

APLICATIVO PARA A SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS URBANOS NA CIDADE DE TERESINA

APPLICATION FOR REQUESTING URBAN SERVICES IN THE CITY OF TERESINA

Gabriel Nunes Pereira¹, Samuel Cabral da Silva²

¹ Instituto Federal do Piauí; gabriel17y.live@gmail.com ; <https://orcid.org/0009-0008-3030-4167>

² Instituto Federal do Piauí; samuelpcabral141@gmail.com ; <https://orcid.org/0009-0003-9759-9688>

Recebido: 03/12/2024;
Publicado: 18/03/2025.

RESUMO

As cidades estão em constante crescimento e, como resultado desse crescimento, enfrentam a necessidade de soluções inovadoras para melhorar a vida urbana, especificamente em serviços essenciais como reparos em vias públicas, coleta de lixo e manutenção de áreas verdes. Teresina exemplifica esses desafios, exigindo manutenção constante e melhorias em sua infraestrutura urbana. A criação de um aplicativo para solicitação de serviços urbanos surge como uma solução moderna e eficiente, permitindo que os cidadãos registrem demandas, monitorem o status das solicitações e participem ativamente na gestão da cidade. A revisão da literatura revela que, apesar do planejamento urbano em cidades de países em desenvolvimento como o Brasil, a gestão pública enfrenta desafios significativos, sendo a participação cidadã e a transparência fundamentais para a eficiência dos serviços. O aplicativo proposto facilitaria a comunicação entre os cidadãos e a administração pública, promovendo uma gestão organizada e responsável em relação às necessidades da população, além de fortalecer a relação entre a gestão e os cidadãos. Portanto, o objetivo deste trabalho é propor a implementação de um aplicativo para dispositivos eletrônicos móveis em Teresina. demonstraria um compromisso com a modernização da gestão pública, melhorando a qualidade dos serviços prestados e a qualidade de vida dos moradores

Palavras-chave: Aplicativo; Serviços Urbanos; Planejamento Urbano.

ABSTRACT

Cities are constantly growing and, as a result of this growth, they face the need for innovative solutions to improve urban life, specifically in essential services such as road repairs, garbage collection and maintenance of green areas. Teresina exemplifies these challenges, requiring constant maintenance and improvements to its urban infrastructure. The creation of an app for requesting urban services has emerged as a modern and efficient solution, allowing citizens to register demands, monitor the status of requests and actively participate in city management. The literature review reveals that, despite urban planning in cities in developing countries such as Brazil, public management faces significant challenges, with citizen participation and transparency being fundamental for efficient services. The proposed application would facilitate communication between citizens and the public administration, promoting organized and responsible management in relation to the needs of the population, as well as strengthening the relationship between management

APLICATIVO PARA A SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS URBANOS NA CIDADE DE TERESINA

and citizens. Therefore, the aim of this work is to propose the implementation of an application for mobile electronic devices in Teresina. It would demonstrate a commitment to the modernization of public management, improving the quality of services provided and the quality of life of residents.

Keywords: Application; Urban Services; Urban Planning.

1 Introdução

O crescimento urbano e a constante evolução tecnológica têm impulsionado a necessidade de soluções inovadoras que facilitem a vida nas cidades. Os serviços urbanos desempenham um papel importante diante de tal diversidade, pois representam um desafio comum e são uma forma de se concretizar as ações do poder público na esfera mais sensível para o cidadão (Meijer e Bolívar, 2015).

Um dos desafios enfrentados pelas administrações municipais é garantir que os cidadãos tenham acesso rápido e eficiente aos serviços urbanos, como reparos em vias públicas, coleta de lixo, manutenção de áreas verdes, entre outros.

Seguindo por essa via, a criação de um aplicativo para solicitação de serviços urbanos surge como uma resposta moderna e eficaz para atender essas demandas. Com o passar dos tempos as cidades passaram a sofrer com os problemas causados pelo urbanismo, postes com lâmpadas queimadas, bueiros entupidos, canteiros mau cuidados etc., vem tornando as cidades cada vez mais deterioradas e propensas a problemas derivados destas más condições de manutenção (Dhein, 2016).

A cidade de Teresina, assim como muitas outras capitais do país, enfrenta a necessidade de manutenção e melhoria de sua infraestrutura urbana, abrangendo desde a reparação de vias públicas até a gestão de resíduos e iluminação. Seguindo por esse contexto, a participação dedicada dos cidadãos na identificação e solicitação de serviços é fundamental para garantir uma resposta rápida e eficaz por parte do poder público.

Segundo Dhein (2016), são muitos os casos em que órgãos públicos não utilizam a antecipação como meio de solucionar os problemas urbanos, a administração do município espera surgir os alagamentos e demais problemas para somente então tomar alguma providência para o caso.

A criação de um aplicativo móvel específico para a solicitação de serviços urbanos surge como uma solução inovadora e necessária para enfrentar esses desafios. Este tipo de ferramenta tem o potencial de transformar o modo como os residentes interagem com a

administração do município, proporcionando uma plataforma acessível, intuitiva e eficiente para registrar demandas e acompanhar o status das solicitações. Além disso, a utilização de um aplicativo pode proporcionar uma gestão mais organizada e transparente dos pedidos, facilitando a destinação dos recursos e a priorização das intervenções de acordo com as necessidades reais da população.

Ao integrar o cidadão no processo de gestão urbana, o aplicativo não apenas melhora a eficiência dos serviços prestados, mas também fortalece a relação entre a administração e a comunidade, além de conseguir a participação ativa dos moradores na manutenção da cidade contribuindo para um ambiente urbano mais bem cuidado e sustentável.

Portanto, objetivo deste trabalho foi propor o desenvolvimento de um aplicativo móvel que permita aos cidadãos de Teresina solicitarem e acompanhar serviços urbanos de forma eficiente e transparente, melhorando a comunicação entre a população e a administração municipal, além de também melhorar a qualidade dos serviços prestados e a qualidade de vida da população.

De forma específica, o aplicativo facilitará o registro das solicitações feitas pelos cidadãos, aumentará a participação cidadã, incentivando os moradores a se envolverem ativamente na melhoria da cidade, e promover a transparência na gestão pública permitindo que os cidadãos acompanhem o status de suas solicitações, promovendo uma gestão mais aberta e responsável.

2 Revisão de Literatura

2.1 Registros das solicitações

Na percepção da sociedade de modo geral, e mesmo junto à comunidade acadêmica, existe o mito que os problemas dos espaços urbanos são decorrentes da falta de planejamento urbano. Na verdade, a prática do planejamento urbano é extensamente realizada, mesmo em cidades de países historicamente subdesenvolvidos, como o Brasil. Na capital do Piauí, Teresina, essa prática é presente em maior ou menor grau desde as primeiras décadas de sua recente história (Da Silva; De Assis, 2016).

A gestão pública enfrenta desafios de diversas naturezas que afetam toda a sua operação (Schleicher, 2014). Em função disso, alguns contextos demoram a ser analisados e resolvidos, como a adaptação às mudanças do mundo contemporâneo, a melhoria contínua

APLICATIVO PARA A SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS URBANOS NA CIDADE DE TERESINA

dos serviços oferecidos pelo Estado e a implementação de políticas públicas eficientes que atendam às expectativas e promovam o bem-estar da sociedade (Wolter, 2020).

Devido a essas dificuldades, as análises e debates sobre a administração pública geralmente recorrem a pontos de partida mais gerais e comuns na literatura especializada (Schleicher, 2014). Para superar os desafios mencionados, é necessário utilizar várias ferramentas, tais como orçamento participativo, qualificação profissional dos servidores públicos, modernização da mão de obra do Estado e motivação dos servidores públicos (Wolter, 2020).

2.2 Participação dos cidadãos

De acordo com Tenório e Rozenberg (1997), a colaboração entre o Estado e a sociedade tem atraído cada vez mais pessoas interessadas em encontrar soluções para os desafios que a sociedade enfrenta na busca pela cidadania.

Ainda segundo Tenório e Rozenberg (1997), é fundamental evitar que essas iniciativas se tornem padronizadas e superficiais, diferenciando a participação verdadeira de manipulações, e distinguindo a cooperação legítima entre Estado e sociedade da simples cooptação ou, pior ainda, da participação apenas de fachada.

A partir de uma abordagem que valoriza as interações entre Sociedade e Estado, é possível analisar os mecanismos que foram criados no Brasil, especialmente após a Constituição de 1988, para dar mais autonomia aos municípios e abrir mais espaços para que os cidadãos participem da gestão pública (Tenório e Costa, 1999).

Villas Boas (1994) ressalta que, para que os canais de participação cidadã funcionem bem, é preciso definir claramente suas responsabilidades, critérios de representação e regras de operação. Além disso, também afirma que a riqueza dessas experiências vai depender da forma como elas funcionam no dia a dia, e de como essa prática se transforma ao longo do tempo.

2.3 Transparência da gestão

De acordo com Figueiredo (2013), uma administração transparente possibilita a participação ativa dos cidadãos na gestão pública, sendo crucial que eles tenham a capacidade de acessar e entender as informações divulgadas. A participação social se dá por meio de canais institucionais que permitem a inclusão de novos sujeitos coletivos nos processos decisórios, distinguindo-se dos movimentos sociais, que mantêm sua autonomia

em relação ao Estado (Assis; Villa, 2003).

Segundo Torres (2015), a divulgação proativa de informações, além de facilitar o acesso pelos cidadãos, também reduz o número de pedidos semelhantes e economiza tempo dos servidores responsáveis pela busca dessas informações.

No entanto, é importante que o canal de acesso, como o site eletrônico, seja de fácil compreensão e utilização, mantendo-se sempre atualizado. O conteúdo deve ser específico, previamente selecionado, e disponibilizado em diferentes formatos.

O acesso dos cidadãos a informações claras e de fácil compreensão é fundamental para aumentar a transparência (Neto, 2018, Politize). A participação ativa dos cidadãos exige transparência nas ações governamentais. Para isso, é necessário estabelecer uma gestão baseada na troca de informações e ações entre o governo e os cidadãos, de modo a privilegiar a relação entre governo e sociedade (Britto, 2023).

3 Material e Métodos

A elaboração deste trabalho foi baseada em artigos, monografias, dissertações e livros, acessados por meio de bases de dados como Scielo, Google Acadêmico, Biblioteca Virtual e revistas, publicados entre 1994 e 2023. Os descritores utilizados foram: "aplicativo de serviços urbanos", "transparência da gestão pública" e "planejamento urbano".

Os critérios de exclusão deste estudo incluíram pesquisas não diretamente vinculadas ao tema e publicações anteriores a 1994, bem como aquelas redigidas em idiomas diferentes do português ou inglês. As obras selecionadas foram escolhidas com base na sua relevância e alinhamento com o objetivo deste estudo. Assim, quaisquer descritores que não se encaixassem no foco principal do constructo foram desconsiderados, descartando-se materiais cujas palavras-chave ou conteúdos desviavam do propósito deste trabalho.

3.1 Sobre o aplicativo

O crescimento urbano e os frequentes avanços tecnológicos têm impulsionado a necessidade de soluções inovadoras para auxiliar na gestão das cidades. Diante desse contexto a criação de aplicativo surge como uma alternativa eficaz para aprimorar a execução das demandas municipais.

Nesse sentido, uma interface intuitiva do aplicativo permitiria um acesso fácil e rápido aos serviços, promovendo a inclusão digital e facilitando o uso por diferentes grupos

APLICATIVO PARA A SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS URBANOS NA CIDADE DE TERESINA

sociais. O login seguro, com autenticação de dois fatores e integração com plataformas como Google e redes sociais, garantiria a segurança das informações dos usuários.

O registro e acompanhamento das solicitações representariam um grande avanço na gestão urbana, onde seria permitido que os cidadãos relatassem problemas, anexando fotos e localização via GPS, garantindo maior precisão nas intervenções. Além disso, o status atualizado em tempo real ofereceria maior transparência e confiança na administração municipal, com notificações informando cada etapa do processo.

Outro aspecto relevante é a privacidade e segurança dos dados. O aplicativo deve seguir a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), garantindo que as informações dos usuários sejam criptografadas e protegidas. A possibilidade de envio anônimo de solicitações também fortaleceria a participação da população.

A transparência na gestão pública é um fator essencial para o sucesso do aplicativo. Um painel de transparência, com estatísticas sobre as demandas atendidas e um canal de feedback direto com os administradores, possibilitaria um controle social mais efetivo. Dessa forma, os cidadãos poderiam monitorar e avaliar o desempenho da gestão, além de poder sugerir melhorias.

A integração do aplicativo com os órgãos públicos permitiria uma resposta mais ágil, organizando a destinação de recursos e priorizando as demandas mais urgentes. Ademais, a implementação de um canal de suporte ao usuário, com chatbot para dúvidas frequentes e atendimento humanizado, garantiria um uso mais eficiente da plataforma.

4 Resultados e Discussões

Levando em consideração que a finalidade primordial deste estudo foi propor a elaboração de um aplicativo específico para dispositivos móveis para solicitar serviços urbanos. Nesse sentido, foi possível notar que a relação entre Estado e sociedade está em constante evolução, impulsionada pelas novas formas de interação proporcionadas pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Para Shirky (2012), essas tecnologias, com custos reduzidos e significativa rapidez, diminuem barreiras que anteriormente eram consideradas insuperáveis.

A implementação de um aplicativo para solicitação de serviços urbanos em Teresina confronta diretamente a percepção de que a cidade carece de planejamento urbano. Um aplicativo é uma ferramenta prática e moderna que demonstra a existência de um planejamento urbano eficiente, respondendo às necessidades dos cidadãos de maneira

imediatamente e acessível.

Meijer e Bolívar (2015), defendem que a adoção de tecnologias de informação e comunicação (TIC) nas administrações públicas não apenas melhora a eficiência dos serviços prestados, mas também promove uma gestão mais transparente e participativa, permitindo que os cidadãos se envolvam ativamente no processo de governança urbana.

A gestão pública de Teresina pode superar muitos de seus desafios ao adotar um aplicativo que permita a solicitação de serviços urbanos. Através desta tecnologia, a adaptação às mudanças contemporâneas e a melhoria contínua dos serviços podem ser alcançadas de maneira mais eficaz.

Morezi (2019) argumenta que as novas tecnologias geram mudanças significativas nas sociedades, particularmente quando o cidadão passa a ser o protagonista por meio de sua participação ativa no processo de transformação da sociedade.

Quanto a isso os residentes de Teresina podem reportar problemas e solicitar serviços diretamente do seu dispositivo móvel, facilitando a comunicação com a administração pública. A possibilidade de questionar a qualidade dos serviços públicos prestados ou avaliar políticas públicas, garante ao cidadão tal protagonismo (Morezi, 2019).

Portanto, o aplicativo promove a transparência na gestão pública e fornece aos cidadãos acesso direto às informações sobre suas solicitações e os serviços prestados. A clareza e a facilidade de uso do aplicativo garantem que todos, independentemente do nível de familiaridade com a tecnologia, possam utilizar a plataforma de forma intuitiva e eficiente, garantindo também que os usuários estejam sempre informados sobre o andamento de suas solicitações, promovendo uma relação de confiança e eficiência entre o governo e a sociedade.

5 Considerações finais

A pesquisa evidencia que o planejamento urbano, mesmo em cidades de países em desenvolvimento está em prática, mas enfrenta obstáculos significativos na administração pública. A participação cidadã e a transparência são componentes fundamentais para uma gestão pública eficaz, pois promovem a inclusão e a confiança da população.

A utilização da tecnologia para o desenvolvimento de uma ferramenta onde as pessoas possam realizar solicitações de serviços públicos não só facilita a adaptação às mudanças contemporâneas e a melhoria contínua da cidade e dos serviços oferecidos, mas

APLICATIVO PARA A SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS URBANOS NA CIDADE DE TERESINA

também promove uma participação ativa da população e uma gestão de confiança.

Portanto, com uma abordagem cautelosa, o uso da tecnologia na administração urbana de Teresina é um passo essencial para resolver os desafios urbanos, melhorar a estrutura da cidade, e a qualidade de vida dos seus moradores. Além disso, a elaboração de um aplicativo específico para dispositivos móveis para solicitação de serviços urbanos pode melhorar significativamente a eficiência e a transparência na prestação de serviços municipais, sendo essencial para atender às necessidades dos cidadãos, oferecendo uma experiência de usuário com excelência e satisfação para garantir seu sucesso a longo prazo.

Referências

ASSIS, Marluce Maria Araújo; VILLA, Tereza Cristina Scatena. **O controle social e a democratização da informação: um processo em construção.** Revista Latino-Americana de Enfermagem, v. 11, p. 376-382, 2003. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/26366932_O_controle_social_e_a_democratizacao_da_informacao_um_processo_em_construcao. Acesso em: 22 jul. 2024.

BRITTO, Priscilla Nascimento de et al. **O papel da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro na promoção do Controle Social e Transparência da Administração Pública.** 2023. Disponível em: <https://www.btd.uerj.br:8443/bitstream/1/21824/2/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20-%20Priscilla%20Nascimento%20de%20Britto%20-%202023%20-%20Completa.pdf>. Acesso em: 23 de jul. 2024.

DA SILVA RODRIGUES, Rodrigo; DE ASSIS VELOSO FILHO, Francisco. **Planejamento urbano em Teresina-PI.** Revista Equador, v. 5, n. 3, p. 340-359, 2016. Disponível em: <https://comunicata.ufpi.br/index.php/equador/article/view/4977/0>. Acesso em: 13 de jul. 2024.

DHEIN, Jonas Alberto. **Software de gerenciamento de serviços urbanos. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso.** Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/51328806.pdf>. Acesso em: 13 de jul. 2024.

FIGUEIREDO, Vanuza da Silva et al. **Transparência e participação social da gestão pública: análise crítica das propostas apresentadas na 1ª Conferência Nacional sobre Transparência Pública.** 2013. Disponível em: <https://www.btd.uerj.br:8443/handle/1/8095>. Acesso em: 22 de jul. 2024.

MEIJER, Albert; BOLÍVAR, Manuel Pedro Rodríguez. **Governing the smart city: a review of the literature on smart urban governance.** International review of administrative sciences, v. 82, n. 2, p. 392-408, 2016, v. 82. 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0020852314564308>. Acesso em: 10 de jul. 2024.

MORESI, Eduardo Amadeu Dutra et al. **Os aplicativos cívico sociais para apoiar políticas públicas em saúde**. Brazilian Journal of Development, v. 5, n. 5, p. 4151-4189, 2019. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/1599>. Acesso em: 24 jul. 2024.

NETO, Eduardo Belem de Andrade. **Controle Social: O que você tem a ver com isso?** *Politize*, 2018. Disponível em: <https://www.politize.com.br/controle-social-o-que-voce-tem-a-ver/#:~:text=SEM%20TRANSPAR%C3%8ANCIA%20N%C3%83O%20H%C3%81%20>. Acesso em: 23 de jul. 2024.

SCHLEICHER, Rafael: **Os Desafios da Administração Pública no Brasil e a Capacitação dos Servidores Públicos**. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/1449/8/Os%20desafios%20da%20administra%C3%A7%C3%A3o%20p%C3%ABlica%20no%20Brasil%20e%20a%20capacita%C3%A7%C3%A3o%20dos%20servidores%20p%C3%ABlicos.pdf> . Acesso em: 19 de jul. 2024.

SENO, Pedro Henrique Ruiz. **Capacidades tecnológicas em serviços urbanos: a implementação da plataforma Colab no município de Santo André (2017-2020)**. 2020. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/100/100138/tde-20102020-191553/publico/Dissertacao_CapacidadesTecnologicas_vCorrigida.pdf. Acesso em 24 de jul. 2024.

TENÓRIO, Fernando Guilherme; COSTA, Frederico Lustosa da. **Bases conceituais e metodológicas para o estudo da participação cidadã na gestão pública: entre práticas e representações sociais**. 1999. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/server/api/core/bitstreams/21c7ad2d-0ae1-4d0a-a497-09c4f0051891/content>. Acesso em: 07 de set. 2024.

TENÓRIO, Fernando Guilherme; ROZENBERG, Jacob Eduardo. **Gestão pública e cidadania: metodologias participativas em ação**. *Revista de administração pública*, v. 31, n. 4, p. 101 a 125-101 a 125, 1997. Disponível em:

<https://periodicos.fgv.br/cgpc/article/view/43833/42694>. Acesso em: 07 de set. 2024.

TORRES, Rayza de Lima et al. **A implementação da Lei de Acesso à Informação em João Pessoa/PB na ótica da transparência passiva**. 2015.

Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/1729>. Acesso em: 23 de jul. 24.

VILLAS BOAS, Renata. Os canais institucionais de participação popular. **Participação popular nos governos locais**. São Paulo, Instituto Pólis, 1994. Disponível em: <https://polis.org.br/wp-content/uploads/2014/07/participacao-popular-nos-governos-locais.pdf>. Acesso em: 07 de set. 2024.

WOLTER, Alzirene Pontoni. VELHO, Altemir da Silva. **Gestão Pública no Brasil: Desafios e perspectivas**. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do

APLICATIVO PARA A SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS URBANOS NA CIDADE DE TERESINA

Conhecimento. Ano 2005, Ed. 02, Vol. 02, pp. 18-27. fevereiro de 2020. ISSN: 2448-0959. Disponível em:

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/gestao-publica-no-brasil>.

Acesso em: 19 de jul. 2024.