

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO & ORGANIZAÇÃO DO
CONHECIMENTO

Melissa Cristina Rocha

**Informação, governo e participação popular: a Comissão Regional de
Transportes e Trânsito como elo estratégico entre o poder público e a
comunidade**

Belo Horizonte

2025

Melissa Cristina Rocha

Informação, governo e participação popular: a Comissão Regional de Transportes e Trânsito como elo estratégico entre o poder público e a comunidade

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão & Organização do Conhecimento, Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, para obtenção do grau de Mestre.

Linha de Pesquisa: Gestão & Tecnologia da Informação e Comunicação (GETIC)

Orientador: Dr. Frederico Cesar Mafra Pereira

Belo Horizonte

2025

R672i

Rocha, Melissa Cristina.

Informação, governo e participação popular [recurso eletrônico]: a Comissão Regional de Transportes e Trânsito como elo estratégico entre o poder público e a comunidade / Melissa Cristina Rocha. - 2025.

1 recurso online (120 f. : il., color.) : pdf.

Orientador: Frederico Cesar Mafra Pereira.

Dissertação (mestrado) . Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

Referências: f. 100-112.

Apêndice: f. 113-119.

Anexo: f. 120.

Exigência do sistema: Adobe Acrobat Reader.

1. Ciência da informação . Teses. 2. Participação do cidadão . Teses. 3. Gestão Pública . Teses. 4. Participação popular . Teses. I. Pereira, Frederico César Mafra. II. Universidade Federal de Minas Gerais. Escola de Ciência da Informação. III. Título.

CDU: 659.2:35

Ficha catalográfica: Maianna Giselle de Paula - CRB: 6/2642

Biblioteca Profª Etelvina Lima, Escola de Ciência da Informação da UFMG



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ECI
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO - PPGGOC

FOLHA DE APROVAÇÃO

Informação, governo e participação popular: a Comissão Regional de Transportes e Trânsito como elo estratégico entre o poder público e a comunidade

MELISSA CRISTINA ROCHA

Dissertação submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, como requisito para obtenção do grau de Mestre em GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, área de concentração CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, linha de pesquisa Gestão e Tecnologia da Informação e Comunicação.

Aprovada em 16 de julho de 2025, por videoconferência, pela banca constituída pelos membros:

Prof(a). Frederico Cesar Mafra Pereira (Orientador)
ECI/UFMG

Prof(a). Ricardo Rodrigues Barbosa
Aposentado/UFMG

Prof(a). Aline Laureano Suave
Universidade Federal de São Carlos - UFSCar

Prof(a). Elisângela Cristina Aganette
ECI/UFMG

Belo Horizonte, 16 de julho de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Cesar Mafra Pereira, Professor do Magistério Superior**, em 16/07/2025, às 15:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Elisangela Cristina Aganette, Coordenador(a)**, em 06/08/2025, às 15:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Rodrigues Barbosa, Professor Magistério Superior - Voluntário**, em 11/08/2025, às 17:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Aline Laureano Suave, Usuária Externa**, em 14/08/2025, às 10:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufmg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **4370173** e o código CRC **9421F5EE**.

Referência: Processo nº 23072.242574/2025-71

SEI nº 4370173



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ECI
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO - PPGOC

ATA DA DEFESA DA DISSERTAÇÃO DA ALUNA

MELISSA CRISTINA ROCHA

Realizou-se, no dia 16 de julho de 2025, às 09:00 horas, por videoconferência, da Universidade Federal de Minas Gerais, a defesa de dissertação, intitulada *Informação, governo e participação popular: a Comissão Regional de Transportes e Trânsito como elo estratégico entre o poder público e a comunidade*, apresentada por MELISSA CRISTINA ROCHA, número de registro 2023699660, graduada no curso de COM. SOCIAL-PUBLICIDADE, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, à seguinte Comissão Examinadora: Prof(a). Frederico Cesar Mafra Pereira - ECI/UFMG (Orientador), Prof(a). Ricardo Rodrigues Barbosa - Aposentado/UFMG, Prof(a). Aline Laureano Suave - Universidade Federal de São Carlos - UFSCar, Prof(a). Elisângela Cristina Aganette - ECI/UFMG.

A Comissão considerou a dissertação:

Aprovada

Reprovada

Finalizados os trabalhos, lavrei a presente ata que, lida e aprovada, vai assinada por mim e pelos membros da Comissão.

Belo Horizonte, 16 de julho de 2025.

Assinatura dos membros da banca examinadora:



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Cesar Mafra Pereira, Professor do Magistério Superior**, em 16/07/2025, às 15:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Elisangela Cristina Aganette, Coordenador(a)**, em 06/08/2025, às 15:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Rodrigues Barbosa, Professor Magistério Superior - Voluntário**, em 11/08/2025, às 17:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Aline Laureano Suave, Usuária Externa**, em 14/08/2025, às 10:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufmg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **4370166** e o código CRC **EBC2872B**.

Referência: Processo nº 23072.242574/2025-71

SEI nº 4370166

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a todos os servidores públicos que acreditam na melhoria contínua dos serviços prestados à população e no fortalecimento do relacionamento com o cidadão, por meio de informações estruturadas, fluxos de comunicação claros e foco na experiência do usuário. Em especial, a cada profissional que reconhece na Ciência da Informação um instrumento transformador da gestão pública, capaz de promover mais transparência, participação e sentido ao que se entrega.

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus filhos por toda a paciência e apoio ao longo desta jornada; ao meu marido, pelo incentivo constante.

À Escola de Ciência da Informação, pela acolhida generosa e pelo ambiente de aprendizado e troca que encontrei.

Aos meus supervisores e colegas de trabalho, pela compreensão diante das demandas do mestrado.

Aos amigos, dos dois planos da vida, pela presença, pelo amparo silencioso e pelas inspirações.

Com especial gratidão, ao meu orientador, professor Frederico Mafra, por ter me guiado com sensibilidade, escuta e sabedoria.

“É uma santa coisa a democracia, não a democracia que faz viver os espertos, a democracia do papel e da palavra, mas a democracia praticada honestamente, regularmente. Quando ela deixa de ser sentimento para ser simplesmente forma, quando deixa de ser ideia para ser simplesmente feitiço, nunca será democracia, será espertocracia, que é sempre o governo de todos os feitios e de todas as formas.”

(Machado de Assis, Obras Completas, v. 23)

RESUMO

Esta pesquisa investigou de que maneira as Comissões Regionais de Transportes e Trânsito (CRTTs) de Belo Horizonte podem atuar como elo eficiente entre o governo municipal e a comunidade, promovendo a gestão da informação, otimizando o fluxo de dados e incentivando a compreensão e a participação cidadã nas decisões sobre mobilidade urbana. O estudo justificou-se pela necessidade de qualificar os canais de escuta social e os meios de circulação da informação pública, considerando a relevância das CRTTs como instâncias permanentes de participação. A metodologia adotada foi de natureza qualitativa, com delineamento descritivo e abordagem exploratória, combinando observação participante em reunião de comissão, análise documental de atas, páginas institucionais, notícias e Diário Oficial do Município, além da avaliação dos canais digitais oficiais, incluindo redes sociais. Para esta etapa, foram utilizados critérios de análise informacional em matriz própria com escala Likert e indicadores de qualidade. O referencial teórico sustentou-se em autores da Ciência da Informação que discutem gestão da informação, qualidade informacional e participação cidadã. Os resultados demonstraram que, embora as CRTTs desempenhem papel significativo como espaços de escuta ativa e diálogo com a população em seus encontros presenciais, os registros e canais digitais analisados ainda apresentam barreiras importantes para o acesso, apropriação e integração da informação. Foi constatada a predominância de registros técnicos, dispersos e pouco acessíveis, como as atas de reunião e as publicações no Diário Oficial, o que dificulta o controle social e a memória pública das deliberações. Por outro lado, canais como o Instagram institucional revelaram potencial para humanização e ampliação do alcance comunicativo, embora a frequência e a contextualização das postagens tenham se mostrado irregulares. A análise quantitativa indicou classificações entre “regular” e “bom” para os principais canais avaliados, apontando caminhos para aprimoramentos estruturais. A triangulação entre dados empíricos, teoria e observação reforçou que a atuação das CRTTs como elo informacional depende não apenas da escuta presencial, mas também da qualidade, clareza e integração dos registros e plataformas digitais. A pesquisa concluiu que a efetividade participativa das CRTTs pode ser ampliada com investimentos em curadoria da informação, padronização de conteúdos, navegação intuitiva e estímulo à bidirecionalidade comunicacional. Como contribuição teórica, o estudo destaca a importância de aplicar critérios da gestão estratégica da informação para avaliar e potencializar espaços participativos. Do ponto de vista prático, oferece subsídios para a formulação de políticas públicas voltadas à qualificação dos fluxos informacionais. Sugere-se, como agenda futura, a replicação da metodologia em outros contextos urbanos e a criação de instrumentos permanentes de avaliação da qualidade informacional dos canais de participação cidadã.

Palavras-chave: Gestão da Informação. Participação cidadã. Mobilidade urbana. Gestão Pública. Informação.

ABSTRACT

This study investigated how the Regional Commissions for Transport and Transit (CRTTs) of Belo Horizonte can act as effective intermediaries between the municipal government and the community, promoting information management, optimizing data flow, and encouraging understanding and citizen participation in urban mobility decisions. The research was justified by the need to improve social listening channels and the circulation of public information, considering the relevance of CRTTs as permanent participatory bodies. The study adopted a qualitative, descriptive, and exploratory approach, combining participant observation at a commission meeting, documentary analysis of meeting minutes, institutional pages, news reports, and the Official Gazette, as well as an evaluation of official digital communication channels, including social media. A custom evaluation matrix with Likert scale indicators was applied to assess informational quality. The theoretical framework was based on Information Science authors who address information management, informational quality, and civic engagement. The results showed that, although CRTT meetings function as legitimate and welcoming spaces for public dialogue, the associated information flows remain inaccessible, fragmented, and highly technical. Official records, such as minutes and gazette publications, hinder citizen appropriation due to their format and language. Conversely, social media platforms, such as Instagram, revealed potential for humanizing communication and expanding public reach, despite irregular posting patterns. Quantitative analysis showed that the main channels received “fair” to “good” scores, indicating areas for improvement. Triangulation of theory, field observation, and documentary analysis confirmed that the CRTTs’ effectiveness as information mediators relies not only on in-person dialogue but also on the accessibility, clarity, and integration of their digital information systems. The study concludes that improving the participatory potential of CRTTs requires structured actions in content curation, platform usability, and interactive communication strategies. As a theoretical contribution, the research reinforces the relevance of applying information management principles to assess participatory environments. Practically, it provides insights for public policy development focused on enhancing transparency and citizen engagement. Future studies are encouraged to replicate this methodology in other urban contexts and to develop permanent tools for evaluating the informational quality of participatory communication channels.

Keywords: Information Management. Citizen Participation. Urban Mobility. Public Administration. Information.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - CRTT como elo estratégico	61
Figura 2 –O que é a CRTT.....	76
Figura 3 – Página Reuniões Ordinárias	77
Figura 4 – Publicação no Instagram divulgando reuniões ordinárias.....	86
Figura 5 – Publicação no Instagram destacando atendimento à comunidade via CRTT.	87

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Quantitativo de resultados das buscas na base Scopus	24
Tabela 2 - Quantitativo de resultados das buscas na base Web of Science	25
Tabela 3 - Quantitativo de resultados das buscas na base BRAPCI	26
Tabela 4 - Agrupamento por área característica do local da publicação	27
Tabela 5 – Pontuação utilizada na matriz de avaliação quantitativa.....	67
Tabela 6 – Distribuição anual de notícias com menção às CRTTs.....	82
Tabela 7 – Temas de notícias	83
Tabela 8 – Quantidade de postagens no feed do Instagram com menção às CRTTs	85
Tabela 9 – Temas das postagens no feed do Instagram relacionadas às CRTTs.....	85

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Procedimento de Revisão de Literatura	22
Quadro 2 - Combinações para as <i>strings</i> de busca	23
Quadro 3 - Evolução teórica conceitual do termo GI	30
Quadro 4 - Procedimentos metodológicos	63
Quadro 5 - Pontos de análise na observação participante	70
Quadro 6 - Respostas a partir da observação participante	71
Quadro 7 - Páginas informativas publicadas no Portal da PBH.....	78
Quadro 8 – Atas das CRTTs publicadas no Portal da PBH.....	79
Quadro 9 – Resumo Matriz da Análise Quantitativa.....	97

LISTA DE ABREVIATURAS

BI	BUSINESS INTELLIGENCE
CGU	CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
CI	CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CRTT	– COMISSÃO REGIONAL DE TRANSPORTES E TRÂNSITO
DCC	COMUNICADE DE CIDADANIA DEMOCRÁTICA
DOM	DIÁRIO OFICIAL DO MUNICÍPIO
DT	DESIGN THINKING
GI	GESTÃO DA INFORMAÇÃO
IoT	INTERNET OF THINGS
LAI	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO
MG	MINAS GERAIS
MTT	MESAS TÉCNICAS DE TELECOMUNICAÇÕES
OGP	PLANOS DE AÇÃO DA PARCERIA PARA GOVERNO ABERTO
OP	ORÇAMENTO PARTICIPATIVO
TIC	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
PA	PARÁ
PBH	PREFEITURA DE BELO HORIZONTE
PMO's	ORGANIZAÇÕES DE MONITORAMENTO PARLAMENTAR
RS	RIO GRANDE DO SUL

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 QUESTÃO DA PESQUISA.....	17
1.2 OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICOS.....	18
1.3 JUSTIFICATIVAS	18
1.4 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO	20
2 REVISÃO DA LITERATURA	22
3 REFERENCIAL TEÓRICO.....	28
3.1 RELAÇÕES GOVERNO E SOCIEDADE: GESTÃO PÚBLICA, PARTICIPAÇÃO POPULAR, INFORMAÇÃO, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA.....	28
3.1.1 Gestão da Informação e Poder Público.....	28
3.1.2 A Gestão Pública e a Participação Popular.....	32
3.1.3 Cidadão, Informação, Inovação e Tecnologia	40
3.1.4 Informação, Cidadão, Mobilidade Urbana e Governo	47
3.1.5 Usuário e Setor Público.....	52
3.1.6 Fontes de Informação.....	55
3.2 CRTT COMO ELO ESTRATÉGICO DE INFORMAÇÃO ENTRE GOVERNO E CIDADÃO	57
3.2.1 Um pouco sobre a CRTT.....	58
3.2.2 A CRTT como elo entre governo e sociedade.....	60
4 METODOLOGIA	63
4.1 ETAPA 1 – REVISÃO DE LITERATURA E CONSTRUÇÃO DO REFERENCIAL TEÓRICO.....	64
4.2 ETAPA 2 – OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE.....	64
4.3 ETAPA 3 – ANÁLISE DOCUMENTAL.....	66
4.3.1 Avaliação Quantitativa dos Documentos e Canais.....	66
5 RESULTADOS.....	69
5.1 OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE	69

5.2 PESQUISA DOCUMENTAL	74
5.2.1 CRTT no Portal da Prefeitura de Belo Horizonte.....	74
5.2.2 Presença das CRTTs nas páginas de notícias do Portal da PBH	82
5.3 DIÁRIO OFICIAL DO MUNICÍPIO (DOM)	84
5.4 REDES SOCIAIS - INSTAGRAM	84
6 DISCUSSÃO DE RESULTADOS	88
6.1. ATAS DAS REUNIÕES (ORDINÁRIAS E EXTRAORDINÁRIAS).....	88
6.2. PUBLICAÇÕES NO DIÁRIO OFICIAL DO MUNICÍPIO (DOM)	89
6.3 . PÁGINAS INSTITUCIONAIS NO PORTAL DA PBH.....	89
6.4 NOTÍCIAS NO PORTAL DA PBH	91
6.5 POSTAGENS NO INSTAGRAM	92
6.6 OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE	93
6.7 TRIANGULAÇÃO DE RESULTADOS.....	94
6.8 ANÁLISE QUANTITATIVA	96
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	98
REFERÊNCIAS.....	100
APÊNDICE.....	113
APÊNDICE A - PROTOCOLO DE DIÁRIO DE CAMPO PARA OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE	113
APÊNDICE B – EXEMPLO DE JUSTIFICATIVA PARA NOTA LANÇADA (ESCALA LIKERT).....	117
APÊNDICE C – MATRIZ COMPLETA DE NOTAS DA AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS E CANAIS.....	118
ANEXO	120
ANEXO 1 – ISENÇÃO DE APROVAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA DE PESQUISA.....	120

1 INTRODUÇÃO

Dados e informações são insumos fundamentais para a gestão organizacional, tornando-se alvos de interesse de pesquisadores de diferentes áreas.

Para McGee e Prusak (1994, p. 114), a informação apoia o desenvolvimento de estratégias ao expor novidades e oportunidades provenientes do ambiente externo. Ressalta-se que as empresas possuem conjuntos de dados que podem ser convertidos em informações valiosas, contribuindo para o processo de tomada de decisão.

Analisar estrategicamente a informação proveniente do ambiente externo, identificando eventos, tendências e relações relevantes e convertê-la em insumos organizados para fundamentar decisões tornou-se um diferencial competitivo e um elemento central da inteligência organizacional, conforme demonstrado por Choo (1998, p. 76). Segundo o autor, essa prática envolve a aquisição e o uso de informações externas de forma estruturada, com o propósito explícito de apoiar o planejamento e aprimorar a capacidade de resposta das organizações.

Saracevic (1996, p. 50-52) já observava que a multiplicação das redes de informação, algumas em pleno funcionamento, outras ainda em fase de implementação, apontava para transformações significativas na quantidade e na qualidade da comunicação, assim como na própria natureza da informação.

É necessário considerar que as transformações sociais e tecnológicas estão cada vez mais aceleradas. Como esclarece Barbosa (2002), o conjunto de elementos ou componentes do ambiente externo torna-se cada vez mais complexo e está em constante transformação. Nesse cenário, os gestores enfrentam o desafio de não apenas acompanhar essas mudanças, mas também de compreender suas implicações para as organizações que dirigem.

A evolução tecnológica tem impulsionado transformações significativas nos serviços de informação, ampliando sua capacidade de processamento, armazenamento e disseminação. De acordo com Petersen e Behr (2024), o avanço das tecnologias digitais tem viabilizado a integração de plataformas, o tratamento automatizado de dados e o suporte a decisões baseadas em evidências. Tais melhorias não apenas otimizam os fluxos informacionais, como também favorecem a adaptação dos serviços às necessidades específicas dos usuários, contribuindo para ambientes mais dinâmicos, acessíveis e responsivos.

Buscar a compreensão das necessidades dos públicos a partir de suas trajetórias e experiências no uso de serviços exige, previamente, domínio de como a informação, os produtos e os serviços informacionais estão estruturados. Isso se deve ao fato de que a

arquitetura da informação, ou seja, a forma como os conteúdos estão organizados, rotulados e estruturados, influencia diretamente a experiência do usuário e a efetividade do serviço prestado. Para Guizani (2022), a forma como a informação é estruturada e organizada desempenha um papel importante na conclusão de tarefas e constitui o alicerce para uma comunicação e interação eficazes.

Como afirmam Cruz e Fernandes (2013), o planejamento estratégico das organizações, visto como um processo que envolve a tomada de decisões, resulta da interpretação de um amplo fluxo de informações, relativas ao ambiente interno e externo, essenciais para as escolhas que orientam o planejamento de ações e o direcionamento do posicionamento organizacional.

Considerar as informações coletadas nos pontos de contato com os públicos, compreender como se dá o fluxo da informação e identificar pontos de atenção ao longo desse processo são ações que contribuem para o desenvolvimento de práticas organizacionais mais responsivas e inovadoras. Essa perspectiva é fundamental tanto no setor privado quanto no público, sobretudo quando se busca ampliar a transparência, desenvolver novos serviços e gerar conhecimento a partir da interação com a sociedade. Marchand, Kettinger e Rollins (2001, pp. 124-126) argumentam que práticas eficazes de gestão da informação, como a coleta, organização e compartilhamento de dados, aliadas a valores como integridade, controle e proatividade informacional, constituem indicadores organizacionais que refletem o grau de maturidade e desempenho de uma instituição. Nesse sentido, a informação deixa de ser apenas suporte para a decisão e passa a ser critério de avaliação estratégica da própria organização.

Cunha, Coelho e Pozzebon (2014) observam que há um interesse crescente, tanto no campo acadêmico quanto nas práticas governamentais, por novas formas de relacionamento entre o Estado e os cidadãos, com destaque para a participação pública. Ao analisarem o caso do Orçamento Participativo Digital em Belo Horizonte, as autoras ressaltam que esse interesse está inserido em um contexto mais amplo de discussões sobre as implicações sociais do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) em processos participativos.

Azevedo (2014) esclarece que ouvir a população é indispensável para compreender seus desejos, suas necessidades, seus valores e suas prioridades. Sem isso, os técnicos e servidores públicos correm o risco de uma atuação ineficaz, o que se torna mais grave quando essa atuação implica o uso de recursos públicos para incidir em problemas graves presentes e decorrentes do processo de desenvolvimento urbano.

Além da compreensão das interações e fluxos de informação que ocorrem nos pontos de contato em ambientes presenciais, é fundamental entender como o comportamento

das pessoas e dos grupos sociais se manifesta nos ambientes virtuais. Medeiros (2013) afirma que as redes sociais na internet funcionam como espaços informacionais e comunicacionais que ampliam a atuação da esfera pública, permitindo que cidadãos tradicionalmente à margem dos processos deliberativos possam se inserir no debate público. Segundo o autor, esses espaços favorecem a circulação de informações e opiniões, impulsionando uma esfera pública potencializada por fluxos descentralizados, colaborativos e auto-organizados. Essa dinâmica emergente reforça a articulação entre a sociedade civil e a esfera política, ao mesmo tempo em que evidencia a necessidade de dispositivos interacionais capazes de sustentar e legitimar a deliberação coletiva.

Silva *et al.* (2018) destacam que as redes sociais digitais configuram espaços de interação nos quais vínculos sociais, confiança e engajamento se constroem a partir de dinâmicas próprias de circulação da informação. Nessas plataformas, as relações não seguem, necessariamente, os mesmos padrões do ambiente físico, exigindo atenção às formas alternativas de construção de sentido, mediação tecnológica e troca simbólica.

Segundo Tovar e Recio (2019), a informação, compreendida como resultado da coleta e interpretação de dados, é essencial para fundamentar decisões e promover maior transparência na gestão pública. Essa compreensão está alinhada às transformações históricas da administração pública, sobretudo ao modelo gerencial, no qual a eficiência, a avaliação por resultados e o uso da informação como insumo estratégico passam a orientar a atuação do Estado (Bresser-Pereira, 1996). Como explica o autor, essa trajetória evoluiu da fase patrimonialista, caracterizada pela apropriação privada dos recursos públicos, para a burocrática, focada na legalidade e na impessoalidade, até alcançar a fase gerencial, voltada para o desempenho, o controle por resultados e a valorização do cidadão como usuário dos serviços públicos. Nesse contexto, ganha força o conceito de governo aberto, entendido como uma cultura de governança que valoriza a transparência, a integridade, a prestação de contas e a participação social, promovendo maior legitimidade e qualidade nas decisões públicas (OCDE, 2017). O uso estratégico da informação, portanto, torna-se um recurso estruturante para fortalecer essas práticas e ampliar os canais de diálogo entre Estado e sociedade.

A Ciência da Informação tem papel central no fortalecimento da cidadania em ambientes digitais, ao tratar de aspectos como acesso, uso, organização e compartilhamento da informação, especialmente da informação pública. Januário e Corrêa (2020) analisam a produção científica brasileira sobre cidadania digital com foco na participação social e destacam que, embora haja avanços como o uso de Dados Governamentais Abertos, muitas iniciativas ainda carecem de efetividade. Os autores apontam que parte das ações voltadas à participação cidadã em meio digital estão cercadas por discursos sem efeitos práticos, com pouca influência real nos processos decisórios. Por outro lado, evidenciam também que a

Ciência da Informação, ao atuar de forma interdisciplinar e social, contribui de maneira significativa para o desenvolvimento da cidadania digital no Brasil, especialmente ao dar visibilidade às demandas informacionais dos cidadãos e promover o protagonismo social.

Diante desse contexto, destaca-se, para este trabalho, um dos pontos de contato entre o Poder Público Executivo Municipal de Belo Horizonte e a população: a Comissão Regional de Transportes e Trânsito – CRTT. Com caráter consultivo, sugestivo, opinativo e informativo, as CRTTs constituem um espaço institucionalizado de participação popular nas políticas de transporte e trânsito da capital mineira. A escolha por analisá-las neste estudo justifica-se por seu papel estratégico na mediação entre gestores e comunidades, pela sua relevância como canal de circulação e uso da informação pública, e pela viabilidade metodológica que oferecem, devido à ampla documentação disponível e à realização periódica de reuniões abertas ao público. Dados do balanço anual de 2024 revelam a expressiva atuação dessas comissões: foram registradas 1.001 demandas abertas ao longo do ano, com 920 atendidas ou respondidas, além da realização de 54 reuniões ordinárias e 54 extraordinárias nas diferentes regionais de Belo Horizonte. No campo do transporte coletivo, por exemplo, destacam-se melhorias operacionais concretas, como a criação de novos itinerários, ajustes em linhas existentes e atendimentos específicos a regiões mais vulneráveis, como o Aglomerado da Serra. Tais indicadores demonstram que as CRTTs não apenas recebem demandas da população, mas contribuem efetivamente para sua transformação em políticas e serviços, reforçando o papel da informação pública como vetor de engajamento cívico e corresponsabilidade na gestão urbana (BELO HORIZONTE 1, 2024).

Pensar em um ponto de contato que funcione como elo entre os dois atores centrais desta pesquisa, Poder Público e cidadão, sob a perspectiva da informação, pode contribuir significativamente para o aperfeiçoamento dos processos de gestão pública. A partir da análise documental de canais institucionais e da observação participante de reuniões presenciais, busca-se compreender como se dá a circulação da informação nesses espaços, de que forma ela é organizada e apresentada, e quais aspectos podem interferir em sua efetividade como instrumento de diálogo, participação e tomada de decisão.

1.1 Questão da pesquisa

Considerando os desafios contemporâneos da gestão pública e da participação cidadã, é essencial compreender e aprimorar os espaços de interação entre o poder público e a população, com foco na circulação qualificada da informação. Em Belo Horizonte, as Comissões Regionais de Transportes e Trânsito (CRTTs) constituem instâncias reconhecidas

de participação popular, com forte presença territorial e potencial de articulação entre demandas comunitárias e ações institucionais.

Neste contexto, esta dissertação busca responder à seguinte questão: de que maneira a Comissão Regional de Transportes e Trânsito (CRTT) de Belo Horizonte (MG) pode atuar como um elo eficiente entre o governo municipal e a comunidade, promovendo a Gestão da Informação, otimizando o fluxo de dados e incentivando a compreensão e a participação cidadã?

1.2 Objetivos geral e específicos

Analisar como a atuação da Comissão Regional de Transportes e Trânsito (CRTT) de Belo Horizonte (MG) pode funcionar como um elo eficiente entre o governo e a comunidade, contribuindo para a Gestão Estratégica da Informação e promovendo fluxos informacionais mais transparentes, acessíveis e responsivos, com vistas a fortalecer a participação cidadã e subsidiar a formulação de políticas públicas mais alinhadas às demandas sociais.

Como objetivos específicos, busca-se:

- Mapear os fluxos de informação entre o Poder Público e os cidadãos por meio da CRTT, identificando os tipos de informações, documentos, ferramentas e canais de comunicação utilizados, bem como avaliando sua eficácia.
- Investigar o papel da CRTT na Gestão Estratégica da Informação do Poder Público, analisando sua contribuição para a organização, disseminação e uso estratégico de informações, além de sua eficácia na promoção de soluções para a mobilidade urbana.
- Propor melhorias nos processos comunicacionais e informacionais da CRTT, incluindo o desenvolvimento de produtos, tecnologias e instrumentos que ampliem a mobilização comunitária, o engajamento e a transparência, e que otimizem os serviços prestados pelo Poder Público.

1.3 Justificativas

Diante da rapidez com que a informação é produzida, co-produzida, consumida, adaptada, distribuída e compartilhada, e dos desafios gerados por esse cenário às instituições, especialmente as públicas, que precisam se adaptar às novas exigências da sociedade por transparência, qualidade, acesso à informação e participação, torna-se vital desburocratizar processos, potencializar serviços com foco na efetividade e investir no relacionamento entre

os atores envolvidos: Poder Público e cidadãos. Nesse contexto, o uso de informações estruturadas, fluxos de comunicação claros e uma atenção genuína à experiência do usuário tornam-se diferenciais importantes. A Ciência da Informação, como área do conhecimento, oferece fundamentos teóricos e metodológicos para compreender e desenvolver esses aspectos com profundidade.

A busca constante pela compreensão das necessidades dos públicos, a partir de suas experiências e trajetórias, pode tornar as organizações mais inteligentes, mais ágeis e mais adaptáveis, além de contribuir para elevar a qualidade de seus serviços. Considerar as informações geradas nos pontos de contato entre instituições e cidadãos, compreender como esses fluxos acontecem, identificar possíveis gargalos e analisar de que forma a informação é utilizada para alcançar objetivos institucionais pode possibilitar ao Poder Público a elaboração de novos indicadores, maior transparência nos processos, ampliação de serviços, desenvolvimento de novos canais de comunicação, inovação e, sobretudo, o fortalecimento da geração de conhecimento em contextos de governança.

Nesse cenário, destaca-se também a importância da participação popular como princípio orientador das políticas públicas em sociedades democráticas. Mais do que um direito garantido em legislações, a escuta qualificada da população permite que o Estado atue de forma mais responsiva, ancorando suas decisões em demandas reais e promovendo a corresponsabilidade na gestão pública. A efetiva participação da sociedade, no entanto, depende de condições informacionais adequadas, como o acesso claro aos dados, à linguagem compreensível, aos canais abertos para o diálogo e à existência de espaços institucionais que favoreçam esse engajamento.

É nesse ponto que os espaços de consulta e deliberação se tornam especialmente relevantes, permitindo que as informações circulem não apenas entre estruturas administrativas, mas também entre diferentes grupos sociais, com potencial para ampliar a legitimidade e a eficácia das decisões tomadas em conjunto. A formação de comunidades presenciais e virtuais, pode colaborar para o aprimoramento das relações entre os diversos atores envolvidos, apoiando processos mais estruturados de escuta e tomada de decisão.

Compreende-se que o ambiente externo está em constante mudança, que o conhecimento interno das instituições também se transforma e que as demandas da população acompanham essas dinâmicas, impulsionadas por novos contextos políticos, sociais, tecnológicos e culturais. Nesse cenário, permanecem os desafios de manter ativa a escuta e a capacidade de ação nos diversos pontos de contato entre o Poder Público e a comunidade, por meio de Tecnologias da Informação e Comunicação, de estratégias comunicacionais e da observação atenta das experiências dos usuários.

Trabalhar essas questões representa uma contribuição social relevante, na medida em que pode fortalecer os vínculos entre o Estado e a população, aumentar a eficácia das políticas públicas e melhorar a qualidade dos serviços. Do ponto de vista acadêmico, a presente pesquisa busca aprofundar a compreensão sobre a circulação da informação em espaços institucionais de participação popular, contribuindo com reflexões sobre curadoria, mediação, acessibilidade e gestão estratégica da informação no setor público.

A escolha da Comissão Regional de Transportes e Trânsito (CRTT) como objeto de estudo decorre de sua relevância enquanto dispositivo institucional já consolidado em Belo Horizonte desde 1994. A CRTT representa um espaço consultivo e opinativo com potencial para articular informação, participação e decisão, no contexto das políticas públicas de mobilidade. Ao reunir representantes da sociedade civil e do poder público, constitui uma instância legítima de escuta e expressão de demandas populares, contribuindo para a ampliação da participação cidadã em decisões que afetam diretamente a vida urbana. Além de seu papel estratégico, a escolha também se justifica pela viabilidade metodológica e pela familiaridade da pesquisadora com esse campo de atuação, o que possibilita o acompanhamento direto de reuniões e o acesso a fontes documentais e institucionais relevantes, sem comprometer o rigor analítico. A partir da lente da Ciência da Informação, busca-se, portanto, analisar esse espaço como um ponto de contato qualificado entre governo e sociedade, em que a informação circula e é transformada em instrumento de diálogo e corresponsabilidade.

1.4 Estrutura da Dissertação

Apresenta-se, a seguir, uma descrição sucinta de cada capítulo que compõe a estrutura desta dissertação.

Capítulo 1: Introdução - fornece uma breve contextualização sobre o assunto da dissertação, situando o leitor diante dos cenários atuais relacionados à informação e aos usuários, além de já indicar a ótica de análise a partir da relação entre o poder público e o cidadão. Apresenta ainda a questão de pesquisa, os objetivos e as justificativas;

Capítulo 2: Revisão de literatura - trata dos métodos e critérios utilizados na revisão de literatura para fundamentar o referencial teórico;

Capítulo 3: Referencial teórico - explora inicialmente as temáticas selecionadas e agrupadas para a compreensão da relação governo e sociedade e informação: gestão pública e participação popular; o cidadão, a informação, a inovação e tecnologias; a informação, o cidadão, a mobilidade urbana e o governo; o usuário dos serviços e o setor público. Ao

referencial soma-se o tema fontes de informação e por fim, apresenta-se a CRTT e a ideia de elo estratégico entre poder público e sociedade para informação.

Capítulo 4: Procedimentos Metodológicos - descreve a metodologia definida para atingir os objetivos da pesquisa;

Capítulo 5: Resultados - apresenta as análises do que foi avaliado na observação participante, dos documentos encontrados nas plataformas digitais selecionadas para o trabalho e uma avaliação quantitativa que reforça e embasa as observações qualitativas.

Capítulo 6: Discussão de Resultados - desenvolve uma análise dos resultados obtidos com a observação participante, análise documental e também a quantitativa.

Capítulo 7: Limitações da Pesquisa

Capítulo 8: Considerações finais - expõe os objetivos alcançados com a pesquisa, as principais contribuições, as limitações encontradas e sugestões de pesquisas futuras relacionadas ao tema.

2 REVISÃO DA LITERATURA

A revisão de literatura foi planejada com base nos princípios metodológicos da revisão sistemática, conforme diretrizes adaptadas de Sampaio e Mancini (2007) e Kitchenham (2004), contemplando a definição de critérios de busca, seleção e exclusão de artigos, bem como o registro do fluxo de identificação e análise das publicações. Considerando as especificidades da área das Ciências Sociais Aplicadas, a sistematização seguiu um protocolo próprio, construído para garantir rigor e transparência no levantamento e análise das produções relevantes ao objeto de estudo.

Para esta dissertação, foi conduzida uma revisão de literatura utilizando as bases de dados internacionais Scopus e Web of Science, acessadas por meio do Portal de Periódicos da Capes, e a BRAPCI, que reúne a produção acadêmica brasileira na área da Ciência da Informação. O levantamento teve como objetivo reunir estudos e discussões que dialogassem com os principais temas abordados nesta pesquisa, como participação social, circulação da informação em instituições públicas e espaços de diálogo entre Estado e sociedade.

Optou-se por um recorte temporal, do ano de 2010 até 2023, sendo este último o ano da realização do levantamento dos artigos, com a intenção de identificar o estado da arte sobre esses temas e compreender como vêm sendo tratados na literatura recente, tanto em âmbito nacional quanto internacional. A escolha por essas bases permitiu acesso a trabalhos com diferentes abordagens, contribuindo para ampliar a compreensão teórica do problema investigado e sustentar os caminhos metodológicos adotados.

Foi definido um procedimento de busca para orientar a análise preliminar dos documentos a serem extraídos das bases de dados. Como estratégia, *strings* de busca foram criadas e combinadas com o operador booleano AND, de forma a contemplar os temas da pesquisa que são base para o desenvolvimento das ideias.

Após a pesquisa utilizando as *strings* e respectivas composições, foram aplicados filtros que delimitaram tipo de documento (artigo), idioma (inglês, português e espanhol) e período de publicação (de 2010 a 2023). Esse procedimento encontra-se detalhado no **Quadro 1**.

Quadro 1 - Procedimento de Revisão de Literatura

Procedimento	Delimitações
Tipo de documento	Artigo
Idioma	Português, Inglês e Espanhol
Bases de dados	Scopus e <i>Web of Science</i>

Quadro 1 - Procedimento de Revisão de Literatura (continuação)

Procedimento	Delimitações
Período	2013 a 2023
Termos	"gestão da informação", "gestão pública", "ciência da informação", "serviços públicos", "usuário", "informação", "mobilidade urbana", "necessidades do usuário", "jornada do usuário", "experiência do usuário", "cidadão", "participação popular", "fonte de informação"
Operador boleano	AND
CrITÉrios para exclusão	Artigos não disponíveis na íntegra; artigos duplicados

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

As combinações das palavras-chave para a formação das *strings* de busca encontram-se no **Quadro 2**.

Quadro 2 - Combinações para as *strings* de busca

Número	Português	Inglês
01	"ciência da informação" AND "gestão pública"	"information science" AND "public management"
02	"gestão da informação" AND "Gestão Pública"	"information management" AND "public management"
03	"ciência da informação" AND "serviços públicos"	"information science" AND "public services"
04	"usuário" AND "gestão pública" AND "informação"	"user" AND "public management" AND "information"
05	"usuário" AND "informação" AND "mobilidade urbana"	"user" AND "information" AND "urban mobility"
06	"necessidades do usuário" AND "serviços públicos"	"user needs" AND "public services"
07	"jornada do usuário" AND "informação"	"user journey" AND "information"
08	"experiência do usuário" AND "serviços públicos"	"user experience" AND "public services"
09	"experiência do usuário" AND "informação" AND "cidadão"	"user experience" AND "information" AND "citizen"
10	"experiência do usuário" AND "Ciência da Informação"	"user experience" AND "information science"
11	"fontes de informação" AND "serviços públicos"	"Information source" and "public services"
12	"participação Popular" AND "informação"	"Popular Participation" AND "information"

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Após a aplicação dos filtros citados anteriormente e com os novos resultados, foi realizada a seleção ou o descarte dos artigos coletados, a partir da leitura crítica dos títulos e resumos.

Foram considerados relevantes os trabalhos que apresentavam relação direta com os objetivos deste estudo, com foco em temas como políticas públicas participativas, fluxo e gestão da informação no setor público, processos decisórios mediados por informação e canais de interação entre governo e sociedade.

Foram descartados os artigos que apenas mencionavam superficialmente esses assuntos ou que se distanciavam da perspectiva informacional adotada. A seleção priorizou publicações com abordagem analítica e conceitual que contribuíssem para sustentar a problematização e fundamentação teórica desta pesquisa. Os artigos considerados relevantes foram lidos em sua integralidade para o desenvolvimento do referencial teórico e a construção do estudo.

Foram selecionados, inicialmente, a partir das *strings*, 1.669 arquivos na base Scopus e, após a aplicação do primeiro filtro, chegou-se ao número de 556 arquivos. A partir da leitura crítica dos resumos, 49 arquivos foram considerados e lidos em sua integralidade. Na base Web of Science, a aplicação das *strings* trouxe como resultado 428 arquivos; após a primeira filtragem, chegou-se a 216 arquivos. Com a leitura crítica dos resumos, 24 arquivos foram lidos em sua integralidade. O total de arquivos lidos integralmente nas duas bases é de 73.

O levantamento quantitativo dos artigos nas bases Scopus e Web of Science, abrangendo todas as etapas desde a busca inicial até a seleção final dos textos lidos na íntegra, está apresentado na **Tabela 1** e na **Tabela 2**. Essas tabelas ilustram o processo de triagem e refinamento do material analisado ao longo da pesquisa. Importa destacar que os artigos identificados simultaneamente nas duas bases foram contabilizados apenas uma vez, sendo registrados exclusivamente no quadro correspondente à base Scopus.

Tabela 1 - Quantitativo de resultados das buscas na base Scopus

<i>String</i> de Busca	Resultado antes do filtro	Resultado após o filtro	Selecionado após leitura crítica do resumo
"information science" AND "public management"	12	4	1
"information management" AND "public management"	125	37	6
"information science" AND "public services"	139	32	1
"user" AND "public management" AND "information"	94	45	4
"user" AND "information" AND "urban mobility"	309	107	7
"user needs" AND "public services"	90	32	4
"user journey" AND "information"	98	36	3

Tabela 1 - Quantitativo de resultados das buscas na base Scopus (continuação)

String de Busca	Resultado antes do filtro	Resultado após o filtro	Selecionado após leitura crítica do resumo
<i>"user experience" AND "public services"</i>	146	48	5
<i>"user experience" AND "information" AND "citizen"</i>	212	81	3
<i>"user experience" AND "information" AND "citizen"</i>	212	81	3
<i>"user experience" AND "information science"</i>	312	74	2
<i>"Information source" and "public services"</i>	58	22	2
<i>"Popular Participation" AND "information"</i>	74	38	11
Total			49

Fonte: Elaborada pela autora (2024).

A **Tabela 2**, a seguir, apresenta o mesmo processo de levantamento e seleção de artigos, agora com os dados específicos da base Web of Science.

Tabela 2 - Quantitativo de resultados das buscas na base Web of Science

String de Busca	Resultado antes do filtro	Resultado após o filtro	Selecionado após leitura crítica do resumo
<i>"information science" AND "public management"</i>	25	8	4
<i>"information management" AND "public management"</i>	6	5	1
<i>"information science" AND "public services"</i>	19	11	2
<i>"user" AND "public management" AND "information"</i>	39	27	1
<i>"user" AND "information" AND "urban mobility"</i>	115	60	1
<i>"user needs" AND "public services"</i>	23	9	2
<i>"user journey" AND "information"</i>	34	18	2
<i>"user experience" AND "public services"</i>	35	12	1
<i>"user experience" AND "information" AND "citizen"</i>	50	15	0
<i>"user experience" AND "information science"</i>	29	18	1
<i>"Information source" and "public services"</i>	5	2	2
<i>"Popular Participation" AND "information"</i>	48	31	7
Total			24

Fonte: Elaborada pela autora (2024).

Na plataforma BRAPCI, foram encontrados, a partir das mesmas *strings*, 476 artigos e, com a aplicação dos filtros, chegou-se a 111 artigos. A partir da leitura crítica dos resumos, foram selecionados 20 artigos, que foram lidos em sua integralidade. Esse processo envolveu a combinação de critérios temáticos e metodológicos, com o objetivo de garantir a relevância e a aderência dos estudos ao escopo da pesquisa. A leitura dos resumos foi realizada com atenção aos objetivos, recortes analíticos e contribuições apresentadas, buscando identificar produções que dialogassem diretamente com a temática da gestão da informação no setor público e os mecanismos de participação cidadã. A leitura integral dos 20 artigos selecionados possibilitou uma análise mais aprofundada de seus conteúdos, fortalecendo a construção do referencial empírico. O quantitativo dos artigos da base BRAPCI, considerando o fluxo que abrange desde o primeiro levantamento até a seleção dos que foram lidos na sua íntegra, está demonstrado a seguir na **Tabela 3**.

Tabela 3 - Quantitativo de resultados das buscas na base BRAPCI

<i>String</i> de Busca	Resultado antes do filtro	Resultado após o filtro	Selecionado após leitura crítica do resumo
"information science" AND "public management"	15	8	3
"information management" AND "public management"	5	3	1
"information science" AND "public services"	9	0	0
"user" AND "public management" AND "information"	7	3	1
"user" AND "information" AND "urban mobility"	0	0	0
"user needs" AND "public services"	100	13	3
"user journey" AND "information"	2	2	0
"user experience" AND "public services"	100	31	2
"user experience" AND "information" AND "citizen"	0	0	0
"user experience" AND "information science"	18	3	1
"Information source" and "public services"	100	23	0
"Popular Participation" AND "information"	120	25	9
Total			20

Fonte: Elaborada pela autora (2024).

Registra-se aqui que os artigos das três bases, selecionados para leitura integral foram ainda codificados e agrupados em quatro áreas, de acordo com a característica do local de publicação.

O agrupamento está listado na **Tabela 4**.

Tabela 4 - Agrupamento por área característica do local da publicação

Área característica do local da publicação	Código	Quantidade de artigos na base Scopus	Quantidade de artigos na base <i>Web of Science</i>	Quantidade de artigos na base BRAPCI
Tecnologia / Computação / Informática / Engenharia	A	10	3	2
Administração/Economia/Gestão	B	15	9	0
Ciência da Informação	C	14	7	18
Outros	D	10	5	0

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

A distribuição dos artigos nas diferentes áreas características do local de publicação evidencia a natureza interdisciplinar do corpo teórico da pesquisa. A presença significativa de estudos oriundos das áreas de Ciência da Informação, Administração/Gestão, Tecnologia e Computação, além de outras áreas correlatas, contribui para a construção de um referencial robusto e multifacetado, que articula distintos enfoques sobre a gestão da informação, a participação social e a atuação governamental. Essa diversidade é estratégica, pois permite compreender o objeto de estudo sob diferentes prismas, enriquecendo as análises e fortalecendo os aportes conceituais que sustentam a investigação.

Apesar do crescimento no número de estudos sobre participação social e informação pública, ainda são escassas as produções que analisam de forma integrada a gestão da informação em instâncias de participação local, como as Comissões Regionais de Transportes e Trânsito. Essa lacuna reforça a originalidade desta pesquisa e evidencia sua contribuição potencial para o avanço do conhecimento na interface entre informação, cidadania e governança municipal.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo apresenta os fundamentos teóricos que sustentam a pesquisa, articulando conceitos de gestão pública, participação popular, informação, inovação e mobilidade urbana sob a ótica da Ciência da Informação. São discutidas as relações entre governo e sociedade, considerando o papel do cidadão nos processos informacionais mediados por tecnologias, bem como os desafios para a efetiva participação social. A abordagem inclui, ainda, a caracterização das fontes de informação no contexto da gestão pública e, por fim, uma análise específica sobre as Comissões Regionais de Transportes e Trânsito (CRTTs), compreendidas como estruturas potenciais de mediação entre o poder público e a comunidade. A organização do capítulo busca evidenciar como esses elementos se conectam para compreender a CRTT como elo estratégico de circulação e apropriação da informação pública.

3.1 Relações governo e sociedade: Gestão Pública, Participação Popular, Informação, Inovação e Tecnologia

A construção de uma sociedade mais participativa, informada e conectada com os processos de decisão pública exige uma análise aprofundada das relações entre governo e sociedade. Esta seção discute, sob a perspectiva da Ciência da Informação, os principais elementos que compõem essa interface: a gestão pública, a participação popular, o papel do cidadão como sujeito informacional, o uso de tecnologias e inovação e os fluxos informacionais que permeiam esses contextos. A partir de uma abordagem multidimensional, examina-se como a informação atua como elemento estruturante na mediação entre os interesses da população e as ações do poder público, especialmente em áreas sensíveis como a mobilidade urbana. Cada subseção desenvolve um recorte específico, permitindo compreender o cidadão como ator estratégico nos processos de governança informacional e destacando os desafios e oportunidades que emergem nesse cenário.

3.1.1 Gestão da Informação e Poder Público

A Gestão da Informação (GI) é central para compreender as relações entre governo e sociedade, especialmente quando se busca desenvolver canais institucionais mais abertos, responsivos e transparentes. Trata-se de um campo que, segundo Saracevic (1996), desde os primórdios da Ciência da Informação, foca na eficácia do acesso, da organização e da relevância dos recursos informacionais.

Choo (2003) descreve a informação como ativo estratégico que permite às organizações compreender o ambiente externo, aprender continuamente e embasar suas decisões. Essa perspectiva é complementada por McGee e Prusak (1994), que apresentam a GI como um ciclo composto por etapas interdependentes, desde a identificação das necessidades informacionais até o uso estratégico da informação.

A Gestão da Informação (GI) é central para compreender as relações entre governo e sociedade, especialmente quando se busca desenvolver canais institucionais mais abertos, responsivos e transparentes. Trata-se de um campo que, segundo Saracevic (1996), desde os primórdios da Ciência da Informação, foca na eficácia do acesso, da organização e da relevância dos recursos informacionais.

McGee e Prusak (1994) apresentam a GI como um ciclo composto por etapas interdependentes, desde a identificação das necessidades informacionais até o uso estratégico da informação. Choo (2003), por sua vez, descreve a informação como ativo essencial para que organizações compreendam o ambiente externo, aprendam continuamente e embasem suas decisões. Barbosa (2008) contribui ao diferenciar GI e Gestão do Conhecimento: enquanto a primeira foca na informação registrada (explícita), a segunda exige a mobilização e socialização do conhecimento pessoal (tácito), presente nos atores e nas experiências.

Lara e Gosling (2016) reforçam essa visão ao indicarem que a gestão da informação deve considerar a personalização dos serviços públicos a partir das necessidades reais dos cidadãos, mapeadas por meio de dados confiáveis. Isso reforça a importância de entender os fluxos de informação entre comunidade e poder público não como meras trocas técnicas, mas como dispositivos capazes de transformar conhecimento tácito em decisões coletivas.

Resende e Borges (2015) já alertavam que a mera disponibilização de dados não garante seu uso efetivo, sendo comum a presença de portais desatualizados, informações técnicas e formatos de difícil compreensão por parte da população.

Maciel (2020) destaca que, nas últimas décadas, o Brasil promoveu avanços importantes em governança digital voltados à transparência e à participação social. Entre os marcos legais e institucionais estão a criação da Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar nº 101/2000), o Portal da Transparência do Governo Federal, lançado em 2004 pela Controladoria-Geral da União (CGU), e a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), que fortaleceu o direito de acesso às informações públicas. A autora menciona ainda a Política de Dados Abertos da Administração Pública Federal (Decreto nº 8.777/2016), os Planos de Ação da Parceria para Governo Aberto (OGP), o Código de Defesa do Usuário

de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017) e a Estratégia de Governo Digital 2020-2022, coordenada pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia.

Pérez et al. (2021) sugerem que uma Nova Administração Pública deve incorporar dimensões tecnológicas e comunicacionais como base para decisões públicas mais robustas, eficientes e dialógicas. Essa integração entre informação, participação e gestão é especialmente pertinente ao objeto desta dissertação.

Nonato e Aganette (2022) propõem uma revisão histórica do conceito de GI, indicando sua maturação como disciplina estratégica que articula informação, tecnologia e gestão organizacional. A trajetória evolutiva do conceito de Gestão da Informação, desde sua origem com Otlet (1934) até os modelos mais recentes, está sintetizada no **Quadro 3**, com base em sistematização proposta pelos autores.

Melo e Finger (2023) reforçam que o letramento informacional da população e a forma como os dados são apresentados influenciam diretamente o exercício da cidadania. Nesse sentido, a GI deve se orientar para a experiência do usuário e para a inteligibilidade dos dados, princípios que ganham ainda mais relevância em contextos participativos.

Com base nesse conjunto de abordagens, torna-se possível analisar como as Comissões Regionais de Transportes e Trânsito (CRTTs) de Belo Horizonte operam como instâncias mediadoras da informação entre governo e sociedade. Cabe investigar de que maneira a GI se manifesta na prática dessas comissões, não apenas em sua função de registro e comunicação, mas enquanto estratégia para fomentar a escuta qualificada, a participação cidadã e a transparência na gestão pública.

Quadro 3 - Evolução teórica conceitual do termo GI

Ano	Autor	Definição	A quem foi referenciado
1934	Paul Otlet	Considerado marco inicial da GI, com foco na organização dos documentos.	Barbosa (2008) Rayward (1991)
1945	Vannevar Bush	Idealizou um dispositivo para armazenar e recuperar informações, antecipando sistemas digitais.	Barbosa (2008)
1960	Robert S. Taylor	Conceito do termo GRI. Relacionou GI com Administração, Ciência da Computação e Ciência da Informação.	Barbosa (2008)
1980	<i>US Public Act - A130</i>	Estabeleceu a GI como recurso estratégico em políticas públicas norte-americanas.	Belluzzo (2017)
1988	Rowley	Enfatizou a GI como disciplina organizacional voltada à otimização dos fluxos informacionais.	Nonato; Aganette (2022)
1989	Picot	Propôs a GI como ferramenta para eficiência organizacional.	Nonato; Aganette (2022)
1992	Páez Urdaneta	Definiu GI como processo vital de gestão em múltiplas dimensões.	Nonato; Aganette (2022)

Quadro 3 - Evolução teórica conceitual do termo GI (continuação)

Ano	Autor	Definição	A quem foi referenciado
1994	McGee e Prusak	Modelo de GI composto de seis fases 6 (seis) fases: (1) identificação de necessidades e requisitos de informação, (2) aquisição/coleta de informações, (3) classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação, (4) desenvolvimento de produtos e serviços de informação, (5) distribuição e disseminação da informação e (6) análise e uso da informação.	Nonato; Aganette (2022)
1995	Choo	Destacou a GI como base para aprendizado organizacional e adaptação ao ambiente.	Nonato; Aganette (2022)
1998	Davenport	Propôs abordagem holística chamada “ecologia da informação”.	Nonato; Aganette (2022)
2004	Beal	Introduziu o termo “gestão estratégica da informação”.	Nonato; Aganette (2022)
2005	Schlögl	Relacionou GI à gestão do conhecimento, discutindo suas fronteiras conceituais.	Nonato; Aganette (2022)
2008	Barbosa	Diferenciou GI e gestão do conhecimento. GI focaliza a informação ou o conhecimento registrado (conhecimento explícito). Gestão do conhecimento destaca o conhecimento pessoal, muitas vezes tácito (conhecimento tácito), e que, para ser efetivamente utilizado, antes precisa ser descoberto e socializado.	Nonato; Aganette (2022)
2008	Rodriguez Cruz	Enfatizou o uso da informação como elemento funcional nas organizações.	Nonato; Aganette (2022)
2010	Detlor	Apresentou a GI sob três perspectivas: organizacional, das bibliotecas e pessoal.	Nonato; Aganette (2022)
2011	Ponjuán Dante	Destacou a GI como processo estratégico aplicável a qualquer tipo de organização.	Nonato; Aganette (2022)
2016	Saeger et. al	Defendem modelos de GI adaptáveis às necessidades dos fluxos informacionais das organizações.	Nonato; Aganette (2022)
2017	Belluzzo	Apontou desafios contemporâneos da GI, como volume de dados e necessidade de criticidade na informação.	Nonato; Aganette (2022)
2017	Pinto	Identificou duas vertentes na GI: como prática da Ciência da Informação e como recurso estratégico.	Nonato; Aganette (2022)

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Pérez et al. (2021) apresentam o entendimento de que a Sociedade da Informação não se manifesta apenas pela utilização de tecnologias, mas também pela gestão dinâmica de seu conteúdo informacional, formatos, esquemas de dados e acesso. Além disso, uma comunicação eficaz é crucial, tendo impacto direto em um novo tipo de Gestão Pública. Ainda nessa ótica, e segundo os autores, essa “Nova Administração Pública” considera a dimensão tecnológica, informacional e comunicativa (tecnologia–informação–comunicação) como um meio para fortalecer sua relação com os cidadãos, criar produtos de informação mais robustos,

oferecer serviços mais eficientes, documentar decisões de forma mais adequada e promover uma comunicação mais dialógica com a população.

Pensar estrategicamente a informação, seus fluxos e sua eficácia é tarefa primordial na compreensão da relação entre governo e comunidade. É relevante ter como ponto de partida o Planejamento Estratégico traçado pela instituição a ser analisada, seus públicos de interesse e os contextos nos quais esses públicos estão inseridos, considerando-se aspectos individuais e coletivos, os interesses desses públicos, as relações em diferentes níveis entre públicos e instituições e a eficácia da informação que circula entre eles.

Cruz e Fernandes (2013) demonstraram, a partir de um estudo de caso em uma organização pública federal, que a tomada de decisões estratégicas está diretamente ligada à disponibilidade e à qualidade das informações. Quando a informação é insuficiente, desorganizada ou mal interpretada, os gestores tendem a recorrer a estratégias alternativas, como experiências anteriores ou percepções subjetivas. Essa prática pode comprometer a eficácia dos processos decisórios e evidencia a urgência de uma gestão informacional estruturada e alinhada aos objetivos estratégicos da organização pública.

Nonato e Aganette (2022) afirmam que entender o que realmente é a Gestão da Informação (GI) e sua interface com as disciplinas de gestão organizacional e tecnologia da informação e comunicação facilita a concepção, a implementação e a manutenção dos processos de GI nas organizações.

3.1.2 A Gestão Pública e a Participação Popular

A percepção comum de democracia é frequentemente reduzida ao período eleitoral e ao ato de votar. Porém, acreditar que escolher representantes, aguardar que eles decidam tudo sobre questões sociais e simplesmente aceitar essas decisões não define um povo verdadeiramente democrático, pois a essência da democracia é a participação ativa. Quando a população se envolve diretamente, surgem ganhos importantes, como o monitoramento de obras e serviços públicos, a busca por igualdade de oportunidades e a criação de políticas públicas que reflitam melhor a realidade e os desejos de cada comunidade, ampliando, assim, seus efeitos positivos. Além de gerar benefícios práticos, o ato de participar atende a uma necessidade emocional, relacionada à satisfação e ao sentimento de pertencimento ao coletivo (Bordenave, 1986, p. 23).

Campos, Paiva e Gomes (2013) esclarecem que a reforma administrativa ocorrida na década de 1990 redefiniu o papel do Estado brasileiro, que deixou de ser o responsável direto pelo desenvolvimento econômico e social, via produção de bens e serviços, para se adequar a uma nova função de Estado gerencial, com caráter democrático e eficiente.

A chave do desempenho institucional nas organizações públicas é a participação cidadã. Uma democracia forte baseia-se na ideia de uma comunidade autônoma de cidadãos, capazes de buscar objetivos comuns e de agir com reciprocidade, graças ao seu espírito cívico e às suas instituições participativas (Campos; Paiva; Gomes, 2013).

Duarte e Machado (2013) apresentam o conceito de Controle Social, entendido como o processo no qual a população participa, por meio de representantes, da definição, execução e acompanhamento das políticas públicas do governo.

Ao longo dos últimos anos do século XX e início do século XXI, surgiram, em todo o mundo, diversas redes e organizações da sociedade civil que promovem as liberdades públicas e privadas de forma ética, trazendo novas formas de associativismo à cena política. A ideia de redes ganhou destaque não só nas ciências humanas e sociais, mas também em outras áreas do conhecimento, incluindo as ciências naturais e exatas. As redes oferecem a possibilidade de estabelecer relações mais horizontais entre atores, sendo uma alternativa às tradicionais estruturas hierárquicas verticais ou piramidais (Mendes *et al.*, 2013).

A internet tem proporcionado novas possibilidades para o exercício da cidadania, especialmente no que diz respeito à construção de esferas públicas digitais, que vão além do simples acesso à informação. Santos (2013) ressalta que, para além da disponibilização de dados, a participação política efetiva requer ações institucionais que promovam interações significativas entre cidadãos e seus representantes. Nesse contexto, torna-se necessário repensar as formas de escuta e de retorno às manifestações sociais, de modo a tornar o Estado mais responsivo e transparente às demandas da sociedade. O autor analisou websites dos deputados da Assembleia Legislativa da Bahia e evidenciou que, embora a web ofereça potencial para democratizar o acesso à informação e promover maior interação entre representantes e cidadãos, essa promessa ainda esbarra em limitações práticas. A ausência de espaços efetivos de diálogo, como fóruns ativos de discussão, e a baixa taxa de resposta às mensagens enviadas pelos usuários indicam uma lacuna entre as possibilidades tecnológicas e a efetiva participação cidadã.

O fortalecimento da participação cidadã nas políticas públicas demanda não apenas canais institucionais abertos, mas também uma escuta ativa que valorize os saberes da comunidade. Manda (2014), ao refletir sobre experiências em países em desenvolvimento, ressalta que a criação de espaços de diálogo entre governo e cidadãos, com foco na tomada de decisão compartilhada e na escuta qualificada, é fundamental para gerar transformações sociais sustentáveis. Para o autor, é preciso que os processos de engajamento comunitário se desloquem do modelo informativo unilateral para formas participativas, em que a população contribua ativamente com ideias, necessidades e avaliações das ações públicas. Essa perspectiva é apresentada pelo autor, ao analisar a necessidade da comunicação dialógica e

da participação popular como catalisadores para o desenvolvimento social sustentável no mundo em desenvolvimento. Para esse autor, é preciso buscar a comunicação pública, na qual as pessoas são levadas a tomar decisões com base no diálogo e em informações confiáveis e qualificadas, em vez de propagandas manipuladoras.

Com base no estudo de Cunha, Coelho e Pozzebon (2014), um dos exemplos de participação popular no governo é o Orçamento Participativo (OP), que permite aos cidadãos influenciar ou decidir sobre os orçamentos públicos. No Brasil, Porto Alegre (RS) foi a cidade pioneira. Em 1993, Belo Horizonte (MG) implementou seu próprio modelo e, em 2006, lançou o chamado OP Digital, com o objetivo de utilizar a internet para engajar os cidadãos que não participavam das reuniões presenciais. Essa versão digital permitia à população votar online em obras públicas a serem realizadas nos anos seguintes. A experiência foi repetida em 2008 e 2011, mas com queda progressiva na adesão: cerca de 170 mil pessoas participaram em 2006, 124 mil em 2008 e apenas 25 mil em 2011. Os autores apontam que, ao ser descrito pela imprensa e pelo governo apenas como um processo de votação, eleição ou escolha, o OP Digital conferiu ao cidadão um papel passivo e reduziu as exigências de provisão de informação de qualidade. Além disso, o enquadramento do OP Digital como uma simples ferramenta digital teria enfraquecido seu potencial transformador como plataforma de empoderamento na relação entre cidadão e governo.

O envolvimento do cidadão causa impactos na melhoria dos resultados das organizações públicas. Kerret e Menahem (2015) afirmam que a Gestão Colaborativa pode ter impacto direto, por exemplo, ao produzir informações, *know-how* e melhores práticas que são disseminadas e compartilhadas, contribuindo, assim, para melhores resultados políticos.

Outro aspecto importante é a atenção à formação e capacitação dos usuários e públicos sobre os serviços e informações fornecidos pelas instituições. Katuu (2015) esclarece que por meio de programas educativos, o público obtém uma visão ampla dos diferentes serviços que as instituições têm para oferecer, a fim de expor o número e a variedade de formas de explorar os recursos, dependendo das necessidades de informação dos utilizadores e formando um público esclarecido que compreenda melhor as políticas de acesso legal, físico e intelectual.

Ainda segundo Katuu (2015), tradicionalmente, os programas de educação de usuários baseavam-se, em grande parte, na realização de eventos informativos, com um fluxo de informação predominantemente unidirecional, das instituições para os usuários. Em uma abordagem mais contemporânea, esses programas tornam-se mais interativos, reconhecendo que os usuários possuem distintos níveis de familiaridade com os serviços, desde leigos até especialistas, o que demanda estratégias mais flexíveis e dialógicas. Assim,

a educação deixa de ser apenas um suporte para a utilização técnica dos serviços e passa a valorizar também os conhecimentos e experiências que os próprios usuários podem oferecer.

Caridad e Martínez (2016) evidenciam uma mudança qualitativa nas políticas públicas de informação, na qual os cidadãos não apenas acessam dados, mas participam ativamente de seu tratamento, visualização e reaproveitamento. A experiência apresentada pelas autoras envolve iniciativas do movimento Parlamento Aberto na Espanha, em que organizações da sociedade civil, conhecidas como Organizações de Monitoramento Parlamentar (PMOs), desenvolvem ferramentas que tornam mais compreensíveis os dados legislativos abertos, permitindo que a própria população fiscalize, acompanhe e participe do processo político. Essa atuação vai desde o monitoramento da atuação parlamentar até a criação de visualizações e indicadores com base nos dados coletados. Nesse cenário, a colaboração entre governo e sociedade civil passa a ser essencial para ampliar a transparência, fortalecer a confiança nas instituições e promover práticas de democracia colaborativa.

Mais um exemplo que ilustra a importância da participação popular no aprimoramento da gestão pública é o da Biblioteca Pública de Salamanca, analisado por Guerreiro e Hilario (2017). Os autores demonstram como a aplicação de dinâmicas participativas permitiu estabelecer uma relação mais estreita entre a instituição e a comunidade, promovendo não apenas serviços mais alinhados às necessidades locais, mas também fortalecendo o senso de pertencimento dos cidadãos. A experiência revela que a participação cidadã vai além da consulta pontual: trata-se de um processo contínuo que favorece a transparência, a eficiência e a legitimidade das decisões públicas, ao mesmo tempo que contribui para o desenvolvimento de uma cultura democrática mais robusta. Esses elementos são coerentes com os princípios de uma gestão pública voltada para o cidadão, como preconizado por abordagens contemporâneas da governança.

Há uma grande lacuna entre a capacidade de gerar interesse participativo e sua aplicação real no planejamento. É necessário identificar métodos e instrumentos para preencher a lacuna que persiste entre as ações de estímulo ao interesse envolvido e o momento do projeto real (Bettolini; Meschini; Nebiolo 2018).

Silva *et al.* (2018) demonstram, a partir do estudo da *fanpage* do Hemocentro do Ceará, que o Facebook pode atuar como ferramenta de governança e participação social, permitindo que a população não apenas interaja com campanhas públicas, mas também contribua com sugestões e avaliações sobre os serviços ofertados. A análise mostrou que, ao promoverem uma comunicação de baixo custo e grande alcance, as redes sociais têm o potencial de empoderar os cidadãos e aproximar a sociedade das instituições públicas, o que redefine as relações sociais e amplia o engajamento coletivo. O envolvimento espontâneo da

comunidade com as publicações do hemocentro revelou não apenas o apoio à causa da doação de sangue, mas também o uso do espaço digital como instrumento de cidadania e construção de políticas públicas responsivas.

A forma como o cidadão se conecta e interage com o governo em qualquer nível pode ser um fator decisivo que gera benefícios, além de servir como ferramenta de gestão, especialmente quando o objetivo dessa interação é aprimorar as políticas públicas. Nenhuma organização pode funcionar sem relacionamentos, assim como os governos que, em suas três esferas, precisam dialogar com os cidadãos para compreender suas necessidades e expectativas no que diz respeito ao planejamento governamental. Nesse sentido, é recomendado que as entidades públicas adotem estruturas e processos que atendam os cidadãos e, ao mesmo tempo, aproveitem os benefícios de sua participação (Moresi; Lopes; Morais 2018). Os autores ainda afirmam que a participação de cidadãos em políticas públicas é uma oportunidade não apenas para educá-los, mas para aumentar o seu empoderamento. A melhor forma de implementar políticas participativas, de definir sua abrangência e abordagem, ainda é por meio do debate aberto e constante.

A análise feita por Werle (2010) sobre as políticas públicas de esporte e lazer mostra que, embora haja espaços de escuta e consulta à população, as decisões continuam sendo tomadas pelas instâncias superiores do poder público. A autora destaca que a construção de uma participação efetiva depende de um processo formativo que incentive o posicionamento crítico da população e estimule a corresponsabilidade nos processos decisórios. Para ela, a democratização da gestão exige que os cidadãos deixem de ser apenas informantes ou consultados e passem a atuar como sujeitos na construção das políticas públicas.

A experiência dos comitês técnicos de água em Caracas, na Venezuela, analisada por McMillan, Spronk e Caswell (2014), mostra como a participação popular pode ser incorporada à gestão pública como estratégia de coprodução. Esses comitês atuam na mediação entre Estado e comunidade, promovendo maior transparência, inclusão social e fortalecimento da cidadania ao envolver diretamente os moradores na formulação e execução dos serviços públicos.

A ouvidoria é um exemplo de canal estruturado de escuta do cidadão que pode se consolidar como ferramenta de participação popular e produção de informações relevantes para a gestão pública. Ivancko e Bochner (2016) demonstraram, a partir da experiência da ouvidoria do Instituto Vital Brazil, como esse tipo de canal, quando efetivamente implantado, pode funcionar como espaço de interlocução social e de garantia de cidadania, permitindo captar manifestações espontâneas dos usuários que ajudam a identificar fragilidades nos serviços prestados. O estudo mostra que essas manifestações, quando analisadas

estrategicamente, podem funcionar como “eventos sentinela”, sinalizando situações recorrentes de risco e subsidiando melhorias institucionais. A experiência reforça o papel das ouvidorias como instrumentos de aproximação entre instituições públicas e cidadãos, contribuindo para uma gestão mais responsiva e participativa.

As Mesas Técnicas de Telecomunicações (MTT), analisadas por Cariola, Jungemann e Lacabana (2018), representam uma experiência concreta de participação popular associada à transformação socioterritorial. Essas instâncias comunitárias atuam junto ao Estado na definição e implementação de políticas públicas para o acesso à telecomunicação em regiões populares. Os autores apontam que as MTT não apenas ampliam o acesso aos serviços, mas também fortalecem a capacidade organizativa das comunidades e promovem o reconhecimento dos saberes locais na formulação de soluções públicas.

A participação popular, seja por meios formais ou informais, é uma experiência de grande importância na vida das pessoas, pois permite aprendizados sobre cidadania, valores democráticos e desenvolve habilidades de discurso, convivência e respeito às diferenças entre os participantes (Castilho e Nonato, 2020).

São várias as situações relacionadas ao governo nas quais os cidadãos podem ser convidados a participar, como no processo de tomada de decisão pública, informando, votando ou propondo projetos, ou na gestão de crises, partilhando informações precisas e oportunas com outros cidadãos e organizações de emergência. Porém, essas oportunidades não resultam automaticamente em práticas participativas sustentadas ao longo do tempo. As tecnologias móveis e as redes sociais fornecem o substrato para apoiar o empoderamento formal, mas o envolvimento dos cidadãos nos processos de participação ainda é uma questão em aberto (Romano, Díaz; Aedo, 2020).

A experiência de Belém (PA) na elaboração e revisão de seus Planos Diretores é um exemplo notável de gestão participativa no contexto urbano brasileiro. Corrêa e Sobrinho (2020) destacam que, ao longo das décadas de 1990 e 2000, a cidade se consolidou como uma das referências nacionais na institucionalização da participação social, com a criação de instrumentos como conselhos paritários e audiências públicas para o debate das políticas urbanas. Apesar desses avanços, os autores apontam que retrocessos também ocorreram, como a redução do peso da sociedade civil no Conselho de Desenvolvimento Urbano a partir de 2018. O caso de Belém ilustra, assim, os avanços e as fragilidades das políticas participativas, evidenciando que a efetividade da participação está intimamente ligada ao compromisso político e à capacidade das instituições de manter canais de escuta e diálogo com a sociedade civil.

A partir da perspectiva da mobilidade urbana, apenas em 2012 foi instituída a Lei de Mobilidade Urbana, que estabelece diretrizes regulamentadoras para os sistemas de mobilidade no Brasil, prevendo ações do poder público com abertura para maior participação social, imprescindível, uma vez que são as pessoas os atores principais no contexto cidade-mobilidade (Cavalcante *et al.*, 2020).

É assegurado aos usuários do Sistema Nacional de Mobilidade Urbana, o direito de receber um serviço adequado; participar do planejamento, fiscalização e avaliação da política local de mobilidade; ser informado, de forma gratuita e acessível, sobre itinerários, horários, tarifas e interações com outros modais; e ter um ambiente seguro e acessível. Além disso, legalmente, assegura-se a participação da sociedade civil na Política Nacional de Mobilidade Urbana por meio de órgãos colegiados com representantes do Poder Executivo, ouvidorias, audiências públicas e sistemas de comunicação que avaliem a satisfação dos cidadãos e prestem contas (BRASIL, 2012).

Segundo Cavalcante *et al.* (2020), apesar de a legislação dar importância à participação popular quanto às decisões referentes ao processo de mobilidade urbana, percebe-se que os poderes deliberativos ainda permanecem nas mãos da máquina estatal, enquanto existe um hiato entre o cidadão e a gestão pública, o que leva à dúvida sobre a existência e o funcionamento de mecanismos efetivos de participação popular capazes de incluir os anseios da população nas decisões referentes às políticas de mobilidade urbana.

A visão da atual administração pública é fundamentada no reconhecimento do novo serviço público. Este é caracterizado pela teoria democrática, centrada no interesse público baseado em diálogos e valores compartilhados, nos cidadãos e no papel do governo de servir, tendo como base o serviço público com o desejo de contribuir para a sociedade e os interesses dos cidadãos (Rodríguez-Cruz, 2020).

Faz-se necessário distinguir a transparência propriamente dita, que comumente possui leis específicas incluindo os temas acesso à informação pública e boa governança, da participação cidadã e das diretrizes para fornecer uma boa informação, que não têm legislação específica como tal (Simelio-Solà; Ferré-Pavia; Herrero-Gutiérrez, 2021).

Brito *et al.* (2022) afirmam que construir processos efetivamente participativos é um grande desafio, exigindo conhecimento, organização e vontade política, para que a ausência de participação comunitária não se torne fator de invalidez ou insucesso.

Resek *et al.* (2022) afirmam que o crescimento e a diversificação do debate público permitiram que a sociedade civil se tornasse mais participativa nos processos de tomada de decisão, possibilitando a participação cidadã, entendida como a interação entre a sociedade civil e o poder público para a resolução de problemas.

Democracia participativa refere-se a um modelo em que os cidadãos têm a oportunidade de se envolver ativamente nos processos de tomada de decisões e na condução das políticas públicas. Nesse modelo, há uma participação real dos indivíduos nas escolhas públicas, indo além de uma participação meramente formal. Democracia digital é o regime de governo no qual há utilização de recursos tecnológicos e da Internet para o aprimoramento ou a criação de instrumentos democráticos de participação, interação e controle no processo de decisão e condução das políticas públicas. O foco na criação de ferramentas digitais baseadas na Internet, voltadas para a democracia e que possibilitem ou reforcem a participação e a interação entre governantes e governados, constitui o ponto de convergência entre as democracias participativa e digital, dando origem ao conceito de democracia participativa digital (Tavares; Vieira, 2022).

A partir dos conceitos de democracia participativa e democracia digital, é interessante observar a definição de democracia eletrônica proposta por Lévy (1999, p. 186):

A verdadeira democracia eletrônica consiste em encorajar, tanto quanto possível graças às possibilidades de comunicação interativa e coletiva oferecidas pelo ciberespaço a expressão e a elaboração dos problemas da cidade pelos próprios cidadãos, a auto-organização das comunidades locais, a participação nas deliberações por parte dos grupos diretamente envolvidos nas decisões, na transparência das políticas públicas e na sua avaliação pelos cidadãos.

Não há desmerecimento à participação popular realizada pessoalmente em espaços físicos, mas é necessário que se explore o potencial amplificador para a participação popular dos recursos das tecnologias da informação e comunicação que poderiam ser aplicados nesses ambientes, por meio de processo de engenharia de *software*, com criação de instrumentos, aplicativos, sítios eletrônicos ou ferramentas digitais (Tavares e Vieira 2022).

A utilização de comunidades virtuais como ferramenta de participação democrática representa uma alternativa promissora na mediação entre cidadãos e governo. Maciel, Roque e Garcia (2010) propuseram e testaram um modelo de comunidade virtual denominado “Comunidade de Cidadania Democrática” (DCC), estruturado para processos consultivos e deliberativos. O ambiente inclui recursos como perfis de cidadãos, biblioteca de informações, fóruns estruturados de debate, espaço de socialização e mecanismos de votação, promovendo uma experiência de participação ativa e informada. Os autores destacam que tais ferramentas podem estimular o engajamento popular, ao oferecer canais interativos e transparentes para a expressão de opiniões e deliberação coletiva, contribuindo para a construção de políticas públicas mais legítimas e responsivas.

Um exemplo interessante de uso de tecnologias digitais para fomentar a participação cidadã no planejamento urbano é a plataforma “Fala Curitiba”, analisada por

Ferreira e Coelho (2021). Trata-se de um programa de consulta pública implementado pela Prefeitura de Curitiba, com o objetivo de envolver a população na definição das prioridades orçamentárias da cidade. As autoras mostram que, ao permitir a participação direta dos cidadãos por meio de um sistema informatizado, responsivo e acessível, o programa ampliou o alcance e a diversidade de participantes, promovendo maior engajamento social e contribuindo para o empoderamento da população frente às decisões governamentais. A iniciativa ilustra como a adoção de plataformas digitais pode ser um instrumento eficaz para integrar os cidadãos à gestão pública, especialmente em contextos de cidades inteligentes.

Em um estudo realizado por Hammes *et al.* (2022), os autores concluíram que as formas de participação oferecidas pelo poder público se apresentam, por vezes, como acontecimentos complexos, nos quais o cidadão não se vê como parte funcional. Há, portanto, o desejo de simplificar os métodos oferecidos pela gestão pública para o exercício da cidadania, de modo que o cidadão se sinta à vontade para expor o conhecimento que possui sobre a região onde vive.

Segundo Roesler, Rezende e Almeida (2023), a cidade, além de ser o local onde as pessoas residem e trabalham, abriga espaços públicos criados socialmente. Esses espaços são áreas de interação nas quais, por meio da formulação de políticas públicas, estratégias urbanas e serviços públicos, o governo municipal responde às necessidades dos cidadãos, melhorando sua qualidade de vida, facilitando a gestão urbana e incentivando a participação cidadã.

O papel da participação cidadã na identificação de possíveis impactos, na definição de estratégias de implementação de políticas para a mobilidade urbana e no planejamento de uma cidade mais habitável ainda não foi completamente explorado. A eficácia dessas políticas é amplamente influenciada por intensas controvérsias sociais. Compreender a opinião dos cidadãos, assim como o nível de aceitação de determinadas medidas propostas, é essencial para os processos de planejamento e gestão das administrações locais (Jiménez-Espada; García; González-Escobar, 2023).

3.1.3 Cidadão, Informação, Inovação e Tecnologia

A experiência do cidadão no contexto contemporâneo está interconectada aos temas relacionados à informação, inovação e tecnologias. As inovações têm potencial para transformar a dinâmica entre cidadãos e a informação, promovendo soluções que atendam às necessidades sociais e incentivem a participação ativa em processos decisórios. A tecnologia tem papel estratégico como facilitadora de mudanças e reforça a importância de integrar inovação e informação em iniciativas voltadas para o bem-estar coletivo.

Dentre os diversos tipos de possibilidades de participação, destaca-se a inovação aberta, termo com origem na economia e impacto nos processos de tomada de decisão. Chesbrough (2003) define a inovação aberta como uma abordagem em que ideias valiosas podem ser geradas tanto dentro quanto fora das organizações, destacando a importância da aquisição de conhecimento externo em pé de igualdade com o desenvolvimento interno de ideias. O autor mostra que, sob essa perspectiva, a fronteira entre a empresa e o ambiente externo se torna mais flexível, permitindo a integração de tecnologias e conhecimentos externos em iniciativas internas, ao mesmo tempo em que soluções internas podem influenciar atividades externas à organização.

Uma das técnicas utilizadas para melhorias e inovação de serviços é o *blueprinting* de serviços, um modelo de análise de processos no qual clientes/usuários participam da identificação das dificuldades que encontram. Na forma mais simples, envolve mapear visualmente a experiência do serviço sob o ponto de vista do cliente. O mapeamento dos processos de um serviço envolve diferentes componentes (cliente, ações de *front* e *backstage*, processos de suporte e evidências físicas) que são separados por linhas (Pretlow e Sobel, 2015).

Outra forma de participação que tem como base a ideia de colaboração é a do Governo Eletrônico. Wirtz *et al.* (2017) apontam que, no início da década de 1990, o “movimento de reinvenção do governo” ganhou força na área política. Essa reinvenção estava intimamente ligada à utilização de modernas tecnologias de informação e comunicação, que objetivavam aumentar a produtividade da administração pública e também satisfazer as exigências dos cidadãos. Nesse contexto, surgiu o termo “governo eletrônico”. Desde então, a transformação da administração pública em organizações de serviços voltadas para os cidadãos tem avançado continuamente, e o interesse governamental em tecnologias de informação e comunicação modernas e eficazes para apoiar soluções de governo eletrônico e expandir os serviços públicos tem aumentado de forma constante.

Compreender as reais demandas dos usuários e cidadãos é de fundamental importância para que os processos de comunicação e informação garantam transparência, eficiência e real utilidade. Diversas abordagens e metodologias podem ser empregadas para essa aproximação da compreensão dessas necessidades. O processo de jornada de informação e as metodologias de *design thinking* (DT), por exemplo, reúnem pontos comuns, uma vez que são essencialmente humanos. O DT pode ser aplicado por profissionais de informação para todas as partes do processo que possam ser desenvolvidas e otimizadas para garantir ao usuário uma jornada de informação significativa. Metodologias como a do DT inovam colocando as pessoas no centro do processo, imergindo na comunidade e conhecendo a sua complexidade, objetivando encontrar uma solução eficaz e prevenir

respostas impostas de cima para baixo pelas instituições. Isso abre uma nova maneira de compreender todas as etapas e caminhos da jornada do usuário de maneira mais detalhada (Nakano; Oliveira; Jorente, 2018).

Segundo Rodrigues (2018), o grande fluxo informacional, impulsionado pela crescente produção de conteúdos digitais e pela crescente busca de informações, gera novas demandas de artefatos e profissionais ligados à produção, gestão e *design* da informação. Frente às questões referentes ao aumento do volume informacional, a Ciência da Informação volta sua atenção, com sua latente vocação interdisciplinar, para importantes pesquisas no campo das Ciências Sociais Aplicadas. O enorme volume informacional existente e disponível por meio da *web* demanda a atenção de profissionais ligados à Tecnologia e à Ciência da Informação, assim como à Comunicação, dentre outras áreas.

Gil-Garcia, Dawes e Pardo (2018) apontam ser difícil imaginar qualquer função governamental ou processo de governança que não envolva o uso extensivo de informação e tecnologia. O uso de tecnologias da informação e comunicação (TIC) no governo e a explosão de informações digitais em toda a sociedade oferecem a possibilidade de um governo mais eficiente, transparente e eficaz. Ao mesmo tempo, essas tendências desafiam noções tradicionais de administração, gestão, organização, responsabilidade e engajamento.

Os cidadãos envolvem-se em projetos sociais por diferentes razões, incluindo interesse pessoal, altruísmo ou curiosidade sobre coisas novas. Para compreender o processo de participação cidadã, é interessante observar também o conceito de *feedback*. Segundo Tang, Zhou e Yu (2019), o *feedback* pode ser projetado para aumentar a motivação individual e, assim, influenciar o comportamento das pessoas. Quando bem aplicado, pode ser uma ferramenta poderosa para engajar os usuários e melhorar seu desempenho em atividades relacionadas à participação cidadã e outras iniciativas tecnológicas.

Schmidhuber *et al.* (2019) analisam a participação de indivíduos por meio de plataformas que incentivam a contribuição de ideias, conhecidas como *crowdsourcings*, que buscam recrutar pessoas para conceber e executar serviços governamentais, além de explorar a inteligência coletiva em busca de soluções e compreensão situacional. Eles recomendam que, para aumentar a satisfação pública, os gestores intensifiquem as interações entre governo e população, desenvolvendo projetos de governo aberto e ampliando as oportunidades de participação. Os resultados também indicam que a atividade da plataforma, como a frequência de compartilhamento de ideias, apresenta relação positiva com as percepções sobre governo aberto.

Tovar e Recio (2019) apontam, como arranjo do modelo de governo aberto, a coleta, organização e disposição de dados, fornecendo variedade de fontes e atendendo a padrões de reutilização, bem como a possibilidade de geração de novas informações e, como

consequência, fortalecendo a democracia deliberativa que ocorre a partir da participação cidadã.

Cole, Ezziane e Watkins (2019) apontaram que plataformas que hospedam fóruns de discussão curados socialmente, gerenciados por moderadores voluntários capazes de definir regras e bem administrados, podem representar um espaço de informações úteis e interessantes, contribuindo para a promoção de informações confiáveis e de alta qualidade, incluindo ainda estruturas de votação.

Em meio a tantas opções trazidas pelas tecnologias e por novas práticas informacionais, faz-se necessária uma pausa para destacar um ponto importante abordado por Lima (2019): as Tecnologias da Informação e Comunicação, especialmente as ferramentas móveis e a Internet, oferecem novas formas de compensar a interação entre governos e cidadãos, promovendo uma maior participação da sociedade no controle e na gestão pública. Nesse cenário, surge o conceito de e-Participação, definido como o uso das TICs para envolver os cidadãos em processos políticos, na tomada de decisões e na criação e entrega de serviços, com o objetivo de torná-los mais participativos, inclusivos e democráticos.

No entanto, principalmente em países em desenvolvimento, existe o risco de que esse processo amplie a exclusão de certos setores da sociedade, uma vez que grande parte da população não tem acesso contínuo às facilidades e serviços oferecidos pelas TICs.

A gamificação é outra possibilidade que surge em um cenário no qual se deseja trabalhar a ideia de participação popular aliada à inovação e às novas tecnologias. A partir de propostas de ação coletiva, instituições podem aproveitar oportunidades proporcionando novas experiências, permitindo aos usuários compartilhar informações e trabalhar em conjunto por meio de tecnologias colaborativas (Adornes e Muniz, 2019). A aplicação de dinâmicas de jogos específicas, motivando os envolvidos e oferecendo benefícios, pode proporcionar considerável aumento na interação social em diferentes contextos.

Os mecanismos de gamificação afetam positivamente o envolvimento cidadão e a eficácia da aplicação. A gamificação faz com que os usuários: (a) se sintam mais curiosos e envolvidos nos objetivos sociais do aplicativo; (b) sintam mais prazer ao utilizar o aplicativo; e (c) aumentem significativamente a atenção e o comprometimento enquanto atuam em uma missão (Romano; Díaz; Aedo, 2020).

Sobre o governo aberto, Skaržauskienė e Maciulienė (2020) argumentam que, no setor público, as novas teorias de governança e as iniciativas de governo aberto indicam que o governo não pode ser o único responsável pela criação de valor público. Essa perspectiva cocriativa difere fundamentalmente dos métodos tradicionais de envolvimento público, pois foca na influência coletiva e na responsabilidade compartilhada entre as entidades. Enquanto

o envolvimento cívico se limita à participação em iniciativas e campanhas existentes, a abordagem cocriativa capacita os cidadãos a desenvolverem suas próprias soluções, criarem novas ferramentas e encontrarem formas inovadoras de auto-organização.

O avanço tecnológico no campo da comunicação vai além de simplesmente conectar pessoas, expandindo a interação com objetos cotidianos para além de suas dimensões físicas e geográficas. A internet está introduzindo uma nova era de comunicação, envolvendo tanto a conexão entre pessoas e objetos quanto entre os próprios objetos, algo viabilizado pelo desenvolvimento da “Internet das Coisas” (Dias; Oliveira; Ferrer, 2022). A Internet das Coisas (IoT) refere-se a um ambiente em que objetos físicos estão interconectados à internet por meio de sensores embarcados, formando um ecossistema de computação ubíqua. Essa tecnologia visa facilitar a vida diária das pessoas ao incorporar soluções funcionais nos processos do cotidiano (Magrani, 2018, p. 20). Na Internet das Coisas, a computação ubíqua permite que dispositivos interajam de forma constante e integrada com as pessoas e o ambiente. Dias, Oliveira e Ferrer (2022) fazem um importante apontamento sobre o tema, relacionando-o à participação cidadã. As tecnologias ligadas à Internet das Coisas abrem espaço para o estímulo ao debate público por meio de consultas, pesquisas, votos consultivos e submissão de projetos aos cidadãos, direcionando cada vez mais o foco das cidades para o protagonismo cidadão, por meio de seu engajamento em questões de interesse público.

Ainda no campo das tecnologias aplicadas à gestão da informação, Ciupak *et al.* (2021) apontam o potencial das ferramentas de apoio à análise de dados, que possibilitam o cruzamento de informações oriundas de diferentes fontes para apoiar a tomada de decisão estratégica. Tais soluções, ao integrarem dados dispersos e apresentarem visualizações que facilitam sua interpretação, podem melhorar significativamente os processos de planejamento, gestão e acompanhamento de resultados nas organizações públicas. A experiência relatada pelos autores no contexto universitário mostra como tecnologias de *Business Intelligence* podem apoiar a análise e o uso estratégico da informação, otimizando a gestão, promovendo maior transparência e contribuindo para uma tomada de decisão mais qualificada. Ressaltam que o uso dessas tecnologias amplia a capacidade analítica das instituições, oferecendo subsídios relevantes para a formulação de políticas e melhoria dos serviços prestados à sociedade.

Siciliano e Medina (2021), ao abordarem um tema que também está relacionado ao presente estudo, afirmam que, na base da literatura, está a crença de que redes são uma forma importante de organização e uma ferramenta necessária para lidar com uma série de problemas de política e ação coletiva. Para os autores, as redes são um fenômeno estrutural composto por um conjunto de atores e os relacionamentos ou laços que existem entre eles.

Entender as motivações específicas que fundamentam as decisões de colaboração é essencial para compreender o surgimento de redes.

Pensar em potencializar a participação popular para que, em trabalho conjunto, resultados satisfatórios sejam alcançados na prestação de serviços e informações pelas instituições públicas, requer também que se lance mão da certeza da existência de conflitos e de que os desafios são complexos, haja vista os diferentes níveis e tipos de interesses e jornadas. Rossi e Tuurnas (2021) apontam que a criação de valor como resultado desejado dos processos de serviço é uma das doutrinas-chave da teoria da gestão pública, e que há uma mudança de atenção sobre a eficiência interna da organização de serviços para a cocriação de valor externo como agregação de valor à vida dos cidadãos e serviços. Para que se compreendam os resultados potencialmente contraditórios e os arranjos institucionais que influenciam os processos de cocriação de valor, é necessário que os conflitos estejam em constante campo de observação. As autoras definem conflito como as diferenças na experiência e compreensão de indivíduos sobre uma determinada situação ou fenômeno e afirmam que eles oferecem uma janela através da qual os arranjos institucionais, os obstáculos e as possibilidades dos processos de cocriação de valor e das perspectivas dos sistemas de serviços podem tornar-se visíveis e solucionáveis. Assim, os gestores não devem tentar evitar os conflitos, mas sim reconhecer sua existência e utilizá-los como uma força para a transformação do sistema de serviços.

Para que se identifique de forma clara esses processos, faz-se necessário considerar as jornadas dos usuários. Uma jornada do usuário ilustra a experiência de uma pessoa ao longo do tempo para destacar todas as etapas cruciais de uma experiência. Um mapa de jornada organiza-se em uma sequência de etapas. É importante destacar que a experiência representada na jornada deve ser considerada do ponto de vista do usuário. Normalmente, as jornadas capturam as emoções do usuário em cada fase, como momentos de satisfação quando algo corre bem e "pontos de atrito" quando algo é confuso, frustrante ou não funciona corretamente (Chang, 2021).

É preciso ainda assegurar o acesso do cidadão a informações de qualidade e que tratem da realidade relacionada às cidades. Simelio-Solà, Ferré-Pavia e Herrero-Gutiérrez (2021) demonstraram que as assessorias de comunicação de governos locais atuam como porta-vozes das equipes de governo e não como gestores de comunicação da instituição ou município em si. Nessa perspectiva, além de tornarem a oposição invisível, também impedem que os cidadãos possam participar do debate público sobre a gestão dos recursos e a sua participação em um contexto de conhecimento real, uma vez que não têm todas as informações relativas ao governo local. Além disso, as notícias relacionadas ao próprio

governo são baseadas, em sua maioria, em informações sobre aspectos positivos e declarações de líderes políticos.

Zhang e Kimathi (2022) afirmam que, em um novo modelo de gestão pública, os cidadãos exigem que os sistemas sejam abertos, interativos e flexíveis, permitindo-os conhecer as práticas administrativas e a prestação de serviços públicos. Segundo mostram os autores, os cidadãos exigem que as agências governamentais os incluam nos processos, como os de tomada de decisões.

A experiência do usuário, ao interagir com sistemas de informação, é um fator decisivo nas dinâmicas de estruturação e apresentação de dados na *web*, uma vez que o comportamento do usuário durante a busca por informações pode impactar diretamente sua tomada de decisão. Para que a interação entre humanos e sistemas ocorra de forma eficaz, os estudos sobre Experiência do Usuário (em inglês, *User Experience*, ou UX) têm se concentrado em criar sentido, desenvolver *layouts* e explorar formas dinâmicas de apresentação de dados e informações na *web*. Nesse contexto, a recuperação de diferentes tipos de recursos informacionais tornou-se um desafio presente nos estudos da Ciência da Informação (CI), com o uso das TIC. Diante do vasto volume de dados, a área busca promover o desenvolvimento de métodos, tecnologias e práticas eficientes para o processo de recuperação (Alencar *et al.*, 2023).

É importante observar de onde as soluções para potencializar a relação governo e cidadãos têm sido originadas. As soluções de cima para baixo, orientadas pelos produtores, nem sempre atendem às expectativas dos usuários, pois as alternativas oferecidas muitas vezes estão distante daquilo que eles realmente necessitam. Dessa forma, o envolvimento dos usuários pode ajudar a reduzir essa lacuna, uma vez que suas soluções são diretamente baseadas em problemas relacionados às suas práticas e necessidades (Poblete *et al.*, 2023).

A transformação digital tem impactado significativamente o campo da Ciência da Informação, abrindo caminho para inovações nos serviços prestados aos usuários. Paletta (2023) destaca que tecnologias como inteligência artificial, realidade virtual, análise de dados e algoritmos de recomendação, quando integradas aos princípios do UX Design, possibilitam o desenvolvimento de serviços informacionais centrados nas necessidades do cidadão. O autor ressalta que o alinhamento dessas tecnologias à cultura organizacional e aos objetivos institucionais é essencial para garantir experiências personalizadas, efetivas e inclusivas. Para isso, é necessário que os profissionais da informação dominem competências técnicas, gerenciais e comportamentais, promovendo uma transformação digital que valorize tanto a inovação quanto a dimensão humana da experiência do usuário.

3.1.4 Informação, Cidadão, Mobilidade Urbana e Governo

Duarte e Machado (2013) afirmam que sem formação e informação não há poder de ação. Uma importante observação contribui na construção conceitual deste trabalho e que relaciona a informação, o cidadão, a cidade e o governo, é a trazida por Mainka, *et al.* (2016), de que a Ciência da Informação foi ampliada para um campo de pesquisa interdisciplinar adicional de acordo com o desenvolvimento prático da cidade, a ciência urbana e o governo aberto, nos quais a gestão da inovação aberta e a avaliação da criação de valor são tópicos genuinamente desta área da CI. Os autores também apontam ainda a ideia de que os avanços em informação são encontrados principalmente nas cidades contemporâneas e nas futuras sociedades baseadas no conhecimento, denominadas de “cidades inteligentes” ou “cidades informacionais”.

Entretanto, é necessário pensar também para além do aparato tecnológico. Ferretti e Alvares (2016) destacam que a variedade de soluções em tecnologia reforça o caráter inovador, priorizando os mecanismos tecnológicos em detrimento de uma ciência voltada ao tratamento da informação e do conhecimento, embora a relação entre essas ciências permaneça inevitável.

A inovação orientada para o usuário possibilita reconhecer e identificar os fatores que orientam as atividades de inovação e as fontes potenciais de inovação dos serviços públicos (Hennala e Melkas, 2016). Segundo as autoras, na renovação do serviço público baseada no usuário, é necessário considerar, para além das ideias ou os interesses dos indivíduos na inovação dos serviços, a voz coletiva que inclui vários elementos do “coletivo”, a qual implica na interpretação de pontos de vista decorrentes de diferentes interesses. E quando se entende as vozes coletivas em profundidade, análise e compilação, elas se tornam mais úteis, contribuindo efetivamente para uma futura convergência dos interesses.

O crescente reconhecimento de usuários ou consumidores como cocriadores de valor nos sistemas de serviços públicos reforça a importância do desenvolvimento de conhecimentos que auxiliem na análise e concepção desses sistemas. As interações contínuas com os usuários devem ser utilizadas para o desenvolvimento de relacionamentos, uma vez que organizações de serviço público dependem da construção de vínculos de longo prazo (Trischler e Scott, 2016).

Uma questão importante relacionada à participação popular é o desenvolvimento da habilidade de interpretar e utilizar informações de forma eficaz em diversos contextos. Como adequar a cada indivíduo um projeto de aprendizagem que promova, ao mesmo tempo, competências individuais e coletivas? A literacia informacional, considerada uma ferramenta

privilegiada para a aprendizagem de competências informacionais, pode contribuir para essa resposta (Lopes *et al.*, 2016).

O termo literacia informacional LI foi preconizado em 1974 pelo bibliotecário americano Paul Zurkowski, por meio da publicação do relatório *The Information service environment relationships and priorities* (Silva e Cardoso 2020). Em 2022, Campello (2023) traduziu o termo *information literacy* como competência informacional.

Silva e Cardoso (2020) apontam que a explosão de informações na era digital, impulsionada por avanços tecnológicos constantes, desafia a capacidade individual de gerenciá-las. A busca, seleção, avaliação e uso eficazes da informação exigem competências cada vez mais avançadas. A distinção entre literacia digital e literacia informacional é crucial nesse contexto. Enquanto a primeira se refere ao domínio de ferramentas digitais, a segunda engloba um conjunto mais amplo de habilidades, como a capacidade de localizar, avaliar, utilizar e criar informações. As autoras citam a definição da UNESCO que coloca a competência midiática como a habilidade de entender e utilizar os meios de comunicação de massa, enquanto a competência informacional é compreendida como a mobilização de conhecimentos, habilidades e atitudes relacionadas com o universo informacional, portanto, para além do manuseio de ferramentas digitais, integrando capacidades de leitura e escrita, busca e uso da informação, organização e manipulação de dados visando à produção de novas informações e conhecimentos, sua disseminação e preservação para seu reuso futuro.

Campello (2003) afirma que a sociedade da informação é o espaço mais abrangente por onde trafega o movimento da competência informacional e a tecnologia constitui o instrumento de transformação da sociedade, ou até da própria humanidade. Porém a fluência em tecnologia é apenas um dos componentes da competência informacional. Nos padrões de competência informacional para o ensino superior definidos pela *Association of College and Research Libraries* (ACRL), a fluência é considerada como “estrutura intelectual para compreender, encontrar, avaliar e usar informação, atividades que podem ser realizadas em parte através da fluência em tecnologia, em parte através de métodos de pesquisa sólidos, mas principalmente através de discernimento e raciocínio” (ACRL, 2000).

Também é relevante compreender que, embora seja essencial entender como o uso da tecnologia pode melhorar a eficiência nas organizações públicas, é igualmente crucial compreender de que maneira diferentes tipos de tecnologias digitais estão influenciando o comportamento governamental (Manetti; Bellucci; Bagnoli, 2017). Projetar tecnologia impõe desafios únicos de visualização que vão além do estado atual da pesquisa sobre ferramentas de participação pública e as tecnologias relacionadas. Capacitar as comunidades requer a criação de representações que facilitem a reflexão conjunta, aumentem a visibilidade mútua

dos esforços dos voluntários e mantenham uma visão coletiva da comunidade (Moresi; Lopes; Morais, 2018).

Vecchio e Tricarico (2019) afirmam que a informação é cada vez mais reconhecida como uma influência fundamental nas escolhas de mobilidade dos indivíduos e que o foco na informação é crucial para um conhecimento mais aprofundado dos comportamentos de mobilidade urbana e das tecnologias de informação e comunicação voltadas para o bem comum, pressupondo o envolvimento dos cidadãos, do governo e das organizações. Sob essa ótica, os cidadãos são a peça central na definição do que deve ser produzido e como, estando envolvidos na criação, avaliação e responsabilização do processo, por meio de redes que incluem atores estatais e não estatais.

Melo *et al.* (2019) destacam que o transporte tem sido um dos maiores desafios encontrados pelos governos na administração dos grandes centros urbanos e que o incremento e uso da tecnologia para promover soluções contribuem também para a evolução da informação e comunicação. Essa evolução é percebida tanto no nível estrutural quanto no intangível, tornando-se ferramentas indispensáveis para o desenvolvimento dos indivíduos, bem como das instituições públicas e privadas (Duenãs; Zambrano; Inês, 2023).

Rotta *et al.* (2019) demonstram que, em plataformas de governo eletrônico inteligentes, os serviços públicos incluem a participação dos cidadãos apoiada pela tecnologia da informação. A administração pública pode, assim, usar uma abordagem mais humanística, baseada por princípios de um novo serviço público, com foco no interesse público, na coprodução do bem comum.

Chávez (2019) argumenta que o acesso, a produção e o enriquecimento da informação por meio das tecnologias digitais têm sido fatores fundamentais na transformação das formas de participação cidadã. Para o autor, a chamada “cidadania digital” se manifesta quando indivíduos utilizam a internet, especialmente as redes sociais digitais, não apenas para se informar, mas também para gerar conteúdos, debater assuntos públicos e exercer pressão social e política. Essas dinâmicas representam uma ampliação das possibilidades de engajamento cívico e reforçam a necessidade de espaços institucionais que considerem essa nova realidade informacional como parte da governança pública. No entanto, o autor alerta para desafios como a veracidade da informação e a exclusão digital, que precisam ser enfrentados para que essa participação seja verdadeiramente democrática e inclusiva.

Lock e Pettit (2019) destacam que, com as redes sociais, indivíduos podem expressar rapidamente opiniões sobre assuntos imediatos e, em muitas plataformas, de forma pública. Quando esses dados são coletados continuamente, as percepções do público sobre esses tópicos podem ser rastreadas, abrangendo variações em resposta a eventos noticiosos, perturbações ou pensamentos e experiências no mundo digital e físico ao seu redor. No

contexto do planejamento urbano, isso oferece benefícios potenciais concretos como uma forma de participação passiva, permitindo que os responsáveis pela concepção e prestação de serviços urbanos disponham de um conjunto mais amplo de informações para apoiar a tomada de decisão.

Ainda segundo Lock e Pettit (2019), no transporte público urbano, os clientes da rede utilizam cada vez mais a sua “voz digital” para comunicar comentários positivos e preocupações sobre as condições do serviço, tais como pontualidade, segurança, aglomeração, custo da viagem e conforto. Além disso, estão a utilizar esta voz para comunicar o seu sentimento em relação a eventos noticiosos específicos, como greves sindicais, fazendo comentários políticos e respondendo a anúncios de futuros serviços de infraestruturas. A promessa da “Cidade Inteligente” é que esses vestígios digitais possam ser identificados, capturados, categorizados, compilados e visualizados para sustentar evidências para o desenvolvimento de políticas informadas, implementando novos modos de governança e capacitando os cidadãos que optam por fornecer essas informações voluntariamente. Os autores alertam que computar grandes volumes de mensagens curtas e não estruturadas em métricas tangíveis tem um custo, tanto em termos de financiamento, propriedade e recursos, como também representa desafios, dada a natureza da linguagem, bem como as formas como as pessoas interagem *online*.

Um outro campo que merece ser mencionado ao se pensar em cidade, mobilidade urbana e cidadão, é o das plataformas de sistemas de informação geográfica (GIS). Como esclarecem Liu *et al.* (2019), é cada vez mais comum que os planejadores urbanos e os gestores de governo adotem tecnologias interativas, para informar a sua tomada de decisão e melhorar o desempenho. Esses recursos podem trazer melhorias da governança urbana para atender às necessidades sociais, ampliando as capacidades das organizações locais, o acesso dos cidadãos e a eficácia e capacidade de resposta dos serviços, bem como a construção da comunidade.

Marques e Graeml (2019) destacam que, no contexto do planejamento urbano, a promessa das Cidades Inteligentes é identificar, capturar, categorizar, compilar e visualizar vestígios digitais para fundamentar o desenvolvimento de políticas baseadas em evidências. Esse processo permite a implementação de novos modos de governança e capacita os cidadãos que optam por fornecer essas informações voluntariamente. Elas podem ainda proporcionar o aprimoramento da participação dos cidadãos e impactar as decisões locais.

Makasi *et al.* (2020) demonstram que, para se entender os valores do serviço público, é necessário pensar em um conjunto de valores sociais, profissionais, éticos e outros que facilitam ações razoáveis, legítimas e relevantes no setor público. Esses conjuntos podem ser percebidos pelas ferramentas e processos utilizados nos serviços.

Os *chatbots* são, por exemplo, uma das variedades de tecnologias de Inteligência Artificial, que possuem aceitação considerável por parte dos órgãos públicos e são implantados em diversos serviços públicos. É um exemplo de ferramenta informacional que pode carregar valores como adaptabilidade, orientação do usuário, profissionalismo, eficácia, eficiência, justiça, legitimidade, aceitabilidade, abertura, responsabilidade, confiança e inteligência colaborativa.

É importante reforçar que, em um ambiente democrático, a informação pode ser vista como uma componente fundamental que permite aos cidadãos expandir seu conhecimento e, assim, aumentarem a sua capacidade de atuação junto ao poder público, ou seja, a informação como base para a construção da esfera pública (Brito *et al.*, 2022).

Segundo Castilho *et al.* (2021), o crescimento da população nas cidades torna os desafios urbanos enfrentados pelos gestores públicos cada vez mais complexos e multifacetados, exigindo a colaboração entre o poder público, as instituições privadas e a sociedade.

Um apontamento importante é que uma cidade inteligente não pode se apoiar somente nas capacidades tecnológicas dos sistemas ou na visão dos gestores urbanos. Ela deve estimular a discussão e o debate com as pessoas que nela vivem. Ao se falar de cidades inteligentes, é necessário ter em mente que a implementação de sistemas integrados baseados em Tecnologias da Informação não é um objetivo final, mas sim um meio para oferecer serviços e compartilhar informações, promovendo uma gestão mais eficiente da cidade (Ferreira e Coelho, 2021).

As duas primeiras décadas do século XXI exibiram uma profunda transformação dos padrões tradicionais de mobilidade urbana (Cortez-Ordoñez, Sánchez-Espigares e Vázquez, 2022).

Musulino (2022) afirma que a difusão generalizada de tecnologias emergentes no futuro gerará uma ruptura no setor de transporte, com uma modificação no perfil de valor agregado da “produção” de transporte. O desafio será tornar os serviços de transporte mais eficientes, reduzindo os custos unitários; mais eficazes, desbloqueando valor e aumentando a utilidade para os usuários; e sustentáveis, segundo os três pilares: econômico, social e ambiental.

A computação móvel, a conexão sem fio e o espaço virtual já vinham impulsionando a sociedade a vivenciar uma revolução no campo da comunicação. Com a chegada de uma nova fase da internet, a Internet das Coisas (IoT), abriu-se a possibilidade de realizar comunicação entre máquinas e o registro detalhado de contextos, como temperatura, umidade, rostos e placas. A otimização de tarefas e a economia de recursos evidenciaram o potencial dessas novas tecnologias na gestão de vários aspectos da vida

urbana. Assim, as *smart cities* tornaram-se um dos principais temas de discussão no desenvolvimento urbano (Dias; Oliveira; Ferrer, 2022).

Além disso, é necessário considerar que as informações devem ser de fácil acesso e compreensão, para que a sociedade possa exercer controle e fiscalização das atividades públicas (Torres e Finger, 2023).

As medidas políticas para a mobilidade urbana podem se basear em informações em, pelo menos, dois sentidos: fornecer novos dados aos indivíduos, influenciando suas preferências, e definir novas formas de prestação de serviços, graças à disponibilidade sem precedentes de informações.

3.1.5 Usuário e Setor Público

Os estudos de usuários envolvem o desenvolvimento de perfis de usuários por meio da coleta de informações sobre a clientela das instituições (Katu, 2015).

A experiência do usuário considera o relacionamento mais amplo entre ele e o produto oferecido, para examinar sua vivência individual. Isso pode incluir o conjunto de efeitos decorrentes da interação entre usuário e produto, abrangendo o grau de satisfação dos sentidos (experiência estética), os significados associados ao produto (experiência de significado) e as emoções e sentimentos despertados (experiência emocional). Em suma, a experiência do usuário é multifacetada: representa o resultado acumulado das experiências estética, de significado e emocional vivenciadas na interação com o dispositivo. Especificamente, abrange a sensação tátil, o conhecimento operacional, a facilidade de uso e a eficácia. Além disso, é influenciada pela percepção visual, pelo atendimento ao cliente e pela impressão da marca. Uma forma de compreender a jornada do usuário e desenvolver várias dimensões de serviço é por meio do mapa da jornada do usuário, que ilustra os pontos de contato entre cada usuário e o fornecedor de produtos e/ou serviços (Tsong-Yin; Chih-Young; Che-Wei, 2019).

Reilly, Balep e Huber (2020) afirmam que um dos temas mais difundidos nas discussões sobre gestão pública é a noção de orientação ao usuário. Mais do que nunca, as partes interessadas externas esperam que as organizações públicas se aproximem dos usuários e tratem os cidadãos como consumidores conhecedores dos serviços públicos, com visão e voz.

Kushniruk, Borycki e Parush (2020) explicam que os métodos de mapeamento de jornada têm vários usos práticos e representam promissoras ferramentas para ajudar a visualizar os processos. Essa abordagem pode ser utilizada para evidenciar tanto as eficiências quanto as lacunas nesses processos.

Ramos *et al.* (2021), ao investigarem a experiência dos usuários da rede social LinkedIn sob a ótica da estratégia *omnichannel*, demonstram que a integração entre os diversos canais de contato influencia diretamente a percepção de valor dos usuários em ambientes digitais. Os autores destacam que a experiência se torna mais satisfatória quando há continuidade e coerência entre os pontos de contato, permitindo ao usuário transitar entre diferentes canais, como interfaces *web* e *mobile*, de forma fluida, com consistência nas informações e funcionalidades. Essa integração contribui para a sensação de controle, facilidade de navegação e maior envolvimento com o serviço, reforçando a importância de uma arquitetura de informação centrada nas necessidades dos usuários.

Embora o estudo se concentre no ambiente de uma rede social, os princípios observados são aplicáveis a qualquer serviço que dependa de múltiplas interfaces de relacionamento com o usuário.

Segundo Moran *et al.* (2022), as abordagens centradas no usuário para a concepção de programas e políticas não surgiram do nada; elas evoluíram dentro de um contexto composto por uma rica variedade de tradições na teoria, na prática e nas políticas públicas.

Avaliar os serviços públicos sob a perspectiva do usuário tornou-se uma oportunidade para identificar quais fatores dificultam ou facilitam o seu impacto na sociedade. A satisfação é um campo central de interesse para as organizações contemporâneas. Outras dimensões comuns a esta abordagem são qualidade dos serviços, personalização ou flexibilidade, utilidade e fidelidade do usuário.

A experiência do usuário compreende todas as atividades exigidas do usuário para obter o serviço e/ou cumprir suas obrigações para com o governo (Menezes; Pedrosa; Figueiredo, 2022).

A partir da Ciência da Informação, Marchi, Rodas e Botega (2022) reforçam que compreender a experiência de uso em ambientes digitais é essencial para o aprimoramento dos sistemas informacionais, especialmente ao considerar o design de interação, a usabilidade e a percepção dos usuários quanto à eficiência, confiabilidade e atratividade dos serviços. Os autores, ao analisarem ambientes de gestão da aprendizagem utilizados durante o ensino remoto emergencial, demonstram que as experiências dos usuários variam conforme o perfil e a plataforma, evidenciando que a percepção do cidadão sobre o serviço prestado está fortemente associada à qualidade da interação e ao atendimento de suas necessidades informacionais.

Zhou e Utete (2022) destacam que a eficiência na prestação de serviços públicos está diretamente associada à percepção dos usuários sobre o valor desses serviços. Em seu estudo sobre a gestão da pandemia de COVID-19 no distrito de King Cetshwayo, na África do

Sul, os autores enfatizam a importância de incorporar as expectativas dos cidadãos no planejamento, execução e monitoramento das ações governamentais. O envolvimento direto dos beneficiários, que no estudo citado são cidadãos atendidos por políticas públicas de enfrentamento à pandemia, permite identificar gargalos e desenvolver soluções mais alinhadas às reais necessidades da população. Essa perspectiva, embora aplicada em um contexto de crise sanitária, oferece aprendizados valiosos para a gestão pública em sentido mais amplo, especialmente no que diz respeito ao foco no usuário como elemento central das políticas públicas.

Ao se pensar em satisfação do cidadão, um exemplo de ferramenta existente, principalmente quando se pensa no contexto de redes sociais, é a Análise de Sentimentos. Segundo Beck *et al.* (2022), ela permite identificar sentimentos negativos e positivos em textos usando métodos computacionais e léxicos. Os autores utilizaram essa ferramenta para identificar a satisfação dos cidadãos com o transporte coletivo.

Trischler e Trischler (2022) explicam que há uma diferença entre dois conceitos no contexto dos serviços públicos: coprodução e cocriação. A primeira é uma colaboração entre profissionais do setor público e cidadãos, enquanto a segunda envolve vários atores e destaca que os usuários dos serviços públicos criam valor ao integrar recursos de diversas fontes. Um outro conceito importante é o do ecossistema de serviços, que descreve a criação de valor como um processo de multiator, coordenado por instituições. Esse conceito é relevante na era digital, em que os usuários podem criar valor conectando-se entre si, às vezes independentemente das organizações públicas.

Com foco nos cidadãos, as TICs e novas tecnologias, incluindo a IoT, têm o potencial de possibilitar um exercício mais eficaz da cidadania nas sociedades atuais, promovendo uma maior participação democrática nas cidades contemporâneas. Por isso, é fundamental destacar que a adoção dessas tecnologias deve ser centrada no cidadão, permitindo sua conexão com a infraestrutura urbana, com outros cidadãos e com o poder público, impulsionando o desenvolvimento humano e melhorando a qualidade de vida de todos (Dias; Oliveira; Ferrer, 2022).

O avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) tem exigido da administração pública uma adaptação constante, com vistas à construção de um ambiente capaz de acompanhar o ritmo das transformações tecnológicas.

A noção de governo digital surge, nesse contexto, como um modelo voltado à utilização dessas tecnologias para a efetivação de direitos sociais, por meio da prestação direta de serviços públicos. Nesse cenário, o cidadão passa a ocupar papel central, não apenas como destinatário, mas como parte integrante de um processo de inovação orientado

para a garantia de direitos e a ampliação do acesso às políticas públicas (Cristóvam; Saikali; Sousa, 2020).

3.1.6 Fontes de Informação

Choo (1998) propôs uma classificação das fontes de informação em três categorias: fontes pessoais (divididas em internas e externas), fontes documentais (abrangendo tanto documentos internos da organização quanto materiais publicáveis) e fontes eletrônicas (compostas por bases de dados online, CD-ROMs e a internet). No que se refere a estas últimas, o autor destacou especialmente o papel da Internet na disseminação da informação, mencionando como exemplos o e-mail, os grupos e chats de discussão, os grupos de notícias, os sites e os portais, todos considerados fontes eletrônicas que utilizam a Internet como meio de circulação informacional, caracterizando-a como um “espaço social informacional”. Ademais, o próprio ambiente da Internet é também reconhecido por Choo como uma fonte de informação em si.

Lemos e Borges (2015) demonstraram, a partir de um estudo qualitativo com usuários de organizações públicas, privadas e não governamentais em Minas Gerais, que o *clipping* de notícias é percebido como uma fonte de informação estratégica, útil na tomada de decisão e na antecipação de demandas. Segundo as autoras, os usuários reconhecem a imprensa como uma importante fonte de informação para negócios, valorizando a organização sistemática das notícias para fins de consulta, análise e construção de sentido diante de mudanças no ambiente externo. O estudo também apontou a necessidade de avaliações periódicas dos serviços informacionais contratados, a fim de aumentar sua confiabilidade e ampliar o uso pelas organizações.

Diversos estudos, tanto nacionais quanto internacionais, têm sido desenvolvidos em variados setores empresariais, com características específicas, envolvendo profissionais e/ou empresas de todos os tamanhos. Esses estudos focam nas fontes de informação para negócios e examinam aspectos como frequência de consulta, a relevância e a confiabilidade. A partir da perspectiva dos gestores, o atual contexto de intensa concorrência, globalização dos negócios e contínuo desenvolvimento tecnológico tem exigido também a posse de informações precisas, relevantes e confiáveis (Mafra Pereira, 2016).

Melhorar o acesso e a utilização de fontes de informação de qualidade é estratégia importante para atender às necessidades de literacia da população (Hill e Sofra, 2018).

A sistematização da informação é apontada como um dos principais desafios enfrentados pelas organizações públicas. De acordo com Hernández Rangel e Martínez Hernández (2019), apesar de avanços no uso de tecnologias da informação, muitas

instituições continuam com baixa produtividade e competitividade justamente por não organizarem de forma eficiente os fluxos informacionais. Os autores destacam que é preciso deixar de tratar a informação como um simples acúmulo de dados e reconhecê-la como um recurso fundamental para o funcionamento institucional. Para isso, torna-se necessário implementar sistemas e estratégias que permitam captar, organizar e utilizar a informação de maneira estruturada, com foco na melhoria do relacionamento entre os organismos públicos e seus públicos, bem como na transparência e no controle social.

Em pesquisa sobre a burocracia federal brasileira, Koga *et al.* (2022) identificaram que o uso de múltiplas fontes de informação é uma prática comum entre os servidores públicos envolvidos na formulação e implementação de políticas públicas. O estudo mostra que, além de documentos oficiais e fontes institucionais, os burocratas recorrem a especialistas, experiências anteriores, redes de contato e até à opinião pública como elementos que auxiliam na tomada de decisão. Essa diversidade de fontes, segundo os autores, contribui para a legitimidade das decisões, amplia a capacidade de resposta do Estado e fortalece a qualidade das políticas desenvolvidas.

Fontes com alta credibilidade têm um impacto positivo nas atitudes e comportamentos do consumidor. Quando os consumidores percebem que uma fonte é confiável, eles são mais propensos a aceitar ideias, resultando em mentalidades e atitudes comportamentais mais positivas. Fontes de informação de serviços públicos exibem relacionamentos diretos e indiretos com a conscientização dos direitos. Avaliar informações como confiáveis é algo altamente significativo nos processos de tomada de decisão do cidadão (Roth-Cohen; Levy; Zigdon, 2021).

Em relação às informações e às ferramentas de participação e gestão, Simelio-Solà, Ferré-Pavia e Herrero-Gutiérrez (2021) destacam que, nos governos, há áreas de informação que devem ser melhoradas, como as transcrições e informações sobre as sessões plenárias, a localização do município ou a publicação dos contatos dos responsáveis pela comunicação para que possam receber *feedback* dos cidadãos.

Dentro da perspectiva da divulgação e busca por fontes, informações e dados confiáveis, destaca-se a observação de Zhu *et al.* (2021), de que o crescimento do movimento de “Dados Governamentais Abertos” é uma tendência notável na área de informação governamental. Os governos federal, estadual e municipal têm disponibilizado, cada vez mais, dados governamentais de forma pública e gratuita em formatos digitais para redistribuição e reutilização.

O comportamento de busca de informação é influenciado por diversos fatores, como a necessidade percebida, o contexto institucional e as limitações individuais. Em estudo realizado com acadêmicos de ciências sociais na Nigéria, Folorunso (2021) demonstrou que,

apesar da ampla disponibilidade de fontes eletrônicas, muitos usuários ainda dependem fortemente de fontes impressas e da comunicação interpessoal. A pesquisa também apontou limitações no acesso à internet, lacunas nas habilidades de busca e dificuldades no uso de catálogos online como fatores que restringem o uso efetivo de fontes digitais. Esses achados reforçam a importância de compreender o comportamento informacional de diferentes públicos como base para o desenvolvimento de políticas informacionais mais acessíveis e inclusivas.

Já em relação a fontes e persuasão para mudança de comportamentos, Skoric *et al.* (2022) analisaram campanhas de engajamento público, nas quais apresentar as consequências negativas de determinados atos pode influenciar mais diretamente a disposição para a mudança de comportamentos do que destacar quadros positivos de ganhos. Suas descobertas demonstraram que o quadro de perda pode ser mais eficaz do que o de ganho ao persuadir indivíduos. Apontaram ainda que textos e infográficos foram, no recorte do estudo, mais eficazes do que imagens, e que fontes confiáveis podem aumentar o aprendizado da mensagem e, portanto, influenciar a persuasão. Os autores forneceram insights para cidadãos e formuladores de políticas sobre estratégias mais eficazes de comunicação. Estas observações são destacadas para evidenciar a importância de como fontes, mensagens e comunicação têm sido utilizadas pelo poder público para gerar engajamento cidadão.

Estar preparado para lidar com diferentes fontes é de fundamental importância para que os processos informativos e de comunicação sejam produtivos. Moreira e Ribeiro (2023) afirmam que o letramento informacional é a habilidade de localizar, avaliar, utilizar e comunicar informações de maneira crítica e eficiente, sendo essencial para uma participação ativa e consciente na sociedade da informação.

3.2 CRTT como elo estratégico de informação entre Governo e Cidadão

A presente seção volta-se especificamente para as CRTTs. Compreendidas como instâncias de articulação entre poder público e comunidade, as CRTTs se configuram como potenciais elos de informação, capazes de promover a circulação de dados, demandas e respostas no campo da mobilidade urbana. Inicialmente, apresenta-se um breve histórico e o funcionamento dessas comissões, situando seu papel no contexto das políticas públicas municipais. Em seguida, discute-se de que maneira elas podem atuar como pontes informacionais, fomentando a participação cidadã, a transparência e o fortalecimento da gestão pública por meio de fluxos informacionais mais estruturados, acessíveis e estratégicos.

3.2.1 Um pouco sobre a CRTT

A gestão da mobilidade urbana, do transporte e do trânsito, municipalizada pela Constituição e atribuída como responsabilidade ao poder executivo municipal, junto com o compromisso de promover e garantir a participação popular em políticas públicas, impõe às prefeituras o dever de criar, incentivar e manter canais de comunicação e participação popular em pleno funcionamento (Castilho e Nonato, 2020).

O Município deve proporcionar aos cidadãos um canal de debate, informação e participação democrática em questões ligadas aos serviços públicos de transporte e trânsito. Para isso, os órgãos e entidades da Administração Pública devem empenhar-se, de maneira coordenada e integrada, em elevar o padrão de qualidade dos serviços públicos municipais de transporte e trânsito, com o objetivo de promover uma mobilidade urbana sustentável (Belo Horizonte - MG, 1990).

Em Belo Horizonte, no ano de 1994, foram criadas as Comissões Regionais de Transportes e Trânsito - CRTT. O processo de regulamentação aconteceu por meio da publicação, em 2017, do Decreto nº 16.335, que consolidou as normas para o funcionamento da Comissão. Ainda em 2017 foi criado o Regimento Interno que regulamenta as atividades e as atribuições das CRTTs. No mesmo ano, a Prefeitura de Belo Horizonte editou os decretos de regulamentação da CRTT, para a realização de uma nova gestão, de modo a ampliar a participação popular dos membros e criar os aparatos jurídicos necessários para manutenção desse canal de comunicação informação e participação (Castilho; Nonato, 2020).

As Comissões Regionais de Transportes e Trânsito (CRTTs) são instâncias regionais de participação popular, de caráter consultivo, instituídas com o objetivo de promover a cooperação entre a comunidade e o poder público municipal na formulação e no aperfeiçoamento das políticas de mobilidade urbana. Sua atuação ocorre por meio da articulação com a Empresa de Transportes e Trânsito de Belo Horizonte – BHTRANS, visando à melhoria dos serviços de transporte e trânsito na cidade, conforme definido pelo Decreto nº 16.635, de 22 de junho de 2017 (BELO HORIZONTE 1, 2017).

De acordo com o Regimento Interno das CRTTs, a Empresa de Transportes e Trânsito de Belo Horizonte – BHTRANS atua como coordenadora técnica e administrativa das comissões, sendo responsável pela condução do processo eleitoral dos representantes da sociedade civil, pela organização das reuniões, pela elaboração das pautas e atas, e pela manutenção dos registros das atividades realizadas (BELO HORIZONTE 2, 2017). Essa atribuição reforça o papel da empresa como mediadora entre a gestão pública da mobilidade urbana e os representantes da comunidade.

As Comissões Regionais de Transportes e Trânsito (CRTTs) são compostas por representantes do poder público e da sociedade civil, assegurando a pluralidade de visões no debate sobre a mobilidade urbana no âmbito das nove regionais administrativas de Belo Horizonte. Conforme o Decreto nº 16.635, de 22 de junho de 2017, com as alterações do Decreto nº 17.638, de 25 de junho de 2021, cada CRTT é formada por até 16 membros titulares, sendo 8 representantes do poder público municipal e 8 da sociedade civil, com igual número de suplentes. A coordenação do processo eleitoral e o funcionamento das comissões permanecem sob responsabilidade da Empresa de Transportes e Trânsito de Belo Horizonte S/A – BHTRANS, conforme previsto nos dispositivos legais vigentes. Essa estrutura busca garantir legitimidade e representatividade nas deliberações das comissões, reforçando seu papel como instância participativa na gestão da mobilidade urbana (BELO HORIZONTE, 2021).

Os membros titulares devem estar presentes em pelo menos dois terços das reuniões anuais, enquanto a presença dos suplentes é exigida na ausência dos titulares. No entanto, todos os membros têm o direito de apresentar demandas, participar dos debates e registrar suas falas, sendo essas discussões também acessíveis a qualquer cidadão interessado em participar (Castilho e Nonato, 2020).

As eleições dos representantes da sociedade civil nas Comissões Regionais de Transportes e Trânsito (CRTTs) são organizadas pela BHTRANS e divulgadas por meio de edital público, publicado no Diário Oficial do Município e no site institucional da Prefeitura. O processo é regionalizado e prevê a realização de assembleias públicas, presenciais ou virtuais, conforme cronograma específico. A inscrição de candidaturas também é feita por regional e exige a apresentação de documentos comprobatórios. Após a realização das assembleias e a apuração dos votos, os nomes dos eleitos são homologados e publicados oficialmente. Todo o processo segue regulamentação própria e busca garantir a transparência, a publicidade e a participação democrática dos moradores de cada regional (BELO HORIZONTE 2, 2024).

Uma pesquisa realizada por Ferreira e Monteiro (2021) identificou que os representantes das CRTTs de Belo Horizonte são majoritariamente homens (76%), com idade superior a 40 anos (76%), com nível de escolaridade elevado, sendo 54% com ensino superior completo ou pós-graduação e renda de até R\$ 5.000,00 (63%). Observou-se ainda uma diferença significativa entre os representantes indicados pelo poder público e os eleitos pela comunidade: entre os primeiros, 78% possuíam nível superior completo ou pós-graduação, enquanto entre os comunitários, esse índice foi de 41%. Quanto à ocupação, há diversidade de perfis, com destaque para funcionários públicos (29%) e profissionais de áreas regulamentadas (24%), sendo os aposentados apenas 12% da amostra, contrariando o senso comum de que esses cargos seriam majoritariamente ocupados por pessoas com mais tempo

disponível. A experiência prévia em participação popular também se mostrou relevante: 88% dos representantes já haviam participado de outros espaços de deliberação ou controle social.

Interessante destacar que, por meio dessa instância, o Poder Público apresenta propostas de melhorias e adequações relacionadas à Mobilidade Urbana que impactam diretamente as comunidades. Essas propostas podem surgir a partir de demandas recebidas e/ou percebidas e também a partir de necessidades identificadas pelo próprio poder público para determinada região. As propostas são pautadas em reuniões e cabe à comunidade aprová-las ou não.

As informações disponibilizadas no site oficial da Prefeitura de Belo Horizonte descrevem o funcionamento das reuniões das Comissões Regionais de Transportes e Trânsito (CRTTs), que são classificadas como ordinárias e extraordinárias. As reuniões ordinárias ocorrem bimestralmente, alternando entre os formatos presencial e virtual, com pauta previamente definida e foco no acompanhamento das demandas, apresentação de propostas e ações do poder público, além de treinamentos e atualizações destinadas aos representantes comunitários. Cada regional possui um calendário específico de reuniões, sendo necessário realizar inscrição prévia para as edições virtuais, conforme regulamentação prevista pelo Decreto nº 17.638/2021. Nessas ocasiões, qualquer morador pode participar e tem direito a voz, embora o direito a voto seja restrito aos representantes eleitos (BELO HORIZONTE, 2021).

As demandas da comunidade junto às Comissões Regionais de Transportes e Trânsito (CRTTs) podem ser apresentadas principalmente por meio dos representantes eleitos, durante as reuniões ordinárias e extraordinárias. Embora o direito ao voto seja exclusivo desses representantes, as reuniões são abertas à participação de qualquer cidadão, mediante inscrição prévia no caso de encontros virtuais. Há ainda, para o cidadão ou para representantes das CRTTs, a possibilidade de esclarecimento de dúvidas, solicitação e recebimento de informações, por meio de atendimento presencial que acontece nas regionais. Demandas que necessitam de análises detalhadas e observação em campo têm o atendimento por meio de visitas técnicas. Porém a atuação dos representantes das comissões é principal elo entre a população e o poder público (BELO HORIZONTE, 2024).

3.2.2 A CRTT como elo entre governo e sociedade

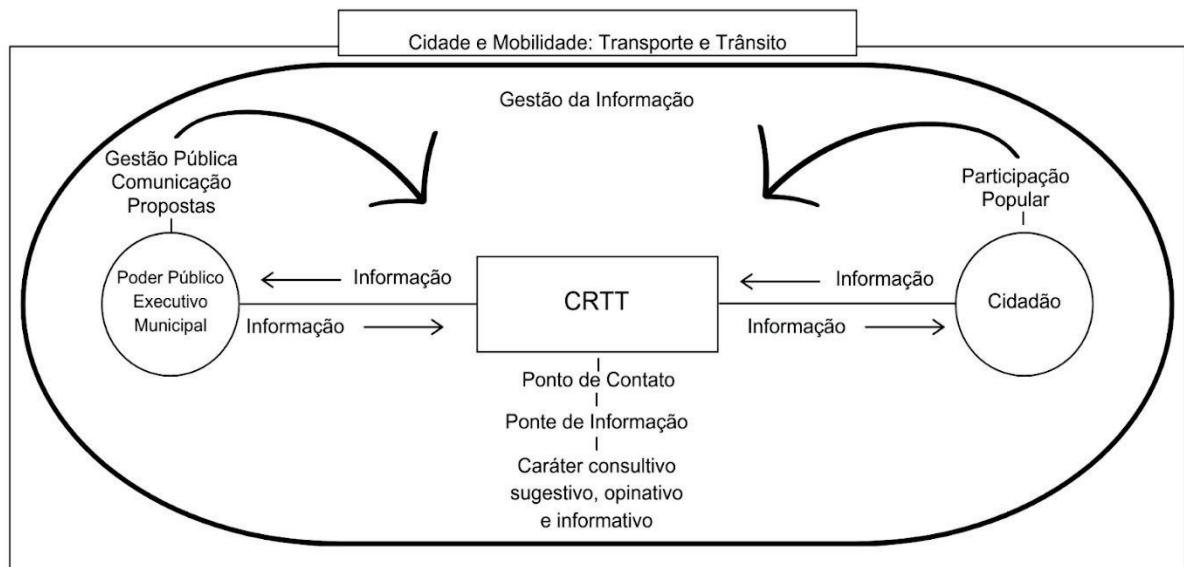
São diversas as partes interessadas nas informações que circulam via CRTT, em múltiplas direções dos fluxos informacionais: cidadãos, políticos, gestores públicos, empresas, prestadores de serviços autônomos, parceiros da área de mobilidade urbana, agências de investimento nacionais e internacionais, associações de bairro, veículos de imprensa, entre

outros. Cada um desses atores acessa, interpreta e utiliza as informações de acordo com seus objetivos, expectativas e necessidades específicas.

Nesse contexto, forma-se uma rede complexa de interesses, circulação de dados, estratégias de divulgação e dinâmicas de atuação territorial. A CRTT atua como um espaço estratégico de intermediação entre essas diversas esferas, servindo tanto para o repasse quanto para a coleta de informações relevantes à gestão da mobilidade urbana.

Assim, a Comissão configura-se, para esses públicos, como um ponto de contato institucional e um elo de informação legítimo, contribuindo para a ampliação da transparência, da governança informacional e da escuta ativa da sociedade. Essa centralidade é representada esquematicamente na **Figura 1**.

Figura 1 - CRTT como elo estratégico



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Faz-se necessário, neste momento, retomar o conceito de rede. Nas palavras de Recuero (2009, p. 33), uma rede é:

...uma metáfora para observar os padrões de conexão de um grupo social, a partir das conexões estabelecidas entre os diversos atores. A abordagem de rede tem, assim, seu foco na estrutura social, onde não é possível isolar os atores sociais nem suas conexões. Os atores são o primeiro elemento da rede social, representados pelos nós (ou nodos). Trata-se das pessoas envolvidas na rede que se analisa. Como partes do sistema, os atores atuam de forma a moldar as estruturas sociais, através da interação e da constituição de laços sociais.

Os processos na relação poder público e cidadão podem representar cooperação, competição ou conflito. Segundo Recuero (2009), a cooperação é fundamental para a formação das estruturas sociais e para a existência de uma sociedade organizada, podendo ser motivada por interesses individuais, capital social e objetivos do grupo. A competição, por sua vez, envolve luta sem hostilidade e pode estimular a cooperação dentro de uma rede ao tentar superar outras. Já o conflito, associado à hostilidade e ao desgaste, pode romper estruturas sociais e, ao contrário da competição, exige antagonismo concreto.

Com base no conteúdo desenvolvido até aqui, compreende-se que a relação entre Poder Público e cidadão pode acontecer de forma que as participações se complementem positivamente ou que, pelo contrário, sejam tensionadas a ponto de tornar os resultados improfícuos. Estabelecer uma estrutura que permita a participação popular, o acesso à informação e a participação no processo de elaboração, debate, sugestão, implantação, desenvolvimento e manutenção das políticas públicas de transportes e trânsito, colocando-a como elo estratégico de informação entre os dois atores, poder público e cidadão, compreendendo-o como um mediador da rede é, portanto, um grande desafio.

Ao se pensar na relação entre governo e cidadão e nas tensões envolvidas, em função dos diversos interesses e demandas, observa-se que, segundo Tovar e Recio (2019), reduzir o esforço entre esses atores e ampliar seu interesse em criar soluções informativas que promovam o fortalecimento da participação cidadã permite lançar mão da introdução de um agente intermediário da informação. No caso apresentado, esse agente é a CRTT.

Como afirmam Machi, Merlotti e Botega (2022), a busca pela compreensão e aprimoramento das interações entre humanos e ambientes informacionais é relevante para a Ciência da Informação, assim como a compreensão das percepções dos usuários no acesso a esses ambientes.

As CRTTs funcionam como um canal por meio do qual informações do poder público sobre mobilidade, trânsito e transporte são distribuídas à comunidade de maneira acessível. Também se constituem como um canal da comunidade, a partir do qual são transmitidas outras tantas e não menos relevantes informações direcionadas ao poder público.

A partir da ideia da CRTT como elo estratégico para a informação, ou seja, uma estrutura com processos que facilitam o fluxo e a troca de informações entre diferentes grupos, setores ou comunidades, promovendo a comunicação e o conhecimento, deseja-se entender como ela pode ser um conector eficiente entre fontes de informação, cidadão e poder público, tornando mais acessíveis e compreensíveis dados, conhecimentos ou práticas que atendem a interesses comuns ou a objetivos de colaboração.

4 METODOLOGIA

Esta pesquisa, de natureza qualitativa, está inserida no campo da Ciência da Informação e tem como objetivo compreender de que maneira a Comissão Regional de Transportes e Trânsito (CRTT) de Belo Horizonte (MG) pode atuar como um elo eficiente entre o governo municipal e a comunidade, promovendo a gestão da informação, otimizando o fluxo informacional e incentivando a compreensão e a participação cidadã. Optou-se por uma abordagem qualitativa, por se tratar de um tema que envolve interações sociais, fluxos de informação e relações institucionais, exigindo uma leitura mais aprofundada e interpretativa da realidade observada.

Para assegurar a confiabilidade e a integridade dos dados produzidos, adotou-se uma abordagem metodológica rigorosa em todas as etapas do estudo.

Os instrumentos de coleta foram desenvolvidos pela própria pesquisadora, a partir de uma construção analítica fundamentada no referencial teórico e na experiência profissional acumulada na área.

O diário de campo utilizado na observação participante foi estruturado com categorias definidas previamente e aplicado de forma sistemática, logo após o evento, a fim de preservar a fidedignidade das impressões. No caso da análise documental, os critérios de avaliação utilizados na matriz quantitativa foram derivados dos fundamentos da Ciência da Informação, permitindo a categorização padronizada dos registros e a produção de justificativas descritivas para cada nota atribuída. A triangulação entre os dados oriundos da observação, dos documentos oficiais e da literatura especializada reforçou a validade dos resultados, garantindo coerência interpretativa e consistência metodológica ao estudo.

A investigação foi organizada em três etapas complementares e interdependentes:

Quadro 4 - Procedimentos metodológicos

Categoria	Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3
Método	Pesquisa Bibliográfica	Pesquisa Exploratória	Pesquisa Exploratória
Abordagem	Qualitativa (Revisão de Literatura)	Qualitativa (Observação Participante)	Qualitativa (Pesquisa Documental)
Instrumento de Coleta	Levantamento em bases de dados (Scopus, Web of Science, BRAPCI)	Diário de campo estruturado	Planilha de análise com categorias analíticas
Objetivo	Compreender o estado da arte sobre gestão da informação, participação cidadã e fluxos informacionais no setor público.	Compreender como ocorrem os fluxos de informação e a mediação entre comunidade e poder público nas reuniões da CRTT.	Investigar como a informação é tratada, registrada e disponibilizada nos documentos oficiais relacionados às CRTTs.

Quadro 4 - Procedimentos metodológicos (continuação)

Categoria	Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3
Procedimento	Aplicação de strings combinadas com filtros de idioma, período e tipo de documento. Leitura crítica dos resumos e textos integrais.	Participação como observadora em reunião da Comissão Regional de Transporte e Trânsito de Belo Horizonte.	Levantamento e análise de atas, portarias, relatórios e páginas institucionais vinculadas às CRTTs disponíveis em plataformas digitais oficiais.
Validação	Critérios de relevância definidos previamente; seleção com base na aderência aos objetivos da pesquisa.	Triangulação com literatura e documentos institucionais; categorização das observações conforme referencial.	Codificação com base em categorias do referencial teórico; análise cruzada com observação e literatura.
Garantia de Confiabilidade	Registro sistematizado das etapas, uso de bases reconhecidas e categorização dos resultados.	Registro direto durante o evento; anotações sistemáticas e contextualizadas com observações interpretativas.	Fontes documentais oficiais; critérios de análise padronizados e detalhamento dos registros analisados. Matriz Quantitativa

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

4.1 Etapa 1 – Revisão de Literatura e Construção do Referencial Teórico

Nesta fase, foi realizada uma revisão de literatura nas bases Scopus, Web of Science e BRAPCI, utilizando critérios previamente definidos (vide seção específica), com o objetivo de identificar o estado da arte sobre os principais eixos da pesquisa: participação social, informação pública, canais de interação entre governo e sociedade e gestão da informação no setor público.

O referencial teórico construído fornece a base conceitual para a análise e sustenta a escolha dos métodos subsequentes.

4.2 Etapa 2 – Observação Participante

A metodologia adotada nesta etapa segue a linha da pesquisa exploratória, que, conforme Gil (2002), proporciona maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Seu objetivo principal é o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições, especialmente em situações que envolvem fenômenos sociais em contextos reais. Para tanto, utilizou-se uma abordagem qualitativa, guiada por observação participante.

A observação participante é uma técnica de natureza qualitativa que se destaca por sua capacidade de captar a realidade social de forma contextualizada, a partir da imersão do pesquisador no ambiente estudado. Na Ciência da Informação, ela contribui

significativamente para a compreensão de fluxos informacionais, práticas comunicativas e dinâmicas de interação entre sujeitos e instituições. Conforme Angrosino (2009), essa abordagem permite não apenas observar comportamentos e discursos, mas também interpretar os significados atribuídos pelos próprios participantes às situações vivenciadas, ampliando a profundidade interpretativa da pesquisa.

A observação foi realizada em uma reunião ordinária da Comissão Regional de Transportes e Trânsito (CRTT) da Regional Pampulha, ocorrida em 6 de fevereiro de 2025, com foco na dinâmica comunicacional e nos fluxos de informação estabelecidos entre representantes do poder público e da sociedade civil. Essa técnica permitiu captar nuances da interação entre os atores sociais, da linguagem utilizada, das estratégias de mediação e da forma como os temas são encaminhados nas reuniões.

A escolha da reunião da CRTT da Regional Pampulha foi orientada por critérios de viabilidade logística da pesquisadora, considerando sua disponibilidade de horário e o formato virtual do encontro. Embora o planejamento inicial previsse seleção aleatória entre as reuniões das nove regionais, a necessidade de compatibilidade com a rotina da pesquisadora levou à escolha desse encontro, realizado por meio da plataforma Zoom, com acesso mediante inscrição prévia via formulário eletrônico disponibilizado nos canais institucionais da Prefeitura de Belo Horizonte.

Durante a etapa de observação participante, o principal instrumento de coleta empírica adotado foi o diário de campo estruturado, que pode ser visualizado no Apêndice A deste trabalho, que permitiu o registro sistemático das percepções da pesquisadora sobre as reuniões da CRTT. Esse diário foi organizado com categorias previamente definidas, tais como dinâmica da reunião, fluxo de informações, tipos de participantes, formas de interação e estratégias de comunicação, mas também contemplou espaço para anotações livres e impressões contextuais, garantindo flexibilidade à coleta.

A escolha do diário de campo como instrumento está alinhada à proposta qualitativa da pesquisa e possibilitou acompanhar, em tempo real, as nuances do processo informacional e participativo nas reuniões observadas. Para assegurar a confiabilidade dos registros, a pesquisadora preencheu o diário imediatamente após as reuniões, de modo a preservar a fidedignidade das observações.

A presença da pesquisadora foi previamente autorizada, respeitando os princípios éticos da pesquisa científica.

Essa etapa contribuiu para uma compreensão situada e contextualizada dos processos informacionais envolvidos no funcionamento das CRTTs.

4.3 Etapa 3 – Análise Documental

A terceira etapa corresponde à análise documental de fontes institucionais públicas, como atas de reuniões, relatórios, notícias publicadas em sites oficiais e redes sociais da Prefeitura de Belo Horizonte, especialmente os canais ligados à gestão da mobilidade urbana.

Segundo Cellard (2008), a análise documental possibilita a compreensão das práticas institucionais a partir dos registros que elas produzem. Esse tipo de análise permite investigar não apenas o conteúdo explícito dos documentos, mas também os contextos de produção, circulação e função social da informação.

O recorte documental considera documentos produzidos e/ou publicados entre 2019 e 2023, período em que se verificou maior ênfase da gestão municipal na ampliação dos canais de escuta e participação cidadã.

A análise foi orientada por critérios da Ciência da Informação, considerando aspectos como formato da informação, acessibilidade, linguagem, frequência de atualização, intencionalidade comunicacional, evidências de participação social e integração entre canais. As fontes foram categorizadas de acordo com a origem institucional e função comunicativa, sendo submetidas à análise de conteúdo qualitativa, com base em categorias definidas a partir do referencial teórico e ajustadas após leitura flutuante dos materiais.

Destaca-se que, por se tratar de análise documental e observação de reuniões públicas, não se fez necessária submissão ao Comitê de Ética em Pesquisa, conforme parecer em anexo. Entretanto, reconhecem-se limitações decorrentes da natureza não longitudinal do estudo, o que poderá ser objeto de investigação futura.

4.3.1 Avaliação Quantitativa dos Documentos e Canais

Com o objetivo de sistematizar a análise dos documentos coletados (atas de reuniões, páginas institucionais, publicações no Diário Oficial do Município e postagens em redes sociais), foi adotada uma escala de avaliação quantitativa baseada em critérios informacionais. Essa etapa complementa a abordagem documental descritiva ao atribuir notas aos documentos com base em aspectos relevantes à gestão da informação pública, como linguagem, completude, possibilidade de feedback, entre outros.

A escala Likert de cinco pontos foi utilizada conforme detalhado na Tabela 5. A escala Likert é um instrumento de mensuração de atitudes e percepções bastante utilizado em estudos sociais e informacionais. Sua aplicação permite a gradação de opiniões em relação a diferentes critérios, possibilitando a sistematização de dados subjetivos em análises

quantitativas. Na área da Ciência da Informação, tem sido empregada para avaliar dimensões como usabilidade, acessibilidade e qualidade de fontes informacionais. O método foi originalmente proposto por Rensis Likert, em 1932, e desde então é considerado uma das técnicas mais confiáveis para a construção de indicadores avaliativos baseados em percepções (LIKERT, 1932).

Tabela 5 – Pontuação utilizada na matriz de avaliação quantitativa

Nível / Descrição		Pontuação
1	Discordo totalmente	1
2	Discordo parcialmente	2
3	Neutro / Não se aplica	3
4	Concordo parcialmente	4
5	Concordo totalmente	5

Fonte: Elaborada pela autora (2024).

A aplicação da escala considerou os seguintes critérios de avaliação:

- Localização da informação é intuitiva.
- A atualização do conteúdo é constante.
- O acesso é público.
- Acessibilidade digital é completa.
- A linguagem é adequada.
- Estrutura da informação é funcional.
- Formato da informação é adequado.
- A informação é relevante.
- Há completude no conteúdo.
- A frequência de publicação atende à demanda.
- A conexão com a comunidade está clara.
- Há possibilidade de *feedback*.

A definição dos doze critérios utilizados na aplicação da escala Likert emergiu da análise criteriosa da literatura revisada. Durante a leitura integral dos artigos selecionados nas três bases de dados, identificaram-se padrões recorrentes, lacunas conceituais e aspectos considerados relevantes para a avaliação da qualidade e efetividade da informação em ambientes digitais institucionais. Com base nessas observações, foi possível construir uma matriz de avaliação própria, fundamentada tanto nos referenciais teóricos da área quanto na experiência da pesquisadora com os objetos empíricos da investigação. Os critérios abarcam

dimensões como localização e acessibilidade da informação, atualização e completude dos conteúdos, adequação da linguagem e do formato, além de aspectos relacionados à participação cidadã, como a possibilidade de feedback e a clareza na conexão com a comunidade. Tal abordagem permitiu uma análise mais aderente às especificidades do estudo, respeitando sua natureza qualitativa e aplicada.

As notas atribuídas na matriz de avaliação dos documentos e canais informacionais analisados não foram lançadas de forma aleatória ou subjetiva. Cada item foi cuidadosamente examinado à luz dos critérios estabelecidos, considerando aspectos como acessibilidade, linguagem, frequência, estrutura, relevância, entre outros. Para assegurar a consistência da análise, foi elaborada uma justificativa descritiva para cada nota, com base em evidências observadas durante a avaliação. Um exemplo que ilustra a lógica adotada para a pontuação dos canais, evidenciando o rigor metodológico empregado nesse processo, está apresentado no **Apêndice B**.

A adoção dessa matriz de avaliação fortalece a dimensão qualitativa do estudo e permite realizar análises comparativas entre os diferentes canais e formatos documentais utilizados pela gestão pública para mediar o relacionamento com a comunidade via CRTTs. Essa sistematização contribui para identificar padrões, fragilidades e potencialidades na gestão da informação e na comunicação pública.

5 RESULTADOS

Esta seção apresenta os principais achados da pesquisa empírica, organizados a partir da análise documental, da observação participante e da avaliação de canais digitais institucionais relacionados às CRTTs. Os resultados são dispostos de forma a evidenciar como a informação circula entre o poder público e a comunidade por meio dessas instâncias, considerando aspectos como acessibilidade, linguagem, estrutura e estímulo à participação cidadã.

Os achados desta pesquisa têm implicações práticas relevantes para o aprimoramento da comunicação pública e da governança participativa no contexto municipal. A análise evidenciou que o fortalecimento dos canais institucionais depende não apenas da disponibilização de informações, mas da sua curadoria estratégica, linguagem acessível, organização funcional e estímulo à interação cidadã. Essas constatações reforçam a urgência de políticas informacionais que integrem as CRTTs ao ecossistema digital da Prefeitura de forma mais orgânica, eliminando fragmentações e promovendo uma escuta social qualificada. Além disso, os resultados apontam caminhos concretos para a melhoria dos processos de planejamento, registro e devolutiva nas instâncias participativas, contribuindo para a consolidação de práticas mais transparentes, responsivas e eficazes na relação entre governo e comunidade.

5.1 Observação Participante

Esta seção apresenta os principais resultados obtidos a partir da observação participante realizada em uma reunião da Comissão Regional de Transportes e Trânsito (CRTT), conforme previsto na Etapa 2 da metodologia. A reunião observada ocorreu no dia 6 de fevereiro de 2025, no formato virtual, referente à Regional Pampulha, com duração de 50 minutos, das 20h05 às 20h55. A participação da pesquisadora foi autorizada previamente, e os registros foram realizados em diário de campo estruturado, conforme apresentado no Anexo A. A análise baseou-se nas dimensões 'Informação' e 'Participação Popular', que foram detalhadas em categorias organizadas nos quadros a seguir. Cada quadro apresenta os pontos de observação inicialmente previstos e os respectivos achados empíricos decorrentes da observação.

A análise orientou-se por categorias analíticas organizadas em duas dimensões principais: 'Informação' e 'Participação Popular'.

Cada categoria foi acompanhada por perguntas norteadoras que serviram de base para a interpretação dos dados empíricos coletados durante a observação.

As categorias estão apresentadas no **Quadro 5**.

Quadro 5 - Pontos de análise na observação participante

Dimensão	Categoria	Pergunta
Informação	Dinâmica de Interação	Quais canais e formatos são utilizados para a transmissão de informações entre comunidade e poder público nas reuniões?
Informação	Dinâmica de Interação	Houve episódios perceptíveis de ruído ou interrupção no fluxo de informação durante a reunião? Como foram solucionados?
Informação	Dinâmica de Interação	As formas de apresentação das informações (documentos, apresentações, falas) favoreceram a compreensão por parte dos participantes?
Participação Popular	Participação Ativa	As informações relativas à reunião foram disponibilizadas ao público com antecedência e de forma acessível?
Participação Popular	Participação Ativa	Há indícios de que os CRTTs utilizam algum método estruturado para coletar demandas da comunidade?
Participação Popular	Participação Ativa	Os representantes do poder público disponibilizaram dados, relatórios ou documentos de forma clara e acessível durante a reunião?
Informação	Postura dos Representantes	Os representantes da comunidade demonstraram compreensão dos dados técnicos apresentados? Houve solicitação de esclarecimentos?
Informação	Postura dos Representantes	Os representantes do poder público buscaram traduzir termos técnicos para linguagem mais acessível quando necessário?
Informação	Postura dos Representantes	Houve menção a dados ou explicações técnicas como justificativas para decisões ou posicionamentos institucionais?
Informação	Temas Geradores de Tensão	Quais temas ou demandas geraram discordância explícita entre os participantes?
Informação	Temas Geradores de Tensão	As tensões observadas decorreram da ausência de dados, da sua complexidade ou de interpretações divergentes?
Informação	Temas Geradores de Tensão	As tentativas de mediação dos conflitos envolveram argumentos baseados em dados verificáveis e acessíveis?
Participação Popular	Resolução de Conflito	A mediação dos conflitos foi realizada com base em escuta ativa e registro das diferentes posições?
Participação Popular	Resolução de Conflito	As atas ou registros refletem de forma equilibrada os argumentos apresentados por cada parte?
Participação Popular	Resolução de Conflito	As decisões ou encaminhamentos mencionados foram sustentados por argumentos e dados apresentados na reunião?
Participação Popular	Conexão com as Demandas da Comunidade	Foi possível identificar alguma sistematização das demandas da comunidade para organização da pauta da reunião?
Participação Popular	Conexão com as Demandas da Comunidade	As falas dos CRTTs revelaram critérios de priorização das demandas apresentadas?
Participação Popular	Conexão com as Demandas da Comunidade	Foi observado algum mecanismo de retorno institucional à comunidade sobre as demandas apresentadas anteriormente?

Quadro 5 - Pontos de análise na observação participante (continuação)

Dimensão	Categoria	Pergunta
Informação	Percepção de Legitimidade	Houve evidência de troca mútua de informações ou a comunicação foi majoritariamente unidirecional?
Informação	Percepção de Legitimidade	O uso da informação nas reuniões contribuiu para negociações transparentes ou fortaleceu posições de poder?
Informação	Documentação e Registro	Os registros documentais da reunião refletem fielmente os temas tratados e as falas realizadas?
Informação	Documentação e Registro	Houve coerência entre os registros documentais e os relatos feitos pelos participantes durante a reunião?
Informação	Documentação e Registro	Os documentos utilizados e produzidos são acessíveis à comunidade após a reunião?

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

As respostas às perguntas apresentadas no **Quadro 5** foram sistematizadas no **Quadro 6**, a partir dos registros realizados durante a observação participante.

Quadro 6 - Respostas a partir da observação participante

Dimensão	Categoria	Pergunta	Observação
Informação	Dinâmica de Interação	Quais são os canais e formatos utilizados para a troca de informações entre representantes da comunidade e do poder público durante a reunião?	As informações circularam majoritariamente de forma verbal, com apoio visual de apresentações em PowerPoint. O poder público utilizou gráficos, mapas e tabelas para expor dados. Já os CRTTs expuseram verbalmente suas demandas.
Informação	Dinâmica de Interação	Houve situações identificáveis de falhas ou obstáculos na comunicação entre os participantes? Quais?	Sim. Um participante da sociedade civil tentou intervir fora de hora e teve problemas de conexão. A mediação contornou a situação de forma clara e respeitosa.
Informação	Dinâmica de Interação	Os meios e formatos de informação utilizados foram compreensíveis para os participantes, segundo evidências da reunião?	Sim. A linguagem foi híbrida e os materiais apresentados estavam adequados. A mediação reforçou explicações sempre que necessário.
Participação Popular	Participação Ativa	Havia mecanismos de divulgação e acesso à informação sobre a reunião antes de sua realização?	Sim. Houve ampla divulgação por canais oficiais, redes sociais, WhatsApp e site da PBH, com link de inscrição, horário e instruções.
Participação Popular	Participação Ativa	Foi possível identificar se os CRTTs coletam sistematicamente demandas da comunidade? Como esse processo foi apresentado?	Não há padrão nem monitoramento por parte do poder público sobre como isso ocorre. Cada CRTT se organiza de forma própria.

Quadro 6 - Respostas a partir da observação participante (continuação)

Dimensão	Categoria	Pergunta	Observação
Participação Popular	Participação Ativa	Os representantes do poder público compartilharam dados e relatórios durante a reunião? Houve evidência de transparência nas informações?	Sim. Foram compartilhados relatórios com códigos de demandas e suas respectivas situações. Todas as falas foram registradas em ata.
Participação Popular	Postura dos Representantes	Os CRTTs demonstraram compreender os conteúdos técnicos apresentados? Houve dúvidas ou mediações?	Em geral sim, mas algumas dúvidas surgiram. Os técnicos explicaram com riqueza de detalhes. Houve bom espaço para diálogo.
Participação Popular	Postura dos Representantes	Houve ações dos representantes do poder público para traduzir conteúdos técnicos em linguagem acessível?	Sim. As falas foram claras, com apoio visual. A mediadora retomava explicações quando necessário.
Participação Popular	Postura dos Representantes	As informações foram usadas para justificar decisões ou posicionamentos? Como isso ocorreu?	Sim. Técnicos explicaram as decisões com base em critérios técnicos e operacionais. A mediação reforçava a importância do embasamento.
Informação	Temas Geradores de Tensão	Quais temas geraram mais questionamentos ou divergências durante a reunião?	Demandas relacionadas a intervenções de trânsito e transporte coletivo.
Informação	Temas Geradores de Tensão	A origem dos conflitos observados esteve associada à falta de compreensão técnica, falta de acesso ou outro fator?	Principalmente à falta de entendimento sobre regras técnicas e prazos de implementação.
Informação	Temas Geradores de Tensão	Houve tentativa de resolução de tensões por meio de dados ou explicações técnicas? Como foi a receptividade?	Sim. Técnicos esclareceram dúvidas. Houve acolhimento por parte da mediação e dos agentes públicos.
Informação	Tom e Linguagem da Comunicação	O conteúdo da reunião foi apresentado de forma clara e acessível?	Sim. Uso de linguagem híbrida e apoio visual contribuiu para a compreensão.
Informação	Tom e Linguagem da Comunicação	Houve elementos que dificultaram a compreensão por parte dos participantes?	O relatório de controle de demandas utiliza códigos que dificultam a leitura por leigos.
Informação	Tom e Linguagem da Comunicação	A mediação teve papel ativo na garantia da clareza comunicacional? De que forma?	Sim. A mediadora retomava falas e reforçava pontos com explicações complementares.
Participação Popular	Resolução de Conflito	Houve registros suficientes e detalhados sobre os conflitos e as decisões tomadas durante a reunião?	Sim. As atas refletiram fielmente os debates, incluindo falas, intervenções e encaminhamentos.
Participação Popular	Resolução de Conflito	As soluções propostas nas falas se basearam em evidências ou dados verificáveis?	Sim. Os técnicos apresentaram justificativas baseadas em estudos internos.
Participação Popular	Conexão com as Demandas da Comunidade	Houve sistematização ou uso efetivo das demandas apresentadas pela comunidade?	As demandas foram listadas e respondidas durante a reunião, mas não há clareza sobre como são tratadas internamente.
Participação Popular	Conexão com as Demandas da Comunidade	Foi possível identificar como a comissão organiza e prioriza essas demandas?	Não foi apresentada metodologia clara de priorização.

Quadro 6 - Respostas a partir da observação participante (continuação)

Dimensão	Categoria	Pergunta	Observação
Participação Popular	Conexão com as Demandas da Comunidade	Havia evidências de que a comunidade recebe retorno sobre suas demandas após a reunião?	As atas são publicadas, mas não há informação sobre outras formas de devolutiva.
Informação	Percepção de Legitimidade	As informações circularam de forma bidirecional ou houve assimetrias claras?	O fluxo foi bidirecional, mas o poder público estruturou melhor suas informações, com maior domínio técnico.
Informação	Percepção de Legitimidade	A informação foi usada como instrumento de diálogo ou de imposição?	Como instrumento de diálogo, ainda que com evidente assimetria técnica.
Informação	Documentação e Registro	Os registros da reunião refletem fielmente o que foi discutido?	Sim. A ata contemplou todos os temas abordados.
Informação	Documentação e Registro	As ações relatadas na reunião condizem com o que está registrado documentalmente?	Sim. Há coerência entre observação e registro.
Informação	Documentação e Registro	Os registros são acessíveis ao público interessado?	Sim. Estão disponíveis no portal da PBH.

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Além dos aspectos sistematicamente observados por meio do instrumento de coleta, algumas observações complementares foram registradas. Ainda antes do início oficial da reunião, a tela de espera exibia a frase: “Se a participação popular não estiver na política de governo, nada funciona”, acompanhada do link da página da CRTT no Portal da Prefeitura de Belo Horizonte.

A dinâmica da reunião revelou um ambiente colaborativo, marcado por interações respeitadas e por certa familiaridade entre os participantes, tanto representantes da sociedade civil quanto do poder público, evidenciada pelas conversas informais no início do encontro. A mediação ficou a cargo da Gerente de Mobilização Social da SUMOB, que realizou uma apresentação introdutória explicando o caráter das reuniões, suas modalidades (ordinárias e extraordinárias) e o fluxo de funcionamento.

A primeira pauta abordada, o Plano de Carnaval para a Regional Pampulha, foi apresentada com riqueza de detalhes técnicos e operacionais, inclusive antecipando informações ainda não divulgadas oficialmente. Em seguida, foi apresentada uma planilha de controle de demandas, contendo colunas como TAG da solicitação, nome do CRTT autor da demanda, descrição da solicitação, local e status. Houve espaço para que os CRTTs e participantes da sociedade civil se manifestassem verbalmente, estes últimos mediante inscrição via *chat*.

A linguagem utilizada foi acessível e híbrida, com uso de apresentações em PowerPoint e suporte visual que facilitou a compreensão dos dados, confirmando o esforço do poder público em promover o entendimento mútuo. As falas do poder público com

frequência reforçavam o compromisso com a resolução das demandas, sendo recorrente a expressão: “Que venha o serviço!”.

5.2 Pesquisa Documental

Nesta etapa da pesquisa, foi realizada uma ampla investigação documental nas fontes digitais oficiais da Prefeitura de Belo Horizonte, com o objetivo de mapear a presença institucional das Comissões Regionais de Transportes e Trânsito (CRTTs) e compreender como a informação pública relativa a esses espaços de participação tem sido registrada, estruturada e divulgada. A análise concentrou-se em três frentes principais: o Portal da PBH (páginas de conteúdo e notícias), o Diário Oficial do Município (DOM) e o perfil oficial da BHTRANS no Instagram.

5.2.1 CRTT no Portal da Prefeitura de Belo Horizonte

No Portal da PBH, a CRTT está localizada na página da BHTRANS, no item do menu principal chamado “Participação Popular” (Participação Popular – CRTT). Foram identificadas e analisadas treze páginas estruturais de conteúdo, dentre elas, as páginas específicas das nove regionais. A estrutura dessas páginas é relativamente padronizada, contemplando informações como calendário de reuniões, listas de representantes, atas, relatórios e links para decretos e publicações normativas. Ainda que apresentem uma organização mínima coerente, observa-se certa assimetria na frequência de atualizações e na completude das informações entre as regionais. Essa heterogeneidade compromete a ideia de um canal institucional unificado, dificultando o acesso equitativo à informação pelos diferentes territórios. Tal aspecto é relevante para a Gestão Estratégica da Informação, pois aponta a necessidade de mecanismos de padronização e monitoramento contínuo dos conteúdos publicados.

As páginas mantêm uma linguagem institucional formal, porém acessível na maior parte dos textos. Há esforço visível de clareza na comunicação, com explicações diretas sobre o que são as CRTTs, como participar e quais são as pautas e representantes. No entanto, algumas seções utilizam termos técnicos e jurídicos (“decreto”, “portaria”, “em tramitação”) sem glossário de apoio, o que pode dificultar o entendimento de cidadãos menos familiarizados com a linguagem da administração pública. Essa barreira linguística, ainda que sutil, interfere na capacidade de apropriação da informação pelo público e, conseqüentemente, no potencial de participação cidadã qualificada. Considerando que a atuação das CRTTs depende do engajamento ativo da comunidade, a simplificação da linguagem e a oferta de

conteúdos explicativos complementares podem contribuir significativamente para ampliar a compreensão, a transparência e a confiança nas instâncias de participação, fortalecendo o papel das CRTTs como mediadoras informacionais no ecossistema da mobilidade urbana.

Apesar da proposta de centralização das informações, a organização da página ainda carece de maior padronização visual e navegabilidade intuitiva. A disposição dos conteúdos é funcional, mas pode gerar dúvidas quanto à hierarquia das informações e ao caminho mais direto para encontrar dados específicos.

A **Figura 2**, a seguir, mostra a seção “O que é a CRTT” no Portal, que introduz o conceito da comissão, mas ainda apresenta linguagem institucional que pode não ser totalmente acessível a todos os públicos. Não foi identificado, nas páginas analisadas, um espaço dedicado ao contato direto com os responsáveis ou para o envio de dúvidas e sugestões por parte dos cidadãos. Também não há formulários de participação ou canais visíveis de *feedback*.

A padronização dos textos entre as páginas regionais é positiva, mas em alguns casos, há excesso de texto corrido, o que pode comprometer a leitura rápida e a compreensão das informações mais relevantes.

As páginas seguem a estrutura do portal PBH, com layout responsivo, organização hierárquica de links e presença de menus laterais que facilitam a navegação. Ainda assim, há limitações em termos de usabilidade e experiência do usuário:

- a. Falta de destaques visuais para informações prioritárias (como datas de reuniões e links de acesso);
- b. Arquivos em PDF com nomenclatura técnica e sem padronização de títulos amigáveis;
- c. Ausência de buscador interno específico ou filtros por regional/data;
- d. Links para outras páginas são úteis, mas às vezes aparecem agrupados de forma pouco intuitiva, o que exige esforço do usuário para entender onde clicar.
- e. As páginas oferecem um bom volume de informações institucionais, incluindo: Calendários de reuniões (ordinárias e extraordinárias); Atas publicadas em PDF; Balanços de gestão; Nomes dos representantes de cada regional; Publicações oficiais (portarias e decretos).
- f. A presença de ferramentas interativas é limitada. Há possibilidade de inscrição para reuniões virtuais por meio de links externos e uso de plataformas como o Zoom. Contudo: Não há formulários de envio de dúvidas, denúncias ou sugestões; Nenhuma ferramenta de feedback direto sobre as reuniões ou documentos; As páginas não oferecem recursos de acessibilidade interativa, como leitores de tela integrados, áudio ou vídeos explicativos; Não há mecanismos de participação assíncrona, como enquetes, fóruns ou espaços de escuta digital.

Figura 2 –O que é a CRTT

BELO HORIZONTE
PREFEITURA

INÍCIO NOTÍCIAS ESTRUTURA DE GOVERNO SERVIÇOS TRANSPARÊNCIA

INÍCIO - BHTRANS - INFORMAÇÕES - PARTICIPAÇÃO POPULAR - CRTT - O QUE É A CRTT?

BHTRANS

- EMPRESA DE TRANSPORTES E TRÂNSITO DE BELO HORIZONTE
- QUEM É QUEM
- AGENDA DE AUTORIDADES
- NOTÍCIAS BHTRANS
- LICITAÇÕES E EDITAIS
- CONSULTAS PÚBLICAS
- SERVIÇOS
- PRÊMIOS
- CONTATO

INFORMAÇÕES

- PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
- PLANMOB-BH
- SEGURANÇA E EDUCAÇÃO
- TRANSPORTES
- ESTACIONAMENTO
- FISCALIZAÇÃO ELETRÔNICA
- REBOQUE, PÁTIO DE RECOLHIMENTO E LEILÕES
- CARGA URBANA
- PARTICIPAÇÃO POPULAR**
- ACESSIBILIDADE PARA TODOS
- CARGA URBANA
- PARTICIPAÇÃO POPULAR
- ACESSIBILIDADE PARA TODOS
- DIRETRIZES VIÁRIAS
- MANUAIS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS
- TRANSPARÊNCIA
- PROGRAMA DE INTEGRIDADE
- DADOS
- CONCURSOS E ESTÁGIOS
- LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD
- LEGISLAÇÃO
- TERCEIRIZADOS
- PERGUNTAS FREQUENTES

LEI 13.303/2016

- A EMPRESA
- DIVULGAÇÃO
- LICITAÇÕES, CONTRATOS E COMPRAS DIRETAS
- CONVÊNIOS

O QUE É A CRTT?

criado em 27/05/2018 - atualizado em 22/04/2025 | 17:31

A Comissão Regional de Transportes e Trânsito - CRTT é a instância de participação popular regional de caráter consultivo, sugestivo, opinativo e informativo do sistema de transporte e trânsito de Belo Horizonte, e atua nas nove regiões administrativas do município.

A CRTT consiste na instância de interação entre a comunidade local e o Poder Executivo Municipal, sendo coordenada pela BHTRANS, por meio da Assessoria de Mobilização Social e visa assegurar a comunidade local o acesso a informação e a participação no processo de elaboração, debate, sugestão, implantação, desenvolvimento e manutenção das políticas públicas de transportes e trânsito no âmbito de abrangência da respectiva.

Reuniões

Reuniões Ordinárias

- ELEIÇÃO
- REUNIÕES ORDINÁRIAS
- REUNIÕES EXTRAORDINÁRIAS
- O QUE É A CRTT?**

As reuniões ordinárias acontecem sempre às segundas-feiras, às 19h, no auditório da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte. O objetivo é o acompanhamento das demandas da comunidade e a participação popular. Nessas reuniões todos os membros da comissão podem participar e votar.

Reuniões Extraordinárias

- BARREIRO
- CENTRO-SUL
- LESTE
- NORDESTE
- NOROESTE
- NORTE
- OESTE
- PAMPULHA
- VENDA NOVA

As reuniões extraordinárias acontecem sempre às segundas-feiras, às 19h, no auditório da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte. O objetivo é o acompanhamento das demandas da comunidade e a participação popular. Nessas reuniões todos os membros da comissão podem participar e votar.

Balancos CRTT

2024

- » Acesse aqui a apresentação com informações sobre o Balanço Anual da CRTT - 2024
- » Ata da 6ª rodada de reuniões ordinárias da CRTT - Balanço anual 2024

2023

- » Acesse aqui a apresentação com informações sobre o Balanço Anual da CRTT - 2023

2017 A 2021

- » Acesse aqui o documento completo com as informações sobre ações e implantações das Comissões Regionais de Transportes e Trânsito - CRTT no período 2017 - 2021 (fevereiro).

Publicações

- » DECRETO Nº 17.638, DE 25 DE JUNHO DE 2021 - Altera o Decreto nº 16.635, de 22 de junho de 2017, que consolida e estabelece normas de funcionamento das Comissões Regionais de Transportes e Trânsito - CRTT - do Município de Belo Horizonte e dá outras providências.
- » PORTARIA BHTRANS Nº 06/2021 - Estabelece procedimentos para realização das reuniões da Comissão Regional de Transportes e Trânsito - CRTT durante o período em que vigorarem, no âmbito do Poder Executivo, as medidas temporárias de prevenção ao contágio e de enfrentamento e contingenciamento da epidemia de doença infecciosa viral respiratória causada pelo agente Coronavírus - COVID-19, com fundamento no Decreto nº 17.298, de 17 de março de 2020.
- » PORTARIA BHTRANS DPR Nº 067/2017 DE 06 DE JULHO 2017 - Tornar público o Regimento Interno da Comissão Regional de Transportes e Trânsito - CRTT e dá outras providências.
- » DECRETO Nº 16.635, DE 22 DE JUNHO DE 2017 - Consolida e estabelece normas de funcionamento das Comissões Regionais de Transportes e Trânsito - CRTT do Município de Belo Horizonte e dá outras providências.

Acesse a página da CRTT de sua Regional:

- » Regional Barreiro
- » Regional Centro-Sul
- » Regional Leste
- » Regional Nordeste
- » Regional Noroeste
- » Regional Norte
- » Regional Oeste
- » Regional Pampulha
- » Regional Venda Nova

Fonte: Captura de tela do Portal da PBH, abril de 2025.

Para ilustrar os recursos informacionais disponíveis ao cidadão, a seguir apresenta-se na **Figura 3**, a página do portal dedicada às reuniões ordinárias das CRTTs.

Figura 3 – Página Reuniões Ordinárias

BELO HORIZONTE
PREFEITURA

INÍCIO NOTÍCIAS ESTRUTURA DE GOVERNO ▾ SERVIÇOS TRANSPARÊNCIA

INÍCIO | BHTRANS | INFORMAÇÕES | PARTICIPAÇÃO POPULAR | CRTT | REUNIÕES ORDINÁRIAS

BHTRANS

- EMPRESA DE TRANSPORTES E TRÂNSITO DE BELO HORIZONTE
- QUEM É QUEM
- AGENDA DE AUTORIDADES
- NOTÍCIAS BHTRANS
- LICITAÇÕES E EDITAIS ▶
- CONSULTAS PÚBLICAS
- SERVIÇOS
- PRÊMIOS
- CONTATO

INFORMAÇÕES

- PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
- PLANMOB-BH ▶
- SEGURANÇA E EDUCAÇÃO ▶
- TRANSPORTES ▶
- ESTACIONAMENTO ▶
- FISCALIZAÇÃO ELETRÔNICA ▶
- REBOQUE, PÁTIO DE RECOLHIMENTO E LEILÕES ▶
- CARGA URBANA ▶
- PARTICIPAÇÃO POPULAR ▶
- ACESSIBILIDADE PARA TODOS ▶
- DIRETRIZES VIÁRIAS ▶
- MANUAIS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS ▶
- TRANSPARÊNCIA ▶
- PROGRAMA DE INTEGRIDADE ▶
- DADOS ▶
- CONCURSOS E ESTÁGIOS
- LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD
- LEGISLAÇÃO ▶
- TERCEIRIZADOS
- PERGUNTAS FREQUENTES

LEI 13.303/2016

- A EMPRESA ▶
- DIVULGAÇÃO ▶

REUNIÕES ORDINÁRIAS

criado em 21/01/2021 - atualizado em 23/05/2025 | 15:19

Comissão Regional de Transportes e Trânsito - CRTT

▶ **Terceira rodada de 2025 de Reuniões Ordinárias**

REGIONAL	DATA / HORÁRIO	MODALIDADE	LINK PARA INSCRIÇÕES OU LOCAL
Regional Leste	Segunda-feira, 2/6, às 19h	Virtual	Inscrições até as 18h de 1º/6. Clique aqui e faça sua inscrição.
Regional Barreiro	Terça-feira, 3/6, às 19h	Virtual	Inscrições até as 18h de 2º/6. Clique aqui e faça sua inscrição.
Regional Venda Nova	Quarta-feira, 4/6, às 19h	Virtual	Inscrições até as 18h de 3º/6. Clique aqui e faça sua inscrição.
Regional Pampulha	Quinta-feira, 5/6, às 19h	Virtual	Inscrições até as 18h de 4º/6. Clique aqui e faça sua inscrição.
Regional Oeste	Segunda-feira, 9/6, às 19h	Virtual	Inscrições até as 18h de 8º/6. Clique aqui e faça sua inscrição.
Regional Nordeste	Terça-feira, 10/6, às 19h	Virtual	Inscrições até as 18h de 9º/6. Clique aqui e faça sua inscrição.
Regional Centro-Sul	Quarta-feira, 11/6, às 19h	Virtual	Inscrições até as 18h de 10º/6. Clique aqui e faça sua inscrição.
Regional Norte	Quinta-feira, dia 12/6, às 19h	Presencial	Local: Escola Municipal Hélio Pellegrino Endereço: Rua Guilherme Soares, 255 - Arrão Reis
Regional Noroeste	Segunda-feira, 16/6, às 19h	Virtual	Inscrições até as 18h de 15º/6. Clique aqui e faça sua inscrição.

Saiba como participar das reuniões virtuais

Para as reuniões virtuais das CRTTs serão disponibilizadas 100 (cem) vagas para o público em geral. As inscrições podem ser feitas até as 18 (dezoito) horas do dia anterior. As reuniões acontecem das 19h às 21h. O inscrito receberá o link de acesso ao ZOOM 1 hora antes do início da reunião.

▶ [Clique aqui para baixar o passo a passo de como participar das reuniões virtuais.](#)

ACESSE TAMBÉM

- ▶ O que é a CRTT?
- ▶ Reuniões Extraordinárias das CRTTs
- ▶ CRTT Regional Barreiro
- ▶ CRTT Regional Centro-Sul
- ▶ CRTT Regional Leste
- ▶ CRTT Regional Nordeste
- ▶ CRTT Regional Noroeste
- ▶ CRTT Regional Norte
- ▶ CRTT Regional Oeste
- ▶ CRTT Regional Pampulha
- ▶ CRTT Regional Venda Nova

Fonte: Captura de tela do Portal da PBH, abril de 2025.

O **Quadro 7** sintetiza os títulos e os conteúdos de cada página informativa sobre as CRTTs publicada no portal.

Quadro 7 - Páginas informativas publicadas no Portal da PBH

Título / Link da página	Conteúdo Publicado
ELEIÇÃO	- 10 links de publicações oficiais, com informações relacionadas à última eleição de representantes de CRTT. -Tabela com links para informações sobre quais bairros da cidade pertencem a cada regional.
REUNIÕES ORDINÁRIAS	- Agenda das reuniões ordinárias das CRTTs. - Explicação textual e um cartaz em PDF sobre como participar das reuniões virtuais. - Seção "Acesse também" com links para outras páginas das CRTTs
REUNIÕES EXTRAORDINÁRIAS	- Calendário de reuniões extraordinárias do mês. -Link para cartaz em PDF com o passo a passo ensinando a participar da reunião virtual. -Seções Destaques, com detalhes de reuniões sobre consultas públicas e as respectivas atas e "Acesse também" com link para a página das Reuniões Ordinárias.
O QUE É A CRTT?	-Informações gerais sobre as CRTTs. -Publicação de Balanços CRTT. -Seção Publicações: links para publicações no Diário Oficial do Município com decretos e portarias relacionados à estrutura e consolidação de normas da CRTT -Seção Acesse a página da CRTT de sua Regional: links para as páginas das 9 regionais.
CRTT Barreiro	Página padronizadas. -Calendário de reuniões ordinárias do ano. -Link para a página de reuniões extraordinárias. -Seção Documentos: atas em PDF das reuniões ordinárias e extraordinárias. -Seção com Balanços das CRTTs: documento técnico com o balanço da gestão anterior à atual (2017 a 2021). -Seção com Representantes da CRTT da Regional
CRTT Centro-Sul	
CRTT Leste	
CRTT Nordeste	
CRTT Noroeste	
CRTT Norte	
CRTT Oeste	
CRTT Pampulha	
CRTT Venda Nova	

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

As atas de reuniões são publicadas nas páginas específicas das regionais onde foram realizadas.

No **Quadro 8** é possível verificar a quantidade de atas publicadas. Até abril de 2025, data em que foi finalizada a coleta, foram publicadas 185 atas de reuniões ordinárias e 176 atas de reuniões extraordinárias.

Quadro 8 – Atas das CRTTs publicadas no Portal da PBH

Página	Atas Publicadas Reuniões	
	Ordinárias	Extraordinárias
CRTT Barreiro	2025 - 2 atas 2024 - 6 atas 2023 - 5 atas 2022 - 4 atas <u>2021 - 4 atas</u> Total: 21	2025 - 2 atas 2024 - 10 atas 2023 - 14 atas 2022 - 8 atas <u>2021 - 0</u> Total: 34
CRTT Centro-Sul	2025 - 1 ata 2024 - 6 atas 2023 - 5 atas 2022 - 4 atas <u>2021 - 5 atas</u> Total: 21	2025 - 1 ata 2024 - 0 atas 2023 - 2 atas 2022 - 0 <u>2021 - 0</u> Total: 3
CRTT Leste	2025 - 1 ata 2024 - 6 atas 2023 - 5 atas 2022 - 4 atas <u>2021 - 5 atas</u> Total: 21	2025 - 0 2024 - 0 2023 - 8 atas 2022 - 2 atas <u>2021 - 0</u> Total: 10
CRTT Nordeste	2025 - 1 ata 2024 - 6 atas 2023 - 5 atas 2022 - 4 atas <u>2021 - 5 atas</u> Total: 21	2025 - 1 ata 2024 - 0 2023 - 6 atas 2022 - 4 atas <u>2021 - 0</u> Total: 11
CRTT Noroeste	2025 - 1 2024 - 6 2023 - 4 2022 - 2 <u>2021 - 5</u> Total: 18	2025 - 1 2024 - 10 2023 - 7 2022 - 5 <u>2021 - 0</u> Total: 23
CRTT Norte	2025 - 1 ata 2024 - 6 atas 2023 - 5 atas 2022 - 4 atas <u>2021 - 5 atas</u> Total: 21	2025 - 1 atas 2024 - 5 atas 2023 - 11 atas 2022 - 4 atas <u>2021 - 0</u> Total: 21
CRTT Oeste	2025 - 2 2024 - 6 2023 - 5 2022 - 4 <u>2021 - 4</u> Total: 19	2025 - 1 2024 - 5 2023 - 11 2022 - 4 <u>2021 - 0</u> Total: 21
CRTT Pampulha	2025 - 2 atas 2024 - 6 atas 2023 - 5 atas 2022 - 4 atas <u>2021 - 5 atas</u> Total: 22	2025 - 1 ata 2024 - 5 atas 2023 - 11 atas 2022 - 4 atas <u>2021 - 0</u> Total: 21

Quadro 8 – Atas das CRTTs publicadas no Portal da PBH (continuação)

Página	Atas Publicadas Reuniões	Atas Publicadas Reuniões
	Ordinárias	Extraordinárias
CRTT Venda Nova	2025 - 1 ata	2025 - 2 atas
	2024 - 6 atas	2024 - 9 atas
	2023 - 5 atas	2023 - 13 atas
	2022 - 4 atas	2022 - 8 atas
	<u>2021 - 5 atas</u>	<u>2021 - 0</u>
	Total: 21	Total: 32

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Para análise, foi coletada de cada regional uma ata de reunião ordinária, selecionada a 1ª Rodada de Reuniões de 2025, totalizando nove atas analisadas.

As atas das reuniões ordinárias das CRTTs, referentes à primeira rodada de 2025, apresentam, em sua maioria, estrutura padronizada no que diz respeito ao formato dos documentos e às seções principais. No entanto, existem variações importantes quanto à completude, na forma de registro das informações e no detalhamento dos conteúdos, o que revela níveis distintos de maturidade informacional e de curadoria entre as regionais.

Em geral, todas as atas analisadas trazem as seguintes informações comuns:

- Identificação da reunião (regional, data e formato).
- Listagem dos presentes, ainda que em algumas falte a assinatura ou nome completo.
- Descrição da pauta principal, frequentemente ligada às alterações em vias ou no transporte coletivo e à devolutiva de demandas anteriores feitas pela comunidade.
- Encaminhamentos e observações finais da reunião.

No entanto, observa-se que há diferenças na profundidade e na clareza das informações registradas. Algumas atas trazem relatos descritivos completos das falas, enquanto outras apresentam apenas um resumo das discussões, sem atribuição clara aos interlocutores ou sem detalhamento das demandas tratadas. Esse aspecto impacta diretamente a completude e o valor informativo do documento, comprometendo seu uso como fonte para a reconstrução dos processos decisórios.

A linguagem utilizada varia de objetiva e formal até registros mais genéricos e, por vezes, com erros de digitação ou lacunas que comprometem a clareza.

Os documentos seguem um padrão de publicação em formato PDF. Foram localizados documentos em PDF simples e em PDF estruturado. Os arquivos em PDF simples, geralmente gerados a partir de imagens escaneadas, não permitem a seleção ou a busca textual, o que dificulta a leitura por softwares assistivos, a extração de trechos e a indexação

automática. Já os PDFs estruturados, por serem gerados a partir de documentos digitais editáveis, oferecem conteúdo pesquisável e compatível com leitores de tela, promovendo maior inclusão digital, transparência e eficiência no acesso à informação.

O registro dos encaminhamentos e responsáveis pelas ações também é inconsistente. Algumas regionais identificam claramente as áreas ou técnicos que responderão às demandas, enquanto outras apenas mencionam questões "encaminhadas à análise". Do ponto de vista da gestão da informação pública, isso enfraquece a rastreabilidade e a possibilidade de responsabilização e acompanhamento social.

Outro ponto relevante é a ausência de modelos padronizados de formulário de ata. Apesar da aparência similar, há diferenças entre as formas de iniciar e finalizar os documentos, nos formatos de data e até no modo como os arquivos são nomeados. Essa falta de uniformidade na padronização e na estrutura documental dificulta a integração e o cruzamento de dados entre as regionais.

Em termos de interatividade e estímulo à participação, os registros não deixam claro se houve momentos de escuta ativa ou se os cidadãos conseguiram intervir significativamente nos debates, salvo em atas mais detalhadas (como as das regionais Barreiro e Pampulha). Muitas vezes, a atuação da sociedade civil é mencionada de forma genérica, o que compromete a visibilidade da participação cidadã e da própria função deliberativa das CRTTs.

Dentre os documentos analisados na pesquisa documental, foi escolhida para uma análise descritiva mais aprofundada a ata da 1ª Reunião Ordinária de 2025 da CRTT da Regional Pampulha. A decisão se justifica pelo fato de a referida reunião ter sido acompanhada diretamente pela autora, por meio de observação participante. Dessa forma, tornou-se possível realizar um confronto entre o conteúdo formalmente registrado no documento e os aspectos vivenciados no encontro, enriquecendo a compreensão sobre a dinâmica informacional da CRTT, bem como sobre as práticas de registro, mediação e compartilhamento de informações por parte do poder público. A seguir, apresenta-se a análise dessa ata com base nos mesmos critérios adotados nas análises documentais realizadas, com destaque para elementos informacionais, comunicacionais e de conteúdo.

O documento segue o padrão das demais regionais, com cabeçalho institucional, título, data e tópicos organizados conforme a pauta. Apesar da estrutura sequencial clara (abertura, apresentações, informes, exposições e encerramento), não há subtítulos destacados, o que dificulta a navegação. O documento está em PDF simples, sem recursos de acessibilidade.

O conteúdo é informativo e bem detalhado, especialmente na apresentação do Plano de Carnaval, com linguagem formal, mas compreensível. Expressões técnicas como

“TAG” e “em tramitação” são usadas de forma contextualizada. Há registro dos representantes institucionais, mas não da lista completa de participantes, o que prejudica a rastreabilidade das contribuições.

A ata indica abertura para participação social, com falas via chat e tom colaborativo entre os presentes. No entanto, as contribuições da sociedade civil não são detalhadas, o que limita a transparência do processo. A apresentação antecipada de dados técnicos e o esforço de mediação reforçam a conexão com a comunidade, embora faltem elementos visuais que facilitem a leitura.

5.2.2 Presença das CRTTs nas páginas de notícias do Portal da PBH

A partir do mapeamento realizado na área de Notícias do Portal da Prefeitura, foram identificadas 65 publicações que fazem menção direta às CRTTs, no período de 2017 a abril de 2025. A distribuição temporal dessas publicações revela uma variação considerável no volume de conteúdos ao longo dos anos. Foi realizada uma busca na janela do buscador do Portal com os seguintes critérios: “Com essas palavras”: CRTT; “Tipo de conteúdo”: todos; “Ordenar por”: data de atualização.

Observa-se que os anos com maior número de registros coincidem, em geral, com momentos de maior visibilidade institucional das comissões, como em períodos de nomeação de novos representantes ou publicação de calendários anuais. Em outros períodos, especialmente entre 2020 e 2021, há queda significativa no número de menções, possivelmente associada aos impactos da pandemia sobre as atividades presenciais e participativas. Parte das notícias destaca ações pontuais, como reuniões temáticas ou articulações comunitárias, mas há pouca continuidade na cobertura das atividades das CRTTs ao longo do tempo. Essa irregularidade pode influenciar a percepção pública sobre a atuação das comissões, comprometendo a construção de uma memória informacional contínua e acessível sobre sua trajetória.

A quantidade de notícias por ano está listada na **Tabela 6**.

Tabela 6 – Distribuição anual de notícias com menção às CRTTs

Ano	Número de notícias
2017	4
2018	11
2019	10
2020	5
2021	4

Tabela 6 – Distribuição anual de notícias com menção às CRTTs (continuação)

Ano	Número de notícias
2022	2
2023	11
2024	14
2025	4
Total	65

Fonte: Dados coletados pela autora a partir de pesquisa no Portal da PBH.

Observa-se um pico de publicações no ano de 2024, com 14 registros, seguido de 2018 e 2023, ambos com 11. Por outro lado, 2022 apresentou o menor número, com apenas duas publicações relacionadas às CRTTs.

Foram identificados seis temas de conexão com a CRTT. Além da análise de notícias publicadas por ano, foi realizada uma classificação por temas predominantes, conforme apresentado na **Tabela 7** a seguir.

Tabela 7 – Temas de notícias

Tema identificado	Nº de notícias
Atendimento de solicitações da comunidade via CRTT	31
Divulgação ou informes sobre reuniões das CRTTs	11
Eleições das CRTTs	7
Balanço das ações das CRTTs	6
Capacitação dos representantes das CRTTs	5
CRTT como canal de interlocução com o poder público	2
Total	65

Fonte: Dados elaborados pela autora, a partir de coleta no Portal da PBH.

O levantamento evidencia que quase metade das publicações (31 de 65) está relacionada a respostas a solicitações encaminhadas pela comunidade por meio das CRTTs, o que sugere uma ênfase na dimensão funcional e reativa dessas comissões. Em menor escala, aparecem conteúdos voltados à capacitação dos membros, aos processos eleitorais e à divulgação de reuniões, aspectos que remetem mais diretamente à estrutura e ao fortalecimento institucional das CRTTs enquanto espaços participativos permanentes.

5.3 Diário Oficial do Município (DOM)

A pesquisa realizada no Diário Oficial do Município de Belo Horizonte revelou um total de 233 menções às CRTTs em buscas simples pelo termo, indicando uma presença significativa das comissões nos registros normativos da administração municipal. Ao aplicar filtros temporais na ferramenta de busca avançada (de 01/01/2017 a abril de 2025), foi possível refinar os resultados, identificando 43 publicações diretamente relacionadas à atuação institucional das CRTTs. Entre os conteúdos encontrados, destacam-se nomeações e substituições de representantes, participações em instâncias colegiadas como o COMURB e o COMPUR, além de publicações de portarias e decretos, que formalizam as composições e normativas das comissões.

Essas informações também estão, em parte, replicadas na seção “O que é a CRTT” do portal da Prefeitura, porém de forma fragmentada e com limitações na usabilidade. Embora os documentos estejam disponíveis, não há ferramentas de busca interna por tema, data ou regional, o que dificulta o acesso por parte da população. A linguagem técnica e a organização linear das edições do DOM contribuem para a baixa acessibilidade desses registros, especialmente para cidadãos que não estão familiarizados com a lógica burocrática da publicação oficial.

Um ponto observado durante a análise dos documentos oficiais diz respeito à ausência de padronização na divulgação das decisões oriundas das CRTTs no Diário Oficial do Município (DOM). Nem todas as deliberações das comissões são publicadas com a devida identificação de sua origem, o que dificulta o rastreamento das decisões e compromete a transparência do processo. Em diversas edições analisadas, foram identificadas ações relacionadas à mobilidade urbana, como alterações de circulação, que poderiam estar vinculadas às CRTTs, mas que não mencionavam explicitamente essa relação, o que torna a identificação e o acompanhamento por parte do cidadão mais complexos.

5.4 Redes Sociais - Instagram

Para a análise da presença das CRTTs nas redes sociais, foi selecionado o Instagram institucional da BHTRANS, por ser o canal com maior estabilidade de publicações no período analisado. A escolha também se justifica pela natureza do Instagram, que preserva o histórico do feed com datação visível, facilitando o rastreamento cronológico e temático das postagens. Além disso, o perfil apresenta frequência regular de publicações e integração com outras ações da comunicação institucional. Cabe registrar, como limitação da pesquisa, a impossibilidade de incluir dados do antigo perfil oficial no Twitter (atualmente X), cuja conta

foi desativada pela plataforma durante o período de suspensão da rede no Brasil, resultando na perda do histórico de publicações anteriores. Essa restrição inviabilizou uma análise mais ampla do ecossistema digital da instituição.

No período de 2018 a abril de 2025, foram identificadas 100 postagens no feed do Instagram institucional com menções às CRTTs. A **Tabela 8** apresenta a distribuição dessas postagens por ano:

Tabela 8 – Quantidade de postagens no feed do Instagram com menção às CRTTs

Ano	Número de notícias
2018	10
2019	7
2020	4
2021	18
2022	8
2023	21
2024	27
2025	5
2025	4
Total	100

Fonte: Elaborado pela autora.

Assim como feito na análise das páginas de notícias do portal institucional, foram aplicadas as seis categorias temáticas de menção às CRTTs. A **Tabela 9** detalha a quantidade de postagens identificadas em cada tema:

Tabela 9 – Temas das postagens no feed do Instagram relacionadas às CRTTs

Tema da postagem	Número de postagens
Atendimento de solicitação da comunidade via CRTT	65
Balanço das ações	6
Capacitação dos CRTTs	1
CRTT como canal de solicitação	0
Divulgação ou informes sobre reuniões	18
Eleições	10

Fonte: Elaborado pela autora.

A análise mostra forte predominância do tema “atendimento de solicitações da comunidade via CRTT”, evidenciando a ênfase dada à resposta institucional às demandas da população. Por outro lado, temas estruturantes, como “capacitação” e “papel da CRTT como canal permanente de escuta”, aparecem com menor frequência ou estão ausentes, indicando possível desequilíbrio na construção da imagem pública das CRTTs.

Para ilustrar a forma como as CRTTs são retratadas nas redes sociais institucionais, especialmente no Instagram, apresentam-se, a seguir, duas postagens representativas. A primeira destaca uma ação de atendimento à comunidade por meio da intermediação da CRTT, enquanto a segunda divulga uma das rodadas de reuniões ordinárias. Ambas evidenciam a abordagem visual adotada pela comunicação pública e os principais eixos temáticos que sustentam a presença das CRTTs no ambiente digital. As **Figuras 4 e 5** exemplificam esses usos. As postagens do Instagram apresentam sempre chamadas para ação, conforme é possível checar na **Figura 4**.

Figura 4 – Publicação no Instagram divulgando reuniões ordinárias.

The image shows an Instagram post from the account 'oficialbhtrans'. The post is a promotional graphic for the second round of CRTT meetings. The graphic is divided into three horizontal sections: a yellow top section, a red middle section, and a white bottom section. In the center, a cartoon illustration of a man in a white shirt and black tie, holding a yellow folder, stands with his right hand pointing towards the text. The text in the red section reads 'VAI COMEÇAR A SEGUNDA RODADA DE REUNIÕES ORDINÁRIAS DA CRTT.' and 'PARTICIPE!' in large, bold letters. The bottom section contains logos for CRTT, BHTRANS, SUMOB, and the Prefeitura de Belo Horizonte, along with the slogan 'trabalho energia coração'. The Instagram interface shows the post's caption, which includes a list of regional meetings and their dates.

oficialbhtrans

A segunda rodada das reuniões ordinárias das Comissões Regionais de Transportes e Trânsito (CRTT) começa nesta terça, 1º/4, com a Regional Leste.

A CRTT é um espaço de participação popular que conecta a comunidade ao poder público para debater e contribuir com as políticas de transporte e trânsito em BH. Sua voz faz a diferença!

Confira o cronograma:

- Regional Leste ADIADA – 1º/4 (terça) - Devido a realização da missa de sétimo dia do prefeito Fuad Noman, a Reunião Ordinária da Regional Leste foi adiada para o dia 16/4, às 19h.
- Regional Barreiro – 2/4 (quarta)
- Regional Venda Nova – 3/4 (quinta)
- Regional Pampulha – 7/4 (segunda)
- Regional Oeste – 8/4 (terça)
- Regional Nordeste – 9/4 (quarta)
- Regional Norte – 10/4 (quinta)
- Regional Centro-Sul – 14/4 (segunda)
- Regional Noroeste – 15/4 (terça)

Inscrições até as 18h de 17/11

Saiba mais em:
<https://prefeitura.pbh.gov.br/bhtrans/informacoes/participacao-popular/crtt/on-line>

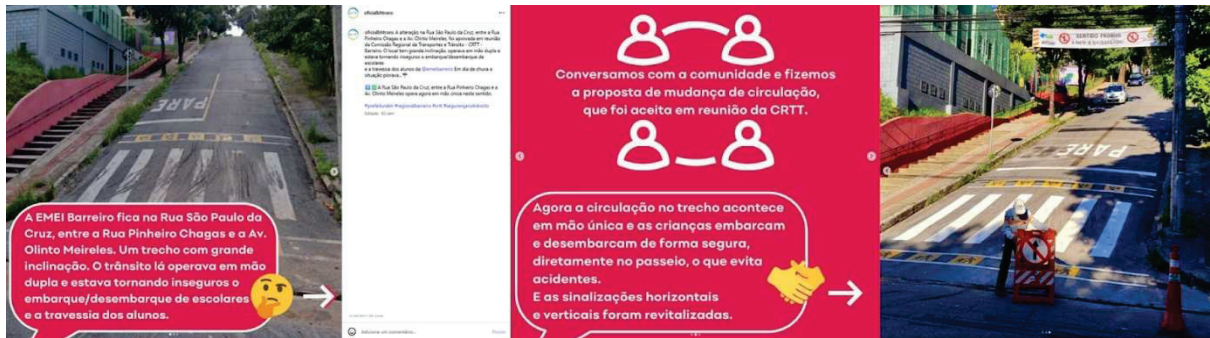
Editado · 12 sem

Ver insights Turbinar post

Adicione um comentário... Postar

Fonte: Instagram OficialBHTRANS

Figura 5 – Publicação no Instagram destacando atendimento à comunidade via CRTT.



Fonte: Instagram OficialBHTRANS

Assim como feito na análise das páginas de notícias do portal institucional, foram aplicadas as seis categorias temáticas de menção às CRTTs. A **Tabela 9** detalha a quantidade de postagens identificadas em cada tema:

6 DISCUSSÃO DE RESULTADOS

A análise documental, a observação participante revelaram aspectos centrais que contribuem para compreender o papel da CRTT enquanto elo estratégico entre o governo municipal e a comunidade, especialmente no que tange à gestão da informação e à promoção da participação cidadã. A seguir, a discussão dos dados está organizada por tipo de canal/documento analisado, conforme as categorias estabelecidas na metodologia.

6.1. Atas das Reuniões (Ordinárias e Extraordinárias)

As atas das reuniões se consolidam como a fonte mais completa de registro das informações que circulam nas reuniões das CRTTs e são divulgadas pelo poder público. Esses documentos oficiais registram o conteúdo debatido, sendo o principal meio de sistematização e memória digital das ações das comissões. Por meio delas, o cidadão tem acesso aos projetos, propostas, ações e encaminhamentos discutidos entre os representantes das CRTTs, o Poder Público e a comunidade.

Entretanto, a análise evidenciou que o número de atas disponíveis no ambiente virtual é inferior ao número de reuniões realizadas. Em 2024, por exemplo, o balanço institucional registrou 54 reuniões extraordinárias, enquanto o portal disponibilizou 44 atas correspondentes. Além da quantidade, a forma de organização e acesso a esses documentos exigem um percurso pouco intuitivo por menus e links.

Observa-se também que a linguagem utilizada tende a dificultar a compreensão por parte de cidadãos com menor letramento informacional. Embora apresentem completude temática, os conteúdos carecem de um sistema digital que facilite a busca, leitura e uso público das informações ali contidas. Do ponto de vista da gestão da informação, essa situação aponta para a necessidade de criação de ambientes digitais que priorizem usabilidade, clareza, resumos informativos e estruturação por filtros temáticos. Silva e Cardoso (2020) destacam que a competência informacional envolve habilidades amplas, como localizar, avaliar, utilizar e produzir informações de forma crítica e consciente, sendo essencial para a atuação cidadã em sociedades hiperconectadas. Complementando esse entendimento, Campello (2023) reforça que a fluência tecnológica não é suficiente: é preciso desenvolver estruturas que favoreçam o discernimento e o raciocínio na apropriação da informação, especialmente no ambiente digital. A ausência desses elementos compromete a efetividade do acesso público e a equidade no uso das informações governamentais.

6.2. Publicações no Diário Oficial do Município (DOM)

O DOM é uma fonte legalmente válida e institucionalmente consolidada, com alto grau de confiabilidade. Porém, sua contribuição à participação cidadã é limitada. A linguagem técnica e a organização linear das edições do DOM contribuem para a baixa acessibilidade desses registros, especialmente para cidadãos que não estão familiarizados com a lógica burocrática da publicação oficial. A estrutura pouco amigável, somada à ausência de contextualização e navegação eficiente, afasta o cidadão comum da possibilidade de se apropriar dessa fonte como instrumento de controle social. Embora o acesso seja público, o DOM funciona como canal unidirecional, sem mecanismos de devolutiva ou estímulo à participação.

A ausência de vinculação explícita entre as decisões das CRTTs e sua publicação no Diário Oficial do Município revela uma fragilidade relevante no fluxo da informação pública, ao desconectar o espaço deliberativo das comissões dos canais formais de registro institucional. Essa lacuna compromete não apenas a rastreabilidade das decisões, mas também a visibilidade da participação popular nos processos que impactam a mobilidade urbana. Simelio-Solà, Ferré-Pavia e Herrero-Gutiérrez (2021) alertam que, quando a comunicação pública é orientada por agendas políticas e não pela transparência institucional, limita-se o acesso do cidadão à totalidade das informações necessárias à participação informada. Além disso, conforme destacam Rodríguez-Cruz (2020) e Cavalcante *et al.* (2020), a ausência de mecanismos que evidenciem o vínculo entre as decisões participativas e os registros oficiais reduz a efetividade do controle social e dificulta o reconhecimento da sociedade sobre sua própria capacidade de influenciar políticas públicas.

6.3 . Páginas Institucionais no Portal da PBH

As páginas institucionais das CRTTs representam um esforço de divulgação pública das ações participativas, com padronização visual e localização estável dentro do portal. Ainda assim, refletem uma lógica centrada no modelo tradicional de comunicação pública, mais voltada à disponibilização de documentos do que à promoção de diálogo com a população.

A fragmentação entre páginas por regional e a ausência de integração com demais canais (como redes sociais, notícias e atas) limita a experiência informacional e impede uma visão sistêmica das ações das CRTTs no município.

Embora a linguagem adotada seja relativamente acessível, a ausência de dinamismo, atualização frequente e ferramentas de interação reduz significativamente o

potencial das plataformas públicas para promover engajamento cidadão. A inexistência de filtros temáticos, mecanismos de busca e espaços para comentários ou perguntas reforça uma lógica comunicacional unidirecional, distante das possibilidades de construção de esferas públicas digitais. Santos (2013) aponta que a efetiva participação política depende da criação de mecanismos institucionais que favoreçam a interação entre representantes e cidadãos, indo além da simples disponibilização de dados. Nesse sentido, a experiência analisada se alinha aos limites apontados por Ferreira e Coelho (2021), para quem o uso de tecnologias digitais só se traduz em maior engajamento quando estruturado com foco no acesso, na escuta e na responsividade institucional.

Como caminhos de aprimoramento, sugere-se a unificação das páginas em um ambiente digital único, que permita consulta por regional, tema ou período. A inclusão de recursos interativos, como linha do tempo de ações, mapas de demandas, ou caixas de pergunta e resposta, pode favorecer a apropriação cidadã e o uso contínuo dessas informações. Além disso, a adoção de estratégias editoriais coordenadas com outras frentes de comunicação institucional poderia potencializar a visibilidade das CRTTs e dar maior fluidez ao fluxo informacional entre os diferentes canais públicos.

Como alternativa às limitações atuais das páginas institucionais, propõe-se o desenvolvimento de uma base de dados pública integrada a um sistema inteligente de busca e filtragem, capaz de oferecer à população informações organizadas por regional administrativa, temas de interesse e palavras-chave. Esse sistema poderia reunir, de forma estruturada e visual, documentos, agendas, atas, resultados e encaminhamentos das CRTTs, permitindo ao cidadão encontrar rapidamente conteúdos relacionados à sua comunidade e acompanhar a evolução de pautas locais.

Para fomentar ainda mais a participação, um mapa colaborativo interativo poderia ser incorporado à plataforma. Nele, moradores poderiam registrar demandas territoriais, relatar ações positivas promovidas pelo poder público ou compartilhar experiências relacionadas à mobilidade urbana. Esse recurso, baseado na lógica da inteligência coletiva, permitiria a visualização georreferenciada das prioridades dos territórios e funcionaria como canal complementar de escuta ativa.

A proposta também abre espaço para elementos de gamificação, como selos de “boas práticas comunitárias”, indicadores de engajamento por regional ou estímulos a interações construtivas. Esses recursos, além de aumentarem o engajamento e o senso de pertencimento, ajudariam a ampliar o alcance das CRTTs no ambiente digital, ao transformar o cidadão em parte ativa da construção da memória pública e da gestão da informação participativa. Adornes e Muniz (2019) apontam que a aplicação de dinâmicas de jogos pode

ampliar significativamente a interação social em ambientes institucionais, promovendo experiências mais colaborativas.

6.4 Notícias no Portal da PBH

As notícias publicadas no portal da Prefeitura evidenciam um uso predominantemente funcional da comunicação institucional sobre as CRTTs. Quase metade das matérias (31 de 65) está relacionada a respostas a demandas da comunidade encaminhadas via comissão, o que reforça o caráter reativo da cobertura. Outros temas, como capacitação de membros, divulgação de reuniões e processos eleitorais, aparecem em menor escala, o que limita a percepção pública sobre o funcionamento mais amplo e estratégico das CRTTs.

A cobertura midiática, ao enfatizar respostas pontuais e eventos isolados, pouco comunica o potencial das comissões como instâncias permanentes de escuta, articulação e construção coletiva. Essa baixa incidência de matérias sobre o papel estratégico das CRTTs como canais de diálogo contínuo representa uma oportunidade relevante de fortalecimento comunicacional. Manda (2014) chama atenção para a necessidade de reconhecer institucionalmente os saberes da comunidade e dar visibilidade a processos colaborativos como forma de consolidar práticas participativas. Santos (2013) reforça que, apesar das possibilidades tecnológicas, a falta de espaços efetivos de retorno e interação ainda dificulta a comunicação pública orientada ao diálogo com a população.

Como solução, recomenda-se o redirecionamento editorial das publicações para incluir narrativas mais amplas sobre os processos participativos, as contribuições das CRTTs para a gestão da cidade, relatos de boas práticas regionais e resultados concretos decorrentes das reuniões. A criação de séries temáticas ou conteúdos especiais, como entrevistas com representantes das CRTTs ou da sociedade civil, matérias explicativas sobre a função das CRTTs, ou destaques mensais de iniciativas bem-sucedidas, poderia ampliar o entendimento da população sobre o papel desses espaços.

As vantagens de aplicar essas mudanças incluem:

- A valorização institucional das CRTTs como instrumentos estratégicos de participação cidadã.
- A ampliação do engajamento da comunidade, ao mostrar que a participação gera resultados concretos.
- O fortalecimento da transparência e da confiança pública na gestão municipal.

- A formação de uma memória pública mais rica e acessível sobre os processos de diálogo entre governo e sociedade.

Essas medidas, aliadas a uma linguagem mais humanizada e à valorização de histórias reais de participação, podem transformar as notícias institucionais em verdadeiros instrumentos de mobilização e pertencimento cívico.

6.5 Postagens no Instagram

O Instagram institucional se destacou como um dos canais mais promissores na comunicação sobre as CRTTs, especialmente por combinar linguagem acessível, visual atrativo e potencial de estímulo à participação.

A presença de elementos como bidirecionalidade, possibilidade de *feedback*, completude visual e integração com outras ações da Prefeitura contribui para fortalecer o engajamento e a aproximação com o cidadão. Tang e Yu (2019) indicam que o *feedback*, quando bem aplicado, pode aumentar a motivação dos usuários e influenciar positivamente seu envolvimento em ações participativas. Já Silva *et al.* (2018) mostram que as redes sociais, ao oferecerem espaços abertos para interação, têm potencial para aproximar a população das instituições públicas e ampliar o uso dos canais digitais como instrumentos de cidadania.

Apesar desses pontos positivos, observou-se uma variação significativa no volume de postagens ao longo dos anos, o que compromete a construção de uma presença contínua e estruturada das CRTTs no ambiente digital. Essa oscilação pode ser atribuída à dinâmica interna das comissões, às escolhas editoriais da comunicação institucional ou a mudanças no contexto político, o que evidencia uma fragilidade no planejamento da visibilidade dessas instâncias participativas.

Como solução, propõe-se a definição de uma linha editorial específica para as CRTTs dentro da estratégia institucional de redes sociais, com cronograma regular de postagens e conteúdos diversificados. Isso pode incluir cards informativos sobre as funções das comissões, bastidores das reuniões, relatos de participantes, destaques de ações implementadas e convites para participação nas eleições e encontros. Além disso, o uso de vídeos curtos e linguagem audiovisual humanizada pode ampliar ainda mais o alcance e o interesse do público.

As vantagens de aplicar essas mudanças incluem:

- Maior constância na visibilidade das CRTTs, fortalecendo sua presença na memória digital do cidadão.
- Ampliação da compreensão pública sobre o funcionamento e os impactos das comissões.

- Estímulo contínuo à participação, promovendo o engajamento de novos públicos.
- Reforço da imagem institucional de transparência, escuta ativa e comunicação moderna.

O Instagram, por sua linguagem dinâmica e capilaridade, pode ser um aliado estratégico na gestão da informação pública, desde que utilizado de forma planejada, coerente e sensível às possibilidades de participação digital do cidadão.

6.6 Observação Participante

A participação como observadora em uma reunião da CRTT permitiu um olhar aprofundado sobre a dinâmica relacional entre poder público e comunidade. Foi possível perceber um esforço genuíno de escuta por parte dos representantes institucionais, que se mostraram abertos, acolhedores e comprometidos com as pautas apresentadas. A linguagem, embora técnica, foi mediada em alguns momentos pelos próprios participantes, o que facilitou a compreensão coletiva. As demandas foram registradas e tiveram encaminhamentos práticos. A CRTT mostrou-se, nesse contexto, como espaço efetivo de articulação local, com potencial de qualificação ainda maior se os fluxos de retorno forem aprimorados e os registros tornarem-se mais acessíveis. Essa experiência revelou que a CRTT possui valor institucional, legitimidade comunitária e margem concreta para fortalecimento como elo entre governo e sociedade.

A observação também evidenciou a importância de se oferecer capacitação continuada aos membros das CRTTs, com foco em práticas de comunicação pública, mediação de conflitos, leitura crítica de dados e gestão da informação. Por atuarem como multiplicadores de informação em seus territórios, esses representantes precisam de suporte técnico e formativo que os ajude a lidar, com mais autonomia e segurança, com os fluxos informacionais. Katuu (2015) destaca que a formação dos usuários em contextos públicos deve ir além da simples transmissão de orientações técnicas, valorizando também os conhecimentos e experiências que esses sujeitos trazem consigo.

Nessa mesma direção, Ivancko e Bochner (2016) demonstram que espaços de escuta estruturados podem gerar informações relevantes para a gestão e, ao mesmo tempo, contribuir para a formação dos próprios participantes, fortalecendo a atuação cidadã. Nesse sentido, seria recomendável o desenvolvimento de uma ferramenta digital integrada, voltada ao uso direto das comissões, que reunisse funções como envio de avisos, coleta de mensagens da comunidade e organização de pautas regionais.

6.7 Triangulação de Resultados

A partir da triangulação entre os dados da observação participante, os resultados documentais e o referencial teórico, observa-se uma convergência em relação aos desafios e potencialidades das CRTTs enquanto canais de gestão da informação e promoção da participação cidadã.

A literatura destaca que a simples disponibilização da informação não garante sua apropriação, é preciso que ela seja acessível, contextualizada e orientada ao cidadão. Essa premissa é confirmada na análise documental, que revela barreiras estruturais e linguísticas nos principais canais de comunicação analisados. Por outro lado, a observação participante demonstrou que, no plano das interações presenciais, há um esforço visível de escuta, acolhimento e encaminhamento das demandas comunitárias.

Essa combinação revela que o espaço físico das CRTTs funciona como um elo legítimo, mas que a dimensão digital e informacional ainda não está plenamente integrada a essa lógica de escuta e transparência. Portanto, o fortalecimento das CRTTs como instrumento de governança informacional depende diretamente da melhoria na curadoria, organização e integração dos seus canais digitais, bem como do investimento em práticas comunicacionais mais cidadãs. Essa triangulação permite afirmar que a CRTT possui um papel estratégico, mas que sua efetividade depende da superação dos limites documentais e da transformação dos dados em informação acessível e útil à comunidade.

Ao longo da análise documental e digital, foi possível mapear os principais fluxos de informação entre o Poder Público e a sociedade no contexto das CRTTs. Identificaram-se como pontos de emissão de informações os documentos oficiais (atas e publicações no Diário Oficial), os portais institucionais e as redes sociais, especialmente o Instagram. Esses fluxos se iniciam nas reuniões presenciais, momento em que ocorre a coleta das demandas comunitárias e a formulação das respostas institucionais e se estendem, de forma desigual, pelos canais digitais destinados à divulgação pública. Observou-se que, enquanto alguns documentos cumprem uma função legal e de registro, como as atas e os informes no DOM, outros, como as postagens em redes sociais, cumprem papel mais relacional e mobilizador. No entanto, a ausência de integração entre essas fontes e a carência de ferramentas de curadoria e interatividade comprometem a eficácia desses fluxos. O mapeamento permitiu identificar gargalos (como a fragmentação informacional e a baixa atualização de páginas por regional), mas também oportunidades de integração que podem qualificar a gestão da informação e potencializar a participação cidadã nas decisões sobre mobilidade urbana.

A análise permitiu ainda refletir sobre o papel das CRTTs na Gestão Estratégica da Informação no contexto do poder público municipal. Como instâncias que coletam,

organizam e retransmitem demandas da comunidade aos órgãos técnicos, as comissões operam como pontos nodais de circulação de informações sobre mobilidade urbana. No entanto, a pesquisa revelou que esse potencial estratégico ainda é subaproveitado. A ausência de ferramentas tecnológicas adequadas, a fragmentação entre os canais e a predominância de registros técnicos dificultam o uso da informação de forma estruturada e eficiente. Embora haja um esforço de sistematização por meio das atas e de publicações institucionais, falta intencionalidade estratégica na curadoria, integração e disseminação dessas informações. Assim, a CRTT, embora cumpra um papel relevante na escuta e no encaminhamento das demandas, ainda precisa se consolidar como agente estruturador da informação pública, com práticas que fortaleçam sua função como base de dados territorializada e como instrumento de planejamento e tomada de decisão em mobilidade urbana.

Tais constatações reforçam a necessidade de políticas públicas que invistam em curadoria informacional, capacitação de equipes e maior integração entre plataformas digitais e reuniões presenciais, visando fortalecer a participação cidadã e a memória institucional.

Os achados desta pesquisa revelam que a atuação das CRTTs ultrapassa o campo da participação social formalizada, evidenciando-se como um espaço estratégico de produção, mediação e circulação de informações no território. Essa constatação amplia a compreensão do papel das comissões não apenas como estruturas consultivas, mas como centros de inteligência comunitária que conectam saberes locais, demandas sociais e processos decisórios. Ao analisar os canais digitais, os registros formais e as interações presenciais, torna-se evidente que a eficácia desses espaços está intrinsecamente ligada à forma como a informação é gerida, compartilhada e apropriada pelos diferentes atores envolvidos.

Sob a perspectiva da Ciência da Informação, os resultados contribuem de forma significativa ao demonstrar, na prática, como a gestão informacional influencia a transparência, a confiança institucional e a qualidade da governança pública.

A pesquisa reforça a necessidade de integrar princípios de curadoria digital, arquitetura da informação, linguagem acessível e usabilidade na estruturação das plataformas públicas, ao mesmo tempo em que destaca a importância da escuta qualificada e da valorização das interações comunitárias nos ambientes presenciais. Ao fazer isso, fortalece-se a ideia de que a informação não é apenas um insumo técnico, mas um direito coletivo e um instrumento ativo de cidadania.

Além disso, os resultados mostram que os espaços participativos como as CRTTs operam em uma zona híbrida entre o formal e o informal, entre o normativo e o vivido, o que demanda abordagens interdisciplinares para sua compreensão e aprimoramento. A Ciência

da Informação, ao incorporar metodologias qualitativas e quantitativas, revela-se como campo essencial para a análise dos fluxos informacionais no âmbito das políticas públicas, propondo estratégias concretas para qualificar a escuta institucional, otimizar os canais de comunicação com a sociedade e consolidar uma cultura informacional voltada à participação.

Em última instância, a pesquisa reafirma que informação é poder quando acessível, compreensível e acionável. E é precisamente nesse ponto que os dados apresentados se tornam relevantes não apenas para o campo acadêmico, mas para a gestão pública em seus diversos níveis.

O fortalecimento das CRTTs enquanto estruturas informacionais intermediárias entre Estado e sociedade representa um passo concreto em direção à democratização do acesso à informação, à construção de políticas mais responsivas e à consolidação de uma cidadania ativa e informada.

6.8 Análise Quantitativa

A análise quantitativa dos canais e documentos institucionais, realizada por meio da matriz de critérios com escala Likert, revelou um desempenho predominantemente classificado como “bom” ou “regular”, sem nenhum item atingindo excelência plena.

Entre os documentos com maior pontuação estão as atas ordinárias da Regional Noroeste (82,6%) e da Pampulha (77,3%), evidenciando melhor organização estrutural, completude e linguagem mais funcional.

Em contraste, os documentos que apresentaram os menores percentuais foram as publicações no Diário Oficial do Município (58,6%) e algumas atas extraordinárias, como a da Regional Norte (64%), refletindo dificuldades de acesso, linguagem excessivamente técnica e estrutura pouco amigável ao cidadão.

Nas páginas institucionais das CRTTs no Portal da PBH, observou-se uma uniformidade na pontuação (68%), revelando uma padronização de layout e conteúdo, porém com limitações em termos de interatividade, integração entre canais e estímulo à participação. As postagens no Instagram se destacaram com a maior pontuação entre todos os canais (78,6%), resultado atribuído à linguagem acessível, visualidade e possibilidade de engajamento bidirecional. Já as notícias institucionais, com 61,3%, apontaram fragilidade quanto à clareza da conexão com a comunidade e à completude das informações divulgadas. Os dados podem ser conferidos de forma resumida no Quadro 9 e a matriz completa no Apêndice C.

Quadro 9 – Resumo Matriz da Análise Quantitativa

Documento/Canal	Tipo de Fonte	Total de Pontos	Pontuação Máxima	Percentual (%)	Classificação
Ata Reunião Extraordinária Barreiro Seleccionada	Documento Oficial	55	75	73.33	Bom
Ata Reunião Extraordinária Centro-Sul Seleccionada	Documento Oficial	57	75	76.0	Bom
Publicações do DOM	Documento Oficial	44	75	58.67	Regular
Página Portal da PBH - O que é a CRTT	Página institucional	50	75	66.67	Regular
Notícias sobre CRTT no Portal da PBH	Notícia institucional	46	75	61.33	Regular
Postagens no Instagram (feed)	Rede Social	59	75	78.67	Bom

Fonte: Elaborado pela autora (2025)

A análise cruzada entre regionais também permitiu verificar disparidades significativas. Enquanto algumas CRTTs demonstraram regularidade nas atas e organização informacional mais robusta, outras apresentaram lacunas de atualização e inconsistências na publicação dos registros. Esses resultados evidenciam a necessidade de diretrizes mais integradas e sistemas que padronizem e qualifiquem a comunicação pública sobre as CRTTs, favorecendo o acesso, a compreensão e o controle social por parte da comunidade.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa investigou como as Comissões Regionais de Transportes e Trânsito (CRTTs) de Belo Horizonte podem atuar como elo estratégico entre o governo municipal e a comunidade, contribuindo para a Gestão da Informação e a promoção da participação cidadã no campo da mobilidade urbana. Com uma abordagem qualitativa e exploratória, o estudo articulou análise documental, observação participante e avaliação crítica de fontes informacionais digitais, resultando em um diagnóstico amplo sobre a forma como essas comissões se estruturam, operam e são comunicadas à população.

Ao longo do processo, emergiram aprendizados que vão além do escopo inicial previsto. Foi possível observar que, ainda que as CRTTs sejam instâncias oficialmente reconhecidas e juridicamente instituídas, sua concretude como espaços de diálogo e articulação cidadã depende fortemente da forma como a informação circula, é registrada, compartilhada e apropriada socialmente. Percebeu-se que os canais digitais oficiais, embora fundamentais, ainda operam com lógica fragmentada, tecnicista e, por vezes, alheia às necessidades reais da população. Em contrapartida, as reuniões presenciais revelam força simbólica e prática, configurando-se como territórios vivos de escuta, tensionamentos, colaborações e construção de pertencimento comunitário.

A triangulação metodológica evidenciou esse contraste. Documentos como atas, portais institucionais e publicações oficiais cumprem suas funções legais, mas falham em promover usabilidade, transparência dinâmica e engajamento informacional. Já o Instagram institucional, embora ainda subutilizado, demonstra potencial para comunicação acessível e humanizada. Contudo, foi nos encontros presenciais, observados com escuta atenta e empatia, que se revelou a potência transformadora da informação compartilhada em rede, da construção coletiva do saber e da valorização das vozes plurais dos territórios.

Essas constatações reforçam que não basta disponibilizar dados ou registros: é preciso transformá-los em informação significativa, inteligível e útil ao cidadão comum. A gestão pública informacional ainda carrega heranças burocráticas e tecnocráticas que dificultam a consolidação de práticas efetivamente dialógicas e participativas. Nesse contexto, as CRTTs podem, e devem, se constituir como pontos de articulação territorializados da informação cidadã, desde que suas práticas informacionais sejam repensadas sob as lentes da acessibilidade, da clareza, da intencionalidade comunicacional e da escuta ativa.

A contribuição desta pesquisa para o campo da Ciência da Informação é clara e relevante. Ao articular conceitos de gestão da informação, transparência pública e participação social com a análise de uma instância concreta da gestão municipal, o estudo evidencia como a informação atua como elo estrutural entre Estado e sociedade. Demonstra,

ainda, que a Ciência da Informação possui papel estratégico no aprimoramento da governança participativa e na qualificação das políticas públicas, ao propor modelos de curadoria, organização, acessibilidade e apropriação da informação voltados para a cidadania ativa.

Do ponto de vista prático, o trabalho oferece subsídios concretos para a reestruturação da comunicação pública das CRTTs. A criação de uma plataforma digital integrada, com base de dados estruturada por regional, recursos de busca avançada, mapa colaborativo interativo, canais de feedback, curadoria editorial e estratégias de gamificação pode ampliar exponencialmente a efetividade e o alcance dessas comissões. Esses caminhos dialogam com os princípios da democracia informacional e reforçam o compromisso com uma gestão pública mais sensível, responsiva e inclusiva.

Como toda investigação, esta também possui limitações. O recorte metodológico privilegiou fontes digitais e registros documentais, sem entrevistar diretamente cidadãos ou representantes públicos, o que pode restringir a amplitude interpretativa. Além disso, a análise concentrou-se em um único município. Futuras pesquisas podem expandir o escopo, comparar modelos entre cidades e aprofundar a perspectiva dos sujeitos envolvidos nas práticas participativas.

Como pesquisadora e servidora pública do município analisado, reafirmo o compromisso de que este trabalho não se encerra em si mesmo. Ele representa um passo consciente rumo à valorização das instâncias participativas, ao reconhecimento da informação como direito e à construção de uma gestão pública mais transparente, inclusiva e conectada com as realidades dos cidadãos que vivem a cidade todos os dias.

REFERÊNCIAS

- ADORNES, G. S.; MUNIZ, R. J. **Tecnologia colaborativa e motivações: utilização, valor e gamificação**. Revista de Inovação e Gestão, v. 16, n. 3, p. 280–294, 2019. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/INMR-04-2019-0056/full/html> Acesso em: 21 out. 2024.
- ALENCAR, D. F. *et al.* **Experiência do usuário: análise de usabilidade do ambiente virtual de aprendizagem e-campo (EMBRAPA)**. RDBCI Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v. 21, p. e023007, 2023. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8671313>. Acesso em: 30 nov. 2024.
- ANGROSINO, M. **Etnografia e observação participante**. Porto Alegre: Artmed, 2009. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/les/article/view/43715>. Acesso em: 10 jun. 2025.
- ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Information literacy competency for higher education**. Chicago: ALA, 2000. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/ilcomstan.html> Acesso em: 21 out. 2024.
- BARBOSA, R. R. **Inteligência Empresarial: uma avaliação de fontes de informação sobre o ambiente organizacional externo**. DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação, Belo Horizonte, v. 3, n. 6, dez. 2002.
- BARBOSA, R. R. **Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas**. Informação e Informação, Londrina, v. 13, n. esp., p. 1-25, 2008.
- BECK, D. *et al.* **Percepção da qualidade dos serviços de transporte de São Paulo: uma análise de sentimento da satisfação dos cidadãos em relação aos terminais de ônibus**. Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade, v. 13, n. 1, p. e23392, 2024. Disponível em: <https://periodicos.uninove.br/geas/article/view/23392>. Acesso em: 21 out. 2024. DOI: 10.5585/2024.23392.
- BELO HORIZONTE. **Comissões Regionais de Transportes e Trânsito – CRTT**. Prefeitura de Belo Horizonte, 2025. Disponível em: <https://prefeitura.pbh.gov.br/bhtrans/informacoes/participacao-popular/crtt/o-que-e-crtt> Acesso em: 19 jun. 2025.
- BELO HORIZONTE. **Decreto nº 17.638, de 25 de junho de 2021. Altera o Decreto nº 16.635/2017, que consolida e estabelece normas de funcionamento das Comissões Regionais de Transportes e Trânsito – CRTT do Município de Belo Horizonte**. Diário Oficial do Município, Belo Horizonte, 26 jun. 2021. Disponível em: <https://dom-web.pbh.gov.br/visualizacao/edicao/3092>. Acesso em: 15 mar. 2025.
- BELO HORIZONTE (MG). **Lei Orgânica do Município de Belo Horizonte, 1990**. Disponível em: <https://www.cmbh.mg.gov.br/atividade-legislativa/pesquisar-legislacao/lei-organica>. Acesso em: 15 mar. 2025.
- BELO HORIZONTE (MG). **Portaria BHTRANS DPR nº 067, de 2017**. Diário Oficial do Município, Belo Horizonte, p. 7, de 2017. Disponível em: <https://dom-web.pbh.gov.br/visualizacao/edicao/2057>. Acesso em: 15 mar. 2025.

BELO HORIZONTE 1. **Balanço Anual das Comissões Regionais de Transportes e Trânsito – CRTT 2024**. Belo Horizonte: Superintendência de Mobilidade Urbana – BHTRANS, 2024. Disponível em: <https://prefeitura.pbh.gov.br/bhtrans/informacoes/participacao-popular/crtt/o-que-e-crtt>. Acesso em: 15 mar. 2025.

BELO HORIZONTE 1. **Decreto nº 16.635, de 22 de junho de 2017. Consolida e estabelece normas de funcionamento das Comissões Regionais de Transportes e Trânsito – CRTT do Município de Belo Horizonte**. Diário Oficial do Município, Belo Horizonte, 23 jun. 2017. Disponível em: <https://dom-web.pbh.gov.br/visualizacao/edicao/2046>. Acesso em: 15 mar. 2025.

BELO HORIZONTE 2. **Comissões Regionais de Transportes e Trânsito – CRTT: eleição dos representantes da sociedade civil**. Prefeitura de Belo Horizonte, 2024. Disponível em: <https://prefeitura.pbh.gov.br/bhtrans/informacoes/participacao-popular/crtt/eleicao>. Acesso em: 15 mar. 2025.

BELO HORIZONTE 2. **Regimento Interno das Comissões Regionais de Transportes e Trânsito – CRTT**. Diário Oficial do Município, Belo Horizonte, 5 out. 2017. Disponível em: <https://dom-web.pbh.gov.br/visualizacao/edicao/2057>. Acesso em: 15 mar. 2025.

BETTOLLINI, E.; MESCHINI, M.; NEBIOLO, A. **Ferramentas representativas para o planejamento participativo na avaliação do patrimônio paisagístico**. In: AMORUSO, G. (org.). Colocando a tradição em prática: patrimônio, lugar e design. INTBAU 2017. Cham: Springer, 2018. Disponível em: https://doi.org/10.1007/978-3-319-57937-5_156. Acesso em: 21 out. 2024.

BORDENAVE, J. E. D. **O que é participação**. São Paulo: Brasiliense, 1986.

BRASIL. **Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012. Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana; revoga dispositivos dos Decretos-Leis nºs 3.326, de 3 de junho de 1941, e 5.405, de 13 de abril de 1943, da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e das Leis nºs 5.917, de 10 de setembro de 1973, e 6.261, de 14 de novembro de 1975; e dá outras providências**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 4 jan. 2012. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/legislacao/1030660/lei-12587-12>. Acesso em: 15 mar. 2025.

BRESSER-PEREIRA, L. C. **Da administração pública burocrática à gerencial**. Revista do Serviço Público, v. 47, n. 1, p. 7–39, jan./mar. 1996.

BRITO, D.; ELISFÁBIO, A. S. M. M. F. **O Exercício do Controle Social no Âmbito do Conselho Municipal de Saúde de Canindé, CE**. Saúde e Sociedade, v. 21, n. 1, p. 126-137, 2012. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=406263672011>. Acesso em: 21 out. 2024. ISSN: 0104-1290.

BRITO, P. A.; MEDEIROS, H. S.; SOUZA, M. P. **Institucionalização e participação social no plano diretor urbanístico de uma Capital Amazônica**. Cadernos Gestão Pública e Cidadania, v. 27, n. 88, p. e83315, 2022. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/cgpc/article/view/83315>. Acesso em: 21 out. 2024. DOI: 10.12660/cgpc.v27n88.83315.

CAMPELLO, B. **O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional.** *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003.

CAMPOS, R.; PAIVA, D.; GOMES, S. **Gestão da informação pública: um estudo sobre o Portal Transparência Goiás.** *Sociedade e Estado*, v. 28, n. 2, p. 421–446, 2013. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/sociedade/article/view/5822>. Acesso em: 30 nov. 2024.

CARIDAD-SEBASTIAN, M.; CARDAMA, S. M. **Gobierno y parlamento abierto: la participación ciudadana en el tratamiento y visualización de la información pública.** *Revista Interamericana de Bibliotecología (Colombia)*, v. 39, n. 1, 2016. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/304176>. Acesso em: 21 out. 2024.

CARIOLA, C.; JUNGEMANN, B.; LACABANA, M. **Participación popular y transformación socioterritorial: Las Mesas Técnicas de Telecomunicaciones en Venezuela.** *Revista Izquierdas*, n. 41, p. 300–321, 2018. Disponível em: <https://www.izquierdas.cl/images/pdf/2018/n41/art16.pdf>. Acesso em: 19 jun. 2025.

CASTILHO, L. O. R.; NONATO, L. C. **O direito à cidade e os desafios da participação popular na gestão da mobilidade urbana: algumas reflexões acerca das Comissões Regionais de Transporte e Trânsito (CRTT) de Belo Horizonte/MG.** In: CONGRESSO BRASILEIRO DE DIREITO URBANÍSTICO, 10., 2019, Palmas. Anais do X Congresso Brasileiro de Direito Urbanístico. Palmas: Universidade Federal do Tocantins, 2019. Disponível em: <https://www.even3.com.br/anais/xcdbdu/175402-O-DIREITO-A-CIDADE-E-OS-DESAFIOS-DA-PARTICIPACAO-POPULAR-NA-GESTAO-DA-MOBILIDADE-URBANA--ALGUMAS-REFLEXOES-ACERCA>. Acesso em: 15 mar. 2025.

CAVALCANTE, A. L. *et al.* **Mobilidade urbana: a participação social como um caminho para o direito à cidade.** *Revista do Direito Público*, v. 17, n. 1, p. 157–175, jan./jun. 2020. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/rdc/article/view/49820>. Acesso em: 19 jun. 2025.

CELLARD, André. **A análise documental.** In: POUPART, Jean *et al.* *A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos.* Petrópolis: Vozes, 2008. p. 295-316. Disponível em: <https://bds.unb.br/handle/123456789/1244>. Acesso em: 10 jun. 2025.

CHANG, C. **Melhorando o acesso a informações jurídicas on-line gratuitas por meio do design universal: personas do usuário, jornadas do usuário, uma proposta e um protótipo.** *Legal Reference Services Quarterly*, v. 40, p. 1-81, 2022. DOI:10.1080/0270319X.2021.2003686.

CHAVEZ, H. A. R. **Informação em espaços digitais para a construção da cidadania.** *Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información (México)*, v. 33, n. 78, 2019. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/326963>. Acesso em: 21 out. 2024.

CHESBROUGH, H. **Inovação aberta: o novo imperativo para criar e lucrar com a tecnologia.** Boston: Harvard Business School Press, 2003.

CHOO, C. W. **Information management for the intelligent organization: the art of scanning the environment.** 2. ed. Medford: ASIS Monograph Series, 1998.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento.** São Paulo: Editora Senac, 2003. 425 p.

CHOO, C. W. **Environmental scanning as information seeking and organizational learning**. Information Research: An International Electronic Journal, Borås, v. 7, n. 1, p. 112, jan. 2001. Disponível em: <http://informationr.net/ir/7-1/paper112.html>. Acesso em: 21 out. 2024.

CIUPAK, L. F.; BOSCARIOLI, C.; CATARINO, M. E. **Análise do uso de tecnologias de Business Intelligence como facilitadoras à gestão universitária**. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, v. 7, n. 5, p. 405–423, 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/14412>. Acesso em: 23 jun. 2024.

COLE, J.; EZZIANE, S.; WATKINS, C. **Criação rápida de um espaço de discussão online durante um surto de doença grave: estudo observacional**. JMIR Public Health and Surveillance, v. 5, n. 4, p. e13753, 2019. Disponível em: <http://publichealth.jmir.org/2019/4/e13753/>. Acesso em: 23 jun. 2024. DOI: 10.2196/13753.

CORREA, E. M.; VASCONCELLOS SOBRINHO, M. **Participação social na gestão de cidades: elaboração e revisão dos planos diretores do município de Belém, Pará, Brasil**. Revista P2P e INOVAÇÃO, v. 7, 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/147644>. Acesso em: 15 mar. 2025.

CORTEZ-ORDOÑEZ, A.; SANCHEZ-ESPIGARES, J. A.; VÁZQUEZ, P. P. **Computers & Graphics**, v. 109, p. 30–41, 2022. Disponível em: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0097849322001777>. Acesso em: 23 jun. 2024. DOI: 10.1016/j.cag.2022.09.009.

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**. Seqüência: estudos jurídicos e políticos, v. 43, n. 89, p. 209–230, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/seq/a/f9mk84ktBCQJFzc87BnYqZv/>. Acesso em: 15 mar. 2025.

CRUZ, F. L.; FERNANDES, J. H. C. **O impacto da (in)satisfação das necessidades de informação na tomada de decisão inerente ao planejamento estratégico de uma organização pública**. Brazilian Journal of Information Science, Marília, v. 7, n. esp., p. 70–93, 1º sem. 2013. Disponível em: <http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis/article/view/3647>. Acesso em: 15 mar. 2025.

CUNHA, M. A. V. C.; COELHO, T. R.; POZZEBON, M. **Internet e participação: o caso do orçamento participativo digital de Belo Horizonte**. Revista de Administração de Empresas, v. 54, n. 3, p. 296–308, 2014. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902014000300005&lng=pt&tlng=p. Acesso em: 21 out. 2024. DOI: 10.1590/S0034-759020140305.

DIAS, J. A.; OLIVEIRA, D. B.; FERRER, W. M. H. **Democracia na sociedade em rede: cidadania e participação popular nas cidades inteligentes**. Revista Opinião Jurídica (Fortaleza), v. 20, n. 35, p. 1-20, 2022. Disponível em: <https://periodicos.unichristus.edu.br/opiniaojuridica/article/view/4060>. Acesso em: 21 out. 2024. DOI: 10.12662/2447-6641oj.v20i35.p1-20.2022.

FERREIRA, A. C. L. D.; COELHO, T. R. **A participação cidadã na perspectiva de uma cidade inteligente**. Revista Informação na Sociedade Contemporânea, v. 5, n. 1, 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/158485>. Acesso em: 21 out. 2024.

FERREIRA, E. A.; MONTEIRO, D. F. B. **As comissões regionais de transportes e trânsito como instrumentos de participação popular em Belo Horizonte: uma análise da percepção dos representantes e participantes.** Revista Sítio Novo, Palmas, v. 5, n. 2, p. 97–113, abr./jun. 2021. Disponível em: <https://revistas.ceulp.br/index.php/sitio/article/view/9891>. Acesso em: 15 mar. 2025.

FERRETTI, J.; ALVARES, L. **Gestão da informação e do conhecimento judiciais: perspectivas e desafios.** Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia, v. 11, n. 1, 2016. Disponível em: <https://www.pbcib.com/index.php/pbcib/article/view/29583>. Acesso em: 30 nov. 2024.

FOLORUNSO, O. O. **Comportamento de busca de informação de acadêmicos de ciências sociais: um estudo de caso nigeriano.** Brazilian Journal of Information Science, v. 15, n. 2, p. 38-50, 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/14536>. Acesso em: 15 mar. 2025.

FREIRE, G. H. A. *et al.* **Estratégia omnichannel e a experiência do usuário: um estudo na rede social digital linkedin.** AtoZ: Novas Práticas em Informação e Conhecimento, v. 10, n. 3, 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/163504>. Acesso em: 15 mar. 2025.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL-GARCIA, J. R.; DAWES, S. S.; PARDO, T. **Governo digital e pesquisa em gestão pública: encontrando a encruzilhada.** Revista de Gestão Pública, v. 20, n. 5, p. 633–646, 2018. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2017.1327181>. Acesso em: 30 nov. 2024.

GUERREIRO, J. R.; HILARIO, A. B. R. **Participación ciudadana en la gestión bibliotecaria: reflexiones teóricas y aplicación práctica.** Ibersid: revista de sistemas de información y documentación, v. 11, n. 2, 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/167945>. Acesso em: 15 mar. 2025.

GUIZANI, M. **A decade of information architecture in HCI: a systematic literature review.** arXiv, 27 fev. 2022. Disponível em: <https://arxiv.org/abs/2202.13412>. Acesso em: 21 out. 2024.

HAMMES, H. F. *et al.* **Impressões da opinião pública sobre licenciamento ambiental e participação popular nas decisões relativas ao desenho e implementação de práticas de gestão pública.** Revista Brasileira de Ciências Ambientais, v. 4, p. 555–569, 2022. Disponível em: https://www.rbciamb.com.br/Publicacoes_RBCIAMB/article/view/1460. Acesso em: 30 nov. 2024.

HENNALA, L.; MELKAS, H. **Compreendendo a voz coletiva dos usuários na inovação de serviços públicos: voz coletiva dos usuários.** Knowledge and Process Management, v. 23, n. 1, p. 62–72, 2016. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/kpm.1498>. Acesso em: 21 out. 2024.

HERNÁNDEZ RANGEL, C.; MARTÍNEZ HERNÁNDEZ, G. **Desafios da informação e comunicação sistematizada no fortalecimento das organizações públicas.** Revista de Ciências Sociais, Maracaibo, v. 25, n. 4, p. 51–64, 2019. Disponível em: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/30502>. Acesso em: 30 nov. 2024.

HILL, S. J.; SOFRA, T. A. **Como as informações sobre saúde poderiam ser melhoradas? Ações recomendadas da Consulta Vitoriana sobre Alfabetização em Saúde.** Australian Health Review, v. 42, n. 2, p. 134, 2018. Disponível em: <http://www.publish.csiro.au/?paper=AH16106>. Acesso em: 21 out. 2024.

IVANCKO, C. A.; BOCHNER, R. **Ouvidoria do Instituto Vital Brazil: canal capaz de captar a problemática de acidentes por animais peçonhentos no estado do Rio de Janeiro?** In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 17., 2016, Salvador. Anais do XVII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação. Salvador: ANCIB, 2016. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/190043>. Acesso em: 15 mar. 2025.

JANUARIO, S. B. B.; CORREA, R. F. **Contribuições da ciência da informação para a cidadania digital no brasil: a participação social em questão.** Em Questão, v. 26, n. 2, 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/139409>. Acesso em: 21 out. 2024.

JIMÉNEZ-ESPADA, M.; MARTÍNEZ GARCÍA, F. M.; GONZÁLEZ-ESCOBAR, R. **Citizen Perception and Ex Ante Acceptance of a Low-Emission Zone Implementation in a Medium-Sized Spanish City.** Buildings, v. 13, n. 1, p. 249, 2023. DOI: 10.3390/buildings13010249.

KATUU, S. **Estudos de usuário e programas de educação de usuário em instituições arquivísticas.** Aslib Journal of Information Management, v. 67, n. 4, p. 442–457, 2015. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/AJIM-01-2015-0005/full/html>. Acesso em: 21 out. 2024.

KERRET, D.; MENAHEM, G. **Muitas mãos facilitam o trabalho: o papel da gestão colaborativa na melhoria da gestão da informação ambiental pelas autoridades locais.** International Public Management Journal, v. 19, n. 4, p. 427–452, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/10967494.2015.1062066>. Acesso em: 21 out. 2024.

KITCHENHAM, B. Kitchenham, B. **Procedimentos para Realização de Revisões Sistemáticas.** Universidade de Keele, Keele, 33, 2004.

KOGA, N. M. *et al.* **O uso de múltiplas fontes de informação nas políticas públicas: um olhar sobre a burocracia federal brasileira.** Liinc em Revista, v. 18, n. 2, p. e5894, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/vDMxFTvGsbtbshVsdvHJN3Q/>. Acesso em: 15 mar. 2025.

KUSHNIRUK, A.; BORYCKI, E.; PARUSH, A. **Um estudo de caso de mapeamento da jornada do paciente para identificar lacunas na área da saúde: aprendendo com a experiência com diagnóstico e tratamento do câncer.** Gestão do Conhecimento e E-Learning, v. 12, p. 405–418, 2020. DOI: 10.34105/j.kmel.2020.12.022. Disponível em: <https://doi.org/10.34105/j.kmel.2020.12.022>. Acesso em: 21 out. 2024.

LARA, R. D.; GOSLING, M. S. **Um modelo de gestão do relacionamento entre os cidadãos e a administração pública.** Revista Eletrônica de Administração (REAd), Porto Alegre, v. 22, n. 2, p. 333–362, maio/ago. 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-2311.0522015.59196>. Acesso em: 21 out. 2024.

LEMOS, A. B.; BORGES, M. E. N. **Avaliação do monitoramento de notícias: a perspectiva do usuário final.** Transinformação, Campinas, v. 27, n. 1, p. 31-36, 2015. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/116698>. Acesso em: 21 out. 2024.

LIKERT, Rensis. **A technique for the measurement of attitudes**. Archives of Psychology, v. 22, n. 140, p. 1–55, 1932.

LIMA, L. *et al.* **E-Totem, Mídia Locativa Digital como apoio na participação eletrônica nas cidades**. International Journal of Electronic Government Research, v. 15, n. 3, p. 1-20, 2019. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/340067942_E-Totem_Digital_Locative_Media_to_Support_E-Participation_in_Cities. Acesso em: 21 out. 2024.

LIU, H. *et al.* **Fortalecendo a governança comunitária urbana por meio de sistemas de informação geográfica e participação: uma avaliação do meu Google Map e coordenação de serviços**. Australian Journal of Social Issues, v. 55, n. 2, p. 182-200, 2019. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/ajs4.98>. Acesso em: 21 out. 2024.

LOCK, O.; PETTIT, C. **Mídia social como participação geográfica passiva no planejamento de transporte – quão eficazes são a modelagem de tópicos e a análise de sentimento em comparação com pesquisas de cidadãos?** Geo-spatial Information Science, v. 23, n. 4, p. 275-292, 2020. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10095020.2020.1815596>. Acesso em: 30 nov. 2024.

LOPES, C. *et al.* **Literacia da Informação em contexto universitário**. Lisboa: Edições ISPA, 2016.

MACIEL, C. S. F. S. **Governança digital e transparência pública: avanços, desafios e oportunidades**. Liinc em revista, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, p. 1-18, 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/157422>. Acesso em: 30 nov. 2024.

MACIEL, Cristiano; ROQUE, Licínio; GARCIA, Ana Cristina Bicharra. **Recursos de interação e comunicação em ambientes e-democráticos colaborativos: a comunidade de cidadania democrática**. Information Policy, v. 15, n. 1-2, p. 73-88, 2010. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.3233/IP-2010-0197>. Acesso em 21 out. 2024.

MAFRA, F. **Fontes de informação para negócios: análise sobre frequência, relevância e confiabilidade, baseada em estudo empírico com empresários e gestores organizacionais**. Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v. 21, n. 2, p. 100–119, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-5344/2502>. Acesso em 21 out. 2024.

MAINKA, A. *et al.* **Inovação aberta em cidades inteligentes: participação cívica e cocriação de serviços públicos**. Proceedings of the Association for Information Science and Technology, v. 53, n. 1, p. 1-5, 2016. Disponível em: <https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/pra2.2016.14505301006>. Acesso em: 21 out. 2024.

MAKASI, T. *et al.* **Prestação de serviços públicos mediada por chatbot: Uma estrutura baseada em valor de serviço público**. First Monday, v. 25, n. 12, 2020. Disponível em: <https://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/10598> Acesso em: 21 out. 2024.

MANDA, L. **Catalisando a mudança social sustentável por meio da educação pública Comunicação, Rádio para o Desenvolvimento e Monitorização e Avaliação**

Participativa. Forum Qualitative Sozialforschung, v. 15, n. 3, 2014. Disponível em: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs140383> Acesso em: 21 out. 2024.

MANETTI, Giacomo; BELLUCCI, Marco; BAGNOLI, Luca. **Engajamento de partes interessadas e informação pública por meio de mídias sociais: um estudo de agências de transporte público canadenses e americanas.** The American Review of Public Administration, v. 47, n. 8, p. 991-1009, 2017. Disponível em: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0275074016649260> Acesso em: 21 out. 2024.

MARCHAND, Donald A.; KETTINGER, William J.; ROLLINS, Jack D. **Information Orientation: the link to business performance.** Oxford: Oxford University Press, 2001. p. 124-126.

MARCHI, K. R. da C.; RODAS, C. M.; BOTEAGA, L. C. **A experiência do usuário em ambientes de gestão da aprendizagem: análise de casos de uso com as ferramentas Moodle e Google Classroom.** Informação & Informação, Londrina, v. 27, n. 2, p. 491–515, abr./jun. 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2022v27n2p491>. Acesso em: 21 out. 2024.

MARQUES, Valmir Luiz; GRAEML, Alexandre Reis. **Mapas acessíveis e o papel atual da inteligência coletiva.** GeoJournal, v. 84, p. 611-622, 2019. Disponível em: <http://link.springer.com/10.1007/s10708-018-9876-1> Acesso em: 21 out. 2024.

MATA, C. C. Í. B. *et al.* **Mobilidade urbana: a participação social como um caminho para o direito à cidade - o caso das mobcidades em Ilhéus-BA.** Revista de Direito da Cidade, Rio de Janeiro, v. 12, n. 13, p. 422-451, 2020. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/rdc/article/view/49820> Acesso em: 21 out. 2024.

MCGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica.** Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MCMILLAN, Rebecca; SPRONK, Susan; CASWELL, Calais. **Popular participation, equity, and co-production of water and sanitation services in Caracas, Venezuela.** Water International, v. 39, n. 2, p. 201-215, 2014. DOI: 10.1080/02508060.2014.886844.

MEDEIROS, J. S. **Considerações sobre a esfera pública: redes sociais na internet e participação política.** Transinformação, Campinas, v. 25, n. 1, p. 27-33, 2013. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/116430>. Acesso em: 21 out. 2024.

MELO, F. T. de; FINGER, A. B. **Relação entre a Ciência da Informação com a transparência e o direito à informação dentro da gestão pública.** P2P & INOVAÇÃO, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, p. 434-448, 2023. Disponível em: <https://revistas.cefet-rj.br/index.php/p2p/article/view/4295>. Acesso em: 19 jun. 2025.

MELO, M. *et al.* **O Serviço de Compartilhamento de Bicicletas no Brasil: Um estudo exploratório via equações estruturais.** Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação, v. 3, n. 27, p. 409-422, 2019. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/339663413_O_Servico_de_Compartilhamento_de_Bicicletas_no_Brasil_Um_estudo_exploratorio_via_equacoes_estruturais. Acesso em: out. 2024.

MENDES, R. *et al.* **Promoção da saúde e redes de liderança.** *Physis - Revista de Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 23, n. 1, p. 209-226, 2013. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=400838260012>. Acesso em: 21 out. 2024.

MENEZES, V, *et al.* **Avaliação dos Serviços Públicos Considerando as Expectativas dos Usuários – Uma Revisão Sistemática da Literatura.** *Information*, v. 13, n. 4, p. 162, 2022. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2078-2489/13/4/162>. Acesso em: 21 out. 2024.

MORAN, M. *et al.* **Necessidades do usuário e os blocos de construção da regulamentação: usando design participativo para prototipar estruturas jurídicas de empreendimentos sociais na Austrália.** *Public Policy and Administration*, v. 37, n. 2, p. 154-178, 2022. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0952076720911692>. Acesso em: 30 nov. 2024.

MOREIRA, J. R.; PEREIRA RIBEIRO, J. B. **Letramento e Competência Informacional e as Relações Éticas na Gestão da Informação e do Conhecimento no Contexto da Inteligência Artificial.** *Revista Brasileira de Ciência da Informação: tendências de pesquisa*, Marília, v. 17, p. e023047, 2023. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/14701>. Acesso em: 30 nov. 2024.

MORESI, E.; LOPES, M.; MORAIS, M. **O cidadão como sensor inteligente.** *Ciência da Informação*, Brasília, v. 45, n. 3, p. 44-58, 2018. DOI: 10.18225/ci.inf.v45i3.4047.
MUSOLINO, Giuseppe. **Mobilidade Sustentável como Serviço: Análise de Demanda e Estudos de Caso.** *Information*, v. 13, n. 8, p. 376, 2022. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2078-2489/13/8/376>. Acesso em: 30 nov. 2024.

NAKANO, N.; OLIVEIRA, J.; JORENTE, M. **Design thinking como metodologia dinâmica para ciência da informação.** *Information and Learning Sciences*, v. 119, n. 12, p. 743–757, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/ILS-07-2018-0061>. Acesso em: 21 out. 2024.

NONATO, R.; AGANETTE, E. C. **Gestão da informação: rumo a uma proposta de definição atual e consensual para o termo.** *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 27, n. 1, p. 133-159, 2022. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362022000100133&tlng=pt. Acesso em: 21 out. 2024.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **Recommendation of the Council on Open Government.** Paris: OECD Publishing, 2017. Disponível em: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0438>. Acesso em: 15 mar. 2025.

PALETTA, F. C.. **Profissional da informação e transformação digital: estudo de caso uX** *User Experience Design*. Páginas a&b, v. 3, n. esp. CIIBERCID, p. 66-75, 2023. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/303212/pag2024a5>. Acesso em: 21 out. 2024.

PÉREZ, M. *et al.* **Observatório de soberania alimentar e educação nutricional na gestão inovadora das administrações públicas.** *COODES*, v. 9, n. 3, p. 720-746, 2021. Disponível em: <https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/462>. Acesso em: 21 out. 2024.

PETERSEN, Daniel; BEHR, Ariel. **The Role of Information Technology in Sustainable Urban Mobility Development.** Federal University of Rio Grande do Sul, 2024.

POBLETE, L. *et al.* **Envolvimento do usuário e cocriação de valor em ecossistemas de bem-estar.** *Journal of Health Organization and Management*, v. 37, n. 9, p. 34-55, 2023. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JHOM-11-2022-0339/full/html>. Acesso em: 21 out. 2024.

PRETLOW, C.; SOBEL, K. **Rethinking Library Service: Improving the User Experience with Service Blueprinting.** *Public Services Quarterly*, v. 11, n. 1, p. 1-12, 2015. Disponível em: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15228959.2014.967826>. Acesso em: 21 out. 2024.

RECUERO, R. **Redes Sociais na Internet.** Porto Alegre: Editora Meridional, 2009.
REILLEY, J. *et al.* Tornando o usuário útil? Como os processos de tradução gerencializam a voz em organizações públicas. *Financial Accountability & Management*, v. 36, n. 4, p. 401-419, 2020. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/faam.12249>. Acesso em: 21 out. 2024.

RESEK, C. L. *et al.* **Gamificação da Participação Cidadã: Um Mapeamento Sistemático.** *IEEE Transactions on Games*, v. 16, n. 1, p. 1-15, 2024. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/document/9927332/>. Acesso em: 21 out. 2024.

RESENDE, W. C.; BORGES, M. E. N. **Aplicação da lei de acesso à informação em portais de transparência governamentais brasileiros.** *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, v. 20, n. 42, p.1-16, 2015. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/39056>. Acesso em: 21 out. 2024.

RICHARDSON, R. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** São Paulo: Atlas, 2012.

RODRÍGUEZ-CRUZ, Y. **A dimensão informacional da Administração Pública para a Governança e o governo eletrônico e aberto.** *ALCANCE Revista Cubana de Informação e Comunicação*, v. 9, n. 22, p. 95-125, 2020. Disponível em: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000100095&lang=pt. Acesso em: 30 nov. 2024.

RODRIGUES, D. D. **Design Science Research como caminho metodológico para disciplinas e projetos de Design da Informação.** *InfoDesign - Revista Brasileira de Design da Informação*, São Paulo, v. 15, n. 1, p. 111-124, 2018. Disponível em: <https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/564>. Acesso em: 21 out. 2024.

ROMANO, Marco; DÍAZ, Paloma; AEDO, Inácio. **Sem gamificação: a gamificação pode realmente promover a participação cívica? Um experimento de campo controlado.** *Journal of Ambient Intelligence and Humanized Computing*, v. 13, p. 4451-4465, 2022. Disponível em: <https://link.springer.com/10.1007/s12652-021-03322-6>. Acesso em: 21 out. 2024.

ROESLER, D.; REZENDE, D.; ALMEIDA, G. **Estratégias e serviços públicos digitais e relações com subprojetos de cidade digital estratégica: casos Brasil e Alemanha.** *Revista Gestão e Secretariado*, v. 14, n. 3, p. 3443-3468, 2023. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/1821/905>. Acesso em: 30 nov. 2024. DOI: 10.7769/gesec.v14i3.

ROSSI, Paula; TUURNAS, Sanna. **Conflicts fostering understanding of value co-creation and service systems transformation in complex public service systems.** *Public Management Review*, v. 23, n. 2, p. 254-275, 2021. Disponível em:

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2019.1679231>. Acesso em: 30 nov. 2024.

ROTH-COHEN, O.; LEVY, S.; ZIGDON, A. **O papel mediado da credibilidade nas fontes de informação e na conscientização do paciente em relação aos direitos do paciente.** *International Journal of Environmental Research and Public Health*, v. 18, n. 16, p. 8628, 2021. Disponível em: <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/16/8628>. Acesso em: 30 nov. 2024.

ROTTA, M. J. R. *et al.* **Digital Commons e Coprodução Cidadã em Cidades Inteligentes: Avaliação das Plataformas Municipais de Governo Eletrônico Brasileiras.** *Energies*, v. 12, n. 14, p. 2813, 2019. Disponível em: <https://www.mdpi.com/1996-1073/12/14/2813>. Acesso em: 30 nov. 2024.

SAMPAIO, R. F., MANCINI, M. C. (2007). **Estudos de revisão sistemática: um guia para síntese criteriosa da evidência científica.** *Revista Brasileira de Fisioterapia*, 11(1), 83-89. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbfis/a/79nG9Vvk3syHhnSgY7VsB6jG/?lang=pt>. Acesso em: 30 nov. 2024.

SANTOS, J. C. S. **Informação, democracia digital e participação política: uma breve revisão teórico-analítica.** *Em Questão*, Porto Alegre, v. 19, n. 2, p. 195-216, 2013. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/87961>. Acesso em: 21 out. 2024.

SARACEVIC, T. **Ciência da informação: origem, evolução e relações.** *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/37415>. Acesso em: 21 out. 2024.

SCHMIDTHUBER, Lisa; STÜTZ, Simone; HILGERS, Dennis. **Resultados do governo aberto: Uma plataforma online melhora a percepção dos cidadãos sobre o governo local?** *International Journal of Public Sector Management*, v. 32, n. 5, p. 489-507, 2019. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPSM-02-2018-0056/full/html>. Acesso em: 21 out. 2024.

SICILIANO, M.I D.; MEDINA, A. **Mecanismos de formação de redes no setor público: uma revisão sistemática da literatura.** *Perspectives on Public Management and Governance*, v. 4, n. 1, p. 63-81, 2021. Disponível em: <https://academic.oup.com/ppmq/article/4/1/63/5898397>. Acesso em: 23 jun. 2024.

SILVA, S.; CARDOSO, A. **Literacia informacional: uma revisão sistemática de literatura.** *RDBCI Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 18, n. 0, p. e020023, 2020. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8660680>. Acesso em: 23 jun. 2024.

SILVA, J. *et al.* **Redes sociais e promoção da saúde: utilização do Facebook no contexto da doação de sangue.** *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, n. 30, p. 107–122, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.17013/risti.30.107-122>. Acesso em: 23 jun. 2024.

SIMELIO-SOLÀ, N.; FERRÉ-PAVIA, C.; HERRERO-GUTIÉRREZ, F. **Informação transparente e acesso à participação cidadã nos sítios web municipais.** *Profesional de la información*, v. 30, n. 2, p. e300211, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.3145/epi.2021.mar.11>. Acesso em: 23 jun. 2024.

SKARŽAUSKIENĖ, A.; MAČIULIENĖ, M. **Mapeando plataformas internacionais de tecnologias cívicas**. *Informatics*, v. 7, n. 4, p. 46, 2020. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2227-9709/7/4/46>. Acesso em: 23 jun. 2024.

SKORIC, M. M. *et al.* **Redução do uso de plásticos descartáveis por meio de campanhas de engajamento público: um estudo experimental da eficácia de apelos de mensagens, modalidades e fontes**. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, v. 19, n. 14, p. 8273, 2022. Disponível em: <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/14/8273>. Acesso em: 23 jun. 2024.

TANG, J.; ZHOU, X.; YU, M. **Designing feedback information to encourage users' participation performances in citizen science projects**. In: ANNUAL MEETING OF THE ASSOCIATION FOR INFORMATION SCIENCE AND TECHNOLOGY (ASIS&T), 82., 2019, Melbourne. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, v. 56, n. 1, p. 486–490, 2019. Disponível em: Acesso em: 23 jun. 2024. https://www.researchgate.net/publication/336656871_Designing_feedback_information_to_encourage_users'_participation_performances_in_citizen_science_projects

TAVARES, André Afonso; VIEIRA, Reginaldo de Souza. **Democracia participativa na era digital: contribuições para a participação popular nos conselhos de direitos municipais**. *Revista de Direito da Cidade*, Rio de Janeiro, v. 14, n. 2, p. 1071–1094, 2022. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/rdc/article/view/53817>. Acesso em: 23 jun. 2024.

TRISCHLER, J.; SCOTT, D. R. **Projetando serviços públicos: a utilidade de três métodos de design de serviço para identificar experiências do usuário**. *Public Management Review*, v. 18, n. 5, p. 718–739, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/14719037.2015.1028017>. Acesso em: 23 jun. 2024.

TRISCHLER, J., TRISCHLER, J.W. **Design para experiência – uma abordagem de design de serviço público na era da digitalização**. *Public Management Review*, v. 24, n. 8, p. 1251-1270, 2022. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2021.1899272>. Acesso em: 23 jun. 2024.

TSUNG-YIN, Ou; CHIH-YOUNG, Hung; CHE-WEI, Lin. **Um estudo de métodos mistos da experiência de mapeamento da jornada dos usuários e aceitação da tecnologia de telessaúde em Taiwan**. *Telemedicine and e-Health*, v. 25, n. 11, p. 1057-1070, 2019. Disponível em: <https://www.liebertpub.com/doi/10.1089/tmj.2018.0155>. Acesso em: 23 jun. 2024.

UNESCO. **Teacher training curricula for media and information literacy: report of the International Expert Group Meeting**. Paris: UNESCO House, 2008.

VECCHIO, G.; TRICARICO, L. **"Que a Força mova você": papéis e atores dos dispositivos de compartilhamento de informações**. *Cities*, v. 88, p. 261-268, 2019. DOI: 10.1016/j.cities.2018.11.007.

VILLEGAS, Tovar Ricardo; MARCOS, Juan Recio. **Intermediarios de información en el modelo de gobierno abierto**. *Ibersid*, v. 13, n. 1, p. 37-42, jan./jun. 2019.

WERLE, Verônica. **Reflexões sobre a participação nas políticas públicas de esporte e lazer.** Motriz: Revista de Educação Física, Rio Claro, v. 16, n. 1, p. 135-142, jan./mar. 2010. Disponível em: <https://cip.brapci.inf.br/download/168003>. Acesso em: 19 jun. 2025.

WIRTZ, Bernd W.; MORY, Linda; PIEHLER, R. **Governo eletrônico: uma análise de marketing de relacionamento com cidadãos.** International Review on Public and Nonprofit Marketing, v. 14, n. 2, p. 149-178, 2017. Disponível em: <http://link.springer.com/10.1007/s12208-016-0164-9>. Acesso em: 30 nov. 2024.

ZAMBRANO DUEÑAS, Daniel Alejandro; ZAMBRANO ZAMBRANO, Maria Inés. **Tecnologias de Informação e Comunicação na gestão pública local.** Revista Venezolana de Gerencia, v. 28, n. 104, p. 1519-1533, 2023. Disponível em: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/40885/46849>. Acesso em: 23 jun. 2024.

ZHANG, Y.; KIMATHI, F. A. **Exploring the steps of E-government development from public value perspective.** Technology in Society, v. 69, p. 101942, 2022. Disponível em: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0160791X22000835>. Acesso em: 23 jun. 2024.

ZHU, X. *et al.* **Servindo a comunidade com informações e dados governamentais confiáveis: o que podemos aprender com os bibliotecários públicos?** Public Library Quarterly, v. 41, n. 6, p. 574-595, 2022. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01616846.2021.1994312>. Acesso em: 23 jun. 2024.

ZHOU, S.; UTETE, R. **Avaliação da eficiência na prestação de serviços governamentais para melhorar a pandemia de COVID-19 no distrito de King Cetshwayo, na África do Sul: perspectivas dos destinatários.** Cadernos de Prospecção, Salvador, v. 15, n. 1, p. 84-101, jan./mar. 2022. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/nit/article/view/47725>. Acesso em: 19 jun. 2025.

APÊNDICE

APÊNDICE A - Protocolo de Diário de Campo para Observação Participante

Este instrumento foi elaborado com base nos objetivos da Etapa 2 da pesquisa, a qual utiliza a observação participante como técnica principal de coleta empírica. Visa registrar de forma sistemática os processos informacionais, comunicacionais e institucionais observados nas reuniões das Comissões Regionais de Transportes e Trânsito (CRTTs) de Belo Horizonte. Os registros aqui descritos seguem um protocolo padronizado, facilitando a triangulação metodológica com os dados documentais e o referencial teórico, assegurando validade e confiabilidade ao percurso metodológico.

1. Dados Gerais

Data da reunião: 06 de fevereiro de 2025

Horário (início e término): Das 20h05 às 20h55

Local e regional administrativa: Formato Virtual - Regional Pampulha

Tipo de reunião: 1ª Rodada do ano da reunião ordinária

Autorização prévia registrada? (x) Sim () Não

2. Composição da Reunião

Número estimado de participantes: Aproximadamente 25

Representações presentes:

(x) Sociedade civil

(x) Movimentos comunitários

(x) Representante da CRTT (titulares e suplentes)

(x) Representantes do poder público

(x) Técnicos (SUMOB e BHTrans)

(x) Outros: Vereadores e Assessores / Representante do Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros de Belo Horizonte

Perfil predominante: () Técnico () Político () Comunitário (x) Misto

3. Temas e Conteúdos Tratados

Temas discutidos: Carnaval 2025 e o impacto na Regional Pampulha; acompanhamento de demandas locais da comunidade; melhorias na sinalização; mobilidade e transporte público na região.

Temas com maior participação/conflito: Transporte coletivo e tempo de resposta às demandas.

Relação com a pauta oficial: Os temas abordados seguiram a pauta previamente enviada.

Temas que ficaram sem encaminhamento: Reivindicação sobre a sinalização semafórica em cruzamento da Av. Otacílio Negrão de Lima, que ficou para avaliação técnica posterior.

4. Fluxos de Informação Observados

De que forma as informações circularam durante a reunião? Foram apresentadas verbalmente e por meio de recursos visuais (PowerPoint), incluindo mapas, relatórios e quadros de acompanhamento de demandas. As apresentações foram feitas por técnicos da BHTRANS e SUMOB.

Houve episódios observáveis de ruídos ou falhas na comunicação? Sim. Um representante da sociedade civil tentou fazer uso da palavra em momento inadequado e teve problemas de conexão. A mediação solucionou a situação com tranquilidade.

A linguagem, os canais e os formatos utilizados foram compreendidos por todos os presentes? Sim. Não foram observadas manifestações de incompreensão. O conteúdo técnico foi transmitido de maneira acessível.

5. Acesso e Transparência das Informações

Os participantes chegaram à reunião com informações prévias suficientes, segundo as falas e demandas apresentadas? Sim. Demonstraram já ter conhecimento da pauta pelas falas. Adicionalmente foi reforçado que a divulgação ocorre em múltiplos canais: portal da PBH, redes sociais e grupos de WhatsApp.

Houve evidências de estratégias sistemáticas adotadas pelos CRTTs para coletar informações da comunidade previamente à reunião? Não.

O poder público compartilhou informações e documentos de forma clara e verificável? Sim. As apresentações foram enviadas aos CRTTs e os dados exibidos durante a reunião foram detalhados e claros.

6. Posturas e Mediação

Os representantes da comunidade conseguiram dialogar com os dados técnicos apresentados, demonstrando compreensão e capacidade de argumentação? Sim, em sua maioria. Houve casos pontuais de dúvidas, prontamente esclarecidas por técnicos.

Os representantes do poder público adotaram estratégias para tornar a informação técnica mais acessível? Sim. Foram usados recursos visuais, exemplos concretos e explicações detalhadas.

A informação foi utilizada para mediar expectativas ou justificar tecnicamente posicionamentos? Sim. As respostas técnicas foram utilizadas para esclarecer limitações e possibilidades de atendimento das demandas.

7 Situações de Conflito

Foram identificadas divergências, tensões ou conflitos explícitos relacionados às informações debatidas? Sim. Em especial sobre intervenções viárias e tempo de atendimento de demandas.

As causas observadas para as tensões estavam ligadas à limitação técnica, interpretação divergente ou prazos? As causas estavam mais ligadas a limitações técnicas e prazos do que à falta de transparência.

O uso de dados concretos ou a presença de técnicos ajudou a resolver os conflitos? Sim. As equipes técnicas explicaram detalhadamente os critérios técnicos usados para avaliação de pedidos.

8. Linguagem e Compreensão

As informações foram transmitidas de maneira clara, com vocabulário e recursos adequados? Sim. Embora o relatório de demandas seja baseado em códigos numéricos, as apresentações orais explicaram bem o conteúdo.

Houve elementos que dificultaram a compreensão por parte dos participantes? A linguagem foi híbrida e, quando necessário, traduzida em termos mais simples. O relatório de controle de demandas utiliza códigos que dificultam a leitura por leigos.

A mediação da reunião contribuiu para assegurar a compreensão de todos os participantes? Sim. A mediadora frequentemente intervém para esclarecer e facilitar o entendimento.

9. Registro e Retorno à Comunidade

Os documentos produzidos (ata, relatórios) refletem com fidelidade os temas e deliberações observadas? Sim. A reunião foi documentada com fidelidade.

Há correspondência entre as informações documentadas e os relatos feitos pelos participantes durante a reunião? Sim. As falas observadas foram representadas na ata.

Os registros e resultados ficam disponíveis publicamente para a comunidade? Sim. As atas são publicadas no Portal da PBH.

10. Legitimidade e Diálogo

A circulação de informações e falas permitiu identificar interações horizontais e bidirecionais? Sim. O fluxo foi bidirecional, mas mais estruturado por parte do poder público.

A informação foi usada como ferramenta de escuta e diálogo ou para reforçar hierarquias? A informação foi usada como ferramenta de diálogo, ainda que o domínio técnico conferisse maior autoridade às falas do poder público.

11. Considerações Finais do Observador

Clima da reunião: (x) Colaborativo () Conflituoso () Indiferente

Evidências de participação cidadã: CRTTs representaram bem os interesses da comunidade, mostrando conhecimento sobre a regional e suas demandas; houve cobranças fundamentadas e participação ativa.

Integração entre poder público e comunidade: A relação foi respeitosa, com escuta ativa e disposição para o diálogo.

12. Observações complementares

Antes de iniciar a reunião, uma tela fica exposta com a seguinte frase: "Se a participação popular não estiver na política de governo, nada funciona." Nessa tela, também estava exibido um link da página da CRTT para o portal da PBH.

Participantes do poder público e CRTTs demonstraram familiaridade entre eles. Antes da reunião iniciar a conversa foi muito amigável e todos parecem se conhecer.

Uma frase muito repetida pelos representantes do poder público durante a reunião foi "Que venha o serviço!"

A seriedade com que todos os participantes trataram a reunião ficou evidente.

Dinâmica:

Fundo de Tela com frase "Se a participação popular não tiver na política de governo, nada funciona." e link para o portal

As pessoas vão entrando, se apresentam e o nome é registrado.

A Gerente de Mobilização Social da BHTRABS/SUMOB, que é a mediadora explicou o que são as reuniões, as diferenças entre reuniões ordinárias e extraordinárias. Também explicou como é o fluxo da reunião.

Outros representantes do poder público se manifestaram reforçando a importância da CRTT.

A primeira pauta, o Plano de Carnaval para a Regional Pampulha, foi apresentada muito detalhadamente pelo Gerente da Regional Pampulha com informações sobre o Carnaval na Regional, impacto e intervenções no trânsito, antecipando mesmo informações que seriam divulgadas posteriormente para o público externo.

Os participantes puderam abrir o microfone e comentar durante a apresentação.

O coordenador de Mobilização Social - BHTRANS/SUMOB fez a apresentação com o retorno e situação das demandas em trâmite. Na situação da demanda é identificado o CRTT que gerou a demanda. Os campos de informação sobre as demandas foram os seguintes: TAG (identificação do registro da demanda) / CRTT (nome do representante) / Solicitação (descrição da situação) / Local (local para o qual a solicitação foi feita) / Status (situação da demanda).

Momento das falas dos CRTTs.

Momentos para as falas participantes da sociedade civil, que fazem inscrição para falar via chat durante a reunião.

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

APÊNDICE B – EXEMPLO DE JUSTIFICATIVA PARA NOTA LANÇADA (ESCALA LIKERT)

Página Portal da PBH - O que é a CRTT

Tipo de Fonte: Página institucional

Pontuação Total: 50 de 75

Percentual: 66,67%

Justificativa:

- Localização da informação é intuitiva. (Nota 4): A página é relativamente fácil de localizar a partir do menu principal do site da PBH e com buscas simples.
- A atualização do conteúdo é constante. (Nota 4): Apesar de não haver data explícita de atualização recente, o conteúdo não exige grande frequência de alteração e está condizente com o funcionamento atual da CRTT.
- O acesso é público. (Nota 4): Qualquer usuário pode acessar a página sem restrições ou necessidade de cadastro.
- A acessibilidade digital é completa. (Nota 4): A página está no padrão do site da PBH, com recursos básicos de acessibilidade (uso de contraste e navegação simplificada).
- A linguagem é adequada. (Nota 3): A linguagem é institucional e compreensível, mas há trechos técnicos que poderiam ser mais acessíveis ao cidadão comum.
- A estrutura da informação é funcional. (Nota 3): A disposição da informação é correta, mas poderia ser melhor hierarquizada com subtítulos ou blocos temáticos.
- Formato da informação é adequado. (Nota 3): Texto corrido, sem recursos visuais de apoio como infográficos ou vídeos.
- É relevante. (Nota 5): Apresenta o conceito, objetivos e importância da CRTT.
- Há Completude. (Nota 4): Explica bem a função da CRTT, mas carece de exemplos práticos ou links para demais conteúdos relacionados.
- Frequência de publicação atende à demanda por informação. (Nota 4): Como é uma página de referência, a frequência está de acordo com sua função.
- Conexão com a comunidade está clara. (Nota 3): A função de escuta e interlocução está indicada, mas não é aprofundada.
- Há possibilidade de feedback. (Nota 2): A página não apresenta campos de interação ou retorno direto.
- Há Integração com outros canais. (Nota 2): Não há links diretos para redes sociais ou canais ativos de diálogo.
- Há estímulo à participação. (Nota 3): O texto fala da importância da CRTT para a participação cidadã, mas sem chamadas práticas.
- O canal é bidirecional. (Nota 2): Não é possível estabelecer comunicação por meio da própria página.

APÊNDICE C – MATRIZ COMPLETA DE NOTAS DA AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS E CANAIS

Documento/Canal	Tipo de Fonte	Localização da informação é intuitiva.	A atualização do conteúdo é constante.	O acesso é público.	Acessibilidade digital é completa.	A linguagem é adequada.
Ata Reunião Extraordinária Barreiro Selecionada	Documento Oficial	2	5	5	4	4
Ata Reunião Extraordinária Centro-Sul Selecionada	Documento Oficial	2	5	5	4	4
Ata Reunião Extraordinária Leste Selecionada	Documento Oficial	2	5	5	4	4
Ata Reunião Extraordinária Nordeste Selecionada	Documento Oficial	2	5	5	4	3
Ata Reunião Extraordinária Noroeste Selecionada	Documento Oficial	2	5	5	4	4
Ata Reunião Extraordinária Norte Selecionada	Documento Oficial	2	5	5	2	4
Ata Reunião Extraordinária Oeste Selecionada	Documento Oficial	2	5	5	4	3
Ata Reunião Extraordinária Pampulha Selecionada	Documento Oficial	2	5	5	4	4
Ata Reunião Extraordinária Venda Nova Selecionada	Documento Oficial	2	5	5	4	4
Ata Reunião Ordinária Barreiro Selecionada	Documento Oficial	2	5	5	4	5
Ata Reunião Ordinária Centro-Sul Selecionada	Documento Oficial	2	5	5	2	4
Ata Reunião Ordinária Leste Selecionada	Documento Oficial	2	5	5	4	5
Ata Reunião Ordinária Nordeste Selecionada	Documento Oficial	2	5	5	4	4
Ata Reunião Ordinária Noroeste Selecionada	Documento Oficial	2	5	5	4	5
Ata Reunião Ordinária Norte Selecionada	Documento Oficial	2	5	5	2	5
Ata Reunião Ordinária Oeste Selecionada	Documento Oficial	2	5	5	4	4
Ata Reunião Ordinária Pampulha Selecionada	Documento Oficial	2	5	5	4	5
Ata Reunião Ordinária Venda Nova Selecionada	Documento Oficial	2	5	5	2	5
Publicações do DOM	Documento Oficial	2	5	5	2	2
Página Portal da PBH - O que é a CRTT	Página institucional	4	4	4	4	3
Página Portal da PBH - Eleição	Página institucional	4	3	4	4	4
Página Portal da PBH - ON-line (Ordinárias)	Página institucional	4	4	4	4	3
Página Portal da PBH - Reuniões Extraordinárias	Página institucional	4	4	4	4	3
Página Portal da PBH - Barreiro	Página institucional	4	4	4	4	3
Página Portal da PBH - Centro-Sul	Página institucional	4	4	4	4	3
Página Portal da PBH - Leste	Página institucional	4	4	4	4	3
Página Portal da PBH - Nordeste	Página institucional	4	4	4	4	3
Página Portal da PBH - Norte	Página institucional	4	4	4	4	3
Página Portal da PBH - Oeste	Página institucional	4	4	4	4	3
Página Portal da PBH - Pampulha	Página institucional	4	4	4	4	3
Página Portal da PBH - Venda Nova	Página institucional	4	4	4	4	3
Página Portal da PBH - Noroeste	Página institucional	4	4	4	4	3
Notícias sobre CRTT no Portal da PBH	Notícia institucional	3	2	4	4	4
Postagens no Instagram (feed)	Rede Social	4	4	4	4	5

Documento/Canal	Tipo de Fonte	Estrutura da informação é funcional.	Formato da informação é adequado.	É relevante.	Há Completude.	Frequência de publicação atende à demanda por informação.
Ata Reunião Extraordinária Barreiro Selecionada	Documento Oficial	4	3	5	4	3
Ata Reunião Extraordinária Centro-Sul Selecionada	Documento Oficial	4	4	5	4	3
Ata Reunião Extraordinária Leste Selecionada	Documento Oficial	3	3	4	3	3
Ata Reunião Extraordinária Nordeste Selecionada	Documento Oficial	3	3	4	3	3
Ata Reunião Extraordinária Noroeste Selecionada	Documento Oficial	4	3	5	4	3
Ata Reunião Extraordinária Norte Selecionada	Documento Oficial	3	3	4	3	3
Ata Reunião Extraordinária Oeste Selecionada	Documento Oficial	3	3	4	3	3
Ata Reunião Extraordinária Pampulha Selecionada	Documento Oficial	4	3	5	4	3
Ata Reunião Extraordinária Venda Nova Selecionada	Documento Oficial	4	3	4	4	3
Ata Reunião Ordinária Barreiro Selecionada	Documento Oficial	4	4	5	4	3
Ata Reunião Ordinária Centro-Sul Selecionada	Documento Oficial	3	3	5	4	3
Ata Reunião Ordinária Leste Selecionada	Documento Oficial	4	4	4	3	3
Ata Reunião Ordinária Nordeste Selecionada	Documento Oficial	3	4	4	3	3
Ata Reunião Ordinária Noroeste Selecionada	Documento Oficial	5	5	5	4	3
Ata Reunião Ordinária Norte Selecionada	Documento Oficial	4	4	4	3	3
Ata Reunião Ordinária Oeste Selecionada	Documento Oficial	3	3	4	3	3
Ata Reunião Ordinária Pampulha Selecionada	Documento Oficial	4	4	5	4	3
Ata Reunião Ordinária Venda Nova Selecionada	Documento Oficial	4	4	4	4	3
Publicações do DOM	Documento Oficial	2	2	5	4	3
Página Portal da PBH - O que é a CRTT	Página institucional	3	3	5	4	4
Página Portal da PBH - Eleição	Página institucional	3	4	5	5	4
Página Portal da PBH - ON-line (Ordinárias)	Página institucional	3	3	5	4	4
Página Portal da PBH - Reuniões Extraordinárias	Página institucional	3	3	5	4	4
Página Portal da PBH - Barreiro	Página institucional	3	3	5	4	4
Página Portal da PBH - Centro-Sul	Página institucional	3	3	5	4	4
Página Portal da PBH - Leste	Página institucional	3	3	5	4	4
Página Portal da PBH - Nordeste	Página institucional	3	3	5	4	4
Página Portal da PBH - Norte	Página institucional	3	3	5	4	4
Página Portal da PBH - Oeste	Página institucional	3	3	5	4	4
Página Portal da PBH - Pampulha	Página institucional	3	3	5	4	4
Página Portal da PBH - Venda Nova	Página institucional	3	3	5	4	4
Página Portal da PBH - Noroeste	Página institucional	3	3	5	4	4
Notícias sobre CRTT no Portal da PBH	Notícia institucional	2	3	5	4	3
Postagens no Instagram (feed)	Rede Social	3	3	5	4	3

Documento/Canal	Tipo de Fonte	É relevante.	Há Completude.	Frequência de publicação atende à demanda por informação.	Conexão com a comunidade está clara.	Há possibilidade de feedback.	Há integração com outros canais.	Há estímulo à participação.	O canal é bidirecional.
Ata Reunião Extraordinária Barreiro Selecionada	Documento Oficial	5	4	3	4	3	2	4	3
Ata Reunião Extraordinária Centro-Sul Selecionada	Documento Oficial	5	4	3	4	3	3	4	3
Ata Reunião Extraordinária Leste Selecionada	Documento Oficial	4	3	3	3	3	2	3	2
Ata Reunião Extraordinária Nordeste Selecionada	Documento Oficial	4	3	3	3	3	2	3	3
Ata Reunião Extraordinária Noroeste Selecionada	Documento Oficial	5	4	3	4	3	2	4	3
Ata Reunião Extraordinária Norte Selecionada	Documento Oficial	4	3	3	4	3	2	3	2
Ata Reunião Extraordinária Oeste Selecionada	Documento Oficial	4	3	3	3	3	2	3	2
Ata Reunião Extraordinária Pampulha Selecionada	Documento Oficial	5	4	3	4	3	3	4	3
Ata Reunião Extraordinária Venda Nova Selecionada	Documento Oficial	4	4	3	4	3	3	4	3
Ata Reunião Ordinária Barreiro Selecionada	Documento Oficial	5	4	3	4	3	3	4	3
Ata Reunião Ordinária Centro-Sul Selecionada	Documento Oficial	5	4	3	4	3	2	3	2
Ata Reunião Ordinária Leste Selecionada	Documento Oficial	4	3	3	3	3	3	4	3
Ata Reunião Ordinária Nordeste Selecionada	Documento Oficial	4	3	3	3	3	3	3	3
Ata Reunião Ordinária Noroeste Selecionada	Documento Oficial	5	4	3	4	3	4	4	4
Ata Reunião Ordinária Norte Selecionada	Documento Oficial	4	3	3	4	3	3	4	3
Ata Reunião Ordinária Oeste Selecionada	Documento Oficial	4	3	3	3	3	2	3	2
Ata Reunião Ordinária Pampulha Selecionada	Documento Oficial	5	4	3	4	3	3	4	3
Ata Reunião Ordinária Venda Nova Selecionada	Documento Oficial	4	4	3	4	3	3	4	3
Publicações do DOM	Documento Oficial	5	4	3	2	2	4	2	2
Página Portal da PBH - O que é a CRTT	Página institucional	5	4	4	3	2	2	3	2
Página Portal da PBH - Eleição	Página institucional	5	5	4	3	2	2	4	2
Página Portal da PBH - ON-line (Ordinárias)	Página institucional	5	4	4	3	2	2	4	2
Página Portal da PBH - Reuniões Extraordinárias	Página institucional	5	4	4	3	2	2	4	2
Página Portal da PBH - Barreiro	Página institucional	5	4	4	3	2	2	4	2
Página Portal da PBH - Centro-Sul	Página institucional	5	4	4	3	2	2	4	2
Página Portal da PBH - Leste	Página institucional	5	4	4	3	2	2	4	2
Página Portal da PBH - Nordeste	Página institucional	5	4	4	3	2	2	4	2
Página Portal da PBH - Norte	Página institucional	5	4	4	3	2	2	4	2
Página Portal da PBH - Oeste	Página institucional	5	4	4	3	2	2	4	2
Página Portal da PBH - Pampulha	Página institucional	5	4	4	3	2	2	4	2
Página Portal da PBH - Venda Nova	Página institucional	5	4	4	3	2	2	4	2
Página Portal da PBH - Noroeste	Página institucional	5	4	4	3	2	2	4	2
Notícias sobre CRTT no Portal da PBH	Notícia institucional	5	4	3	3	2	2	4	1
Postagens no Instagram (feed)	Rede Social	5	4	3	4	4	4	4	4

Documento/Canal	Tipo de Fonte	Total de Pontos	Pontuação Máxima	Percentual (%)	Classificação
Ata Reunião Extraordinária Barreiro Selecionada	Documento Oficial	55	75	73.33333333	Bom
Ata Reunião Extraordinária Centro-Sul Selecionada	Documento Oficial	57	75	76	Bom
Ata Reunião Extraordinária Leste Selecionada	Documento Oficial	49	75	65.33333333	Regular
Ata Reunião Extraordinária Nordeste Selecionada	Documento Oficial	49	75	65.33333333	Regular
Ata Reunião Extraordinária Noroeste Selecionada	Documento Oficial	55	75	73.33333333	Bom
Ata Reunião Extraordinária Norte Selecionada	Documento Oficial	48	75	64	Regular
Ata Reunião Extraordinária Oeste Selecionada	Documento Oficial	48	75	64	Regular
Ata Reunião Extraordinária Pampulha Selecionada	Documento Oficial	56	75	74.66666667	Bom
Ata Reunião Extraordinária Venda Nova Selecionada	Documento Oficial	55	75	73.33333333	Bom
Ata Reunião Ordinária Barreiro Selecionada	Documento Oficial	58	75	77.33333333	Bom
Ata Reunião Ordinária Centro-Sul Selecionada	Documento Oficial	50	75	66.66666667	Regular
Ata Reunião Ordinária Leste Selecionada	Documento Oficial	55	75	73.33333333	Bom
Ata Reunião Ordinária Nordeste Selecionada	Documento Oficial	52	75	69.33333333	Regular
Ata Reunião Ordinária Noroeste Selecionada	Documento Oficial	62	75	82.66666667	Bom
Ata Reunião Ordinária Norte Selecionada	Documento Oficial	54	75	72	Bom
Ata Reunião Ordinária Oeste Selecionada	Documento Oficial	49	75	65.33333333	Regular
Ata Reunião Ordinária Pampulha Selecionada	Documento Oficial	58	75	77.33333333	Bom
Ata Reunião Ordinária Venda Nova Selecionada	Documento Oficial	55	75	73.33333333	Bom
Publicações do DOM	Documento Oficial	44	75	58.66666667	Regular
Página Portal da PBH - O que é a CRTT	Página institucional	50	75	66.66666667	Regular
Página Portal da PBH - Eleição	Página institucional	53	75	70.66666667	Bom
Página Portal da PBH - ON-line (Ordinárias)	Página institucional	51	75	68	Regular
Página Portal da PBH - Reuniões Extraordinárias	Página institucional	51	75	68	Regular
Página Portal da PBH - Barreiro	Página institucional	51	75	68	Regular
Página Portal da PBH - Centro-Sul	Página institucional	51	75	68	Regular
Página Portal da PBH - Leste	Página institucional	51	75	68	Regular
Página Portal da PBH - Nordeste	Página institucional	51	75	68	Regular
Página Portal da PBH - Norte	Página institucional	51	75	68	Regular
Página Portal da PBH - Oeste	Página institucional	51	75	68	Regular
Página Portal da PBH - Pampulha	Página institucional	51	75	68	Regular
Página Portal da PBH - Venda Nova	Página institucional	51	75	68	Regular
Página Portal da PBH - Noroeste	Página institucional	51	75	68	Regular
Notícias sobre CRTT no Portal da PBH	Notícia institucional	46	75	61.33333333	Regular
Postagens no Instagram (feed)	Rede Social	59	75	78.66666667	Bom

ANEXO

ANEXO 1 – Isenção de aprovação do Comitê de Ética de Pesquisa

Esta pesquisa foi realizada seguindo todos os padrões metodológicos já explicitados na dissertação, e se justifica por não precisar de aprovação no Comitê de Ética de Pesquisas, conforme o Art. 1, Parágrafo Único, da Resolução n. 510/2016, o qual afirma que não serão registradas nem avaliadas pelo Sistema do Comitê de Ética em Pesquisa da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CEP/CONEP):

- I. pesquisa de opinião pública com participantes não identificados;
- II. pesquisa que utilize informações de acesso público, nos termos da Lei nº. 2.527/2011;
- III. pesquisa que utilize informações de domínio público;
- IV. pesquisa censitária;
- V. pesquisa com bancos de dados, cujas informações são agregadas, sem possibilidade de identificação individual;
- VI. pesquisa realizada exclusivamente com textos científicos para revisão da literatura científica;
- VII. pesquisa que objetiva o aprofundamento teórico de situações que emergem espontânea e contingencialmente na prática profissional, desde que não revelem dados que possam identificar o sujeito;
- VIII. atividade realizada com o intuito exclusivamente de educação, ensino ou treinamento sem finalidade de pesquisa científica, de alunos de graduação, de curso técnico, ou de profissionais em especialização.

Para mais detalhes, ver Resolução 510 de 2016:
<https://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf>