O Boletim de Conjuntura (BOCA) publica ensaios, artigos de revisão, artigos teóricos e empíricos, resenhas e vídeos relacionados às temáticas de políticas públicas.

O periódico tem como escopo a publicação de trabalhos inéditos e originais, nacionais ou internacionais que versem sobre Políticas Públicas, resultantes de pesquisas científicas e reflexões teóricas e empíricas.

Esta revista oferece acesso livre imediato ao seu conteúdo, seguindo o princípio de que disponibilizar gratuitamente o conhecimento científico ao público proporciona maior democratizacão mundial do conhecimento.



BOLETIM DE CONJUNTURA

BOCA

Ano VI | Volume 19 | Nº 55 | Boa Vista | 2024

http://www.ioles.com.br/boca

ISSN: 2675-1488

https://doi.org/10.5281/zenodo.13770491

BOLETIM DE CONJUNTURA

www.ioles.com.br/boca

ESTRATÉGIAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS COM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: ESTUDO DE CASO DE SINOP, MT, BRASIL[1]

Silvio Roberto Stefani[2]

Josiane Rodrigues dos Santos[3]

Denis Alcides Rezende[4]

Giovana Giretti Feijó Almeida[5]

Resumo

As cidades são complexas, desafiadoras e em sua maioria são digitais, ou seja, que possuem tecnologia da informação para que sua gestão se torne mais efetiva, proporcionando adequada qualidade de vida aos cidadãos. O objetivo da pesquisa é analisar as estratégias e os serviços municipais com tecnologia da informação no ambiente da cidade digital estratégica do município de Sinop-MT. A metodologia da pesquisa contempla um estudo de caso, utilizando um protocolo de pesquisa qualitativo e quantitativo, por meio de seis variáveis. Os resultados auferidos, a partir dos números de itens mapeados e analisados, revelam a existência de subprojetos de cidade digital estratégica (CDE), evidenciando que o foco das estratégias municipais e dos serviços municipais com tecnologia da informação, estão concentrados na temática governo. A pesquisa destacou que as demais temáticas municipais poderiam ser ampliadas, requerendo políticas públicas voltadas à qualidade de vida dos cidadãos por meio de estratégias oportunas. A conclusão demonstra a necessidade de estratégias e serviços municipais com tecnologia da informação em Sinop-MT, no contexto da CDE, porém reitera que nem todas as estratégias municipais estão contempladas nos serviços públicos com tecnologia da informação.

Palavras-chave: Cidade Digital Estratégica; Estratégias Municipais; Gestão Urbana; Políticas Públicas; Recursos de Tecnologia da Informação; Serviços Públicos.

Abstract

Cities are complex and challenging, and most are digital, meaning they have information technology to make their management more effective, providing adequate citizens quality of life. The research objective is to analyze municipal strategies and services with information technology in the environment of the strategic digital city of Sinop-MT city. The research methodology includes a case study, using a qualitative and quantitative research protocol, through six variables. The results obtained, based on the number of mapped and analyzed items, reveal the existence of strategic digital city (SDC) subprojects, evidencing that the focus of municipal strategies and municipal services with information technology is concentrated on the government municipal theme. The research highlighted that the other municipal themes could be expanded, requiring public policies aimed at the citizen's quality of life through timely strategies. The conclusion demonstrates the need for municipal strategies and services with information technology in Sinop-MT, in the SDC context, but reiterates that not all municipal strategies are included in public services with information technology.

Keywords: Information Technology Resources; Municipal Strategies; Public Policies; Public Services; Strategic Digital City; Urban Management.

[1] O presente estudo contou com o apoio institucional do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

[2] Professor da Universidade Estadual do Centro-Oeste (UNICENTRO). Doutor em Administração pela Universidade de São Paulo (USP). E-mail: silviostefano@unicentro.br

[3] Doutoranda em Desenvolvimento Comunitário pela Universidade Estadual do Centro-Oeste (UNICENTRO). E-mail: josiane0609@hotmail.com

[4] Professor da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR). Doutor em Engenharia da Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). E-mail: denis.rezende@pucpr

[5] Pesquisadora do Centro de Investigação, Desenvolvimento e Inovação em Turismo (CiTUR), Portugal. Doutora em Desenvolvimento Regional pela Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC). E-mail: goretti.giovana@gmail.com

INTRODUÇÃO

As cidades são complexas, desafiadoras e além de serem físicas também são digitais, ou seja, aquelas que utilizam a tecnologia da informação e comunicação (TIC) para ampliar a qualidade de vida dos cidadãos e proporcionar a efetividade dos serviços públicos aos munícipes, por meio de serviços transacionais ou seja, dos recursos da tecnologia da informação, e não apenas de informações.

Os problemas de pesquisa em que a discussão de serviços públicos mais efetivos, abrem outras vias de comunicação com os munícipes, bem como, contribuem para o desenvolvimento de estratégias municipais que promovem acessibilidade para os cidadãos, influenciando no desenvolvimento urbano e a participação social dos gestores públicos, pois os gestores da cidade, visando à utilização de tecnologias e ações governamentais estratégicas, buscam uma forma de promoção de vida com qualidade**.**

Assim sendo, os estudos nas áreas de cidades digitais tornam-se fontes de informações importantes para colaborar em uma gestão efetiva, pois mais da metade da população mundial que residem nas cidades enfrentam problemas e desafios a serem resolvidos. Nesse cenário, surge o conceito de cidade digital estratégica, que vai além da implementação de tecnologias da informação, exigindo a existência de estratégias, informações municipais e serviços públicos, utilizando os recursos da tecnologia da informação, com bases nas temáticas municipais, visando interagir a cidade com os cidadãos por meio da qualidade das ofertas.

Diante desse contexto, a questão-problema desse estudo é: quais são as estratégias municipais e os serviços municipais com tecnologia da informação no ambiente da cidade digital estratégica do município de Sinop-MT?

O objetivo da pesquisa é analisar as estratégias e os serviços públicos municipais com tecnologia da informação, no ambiente da cidade digital estratégica do município de Sinop-MT.

As justificativas da pesquisa estão norteadas para o entendimento das conexões entre estratégias municipais, serviços públicos com tecnologia da informação e cidade digital estratégica. E, assim, entender a contribuição que a utilização de serviços com tecnologia da informação proporcionou para a gestão da cidade e melhoria da qualidade de vida dos munícipes de Sinop-MT. Quanto ao modelo de cidade digital estratégica, para a justificativa incluem a gestão das cidades onde se recomenda a utilização de estratégias municipais e o uso de tecnologia da informação para os serviços públicos, de forma a contribuir na qualidade de vida, visto que no que se refere aos benefícios obtidos para os munícipes, em se tratando de benefícios sociais, os resultados são positivos

A originalidade do estudo concentra-se nos quatro subprojetos que sustentam a cidade digital estratégica, pois ela pode ser considerada um caminho para que haja a articulação de estratégias e serviços públicos viabilizados pela tecnologia da informação e respectivas políticas públicas adequadas.

Com o intuito de facilitar a compreensão da pesquisa, o documento está estruturado em seções, começando pela introdução, apresentando pontos iniciais acerca da temática (com suas citações e referências na sessão seguinte). Em seguida consta o referencial teórico, que aborda os conceitos de cidade digital estratégica, e dois dos 4 subprojetos (estratégias municipais e serviços municipais com tecnologia da informação). Na sequência a metodologia da pesquisa, com a composição das respectivas técnicas e procedimentos metodológicos da pesquisa, posteriormente as análises e resultados da pesquisa, onde são detalhadas as variáveis: nomes das estratégias municipais, das temáticas municipais, das fontes das estratégias municipais, dos serviços públicos com tecnologia da informação. Por fim são apresentadas as seções de discussão e conclusão da pesquisa.

REFERENCIAL TEÓRICO

Cidade digital estratégica

As cidades, com o passar dos anos, foram constituindo projetos e funções; mostrando, assim, que a cidade e seu contexto se mantêm no centro de discussões de forma coletiva a galgar seu surgimento (LEFEBVRE, 1991). As cidades também são geradoras de riquezas com as atividades econômicas e possuem diversos problemas sociais e ambientais, gerando impactos na vida dos cidadãos que ali residem e trabalham (PROENÇA JUNIOR; DUENHAS, 2020). Devido à sua importância para a sociedade moderna, as cidades que possuem multidisciplinaridade se tornam objetos de estudo, pois mais da metade da população mundial residentes em cidades enfrentam problemas e desafios a serem resolvidos (STÉFANI, BOBATO PROCIDONIO; RAIFUR; CHIUSOLI, 2023).

As cidades não somente físicas, elas são também digitais, estas por sua vez, estão se tornando cada vez mais relevantes na atualidade e são aquelas que utilizam a tecnologia da informação e comunicação (TIC) para melhorar a qualidade de vida dos cidadãos e otimizar a eficiência dos serviços urbanos aos munícipes (MATINEI, STEFANI; CARRARO, 2023; REZENDE, 2024).

O conceito de cidade digital estratégica, criado por Rezende (2012), vai além do que apenas a implementação de tecnologia da informação, utilizando-se de hardware e software (REZENDE, 2023). Diferente de *smart cities*, as quais são baseadas apenas em softwares ou na inteligência da tecnologia da apropriação do espaço urbano (CURY; MARQUES, 2016).

Segundo Rezende (2023), cidade digital estratégica pode ser entendida como a aplicação dos recursos da tecnologia da informação na gestão do município e também na disponibilização de informações e de serviços aos cidadãos, a partir das estratégias da cidade. No contexto de cidade digital, são abordados o planejamento estratégico e informações. Nesse sentido, para ser definida como uma cidade digital estratégica, a cidade precisa ter estratégias, informações e serviços públicos, valendo-se dos recursos oriundos da tecnologia da informação, de forma que possa haver a integração do cidadão com a cidade, dentro das temáticas da cidade.

O projeto cidade digital estratégica tem como base as estratégias da cidade para atender aos objetivos das diferentes temáticas municipais. Para uma cidade ser considerada uma cidade digital estratégica, ela precisa estar dividida em quatro subprojetos. São eles: estratégias municipais, informações municipais, serviços públicos e recursos da tecnologia da informação (REZENDE, 2023). Porém, para a implantação do projeto cidade digital estratégica de forma adequada, é necessário: projeto estratégico do município; projeto de informações municipais; projeto de serviços municipais e projeto da tecnologia da informação. Esses projetos estão baseados nas temáticas municipais que são as macroatividades existentes em todas as cidades. São diversas as temáticas. Exemplo: agricultura; ciência e tecnologia; comércio; cultura; educação; governo; meio ambiente; saúde; segurança; serviços municipais; transportes; turismo; entre outras. Cada função pode ser desmembrada em módulos ou subsistemas, os quais podem ser denominados de assuntos municipais (REZENDE, 2024).

O projeto cidade digital estratégica pretende possibilitar a aplicação dos recursos de informação, alinhando as informações com as estratégias municipais e com o planejamento estratégico do município. É uma proposta de gestão no sentido de adequar o planejamento e as ações públicas com as informações e expectativas dos usuários, abrangendo os processos decisórios juntamente com a legislação (REZENDE, PROCOPIUCK, 2018). O planejamento digital fornece recursos de tecnologia e estratégia de informação, os quais são inerentes ao projeto de cidade digital estratégica. Desta forma, o planejamento digital pode ser auxiliado pelo projeto cidade digital estratégica, uma vez que a população se beneficiará dos recursos tecnológicos e das estratégias. Como o projeto enfatiza a participação da coletividade para legitimar a sua implementação, ele se torna um instrumento de gestão das cidades nas tomadas de decisões (PARTEKA; REZENDE, 2018). No que que se refere aos benefícios aos benefícios obtidos para os munícipes, em se tratando de benefícios sociais, os resultados são positivos, assim como para a melhoria da qualidade de vida dos munícipes (REZENDE, 2024; Ribeiro, Rezende, Yao, 2019), destacados por décadas em projetos de cidade digital estratégica (ALMEIDA; REZENDE, 2021; REZENDE; ALMEIDA; FUMAGALLI, 2024).

Estratégias municipais

Para entender a importância das estratégias municipais, precisamos entender primeiramente o conceito de estratégia. Conforme Wright, Kroll e Parnell (2000), estratégia é o conjunto de planos da alta administração para alcançar resultados consistentes com a missão e os objetivos organizacionais envolvidos. Com o passar do tempo, a palavra estratégia foi introduzida no mundo organizacional. Assim como é definida por Ansoff (1983), estratégia é um conjunto de regras de tomada de decisões, as quais dizem respeito à relação da empresa com seu ecossistema. Daros (2017) explica que, na atualidade, o conceito de estratégia passou a ser associado ao planejamento para designar um conjunto de metodologias, processamento e técnicas que são conhecidas como planejamento estratégico.

Para Rezende (2023), a estratégia pode ser entendida como meios, formas, atividades ou caminhos para atender aos objetivos da organização e minimizar os seus problemas. Oliveira *et al*. (2006) explicam que estratégia "representa um contrato político e social". Ainda Seitan (2018) define estratégia como sendo planos de ações criados com a finalidade de atingir objetivos de longo prazo.

As estratégias municipais precisam abranger as condições de sua execução. A simplificação das avaliações ou das projeções de custos da infraestrutura municipal e receitas tributárias se dá pela utilização de instrumentos inadequados (HÖGLUND; SVÄRDSTEN, 2018; HUMER; SEDLITZKY; BRUNNER, 2019).

As cidades têm necessidades distintas. De acordo com Siokas, Tsakanikas e Siokas (2021), não existe uma estratégia universal. Faz-se necessário, portanto, que as estratégias das cidades sejam elaboradas com entendimento profundo referente às situações urbanas, para assim propor soluções condizentes com o cenário em que se encontram (BAMBÓ-NAYA *et al*., 2022; EDWARDS, GREEN, 2022).

A implementação das estratégias está relacionada às formas de responder aos problemas sociais ou a situações problemáticas (CALÁNCHEZ *et al*., 2022). Siokas, Tsakanikas e Siokas (2021) explicam que cada cidade possui necessidades distintas; não há uma estratégia que possa ser considerada universal. Dessa forma, o posicionamento estratégico de uma cidade pode contribuir com a requalificação urbana, gerando um grau de pertencimento dos munícipes (TISCHER; TAROUCO, 2022). Conforme Bañales-Mallo *et al. (*2019); Marom, (2019), uma forma de garantir os direitos dos cidadãos se dá por meio das estratégias urbanas, as quais são utilizadas como instrumentos na tomada de decisões relacionadas às mudanças e também às crises dos municípios. Cabe aos gestores públicos defini-las e estabelecerem os planos a serem desenvolvidos, salientando que as estratégias devem ter como referência as temáticas e os objetivos municipais (BrORSTRÖM, 2018; HÖGLUND;

SVÄRDSTEN, 2018; HUMER; SEDLITZKY; BRUNER, 2019; SPRAGUE; RANTISI, 2019; MÄNTYSALO *et.al.,* 2019). Dessa forma, promovendo uma gestão pública eficiente pode conduzir ao desenvolvimento local e à qualidade de vida para os munícipes (DORSA *et al.*, 2020).

Conforme Morais, Zampier e Stéfano (2019), nem sempre as ações de planejamento no setor público ocorrem de forma articulada, porém com um bom planejamento é possível delinear o futuro que a gestão pública almeja. Lopes (1998) assegura que, havendo a participação popular, é possível escolher estratégias inteligentes para promover o desenvolvimento da cidade. Dessa forma, facilitará a execução de projetos, resultando no progresso para a sociedade.

Serviços municipais com tecnologia da informação

Rezende (2023) conceitua serviço, como serviço é aquilo que é prestado ou fornecido, e serviço público é todo aquele prestado pela Administração Pública ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniências do Estado. Outro conceito referente a serviço público se refere às atividades que proporcionam utilidade ou conveniência material, propiciando atender às necessidades relacionadas aos direitos básicos dos cidadãos da comunidade. Essas atividades estão diretamente relacionadas à realização de direitos básicos (ASSAFIM; KNOERR; DONATE, 2020). Na concepção de Lima e Pereira (2020), serviço público é parte do relacionamento entre o cidadão e os diversos agentes e unidades do governo.

O conceito apresentado por Figueiredo (2003) se refere a serviço público, como sendo toda atividade material fornecida pelo Estado ou pelo responsável em exercer a função administrativa, com permissão legal e constitucional, que possua o fim da implementação de deveres consagrados constitucionalmente para a utilidade pública e sob regime prevalente do Direito Público.

Diversos problemas municipais exigem dos governos ações estratégicas e a promoção de serviços públicos para atender aos munícipes. Os avanços tecnológicos introduzidos na sociedade pela era digital ocasionaram impactos na forma de relacionamentos entre os indivíduos, os quais passaram a ser, em grande parte, de forma digital (TABORDA *et.al.,* 2023). Bioni (2019) afirma que com a nova estrutura da vida dos cidadãos, que se tornou virtualizada, a informação se tornou o elemento que organiza a sociedade.

Lopes, Luciano e Macadar (2018) acrescentam que, mesmo havendo a necessidade de que os serviços digitais possuam sua implementação, a partir da perspectiva dos cidadãos, levando em consideração o contexto, conforme Lipsky (2019), nem sempre fica a cargo do cidadão a escolha dos

serviços públicos que gostariam que fossem atendidos. Ficando, assim, para a responsabilidade de escolha do governo — a compreensão da demanda a ser atendida. Ainda há incompreensões sobre quais seriam os principais desafios e também os potenciais da transformação, envolvendo o setor público brasileiro (FONSECA; SANTOS, 2022).

A possibilidade da troca de informações, valendo-se da tecnologia da informação para agilizar as ações que foram determinadas pelo poder público, segundo Almeida e Costa (2021), é uma das características dos serviços públicos. É importante que a interação entre os gestores públicos e os cidadãos seja sustentada por uma comunicação eficaz e efetiva (LEONTEVA *et al.,* 2018). Bitencourt e Reck (2018) corroboram com a afirmação que os serviços públicos podem ser considerados decisões e atos comunicativos do governo. Como exemplo de serviços públicos, Meirelles (2013) apresenta a educação pública, a polícia, saúde pública, transporte público, telecomunicações, entre outros serviços, que se façam necessários para aquela comunidade. Por meio da satisfação do cidadão com os serviços ofertados pelos governos locais é que se dará a mensuração do desempenho do governo (UR RAHIM; SHIRAZI, 2018).

Cristóvam, Saikali e Sousa (2020) explicam que a prestação de serviços públicos pelo meio digital permite que ocorra interação entre fatores humanos e organizacionais com a tecnologia de informação que capturam, realizam a transmissão e manipulação da informação, para assim fomentar a prática de uma gestão pública baseada na estrutura de governo digital. Castells (2020) acrescenta que, à medida que a *internet*, utilizando-se de computadores e dispositivos móveis, os quais possibilitam a interação por todo o mundo, proporciona a modificação da concepção de cidade.

Os quatro aspectos essenciais dos serviços públicos são: eficiência, eficácia, equidade e capacidade de resposta. Os cidadãos possuem peculiaridades próprias, as quais precisam ser atendidas pela atuação pública de forma específica. Já os gestores públicos precisam oportunizar a participação dos cidadãos por meio da gestão das informações e dos recursos tecnológicos. O conhecimento e participação dos cidadãos, gestores públicos, entidades e servidores públicos são assegurados pelo acesso às informações de qualidade (MARGETTS, 2011; ENGLAND; PELISSERO; MORGAN, 2012; SALDÍAS; CARNEIRO, 2016).

A tecnologia da informação é utilizada nas organizações, tanto públicas como privadas, para a integração de sistemas e geração de fluxos de informações, ocasionando a redução de custos operacionais (TURBAN *et al.* 2005; LAUDON; LAUDON, 2007). A digitalização dos serviços públicos proporciona a melhoria no atendimento aos munícipes, adicionando valores, como a transparência, criação de valor e melhorias do desempenho do governo. Os serviços públicos digitais fornecidos podem vir acompanhados e monitorados pela inteligência artificial, fornecendo informações

para a tomada de decisões dos gestores públicos (LAENENS; BROECK; MARIËN, 2018; NUGRAHA *et al.,* 2019; MCKELVEY; MACDONA, 2019; SEEPMA; BLOK; DONK, 2020; KOWALSKI; ESTEVE; MIKHAYLOV, 2020; BAYANOVA *et al.,* 2020).

Dessa maneira, a tecnologia da informação fornece todo o auxílio para que as informações sejam disponibilizadas aos munícipes; porém, assim como Viana (2021) acrescenta, para que um serviço público possua o caráter transacional, ou seja, a interação entre o governo e o cidadão, é necessária a cooperação e o envolvimento do cidadão.

Os serviços públicos digitais possuem mais sucesso quando são ordenados na confiança do cidadão e na confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados exercidos pelo governo. A intensificação das tecnologias de comunicação modificou a maneira com que os serviços públicos são ofertados para os cidadãos; refletindo, assim, na eficiência da gestão pública, tendo em conta que as novas tecnologias têm o poder de digitalizar ainda mais a provisão dos serviços, cumprindo os objetivos democráticos do governo digital (CARVALHO FILHO, 2017; PRIISALU; OTTIS, 2017; JACOBSEN, 2018; ILINDGREN *et al.,* 2019).

A discussão de serviços públicos mais efetivos, abrindo outras vias de comunicação com os munícipes, a qual conforme explicam Edwards e Greene (2022), contribuem para o desenvolvimento de estratégias urbanas que promovem acessibilidade para os cidadãos, influenciando no desenvolvimento urbano e a participação social dos gestores públicos Sperandio (2020). Dessa forma, os gestores da cidade, visando à utilização de tecnologias e ações governamentais estratégicas, buscam uma forma de promoção de vida com qualidade (DE CARLI; RIBAS, 2021).

METODOLOGIA DA PESQUISA

A presente pesquisa trata de um estudo transversal, de cunho quantitativo e qualitativo (SILVA *et al*., 2024). O método da pesquisa empregado foi o estudo de caso na cidade de Sinop, estado do Mato Grosso-Brasil. Tal método, na concepção de Yin (2015), permite que os investigadores foquem em um caso e consigam reter uma perspectiva holística. O estudo aborda um assunto específico, isto é, cidade digital estratégica e os dois subprojetos inerentes a ela; estratégias e serviços públicos com tecnologia da informação. Também foram utilizadas pesquisas bibliográficas, realizada a partir de fontes secundárias, valendo-se de artigos e livros referentes ao tema pesquisado.

O método de pesquisa utilizou-se de diferentes técnicas de pesquisa qualitativas e quantitativas em respectivas fases. (MORIN; OLSSON; ATIKCAN, 2021). A qualitativa nas variáveis descritivas (BOGDAN; BIKLEN, 2003). Para Gerhardt e Silveira (2009), a pesquisa qualitativa é aquela na qual

não há preocupação em representar os dados numericamente. Ela tem como objetivo compreender um grupo social ou uma instituição, dentre outros. A técnica qualitativa se refere aos serviços públicos digitais e a relação com o projeto de cidade digital estratégica. A técnica quantitativa refere-se ao número de estratégias, temáticas e serviços municipais identificadas no plano de gestão do município pesquisado.

Em relação às fases da pesquisa, conforme Yin (2015), contou-se com quatro etapas abrangentes: 1) identificação da questão-problema; 2) levantamento de dados no município; 3) análise do contexto investigado (variáveis); e 4) conclusão. A abrangência da pesquisa contemplou o município de Sinop, estado do Mato Grosso-Brasil. A escolha do município se deu pelos critérios de conveniência de estudo.

Como unidade de observação da pesquisa, foram utilizados os documentos oficiais da cidade, coletados nos websites oficiais do município, como o plano estratégico da prefeitura municipal de Sinop-MT. O protocolo de pesquisa, conforme Yin (2015), é considerado um recurso muito importante para aumentar a confiabilidade da pesquisa. Para o protocolo desse estudo, foram analisados dois subconstructos com seis variáveis (REZENDE, 2024): estratégias municipais (nome da estratégia municipal, nome da temática municipal, nome da fonte da estratégia municipal) e serviços públicos transacionais (nome do serviço municipal com tecnologia da informação, nome da temática municipal, nome do recurso tecnológico para o serviço municipal).

Quadro 1 – Protocolo de pesquisa

Problema de pesquisa: quais as estratégias municipais e os serviços públicos municipais existentes com tecnologia da informação no ambiente da cidade digital estratégica do município de Sinop-MT?		
Objetivo geral: analisar as estratégias municipais e os serviços públicos municipais existentes com tecnologia da informação, segundo a escola cidade digital estratégica, do município de Sinop-MT.		
Constructos	**Variáveis de análise**	**Métodos de pesquisa**
Cidade digital estratégica	Projetos de CDE	Análise documental e qualitativa. Caso da prefeitura de Sinop-MT. **Etapas abrangentes**: 1) identificação da questão-problema; 2) levantamento de dados no município; 3) análise do contexto investigado (variáveis); e 4) conclusão (YIN, 2015).
Estratégias municipais	Plano estratégico (2017-2036) Nome da estratégia municipal; Nome da temática municipal; Nome da fonte da estratégia municipal.	
Serviços públicos com tecnologia da informação	Websites de SINOP-MT Nome do serviço municipal com tecnologia da informação; Nome da temática municipal; Nome do recurso tecnológico para o serviço municipal.	

Fonte: Elaboração própria.

Conforme o quadro 1, pode-se ver de forma resumida como foi realizada a pesquisa. A cidade de Sinop é um município brasileiro localizado no estado do Mato Grosso, o qual, segundo dados extraídos do censo do IBGE (2022), conta com 196.067 munícipes e área territorial de 3.990,870 km². Sinop é considerada a principal cidade do Norte Mato-grossense, localizada a 500 quilômetros da capital

Cuiabá, integra o Portal do Agronegócio: classificação atribuída pelo Ministério do Turismo, de forma a permitir ao poder público identificar as potencialidades das cidades para a promoção de turismo, investimentos e políticas públicas que sejam voltadas aos desenvolvimentos econômico e social (SINOP, 2023). Tinha, em 2023, 49 anos de fundação e 44 anos de emancipação política. De médio porte, essa cidade figura entre os municípios com alto índice de desenvolvimento municipal e qualidade de vida.

Sinop está localizada no coração produtivo de Mato Grosso e é um dos municípios mais importantes para o Brasil, ao lado dos municípios de Sorriso, Lucas do Rio Verde e Nova Mutum, sendo a rota obrigatória para quem passa pela BR-163 em direção à capital do Mato Grosso ou para quem segue para o estado vizinho do Pará. Sua localização estratégica possui canal aberto, atendida pelo sistema rodoviário de transportes e aeroportuário, ligando o município a qualquer parte do país. Possui grande centro de exportações, cortada pela principal rota de escoamento da produção agropecuária, a BR-163 (SINOP, 2023). O município também é porta de entrada da Amazônia Mato-grossense, onde se encontra um dos maiores berços da biodiversidade no mundo. A diversidade que marca a economia sinopense justifica a escolha desse município para ser o objeto da presente pesquisa, pois conta com empresas de diferentes segmentos, como: serviços, comércio, saúde, educação, agropecuária, atendendo pelo menos 30 municípios circunvizinhos (SINOP, 2023).

Figura 1 – Mapa estado de Mato Grosso



Fonte: Só Geografia (2024).

Os dados secundários utilizados, foram por meio da página prefeitura com seu website oficial do município. Tais procedimentos metodológicos usados, estão alinhados com o fato de que as cidades e os

projetos de SDC exigem políticas públicas aplicáveis (REZENDE; PROCOPIUCK; FIGUEIREDO, 2015; SENHORAS; NASCIMENTO, 2022). O período da pesquisa correspondeu: de setembro de 2023 a março de 2024.

ANÁLISES E RESULTADOS

Análises dos nomes das estratégias municipais de Sinop-MT

No portal da transparência do website oficial da cidade de Sinop-MT, foi encontrado o plano estratégico (2017-2036), no qual foram identificadas estratégias da cidade. A estratégia escolhida pelos gestores foi criar diferentes programas de atuação da gestão pública focado s em oito temáticas municipais (saúde, educação, governo, segurança, economia, meio ambiente, ciência e tecnologia e turismo), conforme relatado no quadro 2.

Quadro 2 – Estratégias do município de Sinop-MT

Nome da estratégia municipal	Nome da temática municipal	Fonte da estratégia	Documento
Ampliar e qualificar o acesso ao serviço de saúde	**Saúde**	Portal da transparência	Plano estratégico de Sinop-MT (2017-2036)
Elevar a expectativa e qualidade de vida da população	**Saúde**	Portal da transparência	Plano estratégico de Sinop-MT (2017-2036)
Garantir educação de qualidade	**Educação**	Portal da transparência	Plano estratégico de Sinop-MT (2017-2036)
Fortalecer os órgãos e serviços de controle de fiscalização	**Governo**	Portal da transparência	Plano estratégico de Sinop-MT (2017-2036)
Assegurar serviços de proteção e atendimento integral à família	**Segurança**	Portal da transparência	Plano estratégico de Sinop-MT (2017-2036)
Fortalecer o desenvolvimento econômico, urbano e rural com sustentabilidade	**Economia**	Portal da transparência	Plano estratégico de Sinop-MT (2017-2036)
Assegurar a qualidade ambiental	**Meio ambiente**	Portal da transparência	Plano estratégico de Sinop-MT (2017-2036)
Aprimorar a gestão da tecnologia da informação	**Ciência e tecnologia**	Portal da transparência	Plano estratégico de Sinop-MT (2017-2036)
Aprimorar a qualidade da gestão	**Governo**	Portal da transparência	Plano estratégico de Sinop-MT (2017-2036)
Melhorar a comunicação institucional	**Governo**	Portal da transparência	Plano estratégico de Sinop-MT (2017-2036)
Aprimorar o desenvolvimento profissional do servidor	**Governo**	Portal da transparência	Plano estratégico de Sinop-MT (2017-2036)
Elevar a receita do município	**Governo**	Portal da transparência	Plano estratégico de Sinop-MT (2017-2036)
Assegurar a execução do planejamento estratégico e orçamentário	**Governo**	Portal da transparência	Plano estratégico de Sinop-MT (2017-2036)
Turismo em Sinop	**Turismo**	Site da prefeitura de Sinop-MT	https://www.sinop.mt.gov.br/A-Cidade/Turismo/
Total estratégias: 14	**Total temáticas: 8**		

Fonte: Elaboração própria.

O foco das estratégias para a implementação de programas, conforme observado no município de Sinop-MT, está direcionado, segundo quadro 2, na temática governo, com seis estratégias direcionadas a essa temática. Para a temática saúde, foram encontradas somente duas; educação, apenas uma; segurança, uma; economia, uma; meio ambiente, uma; ciência e tecnologia, uma; e turismo, apenas uma.

No site da prefeitura de Sinop-MT (SINOP, 2023), consta que a missão do munícipio é "Gerir políticas públicas com eficiência e eficácia, de forma participativa, priorizando a qualidade de vida da população, o desenvolvimento econômico, social e sustentável (Sinop-MT)". No mesmo site, na página inicial, está visível o portal "Sinop Online", o qual tem como objetivo facilitar o acesso a diversos serviços disponibilizados pela prefeitura e suas secretarias aos cidadãos do município. Essa iniciativa digital demonstra o empenho dos gestores para proporcionar maior qualidade de vida para seus munícipes, por meio da utilização da tecnologia, propiciando serviços com tecnologia da informação que sejam não somente informativos, mas que também sejam serviços transacionais, ou seja, aqueles que, conforme Viana (2021), correspondem na interação entre o governo e o cidadão.

Esta constatação também está de acordo com Rezende (2023), ao explicar que as estratégias se referem às formas de atendimentos dos objetivos municipais, assim como na elaboração de projetos relevantes para o município, bem como na elaboração do planejamento estratégico do município, o qual tem função norteadora para a gestão. Desse modo, percebe-se que as estratégias municipais de Sinop-MT estão concentradas no documento em pdf, no plano estratégico, que está localizado no Portal da transparência de Sinop-MT, menos a que se refere ao turismo, a qual foi identificada na página oficial da prefeitura com fácil visualização. Porém seria mais acessível aos munícipes se as estratégias da cidade estivessem disponíveis de forma visível na página oficial da cidade, sem a necessidade de abrir páginas em pdf.

Análises das temáticas municipais de SINOP-MT

Ao observar as temáticas, constatou-se que o município contempla um total de 14 temáticas em suas estratégias**:** saúde (2); educação (1); governo (6); segurança (1); economia (1); meio ambiente (1); ciência e tecnologia (1) e turismo (1).

Quadro 3 – Temáticas do município investigado

Temáticas Sinop-MT	Quantidade de temáticas nas estratégias
Ciência e tecnologia	1 temática
Economia	1 temática
Educação	1 temática
Governo	6 temáticas
Meio ambiente	1 temática
Segurança	1 temática
Saúde	2 temáticas
Turismo	1 temática
Total temáticas municipais: 8	**Total temáticas nas estratégias: 14**

Fonte: Elaboração própria.

Conforme análise das temáticas do município de Sinop-MT, dentre as 14 temáticas identificadas nas estratégias, na temática governo são empregadas a maioria das estratégias, pois como consta no quadro 3, só nessa temática foram empregadas seis estratégias, enquanto nas demais, tirando a temática saúde, que demonstra duas estratégias, foram empregadas apenas uma estratégia por temática. Essa constatação está de acordo com Laenens *et al*. (2018); Mergel, Edelmann, Haug (2019), ao explicarem que as temáticas presentes nos municípios estão relacionadas à atuação da gestão pública, envolvendo a inclusão digital, gerando facilidades e melhorias na vida dos cidadãos.

Análises da fonte da estratégica municipal

As estratégias da cidade, conforme demonstrado no quadro 2, advém do documento pdf inserido no portal da transparência do site oficial da prefeitura de Sinop-MT (Plano estratégico de Sinop-MT (2017-2036)) e também foi encontrada a estratégia turismo em Sinop, a qual se encontra igualmente na referida página oficial da prefeitura, porém não está no arquivo o plano estratégico em pdf. O fato de constar o plano estratégico disponível na página oficial demonstra a preocupação dos gestores com a participação dos munícipes na participação para a criação de políticas públicas que corroborem para a qualidade de vida da população ali residente. O fato de essa informação estar no site, também demonstra que os gestores da cidade estão se empenhando em tornar a cidade digital.

Essa constatação está de acordo com Tischer; Tarouco (2022), ao afirmarem que o posicionamento estratégico de uma cidade pode contribuir com a requalificação urbana, gerando um grau de pertencimento dos munícipes (TISCHER; TAROUCO, 2022). Também está de acordo com Rezende (2023), ao explicar que o êxito do planejamento estratégico pode se dar quando a missão e visão da organização e suas estratégias mobilizam todo o seu meio ambiente interno e externo; os objetivos são exequíveis, há consenso e trabalho coletivo compromissado, os elaboradores estão capacitados, os demais planos organizacionais existentes estão integrados, e a gestão da organização assume vivência e mantém o planejamento estratégico com as pessoas que a compõem e com as políticas organizacionais favoráveis.

Análises dos serviços públicos com tecnologia da informação

Para a análise dos serviços públicos com a utilização da tecnologia da informação, a ênfase se deu nos serviços transacionais. Os serviços públicos estão divididos em dez secretarias municipais de Sinop-MT. São elas: Secretaria de Administração; Secretaria de Desenvolvimento Econômico;

Secretaria de Governo e Projetos Estratégicos; Secretaria de Obras e Serviços Urbano; Secretaria de Saúde; Secretaria de Assistência Social, Trabalho e Habitação; Secretaria de Educação, Esporte e Cultura; Secretaria de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável; Secretaria de Planejamento, Finanças e Orçamento e Secretaria de Trânsito e Transporte Urbano. Conforme tab. 3, as temáticas da cidade ficaram concentradas, em sua maioria, da temática governo.

Quadro 4 – Serviços com tecnologia da informação Sinop-MT

Nome do serviço municipal com T.I.	Nome da temática municipal	Fonte	Análises
Atualização cadastro pessoal	Governo	https://www.gp.srv.br/atendimento_sinop/servlet/mselecionar_assunto_online_html?13,,2,18	Serviço transacional
Emissão de extratos de débitos em geral	Governo	https://www.gp.srv.br/atendimento_sinop/servlet/mselecionar_assunto_online_html?13,,2,18	Serviço transacional
Declaração de valor venal	Governo	https://www.gp.srv.br/atendimento_sinop/servlet/mselecionar_assunto_online_html?13,,2,18	Serviço transacional
Certidão negativa de débitos	Governo	https://www.gp.srv.br/atendimento_sinop/servlet/mselecionar_assunto_online_html?13,,2,18	Serviço transacional
Atualizações de boletos	Governo	https://www.gp.srv.br/atendimento_sinop/servlet/mselecionar_assunto_online_html?13,,2,18	Serviço transacional
ITBI/Urbano rural	Governo	https://www.gp.srv.br/atendimento_sinop/servlet/mselecionar_assunto_online_html?13,,2,18	Serviço transacional
Taxas ambientais	Meio ambiente	https://www.gp.srv.br/atendimento_sinop/servlet/mselecionar_assunto_online_html?13,,2,18	Serviço transacional
Taxas de aplicativos mobilidade urbana	Mobilidade	https://www.gp.srv.br/atendimento_sinop/servlet/mselecionar_assunto_online_html?13,,2,18	Serviço transacional
Cadastro de baixa	Governo	https://www.gp.srv.br/atendimento_sinop/servlet/mselecionar_assunto_online_html?13,,2,31	Serviço transacional
Taxa baixada-vigilância sanitária	Governo	https://www.gp.srv.br/atendimento_sinop/servlet/mselecionar_assunto_online_html?13,,2,31	Serviço transacional
Cadastro de responsável técnico de outro município	Governo	https://www.gp.srv.br/atendimento_sinop/servlet/mselecionar_assunto_online_html?13,,2,31	Serviço transacional
Cadastro de responsável técnico-contador jurídico de outro município	Governo	https://www.gp.srv.br/atendimento_sinop/servlet/mselecionar_assunto_online_html?13,,2,31	Serviço transacional
Inclusão de responsável técnico ou substituição deste	Governo	https://www.gp.srv.br/atendimento_sinop/servlet/mselecionar_assunto_online_html?13,,2,31	Serviço transacional
Emissão de NFSE	Governo	https://www.gp.srv.br/atendimento_sinop/servlet/mselecionar_assunto_online_html?13,,2,34	Serviço transacional
Emissão de taxas	Governo	https://www.gp.srv.br/atendimento_sinop/servlet/mselecionar_assunto_online_html?13,,2,34	Serviço transacional
Emissão de DANF'S	Governo	https://www.gp.srv.br/atendimento_sinop/servlet/mselecionar_assunto_online_html?13,,2,34	Serviço transacional
Dúvidas ISSQN	Governo	https://www.gp.srv.br/atendimento_sinop/servlet/mselecionar_assunto_online_html?13,,2,34	Serviço transacional
Documentação necessária para abertura de processo	Governo	https://www.gp.srv.br/atendimento_sinop/servlet/mselecionar_assunto_online_html?13,,2,40	Informação sem interação com o cidadão
Consultar processo em andamento (físico)	Governo	https://www.gp.srv.br/atendimento_sinop/servlet/mselecionar_assunto_online_html?13,,2,40	Serviço transacional
Dúvidas gerais/SERVIÇOS MUNICIPAIS	Governo	https://www.gp.srv.br/atendimento_sinop/servlet/mselecionar_assunto_online_html?13,,2,40	Informação sem interação com o cidadão
Ouvidoria do SUS	Saúde	WhatsApp (66) 99219 6663/ 0800 646 3520	Serviço transacional
Ouvidoria Geral Municipal	Governo	WhatsApp (66) 99227 4551 /08006473310/ouvidoria@sinop.mt.gpv.br/@prefeituadesinop	Serviço transacional
Consultar protocolo	Governo	https://www.gp.srv.br/atendimento_sinop/servlet/portal_consulta_protocolo	Serviço transacional
ITBI – 2ª Via atualizada	Governo	https://www.gp.srv.br/tributario/sinop/portal_serv_capa?6	Serviço transacional
Emitir Certidão e declaração (CND e valor venal)	Governo	https://www.gp.srv.br/tributario/sinop/portal_serv_capa?6	Serviço transacional
Consulta de autenticidade NFSe	Governo	https://www.gp.srv.br/tributario/sinop/portal_autenticacao?1	Serviço transacional
Sine (Vagas empregos)	Governo	Aplicativo "Se liga Sinop"	Informação sem interação com o cidadão
Compras governamentais	Governo	Aplicativo "Se liga Sinop"	Informação sem interação com o cidadão
Tapa-buraco	Mobilidade	Aplicativo "Se liga Sinop"	Serviço transacional
Aedes Aegypti	Saúde	Aplicativo "Se liga Sinop"	Serviço transacional
Limpeza bueiro	Governo	Aplicativo "Se liga Sinop"	Serviço transacional
SOS Social	Governo	Aplicativo "Se liga Sinop"	Serviço transacional
Iluminação pública	Governo	Aplicativo "Se liga Sinop"	Serviço transacional
Meio ambiente	Meio ambiente	Aplicativo "Se liga Sinop"	Serviço transacional
Coleta de Lixo	Governo	Aplicativo "Se liga Sinop"	Serviço transacional
Serviços públicos	Governo	Aplicativo "Se liga Sinop"	Serviço transacional
TV Prefeitura	Ciência e tecnologia	https://www.sinop.mt.gov.br/Imprensa/Tv-Prefeitura	Informação sem interação com o cidadão
Total: 37 serviços			

Fonte: Elaboração própria.

Assim como nas estratégias, a concentração de serviços públicos está na temática governo. Os serviços transacionais ofertados, em sua maioria, também estão na temática governo com 30 de serviços, com 26 serviços transacionais e 4 serviços com informação sem interação com o cidadão. Na temática meio ambiente, foram identificados 2 serviços transacionais. Na temática mobilidade, foi identificado 1. Na temática saúde, foram encontrados 2 serviços transacionais. Nas temáticas ciência e tecnologia, foi encontrado 1 serviço sem interação com o cidadão.

Ainda em relação aos serviços públicos, esta constatação de que a maioria dos serviços transacionais encontrados está na temática governo, está de acordo com a afirmação de Silva; Lima (2022), em que explicam que a digitalização é uma forma de adaptar o enfrentamento de problemas sociais pela governança local inserida na era digital, fazendo com que haja a participação democrática, bem como a ampliação de acesso aos serviços (SILVA; LIMA, 2022).

A maior quantidade de serviços ofertados de forma digital aos munícipes está de acordo com o conceito de Rezende (2023), ao explicar que, para uma cidade ser considerada uma cidade digital estratégica, faz-se necessário que haja a interação do cidadão com a gestão por meio da tecnologia da informação, para assim ampliar o serviço ofertado. Dessa maneira, podemos perceber que Sinop-MT está caminhando para se tornar uma cidade digital estratégica, pois além de ter seus serviços ofertados de forma digital pela página oficial da cidade, bem como por aplicativo, também se dá por possuir um plano estratégico disponível em seu site oficial.

Análises dos recursos tecnológicos para o serviço municipal

A fonte oriunda dos serviços públicos é, em sua maioria, do site oficial do município de Sinop-MT assim como do aplicativo “Se liga Sinop”, o qual oferece praticamente os mesmos serviços que a página oficial, conforme quadro 4. Essa informação está de acordo com Duarte (2022); Rodrigues e Franzese (2022). Para estes autores, os serviços transacionais são uma solução para uma camada da sociedade; para outras, porém, que se encontram vulneráveis economicamente, o acesso aos aplicativos e páginas é uma dificuldade na era digital. De acordo com Sorj e Guedes (2005), o combate contra as diversas carências de acesso a serviços públicos exige uma visão complexa a respeito da luta contra a exclusão digital, uma vez que, no Brasil, calcula-se que há uma taxa em torno de 30% da população que é considerada analfabeta funcional. Esta constatação também está de acordo Moren, (2021) ao expor que é necessário melhorar a integração e coordenação entre vários departamentos envolvidos na prestação de serviços públicos.

Assim sendo, fica explícito o avanço do município com a oferta de seus serviços por meio digital aos seus cidadãos; devido, porém, à realidade econômica brasileira, não há como os serviços serem somente digitais. Há a necessidade de atendentes presenciais para ajudar os cidadãos menos favorecidos de conhecimento, para poderem utilizar a tecnologia e ter acesso a ela.

DISCUSSÃO

Com a análise comparativa, a partir das informações adquiridas por meio da técnica qualitativa, foi possível realizar a análise comparativa dos serviços públicos com tecnologia da informação e das estratégias municipais, relacionadas com as subtemáticas municipais, identificadas no plano estratégico e na página oficial do município de Sinop-MT.

Constata-se que a quantidade de serviços públicos digitais localizados no município de Sinop-MT contempla mais de uma temática e mais de uma estratégia, pois são vários serviços para suprir a necessidade de uma estratégia. Conforme tabela 3, foram identificados 37 serviços com tecnologia da informação para 14 estratégias municipais identificadas conforme plano estratégico da cidade e site oficial, conforme tab. 1, distribuído em 8 temáticas; gerando, assim, 14 temáticas. Pois em uma temática foi colocada mais de uma estratégia, como é o caso da temática governo, a qual gerou 8 temáticas advindas de 8 estratégias.

O acesso aos serviços públicos com tecnologia da informação, proporcionado pelo aplicativo e página oficial da prefeitura da cidade de Sinop-MT, demonstrou que as estratégias estão contempladas, juntamente com a análise do plano estratégico de Sinop-MT. Utilizando, para tanto, o protocolo de pesquisas com as estratégias, temáticas e serviços públicos com tecnologia da informação. Tal acesso, abrangendo o projeto de cidade digital estratégica, permitiu a obtenção de alguns resultados.

Em se tratando do plano estratégico de Sinop-MT, este cumpre as exigências legais e contempla as estratégias municipais, as quais foram identificadas por meio de análise do que vem a ser uma estratégia, pois elas são explícitas.

Dentre as estratégias elencadas para a cidade de Sinop-MT, demonstradas através da temática meio ambiente, na qual foram verificadas estratégias e serviços públicos digitais, ficou clara a preocupação dos gestores com relação à sustentabilidade socioambiental, procurando promover uma sociedade mais justa e sustentável aos munícipes.

Em relação aos serviços públicos com tecnologia da informação ofertados aos munícipes, verificou-se que estão contempladas as estratégias/temáticas, em sua maioria, com aspectos de arrecadação e taxas, impostos e atividades econômicas; deixando claro que nem todas as estratégias

foram contempladas; reduzindo, assim, o acesso a esses serviços aos cidadãos. Isso vai ao encontro do estudo de Stefani, Bernardino e Zampier (2024) que destacam a importância da avaliação das políticas públicas e dos serviços públicos por parte dos cidadãos, tribunal de contas e demais órgãos competentes.

A pesquisa realizada no município de Sinop-MT evidenciou que a gestão pública tem potencial para ser mais efetiva, se buscar articular os serviços públicos com tecnologia da informação, com as estratégias municipais, resultando em economias financeiras e melhoria na qualidade de vida dos munícipes.

CONCLUSÃO

No contexto atual da complexidade da gestão das políticas públicas municipais e de seu planejamento e estratégias, surge a necessidade de a gestão dos municípios ofertar serviços públicos municipais com tecnologia da informação que sejam transacionais, para assim promover adequado acesso dos cidadãos, reduzindo desgastes ao terem de se locomover até as prefeituras; gerando, assim, também economia e melhor qualidade de vida aos contribuintes. Esses serviços precisam ser implantados, contemplando as estratégias municipais e os sistemas digitais de informação e inteligência artificial. Nessa perspectiva, a presente pesquisa visou abordar as temáticas relacionadas às estratégias municipais e aos serviços públicos com tecnologia da informação no contexto de cidade digital estratégica.

O objetivo da pesquisa foi atingido ao analisar qualitativamente as estratégias municipais e os serviços públicos municipais com tecnologia da informação, no contexto de cidade digital estratégica do município de Sinop-MT. Nesse contexto, constatou-se a existência de estratégias e serviços públicos com tecnologia da informação, como subprojetos de cidade digital estratégica.

Os resultados obtidos com a pesquisa evidenciam que as temáticas municipais foram contempladas no planejamento estratégico da cidade de Sinop-MT, Brasil. Foram identificadas 14 estratégias municipais, distribuídas em oito temáticas principais. As estratégias da cidade foram identificadas no plano estratégico e no site oficial, porém não estão explícitas; precisam ser identificadas, o que dificulta a sua localização. Os serviços públicos com tecnologia da informação estão disponibilizados no site e também pelo aplicativo da cidade, porém nem todos são transacionais: dentre eles, encontram-se serviços que só geram informação.

Quanto as contribuições da pesquisa, a pesquisa realizada contribui com a discussão do tema para a gestão do município de Sinop-MT, pois evidencia aspectos em relação às estratégias municipais que podem ser contempladas nos serviços públicos com tecnologia da informação. Para a academia, fica

a constatação de que conceitos de estratégias municipais e serviços públicos podem ser identificados em estudos sobre cidades, bem como possibilitar a melhoria da gestão pública e fomentar estudos na área de cidade digital estratégica. A pesquisa também contribui para a temática do projeto cidade digital estratégica, pois analisou as estratégias municipais contidas no município de Sinop-MT e como foram ofertados os serviços públicos com tecnologia da informação aos munícipes. O estudo igualmente contribui para situar e facilitar outras pesquisas aplicadas em outras cidades referentes ao tema cidade digital estratégica. Para os gestores públicos e aos munícipes de Sinop-MT, a pesquisa demonstrou que há a necessidade da participação dos cidadãos para a formulação de políticas públicas; e assim, poderão ser fornecidos serviços adequados com as estratégias da cidade. E que tais serviços e estratégias possam promover melhor qualidade de vida aos cidadãos. Para o grupo de pesquisas em cidade digital estratégica, essa pesquisa se integra as demais pesquisas ao longo de mais de 20 anos de pesquisas em cidades brasileiras e de outros países.

Como limitação de pesquisa, por se tratar de um estudo de caso específico da cidade de Sinop-MT, os resultados obtidos não podem ser generalizados com outras realidades. Para pesquisas futuras, sugere-se aprofundar o tema e fazer um comparativo de cidade com serviços públicos com tecnologia da informação (embasados em estratégias municipais que estejam explícitas nos sites da cidade e outros documentos pertinentes) com uma cidade que não possua essas informações de estratégias e programas introduzidos em seu site oficial. E, assim, obter informações da efetividade dos serviços transacionais para os cidadãos e economia da cidade e sua região.

Por fim, a conclusão reitera a oportunidade das estratégias municipais nas cidades, pois com base nelas, é possível criar projetos de políticas públicas para melhorar a gestão pública e qualidade de vida dos munícipes. Também se ressalta a relevância dos subprojetos de cidade digital estratégica para a sociedade. Destaca também que existem estratégias e serviços públicos transacionais no município de Sinop-MT, no contexto de cidade digital estratégica, porém em diferentes quantidades e foco de temáticas municipais, auxiliando os gestores da administração pública, gerando melhor qualidade de vida ao cidadão e beneficiando a sociedade, em todos podem tomar decisões de forma democrática e participativa.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, G. G. F.; REZENDE, D. A. “Cidade digital estratégica: uma década de pesquisas em debate”. **Revista Espaço Acadêmico**, vol. 21, 2021.

ALMEIDA, K.; COSTA, R. "Uma proposta de barramento de dados para integração de serviços públicos digitais". **Anais Do IX Workshop de Computação Aplicada em Governo Eletrônico**. João Pessoa: UFPB, 2021.

ANSOFF, H. I. **Administração estratégica**. São Paulo: Editora Atlas, 1983.

ASSAFIM, J. M. D. L.; KNOERR, V. C. D. S.; DONATE, G. M. H. B. "Do fornecimento dos serviços públicos pelo estado". **Relações Internacionais no Mundo Atual**, vol. 1, n. 22, 2020.

BAMBÓ-NAYA, R. *et al.* "Sobre proyectos de espacios públicos de calidad: estrategias urbanas comparadas". **Ciudad Y Territorio Estudios Territoriales**, vol. 54, 022.

BAÑALES-MALLO, A. *et.al.* "Urban strategic management, city marketing, total quality management and local economic development". **Urbe**, vol. 11, 2019.

BAYANOVA, A. R. *et al.* "Student online services consumption: routine practices or mistrust to digital service?" **Revista Contemporary Educational Technology**, vol. 11, n. 1, 2020.

BIONI, B. R. **Proteção de dados pessoais**: a função e os limites do consentimento. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2019.

BITENCOURT, C. M.; RECK, J. R. **Políticas públicas e matriz pragmático-sistêmica**: os novos caminhos científicos do Direito Administrativo no Brasil. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018.

BOGDAN, R. S.; BIKEN, S. **Investigação qualitativa em educação**: uma introdução à teoria e aos métodos. Porto: Editora Porto, 2003.

BRORSTRÖM, S. "How numbers of the future are shaping today: the role of forecasts and calculations in public sector strategic thinking". **Financial Accountability and Management**, vol. 34, n. 1, 2018.

CALÁNCHEZ, A. *et al.* "Innovación y emprendimiento social como estrategia para afrontar la pandemia COVID-19". **Revista de Ciencias Sociales**, vol. 28, n. 1, 2022.

CARVALHO FILHO, J. S. **Manual de direito administrativo**. São Paulo: Editora Atlas, 2017.

CASTELLS, M. "Space of flows, space of places: materials for a theory of urbanism in the information age". *In*: LEGATES, R. T. *et al.* **The City Reader**. London: Routledge, 2020.

CRISTÓVAM, J. S. S.; SAIKALI, L. B.; SOUSA, T. P. "Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil". **Sequência**, n. 84, 2020.

CURY, M. J. F.; MARQUES, J. A. L. F. "A cidade inteligente: uma reterritorialização". **Redes**, vol. 22, n. 1, 2016.

DAROS, R. "O Pensamento Estratégico Em Sun Tzu". **Gavagai – Revista Interdisciplinar de Humanidades**, vol. 4, n. 2, 2017.

EDWARDS, R., E GREENE, M. "Migración haitiana en Santiago. una aproximación multiescalar y temporal". **Revista de Estudios Urbano Regionales**, vol. 48, n. 144, 2022.

ENGLAND, R. E.; PELISSERO, J. P.; MORGAN, D. R. **Managing urban America**. Washington: CQ Press, 2012.

FIGUEIREDO, L. V. **Curso de direito administrativo**. São Paulo: Editora Malheiros, 2003.

FONSECA, P. G.; SANTOS, A. V. "Transformação digital no serviço público brasileiro: uma revisão sistemática de literatura". **Revista Formadores**, vol. 15, n. 1, 2022.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

HÖGLUND, L.; SVÄRDSTEN, F. "Strategy work in the public sector: a balancing act of competing discourses". **Revista Scandinavian Journal of Management**, vol. 34, n. 3, 2018.

HUMER, A. SEDLITZKY R., BRUNNER, D. "When does population growth pay off? A case study of suburban land consumption to assess the Lower Austrian infrastructural cost calculator." **Journal of Housing and the Built Environment**, vol. 34, n. 1, 2019.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. "Características étnico-raciais da população: classificações e identidades". **IBGE** [2022]. Disponível em: <www.ibge.gov.br>. Acesso em: 18/07/2024.

ILINDGREN, I. *et al.* "Close encounters of the digital kind: a research agenda for the digitalization of public services". **Government Information Quarterly**, vol. 36, n. 3, 2019.

JACOBSEN, D. I. "Adopting and refining e-services: the role of organization size". **Public Organization Review**, vol. 18, n. 1, 2018.

KOWALSKI, R.; ESTEVE, M.; MIKHAYLOV, J. S. "Improving public services by mining citizen feedback: an application of natural language processing". **Public Administration**, vol. 98, 2020.

LAENENS, W., BROECK, W., V., D., MARIËN, I. "Channel choice determinants of (Digital) government communication: a case study of spatial planning in flanders". **Media and Communication**, vol. 6, 2018.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Management Information Systems**. New York: New York University, 2021.

LEFEBVRE, H. **Vida cotidiana no mundo moderno**. São Paulo: Editora da USP, 1991.

LEONTEVA, L. S. *et al.* "Information services and development of effective urban management". **International Journal of Civil Engineering and Technology**, vol. 9, n. 11, 2018.

LIPSKY, M. **Burocracia de nível de rua**: dilemas do indivíduo nos serviços públicos. Brasília: Enap, 2019.

LOPES, K. M. G.; LUCIANO, E. M.; MACADAR, M. A. "Criando valor público em serviços digitais: uma proposta de conceito". **Anais do VII Simpósio Brasileiro de Tecnologia da Informação**. Recife: UFPE, 2018.

LOPES, R. **A cidade intencional**: o planejamento estratégico de cidades. Rio de Janeiro: Mauad, 1998.

MARGETTS, H. "The internet and transparency". **The Political Quarterly**, vol. 82, n. 4, 2011.

MAROM, N. “Urban visions and divisions in the global south: comparing strategies for Mumbai and Cape Town”. **Transactions of the Institute of British Geographers**, vol. 44, n. 4, 2019.

MATINEI, S.; STEFANI, S. R.; CARRARO, E. “Tecnologias da informação e comunicação e seu uso na saúde pública: contribuições aos objetivos do desenvolvimento sustentável?”. **Revista Gestão em Análise**, vol. 12, 2023.

MCKELVEY, F.; MACDONA, M. “Artificial intelligence policy innovations at the Canadian federal government”. **Canadian Journal of Communication**, vol. 44, n. 2, 2019.

MEIRELLES, H. L. **Direito administrativo brasileiro**. São Paulo: Editora Malheiros, 2013.

MERGEL, I.; EDELMANN, N.; HAUG, N. “Defining digital transformation: results from expert interviews”. **Government Information Quarterly**, vol. 36, n. 4, 2019.

MORAIS, D. A. F.; ZAMPIER, M. A.; STEFANO, S., R. “Planejamento estratégico: um estudo de caso da prefeitura municipal de Goioxim”. **Revista Brasileira de Planejamento e Desenvolvimento**, vol. 8, 2019.

MORIN, J. F.; OLSSON, C.; ATIKCAN, E. O. **Research Methods in the Social Sciences**: An A-Z of Key Concepts. Oxford: Oxford University Press, 2021.

OLIVEIRA, V. C. S. “Inovação gerencial em municípios: análise exploratória das práticas de gestão do plano estratégico de Juiz De Fora”. **Cadernos EBAPE.BR**, vol. 4, 2006.

PARTEKA, E.; REZENDE, D. A. “Digital planning of the city of Barcelona and its relations with the strategic digital city”. **Journal of Technology Management and Innovation**, vol. 13, n. 4, 2018.

PRIISALU, J.; OTTIS, R. “Personal control of privacy and data: estonian experience”. **Health and Technology**, vol. 7, n. 4, 2017.

PROENÇA JUNIOR, M.; DUENHAS, A. R. “Cidades inteligentes e cidades sustentáveis: convergência de ações ou mera publicidade?”. **Revista Brasileira de Planejamento e Desenvolvimento**, vol. 9, n. 2, 2020.

REZENDE, D. A. “Strategic digital city: Brazilian cases”. **Boletim de conjuntura (BOCA)**, vol. 17, n. 51, 2024.

REZENDE, D. A. “Strategic digital city: concept, model, and research cases”. **Journal of Infrastructure, Policy and Development**, vol. 2, n. 7, 2023.

REZENDE, D. A. **Planejamento de estratégias e informações municipais para cidade digital**: guia para projetos em prefeituras e organizações públicas. São Paulo: Editora Atlas, 2012.

REZENDE, D. A.; ALMEIDA, G. G. F.; FUMAGALLI, L. A. W. “Strategic digital city: multiple projects for sustainable urban management”. **Sustainability Journal**, vol. 16, 2024.

REZENDE, D. A.; PROCOPIUCK, M. “Projeto de cidade digital estratégica como política pública: o caso de Chicago, EUA”. **Revista Tecnologia e Sociedade**, vol. 14, n. 33, 2018.

REZENDE, D. A.; PROCOPIUCK, M.; FIGUEIREDO, F. C. "Public policy and a strategic digital city project: a case study of the Brazilian Municipality of Vinhedo". **Journal of Urban Technology**, vol. 22, n. 2, 2015

RIBEIRO, S. S.; REZENDE, D. A.; YAO, J. "Toward a model of the municipal evidence-based decision process in the strategic digital city context". **Information Polity**, vol. 24, n. 3, 2019.

SALDÍAS, O.; CARNEIRO, R. A. "Administração pública digital: enfoque nas experiências internacionais". *In:* MENDES, G. F.; CARNEIRO, R. A. (orgs.). **Gestão pública e direito municipal**: tendências e desafios. São Paulo: Editora Saraiva, 2016.

SEEPMA, A. P.; BLOK, C. D.; DONK, D. P. V. "Designing digital public service supply chains: four country-based cases in criminal justice". **Supply Chain Management**, vol. 26, n. 3, 2020.

SEITAN, R. "Strategic organizational communication: the concept of strategy – a literature review". **Acta Universitatis Danubius**, vol. 12, n. 2, 2018.

SENHORAS, E. M.; NASCIMENTO, F. L. **Políticas públicas**: abordagens setoriais. Boa Vista: Editora IOLE, 2022.

SILVA, L. E.; LIMA, B. "A colaboração compartilhada de dados no governo digital brasileiro: a necessidade de interoperabilidade dos serviços da administração pública". **Revista Juridica**, vol. 1, 2022.

SILVA, L. P. *et al*. "Aptidão física, qualidade do sono e pressão arterial em discentes do ensino médio de São João dos Patos/MA". **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, vol. 18, n. 52, 2024.

SINOP. "O Município". **Prefeitura Municipal de Sinop - MT** [2023]. Disponível em: <www.sinop.mt.gov.br>. Acesso em: 18/09/2024.

SIOKAS, G.; TSAKANIKAS, A.; SIOKAS, E. "Implementing smart city strategies in Greece: appetite for success". **Cities**, vol. 108, 2021.

SÓ GEOGRAFIA. "Mapa estado de Mato Grosso". **Só Geografia** [2024]. Disponível em: <www.sogeografia.com.br>. Acesso em: 12/09/2024.

SPERANDIO, A. M. "Estratégias do planejamento urbano e da promoção da saúde: a mandala da cidade saudável". **Intellectus Revista Acadêmica Digital**, vol. 58, 2020.

STEFANI, S. R.; BERNARDINO, J. F.; ZAMPIER, M. A. "Avaliação das políticas públicas dos municípios do paraná: visão dos agentes públicos". **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, vol. 17, n. 49, 2024.

STEFANI, S. R.; PROCIDONIO, A. L. B.; RAIFUR, L. C. C. "Cidades Sustentáveis E Iso 37120: A Visão Dos Munícipes". **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, vol. 15, n. 43, 2023.

TABORDA, L. E. "Acessibilidade Da Pessoa Idosa A Serviços Públicos Nas Plataformas Digitais No Município De Ponta Grossa-Pr". **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, vol. 14, n. 42, 2023.

TISCHER, W.; TAROUCO, F. "De 'Ilha da Magia' à cidade criativa – reposicionamento e transformações urbanas em Florianópolis (SC)". **Revista Brasileira de Planejamento e Desenvolvimento**, vol. 11, n. 2, 2022.

TURBAN, E. *et al.* **Administração de tecnologia da informação**: teoria e prática. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2005.

UR RAHIM, F., SHIRAZI, N. S. "Fiscal decentralization and citizen's satisfaction from local public service delivery in Pakistan". **International Journal of Ethics and Systems**, vol. 34, n. 1, 2018.

VIANA, A. C. A. "Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital". **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, vol. 8, n. 1, 2021.

WRIGHT, P.; KROLL, M. J.; PARNELL, J. **Administração estratégica**: conceitos. São Paulo: Editora Atlas, 2000.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. São Paulo: Editora Bookman. 2015.



BOLETIM DE CONJUNTURA (BOCA)

Ano VI | Volume 19 | Nº 55 | Boa Vista |2024

http://www.ioles.com.br/boca

Editor chefe:

Elói Martins Senhoras

Conselho Editorial

Antonio Ozai da Silva, Universidade Estadual de Maringá

Vitor Stuart Gabriel de Pieri, Universidade do Estado do Rio de Janeiro

Charles Pennaforte, Universidade Federal de Pelotas

Elói Martins Senhoras, Universidade Federal de Roraima

Julio Burdman, Universidad de Buenos Aires, Argentina

Patrícia Nasser de Carvalho, Universidade Federal de Minas Gerais

Conselho Científico

Claudete de Castro Silva Vitte, Universidade Estadual de Campinas

Fabiano de Araújo Moreira, Universidade de São Paulo

Flávia Carolina de Resende Fagundes, Universidade Feevale

Hudson do Vale de Oliveira, Instituto Federal de Roraima

Laodicéia Amorim Weersma, Universidade de Fortaleza

Marcos Antônio Fávaro Martins, Universidade Paulista

Marcos Leandro Mondardo, Universidade Federal da Grande Dourados

Reinaldo Miranda de Sá Teles, Universidade de São Paulo

Rozane Pereira Ignácio, Universidade Estadual de Roraima