

GOVTECH · UNIFOR · 30 DE NOVEMBRO DE 2025

PARTICIPAÇÃO SOCIAL E ADOÇÃO DE TECNOLOGIA NA REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Por Gleyson Elmo Leite Albuquerque e Keysa Manuela Cunha de Mascena

Fonte: OpenAlex · Unifor · [Publicação original](#)

INOVAÇÃO	APLICABILIDADE	POTENCIAL ECONÔMICO	MATURIDADE
7/10	9/10	7/10	Alta

Este paper analisa os antecedentes da intenção de uso de ferramentas eletrônicas de participação social em serviços públicos regulados. Utilizando abordagens quantitativa e qualitativa, o estudo identifica que confiança, utilidade percebida, facilidade de uso e identificação social são cruciais para a adoção tecnológica, com a identificação social potencializando a confiança e a facilidade de uso. Os resultados oferecem subsídios práticos para gestores públicos na implementação de plataformas digitais que promovam maior engajamento e participação cidadã, reforçando o papel da tecnologia na democracia participativa.

NÚCLEO DA ANÁLISE

Ideia de startup ou produto

Uma startup focada em 'Plataforma de Engajamento Cidadão para Reguladores'. Esta plataforma ofereceria módulos personalizáveis para agências reguladoras, incorporando funcionalidades que promovam a identificação social, facilidade de uso e transparência, com recursos de gamificação, fóruns de discussão moderados, e dashboards de feedback para gestores. O modelo de negócio seria SaaS (Software as a Service) para órgãos públicos.

Aplicações práticas

Os achados fornecem um roteiro para gestores públicos desenvolverem estratégias mais eficazes na implementação e promoção de plataformas eletrônicas de participação cidadã. Isso inclui focar na construção de confiança, na clareza da utilidade e facilidade de uso, e em mecanismos que fomentem a identificação social dos cidadãos com a agência reguladora, visando maior engajamento e reconhecimento.

Potencial de mercado

O mercado de GovTech, focado em soluções para aprimorar a gestão pública e a interação cidadão-governo, apresenta alto potencial. Ferramentas que comprovadamente aumentam a participação e a confiança cidadã são valiosas para órgãos reguladores e governos em todos os níveis, impulsionando a demanda por plataformas de e-participação e consultoria especializada.

FUNDAMENTO CIENTÍFICO

Problema abordado

A baixa efetividade e engajamento na participação social em processos de regulação de serviços públicos, e a carência de pesquisas aprofundadas sobre os fatores que influenciam a intenção de uso de ferramentas eletrônicas para essa finalidade, em um cenário de crescente digitalização e necessidade de transparência.

Metodologia

Abordagem mista, combinando pesquisa quantitativa (survey com 173 usuários, analisada por Modelagem de Equações Estruturais - MEE) e qualitativa (entrevistas semiestruturadas com gestores de agência reguladora estadual, analisadas por conteúdo).

Principais descobertas

Os resultados demonstram relações significativas entre confiança, utilidade percebida, facilidade de uso, identificação social e a intenção de uso de ferramentas eletrônicas de participação. Destaca-se que a identificação social pode atuar como um catalisador, potencializando a facilidade de uso e a confiança na agência pública reguladora.

LEITURA PARA GESTÃO PÚBLICA

Os resultados podem subsidiar a formulação de políticas públicas que incentivem e padronizem a adoção de tecnologias de participação social em agências reguladoras. Isso inclui a criação de diretrizes para o design de plataformas digitais, programas de capacitação para gestores e cidadãos, e a alocação de recursos para o desenvolvimento e manutenção dessas ferramentas, visando uma governança mais transparente e participativa.

PARCERIA UNIVERSIDADE × EMPRESA

Parceria entre a UNIFOR (ou outras universidades com expertise em gestão pública e tecnologia) e empresas de tecnologia (GovTechs) para desenvolver e testar protótipos de plataformas de e-participação baseadas nos modelos validados pela pesquisa. A universidade contribuiria com a base teórica e metodológica, enquanto a empresa traria a capacidade de desenvolvimento e escalabilidade de produto, visando a comercialização para agências reguladoras estaduais e federais.

OPORTUNIDADES DERIVADAS

4 direções estratégicas identificadas

STARTUP · IMPACTO ALTO · GOVTECH

Plataforma de Engajamento Cidadão para Reguladores

Desenvolvimento de uma plataforma SaaS para agências reguladoras que integre funcionalidades de e-participação, feedback e transparência, focando em usabilidade, confiança e identificação social para maximizar o engajamento cidadão.

PARCERIA · IMPACTO MÉDIO · SOFTWARE

Centro de Excelência em E-Participação

Colaboração entre UNIFOR e empresas de tecnologia para criar um centro de excelência focado na pesquisa, desenvolvimento e implementação de soluções digitais para participação social e governança, oferecendo consultoria e produtos para o setor público.

POLÍTICA PÚBLICA · IMPACTO ALTO · GOVTECH

Diretrizes Nacionais para Plataformas de E-Participação

Elaboração de políticas públicas e normas técnicas que orientem agências reguladoras e órgãos governamentais na adoção e implementação de ferramentas eletrônicas de participação social, com base nos fatores de sucesso identificados pelo estudo.

PRODUTO CORPORATIVO · IMPACTO MÉDIO · SOFTWARE

Módulo de Participação Cidadã para ERPs Governamentais

Empresas que já fornecem sistemas de gestão (ERPs) para o setor público podem desenvolver um módulo integrado de participação cidadã, incorporando os princípios de confiança, utilidade, facilidade de uso e identificação social, para oferecer como um add-on aos seus clientes.

ABSTRACT ORIGINAL

Objetivo: Esta pesquisa tem como objetivo analisar os antecedentes da intenção de uso de ferramenta eletrônica de participação social dos usuários e permissionários dos serviços públicos regulados. Método/abordagem: Adotaram-se abordagens quantitativa e qualitativa, aplicando-se uma survey com 173 usuários e realizando-se entrevistas semiestruturadas com gestores de uma agência reguladora estadual. A análise quantitativa foi realizada por meio de Modelagem de Equações Estruturais (MEE) e a análise qualitativa das entrevistas, por meio de análise de conteúdo. Principais Resultados: Os resultados apresentam relações entre os construtos confiança, utilidade percebida, facilidade de uso, identificação social e intenção de uso. Salienta-se que a identificação social pode potencializar a facilidade de uso e a confiança na agência pública. Contribuições teóricas/práticas/sociais: Na perspectiva teórica, o estudo emprega um modelo prospectivo que evidencia os antecedentes da intenção de uso de novas tecnologias no setor público. Na dimensão prática, os resultados fornecem subsídios para que gestores públicos possam desenvolver estratégias mais eficazes de implementação de plataformas eletrônicas, promovendo maior engajamento, reconhecimento e participação cidadã. Socialmente, o estudo reforça a importância da tecnologia como instrumento de inclusão e participação cidadã, contribuindo para uma democracia mais participativa ao facilitar o envolvimento direto do cidadão na fiscalização e na formulação de políticas públicas. Originalidade/relevância: A originalidade e relevância residem na escassez de pesquisas que abordem de forma aprofundada a participação eletrônica como mecanismo de incremento do envolvimento cidadão nos serviços públicos, tornando esta investigação especialmente relevante em um cenário de crescente digitalização e regulação do setor.

Para leigos: Tecnologia e Cidadania: Fortalecendo a Participação nos Serviços Públicos

O cenário atual

Em um mundo cada vez mais digital, a forma como os serviços públicos são regulados e como os cidadãos podem participar dessa regulação é um tema crucial. Há uma crescente necessidade de que a população se envolva mais na fiscalização e na formulação de políticas públicas. No entanto, ainda existem poucas pesquisas que investigam a fundo como as ferramentas eletrônicas podem realmente aumentar essa participação cidadã nos serviços públicos. Esse estudo busca preencher essa lacuna, em um momento em que a digitalização e a regulação do setor público estão em constante avanço.

O que os pesquisadores fizeram

Os pesquisadores da UNIFOR, Gleyson Elmo Leite Albuquerque e Keysa Manuela Cunha de Mascena, investigaram o que leva as pessoas a quererem usar ferramentas eletrônicas para participar da regulação de serviços públicos. O objetivo foi analisar os fatores que influenciam a intenção de uso dessas plataformas por parte dos usuários e dos prestadores desses serviços.

Para isso, eles usaram duas abordagens:

1. Quantitativa: Aplicaram uma pesquisa (survey) com 173 usuários de serviços públicos. Os dados foram analisados com uma técnica chamada Modelagem de Equações Estruturais (MEE), que ajuda a entender as relações entre diferentes fatores.
2. Qualitativa: Realizaram entrevistas semiestruturadas com gestores de uma agência reguladora estadual. As entrevistas foram analisadas por meio de análise de conteúdo.

Como funciona na prática

O estudo se concentra em ferramentas eletrônicas de participação social – ou seja, plataformas digitais que permitem que cidadãos e prestadores de serviços interajam com as agências reguladoras. Embora o paper não detalhe uma ferramenta específica, ele explora os fatores que fariam as pessoas quererem usar qualquer ferramenta desse tipo. A ideia é que, ao entender esses fatores, as agências possam criar ou melhorar suas plataformas para que mais pessoas se engajem, dando suas opiniões, fiscalizando e contribuindo com a regulação dos serviços que utilizam.

Resultados e evidência

Os resultados da pesquisa mostraram que existe uma relação clara entre diversos fatores e a intenção de usar essas ferramentas eletrônicas. Os principais pontos identificados foram:

- **Confiança:** A confiança na agência pública é um fator importante.
- **Utilidade Percebida:** Se a pessoa percebe que a ferramenta é útil, ela tende a querer usá-la mais.
- **Facilidade de Uso:** Ferramentas fáceis de usar são mais propensas a serem adotadas.
- **Identificação Social:** A pesquisa destacou que a identificação social, ou seja, o sentimento de pertencer a um grupo ou comunidade, pode aumentar tanto a facilidade de uso percebida quanto a confiança na agência pública.
- **Intenção de Uso:** Todos esses fatores contribuem para a intenção de uso da ferramenta.

A análise quantitativa, feita com Modelagem de Equações Estruturais (MEE), revelou essas relações, enquanto a análise de conteúdo das entrevistas com os gestores complementou a compreensão.

Implicações práticas

Os achados deste estudo são muito valiosos para os gestores públicos. Com base neles, é possível:

- Desenvolver estratégias mais eficazes: Criar e implementar plataformas eletrônicas de participação que realmente funcionem.
- Promover maior engajamento: Aumentar o envolvimento dos cidadãos na regulação.
- Reforçar a participação cidadã: Usar a tecnologia como um meio de inclusão e participação.
- Fortalecer a democracia: Contribuir para que a democracia seja mais participativa, permitindo que o cidadão fiscalize e ajude a construir políticas públicas de forma mais direta.

Limitações e próximos passos

O paper não detalha limitações específicas do estudo ou próximos passos de pesquisa. No entanto, ele ressalta a originalidade e relevância da investigação justamente pela "escassez de pesquisas que abordem de forma aprofundada a participação eletrônica como mecanismo de incremento do envolvimento cidadão nos serviços públicos". Isso sugere que há um vasto campo para futuras pesquisas a fim de aprofundar o entendimento e a aplicação dessas tecnologias no setor público.

QUEM SÃO OS PESQUISADORES

Quem são os pesquisadores

Os autores deste estudo são Gleyson Elmo Leite Albuquerque e Keysa Manuela Cunha de Mascena. Ambos estão vinculados à UNIFOR (Universidade de Fortaleza). O paper não detalha suas afiliações específicas dentro da universidade, suas formações acadêmicas, trajetórias profissionais anteriores ou papéis individuais no desenvolvimento da pesquisa além de serem os autores.

PALAVRAS-CHAVE

Qualitative research · Order (exchange) · Field (mathematics)