão salinense ou qualquer outro, a buscar conhecer de forma transparente as finanças e a realidade do município.

Como instrumento de coleta de dados foi utilizado um questionário estruturado, aplicado a servidores públicos e cidadãos diretamente envolvidos com os serviços

administrativos do município. De acordo com Gil (2008), o questionário estruturado é eficaz para obter respostas padronizadas, permitindo uma análise mais sistemática dos dados. Este formato garante a uniformidade necessária para explorar os três eixos centrais do estudo: transparência, eficiência e participação cidadã.

As questões do questionário foram elaboradas para captar: a) as percepções sobre a implementação da Lei de Acesso à Informação; b) os impactos percebidos das inovações digitais na eficiência administrativa, e; c) a participação cidadã estimulada pelas novas ferramentas tecnológicas.

A Análise de Conteúdo, conforme Bardin (2011), é empregada para examinar as respostas dos questionários, que podem permitir a identificação de categorias e padrões que relacionam tecnologia e administração pública. Essa técnica é amplamente reconhecida como eficaz para lidar com dados qualitativos textuais, que permitirá uma compreensão aprofundada dos significados por trás das respostas dos participantes. Para Bardin (2011), a análise de conteúdo envolve três etapas principais: a) Pré-análise: leitura inicial para familiarização com os dados e definição das categorias analíticas; b) Exploração do material: codificação e categorização das respostas, destacando temas como transparência e participação, e; c) Tratamento e interpretação: Síntese dos dados em narrativas analíticas que relacionem as categorias às questões de pesquisa.

Essas etapas foram rigorosamente seguidas, garantindo a validade dos resultados e a fidelidade aos dados originais.

A escolha pela Análise de Conteúdo e pelo estudo de caso foi fundamentada na necessidade de compreender como as tecnologias afetam dimensões específicas da administração pública em um contexto local. Bardin (2011) destaca que essa técnica é particularmente útil para estudos que buscam explorar mudanças estruturais e culturais, como a transição para modelos de gestão pública mais tecnológicos e transparentes. Além disso, Yin (2001) reforça que o estudo de caso é um método robusto para investigar fenômenos complexos com base em múltiplas fontes de evidência.

A abordagem metodológica escolhida reflete o compromisso com a robustez e profundidade na investigação do impacto das tecnologias na administração pública de Salinas. A combinação de questionários estruturados, análise qualitativa e estudo de caso proporciona uma base sólida para responder à questão de pesquisa, que busca contribuir para o avanço do conhecimento sobre inovação na gestão pública.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO

A presente análise busca compreender o cenário da governança pública digital no município de Salinas (MG), a partir dos dados coletados em pesquisa realizada em março de 2025, sem, contudo, fazer generalizações por não se tratar de um estudo amostral. O estudo traz importantes revelações sobre a percepção dos cidadãos e servidores quanto aos mecanismos de transparência, eficiência administrativa e participação cidadã, elementos fundamentais para a consolidação de uma administração pública moderna e democrática.

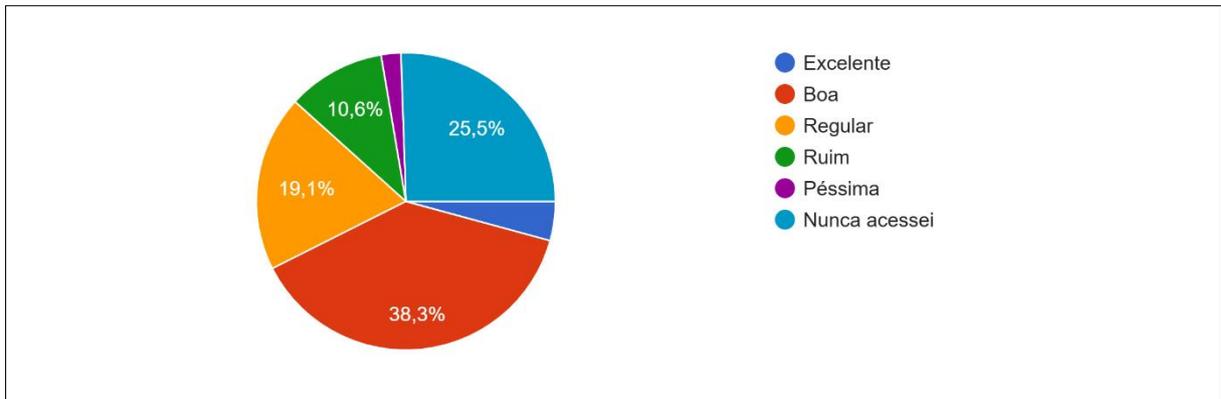
O presente estudo se deu a partir da aplicação de um questionário on-line durante o período de 01 a 31 de março de 2025, a um total, de 100 participantes. Desses, 47 responderam, representando uma taxa de resposta de 47%. Principal meio de divulgação da pesquisa foi o whatsapp. O público-alvo é composto por funcionários públicos e usuários do serviço público, sendo estes homens e mulheres com ensino superior completo ou incompleto, com ou sem experiência no serviço público.

A transformação digital na administração pública brasileira tem sido implementada progressivamente nas últimas décadas, impulsionada por legislações como a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e pelo crescente desenvolvimento tecnológico. No contexto municipal, essa transição enfrenta desafios particulares, especialmente relacionados à capacitação técnica e à adaptação dos cidadãos aos novos modelos de interação com o poder público.

O perfil predominante dos participantes da pesquisa revela uma característica importante: a maioria possui longa experiência de interação com a administração pública municipal (27 respondentes com mais de 10 anos), o que confere particular relevância às suas percepções. Contudo, observa-se um contraste significativo entre essa experiência e o conhecimento sobre os mecanismos formais de transparência e acesso à informação.

O baixo nível de conhecimento sobre a Lei de Acesso à Informação é um dado preocupante: apenas 8,5% dos respondentes afirmam conhecê-la bem, enquanto 42,5% declararam não a conhecerem. Este cenário sugere uma lacuna significativa entre a implementação legal dos mecanismos de transparência e a efetiva apropriação desses instrumentos pelos cidadãos. Tal disparidade pode comprometer a eficácia dos esforços para promover a *accountability* governamental e o controle social.

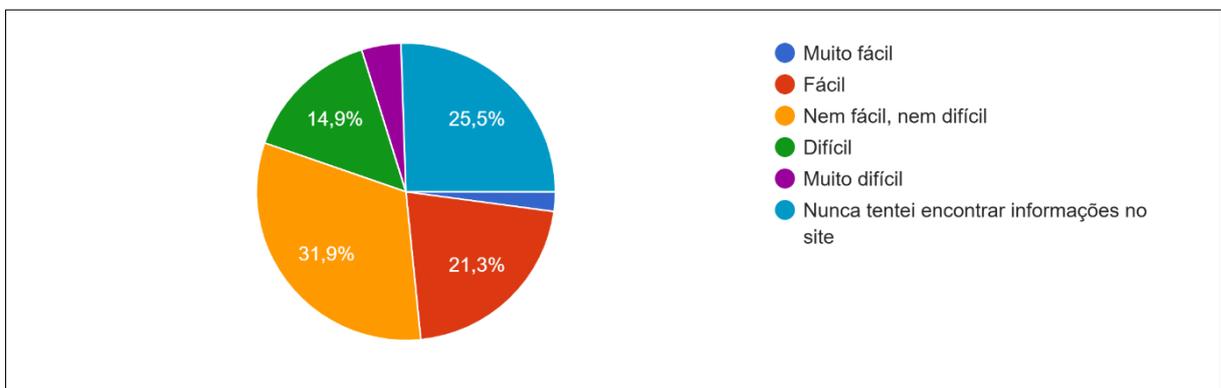
Figura 1 – Disponibilidade de informações públicas no Portal da Transparência



Fonte: Elaborado com base nos dados da pesquisa

Segundo a FIGURA 1, a disponibilidade de informações deixa a desejar quando aproximadamente 38% dos respondentes consideram "Boa" a disponibilidade de informações, e outros 19% avaliam como "Regular".

Figura 2 – Grau de facilidade para encontrar informações



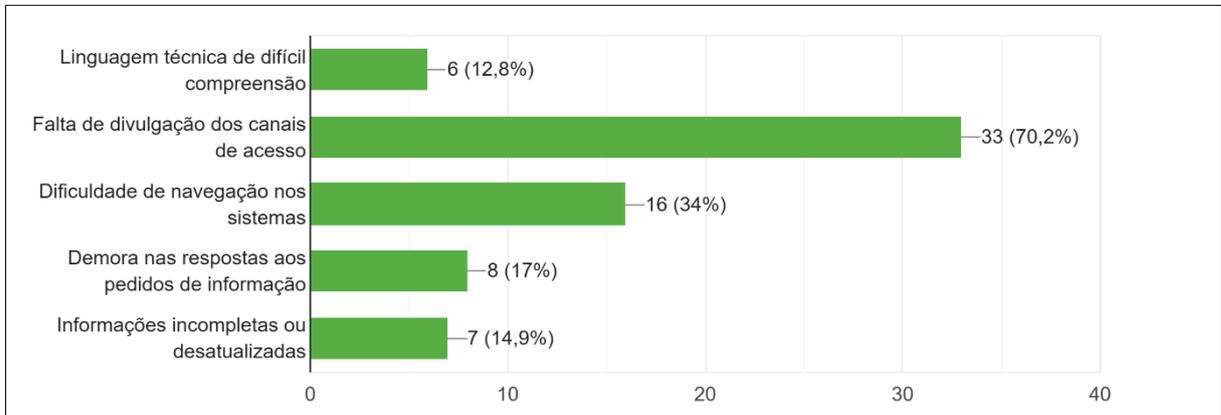
Fonte: Elaborado com base nos dados da pesquisa

A heterogeneidade nas avaliações sobre o Portal da Transparência e a facilidade de acesso às informações, conforme apresentados na FIGURA 1 e FIGURA 2, refletem a complexidade do tema. Nota-se também que um número significativo (25,5%) nunca acessou o Portal, o que sinaliza possíveis barreiras de entrada ou desconhecimento da ferramenta.

O principal obstáculo identificado, como apresentado na FIGURA 3, a seguir, foi a "falta de divulgação dos canais de acesso" (70% dos respondentes), seguido pela "dificuldade de navegação nos sistemas" (34%). Esta constatação sugere que o desafio não está primordialmente na inexistência de mecanismos de transparência, mas na comunicação sobre estes e na usabilidade das interfaces digitais. Como observado por Sacramento (2008), a mera

disponibilização de informações não garante a transparência efetiva se não houver facilidade de acesso e compreensão por parte do cidadão.

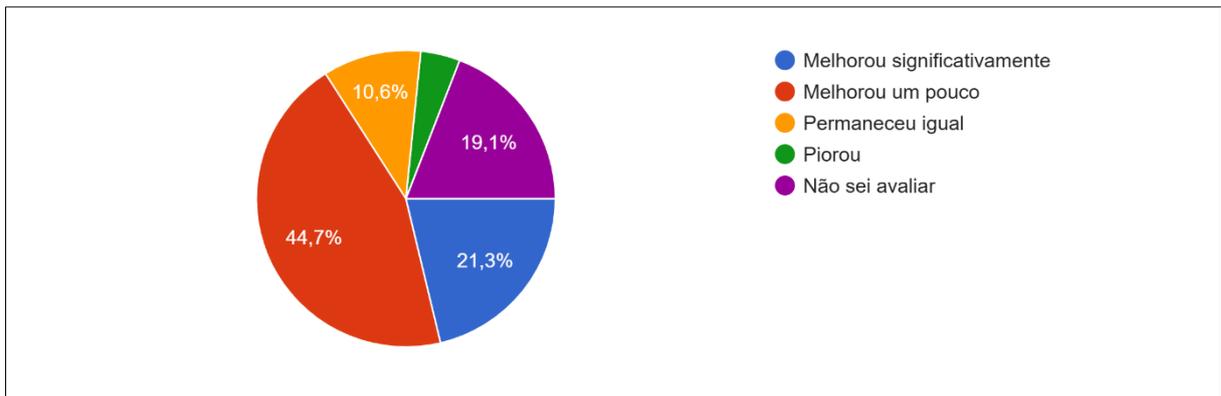
Figura 3 – Obstáculos para acesso à informação



Fonte: Elaborado com base nos dados da pesquisa

A percepção predominantemente positiva quanto à evolução da transparência pública, conforme apresentado na FIGURA 4, é um indicador relevante: 66% dos respondentes identificam algum grau de melhoria (significativa ou parcial) nos últimos anos. Este dado, quando analisado em conjunto com o tempo de experiência dos respondentes, sugere que as transformações implementadas estão sendo gradualmente percebidas pelos usuários.

Figura 4 – Melhora na transparência

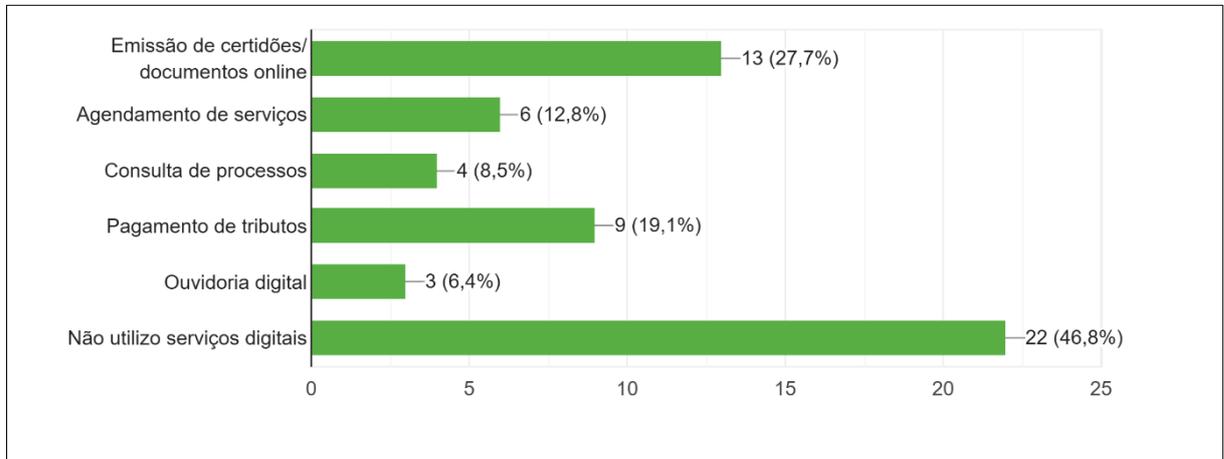


Fonte: Elaborado com base nos dados da pesquisa

Quanto aos serviços digitais, como mostrado na FIGURA 5, observa-se uma adoção ainda parcial: enquanto 46% dos respondentes não utilizam serviços digitais, os demais distribuem-se entre diferentes serviços, com destaque para "emissão de certidões/documentos online" (27,7%) e "pagamento de tributos" (19%). Esta distribuição aponta para um processo

de transição digital em andamento, com adoção heterogênea entre os diferentes segmentos da população.

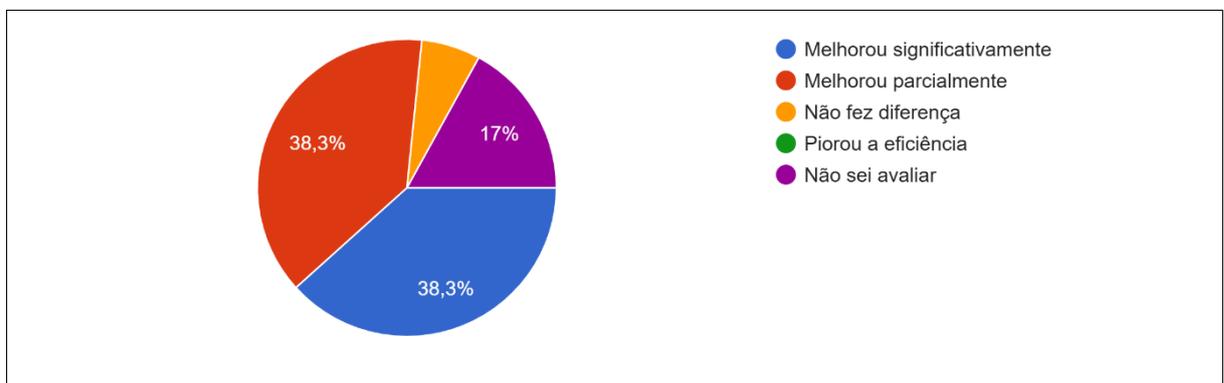
Figura 5 – Serviços digitais



Fonte: Elaborado com base nos dados da pesquisa

Um dos resultados mais expressivos do estudo refere-se à percepção sobre os impactos da digitalização na eficiência administrativa. Entre os respondentes que conseguiram avaliar este aspecto, 80% indicaram que a implementação de serviços digitais contribuiu significativa ou parcialmente para a redução do tempo de atendimento. De modo similar, 76% dos que avaliaram a questão consideraram que a digitalização melhorou a eficiência administrativa em algum grau, conforme apresentado na FIGURA 6, a seguir.

Figura 6 – Digitalização dos serviços públicos



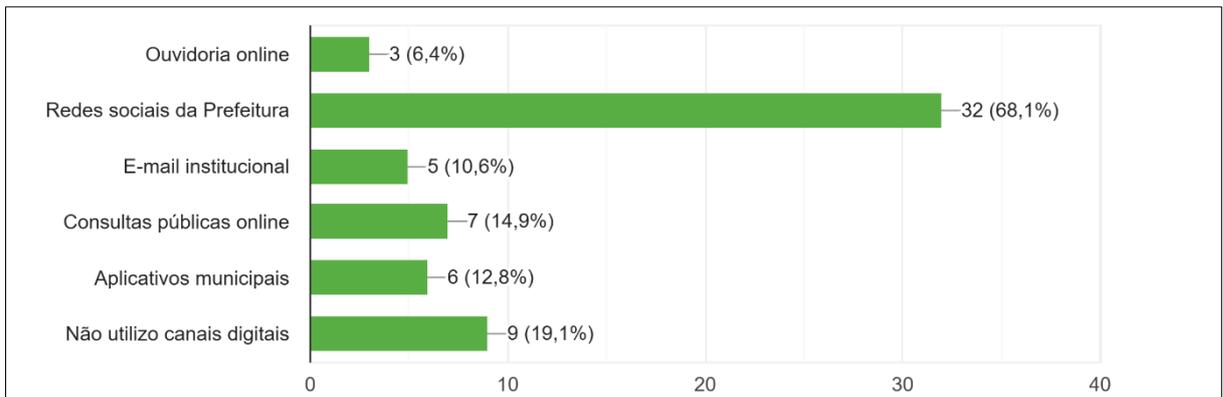
Fonte: Elaborado com base nos dados da pesquisa

Esta percepção positiva, mesmo entre respondentes que não utilizam diretamente os serviços digitais, sugere que os benefícios da modernização administrativa transcendem o

universo dos usuários diretos, produzindo externalidades positivas para o conjunto da sociedade. Como argumenta Monteiro (2020), ao examinar os desafios da transformação digital no setor público brasileiro, tais iniciativas “impulsionam a modernização da administração, promovendo melhorias institucionais que beneficiam a coletividade”

A predominância das redes sociais como principal canal de interação digital (68% dos que utilizam algum canal), conforme FIGURA 7, revela uma tendência importante: a preferência por interfaces já familiares e de uso cotidiano para a comunicação com o poder público. Este padrão sugere que as estratégias de governo eletrônico podem se beneficiar da integração com plataformas digitais já estabelecidas no hábito dos cidadãos, em vez de criar canais exclusivos que exigem nova curva de aprendizagem.

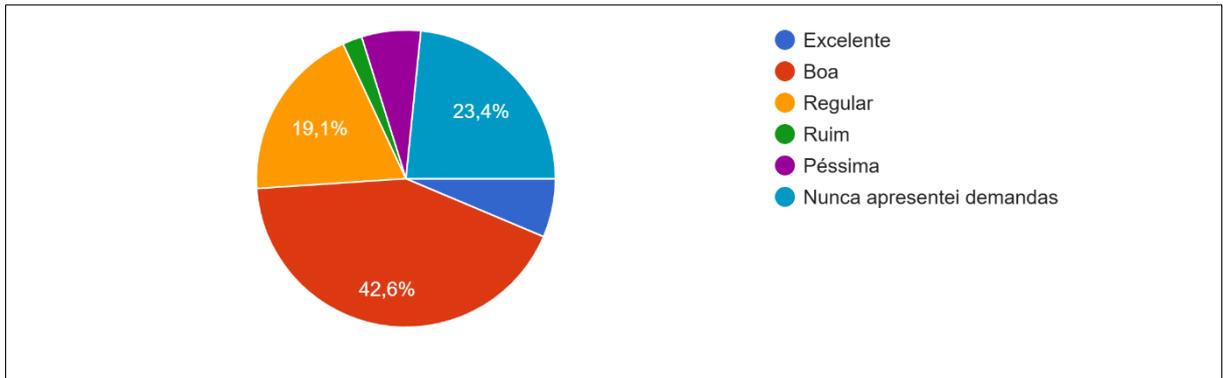
Figura 7 – Canais digitais



Fonte: Elaborado com base nos dados da pesquisa

Quanto à qualidade das respostas às demandas apresentadas, de acordo a FIGURA 8, o panorama é moderadamente positivo: entre os que avaliaram este aspecto, 49% consideram a resposta "Excelente" ou "Boa", enquanto 19% avaliam como "Regular". Este resultado indica espaço para que haja aprimoramento nos mecanismos de responsividade governamental, elemento essencial para a construção de confiança nas instituições públicas.

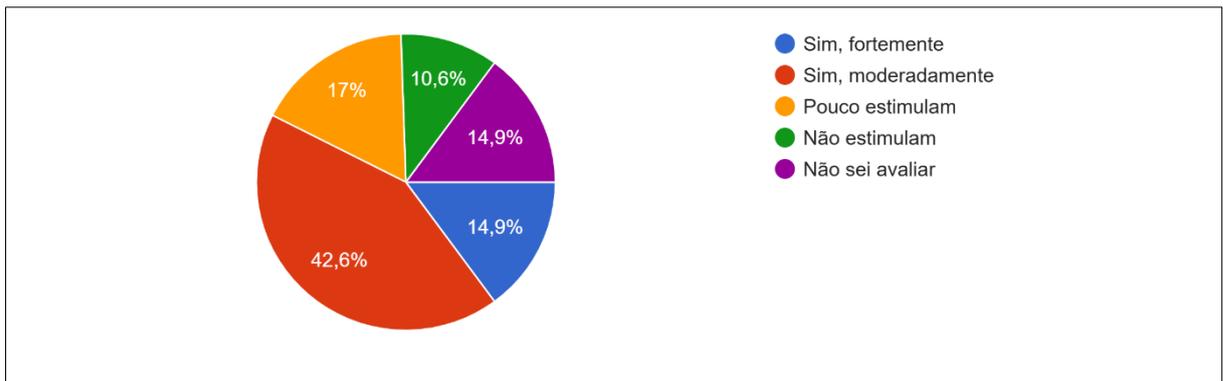
Figura 8 – Avaliação da resposta da administração pública



Fonte: Elaborado com base nos dados da pesquisa

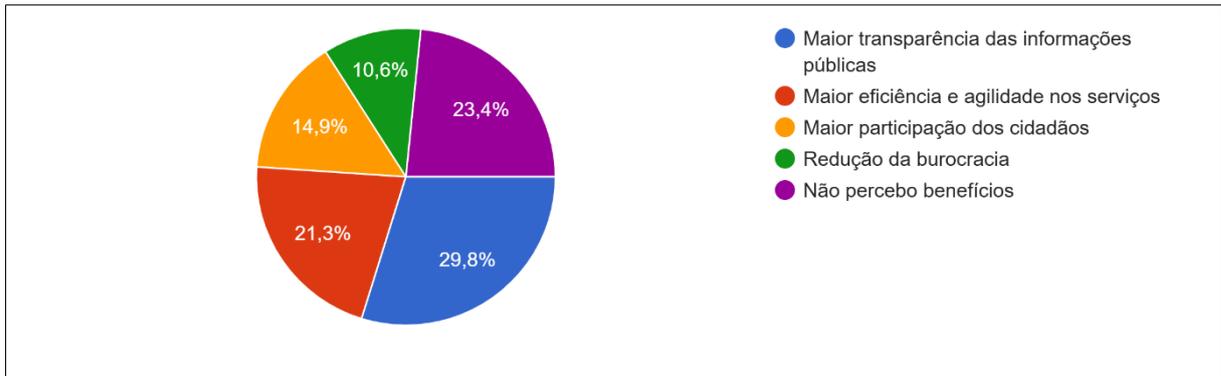
A relação entre ferramentas tecnológicas e participação cidadã apresenta resultados mistos: 42% dos respondentes que avaliaram este aspecto consideram que as ferramentas disponibilizadas estimulam "moderadamente" a participação, enquanto 15% percebem estímulo "forte". Por outro lado, 27% avaliam que há pouco ou nenhum estímulo, conforme é possível verificar na FIGURA 9.

Figura 9 – Ferramentas tecnológicas disponíveis



Fonte: Elaborado com base nos dados da pesquisa

Este resultado sugere que a mera implementação de canais tecnológicos não garante, automaticamente, maior participação cidadã. Como argumenta Gomes (2005), a efetividade dos mecanismos de democracia digital depende não apenas da disponibilidade tecnológica, mas também de fatores culturais e institucionais que favoreçam o engajamento cívico.

Figura 60 – Benefício da modernização digital

Fonte: Elaborado com base nos dados da pesquisa

Quanto aos benefícios percebidos da modernização digital (FIGURA 10), destacam-se "maior transparência das informações públicas" (29,8%) e "maior eficiência e agilidade nos serviços" (21%). Esta distribuição revela que os impactos positivos da digitalização são reconhecidos tanto na dimensão democrática (transparência) quanto na dimensão gerencial (eficiência), indicando uma percepção holística dos benefícios da governança digital.

4.1 Análise da Transparência, Eficiência e Participação Cidadã na Administração Pública de Salinas (MG)

A partir da análise das respostas coletadas sobre possíveis melhorias na administração pública do município de Salinas, é possível identificar padrões significativos nas percepções dos cidadãos. As contribuições revelam preocupações fundamentais relacionadas à transparência governamental, eficiência administrativa e mecanismos de participação popular, elementos essenciais para uma gestão pública democrática e eficaz.

No âmbito da transparência, observa-se uma demanda recorrente por maior acessibilidade às informações públicas. Diversos respondentes apontam a necessidade de aprimoramento na divulgação dos canais de comunicação existentes e da orientação sobre como utilizá-los. A sugestão de "disponibilidade das informações com facilidade de acesso e ampla divulgação de onde acessá-las" sintetiza esta preocupação. Outra proposta interessante sugere um "canal da transparência face a face como é feito na campanha política, bairro por bairro", indicando que a aproximação física entre gestores e cidadãos também é valorizada como elemento de transparência.

Quanto à eficiência administrativa, as respostas indicam insatisfação com a qualidade dos serviços prestados. Comentários como "ser mais eficiente na prestação de serviço" e

sugestões para "melhorar mais a questão da gestão pública e o atendimento ao cidadão" evidenciam esta percepção. Uma proposta concreta e inovadora menciona a criação de "mecanismos de notificação do andamento dos processos e solicitações via e-mail", além de sistemas para verificação da conectividade dos contatos cadastrados, demonstrando preocupação com aspectos práticos da comunicação institucional.

No que concerne à participação cidadã, é notável o desejo por canais efetivos de interação. A afirmação de que "deveria ter um canal que os cidadãos possam participar, opinar e colocar as sugestões de melhoria para a nossa cidade" reflete anseio por maior protagonismo na gestão municipal. Uma resposta mais elaborada sugere "o fortalecimento do orçamento participativo, modernização do portal da transparência e capacitação contínua dos servidores", apresentando uma visão integrada dos elementos necessários para aprimorar a governança local.

É relevante observar que algumas manifestações expressam descontentamento com a liderança atual, como na sugestão direta de "trocar o prefeito", indicando que parte da população associa os problemas de gestão à figura do executivo municipal. Este fenômeno sugere uma personalização das questões administrativas, que pode desviar o foco de aspectos estruturais e institucionais.

A análise das respostas revela ainda uma possível lacuna no conhecimento da população sobre os mecanismos já existentes, visto que diversas sugestões apontam para a necessidade de "ampliar a divulgação dos meios de interação" e "divulgar os serviços e como acessá-los". Isto sugere que eventuais ferramentas de transparência e participação já implementadas podem não estar alcançando efetivamente a população.

Em síntese, as contribuições coletadas evidenciam que o aprimoramento da administração pública em Salinas demanda uma abordagem multifacetada, contemplando não apenas o desenvolvimento de novos mecanismos institucionais, mas também a otimização da comunicação sobre as ferramentas existentes e a valorização do engajamento cidadão nos processos decisórios. A implementação destas melhorias poderia constituir um ciclo virtuoso, em que maior transparência estimula participação mais ativa, resultando em gestão mais eficiente e responsiva às necessidades locais.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo analisar o impacto da adoção de tecnologias na administração pública do município de Salinas (MG), com ênfase na transparência, eficiência

e participação cidadã, a partir da Lei de Acesso à Informação (LAI) e da transformação digital. A partir de uma abordagem qualitativa, sustentada metodologicamente pela análise de conteúdo, foi possível refletir criticamente sobre as percepções da população e dos servidores públicos em relação à modernização da gestão pública local.

Todos os objetivos estabelecidos foram alcançados de forma satisfatória. O objetivo geral foi plenamente atendido ao se constatar, por meio dos dados coletados, que a adoção de tecnologias tem promovido avanços significativos na administração pública de Salinas, embora com desafios persistentes, especialmente no que diz respeito à apropriação social dessas ferramentas. Os objetivos específicos também foram contemplados: a pesquisa evidenciou o conhecimento limitado da população sobre a LAI, a contribuição das tecnologias digitais para a melhoria da eficiência administrativa, e os limites e possibilidades da participação cidadã mediada por plataformas tecnológicas. A articulação entre os dados empíricos e o arcabouço teórico permitiu uma análise crítica e fundamentada do contexto estudado.

Do ponto de vista teórico, o trabalho contribui para aprofundar as discussões acerca da transformação digital na administração pública, ao evidenciar que a eficácia de instrumentos legais como a LAI depende de fatores culturais, estruturais e comunicacionais. Os dados obtidos confirmam as proposições de autores como Oliveira e Santos (2022) e Viana (2021), ao demonstrar que a simples disponibilização de informações e tecnologias não é suficiente para consolidar práticas democráticas e transparentes. É necessário um esforço contínuo de formação cidadã, capacitação de servidores e estruturação institucional para garantir a efetividade das políticas de governo digital.

Em termos empíricos, este estudo oferece um diagnóstico detalhado da realidade administrativa de Salinas (MG), contribuindo com informações relevantes para a gestão pública local. As análises apontam caminhos concretos para o aprimoramento dos serviços, como a ampliação da divulgação dos canais de transparência, a melhoria da usabilidade dos sistemas e o fortalecimento de mecanismos participativos como o orçamento participativo e a comunicação direta com os cidadãos. As sugestões oriundas dos próprios respondentes demonstram o potencial de escuta social como ferramenta de gestão democrática, sendo um indicativo de que os cidadãos desejam participar, desde que existam meios acessíveis, responsivos e eficazes para tal.

Entre as principais limitações do trabalho, destaca-se a dificuldade de engajamento de alguns segmentos da população no processo de coleta de dados. Embora o número de respondentes tenha sido significativo, observou-se certa resistência de alguns cidadãos em participar do estudo, o que pode ter restringido a diversidade de perspectivas. Além disso, a

limitação de tempo, devido as atividades diárias, e de recursos, impediu a realização de entrevistas presenciais mais aprofundadas, o que teria enriquecido ainda mais a análise qualitativa. Por fim, a escassez de literatura específica sobre o contexto municipal de Salinas exigiu um esforço adicional na adaptação dos referenciais teóricos de âmbito nacional à realidade local.

Como desdobramento deste trabalho, recomenda-se o desenvolvimento de novos estudos que explorem com maior profundidade os impactos da transformação digital nos municípios de pequeno e médio porte, com foco nas práticas de transparência e controle social. Pesquisas comparativas entre diferentes municípios podem revelar padrões ou estratégias bem-sucedidas que possam ser replicadas. Além disso, sugere-se a realização de estudos voltados à análise da efetividade de canais participativos digitais e à avaliação da experiência do usuário nos portais de transparência. Outro eixo promissor é a investigação sobre os efeitos da capacitação digital dos servidores públicos e cidadãos como condição para a consolidação da governança digital.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2011.

BASTOS, Athena. **Transformação digital: tendência ou sobrevivência para as empresas?** Alura para empresas. 2024. Disponível em: <<https://www.alura.com.br/empresas/artigos/transformacao-digital>>. Acesso: 11 maio 2025

BRASIL, Lei de Acesso à Informação – LAI. **Lei nº 12.527**, de 18 de novembro de 2011. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm>. Acesso: 30 ago. 2024

FLICK, Uwe. **Introdução à Pesquisa Qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2013.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 2008. 6ª Edição.

GOMES, W. A democracia no mundo digital. **Revista Fronteiras – Estudos Midiáticos**, v. 7, n. 2, p. 187–196, 2005. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/331952409_A_democracia_no_mundo_digital_-_Wilson_Gome>. Acesso: 13 maio 2025

MONTEIRO, Luis Felipe Salin. Desafios para a transformação digital no setor público brasileiro. **Revista do Tribunal de Contas da União**, Brasília, v.51, n.145, jan.–jun. 2020. Disponível em: <<https://dspace.almg.gov.br/handle/11037/55989>>. Acesso: 03 mar. 2025

OLIVEIRA, Mariana Silva; SANTOS, Carlos Eduardo Ferreira dos. A Lei de Acesso à Informação e o Aumento da Participação Popular na Gestão Pública: Um Estudo de Caso no

Município de X. **Revista de Administração Pública**, v. 56, n. 2, p. 489-512, 2022. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rap/>>. Acesso: 03 mai. 2025

SACRAMENTO, Ana Rita Silva; PINHO, José Antônio Gomes. Transparência na administração pública: o que mudou depois da Lei de Responsabilidade Fiscal? Um estudo exploratório em seis municípios da região metropolitana de Salvador. **Revista de Contabilidade da UFBA**, v. 1, n. 1, p. 48–61. 2008. Disponível em: <https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0,5&cluster=9492762617162975992>. Acesso: 04 mar. 2025

SANTIAGO, Roberto Carlos Morais. **História de Salinas**. 2011. Disponível em: <<https://historiadesalinas.wordpress.com/>>. Acesso: 05 mai. 2025

SILVA, Júlio César Santos; PROCÓPIO, Daniel Barbosa; MELLO, José André Villas Bôas. **O impacto da tecnologia da informação na Administração Pública: uma revisão sistemática. P2P E INOVAÇÃO**, Rio de Janeiro, RJ, v. 6, n. 1, p. 191–205, 2019. DOI: 10.21721/p2p.2019v6n1.p191-205. Disponível em: <<https://revista.ibict.br/p2p/article/view/4952>>. Acesso: 10 mar. 2025

VIANA, Ana Cristina Aguilar. Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, Santa Fe, vol. 8, n. 1, p. 115-136, 2021. DOI: 10.14409/redoeda.v8i1.103303. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/journal/6559/655969720005/html/>>. Acesso: 30 ago. 2024

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2001.