



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS APLICADAS E EDUCAÇÃO - CCAE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

AMANDA COSTA VENANCIO DA SILVA

**CIDADES INTELIGENTES, PARTICIPAÇÃO POPULAR E GESTÃO
PÚBLICA: um estudo do aplicativo Conecta Recife**

**Mamanguape/PB
2026**

AMANDA COSTA VENANCIO DA SILVA

**CIDADES INTELIGENTES, PARTICIPAÇÃO POPULAR E GESTÃO PÚBLICA: um
estudo do aplicativo Conecta Recife**

**Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Bacharelado em Administração
do Centro de Ciências Aplicadas e Educação da Universidade Federal da Paraíba, como
requisito obrigatório para a obtenção do título de Bacharel em Administração, defendido
e aprovado pela banca examinadora constituída pelos docentes:**

Profª Drª Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger – UFPB
Orientador(a)/Presidente

Prof. Dr. Thales Batista de Lima – UFPB
Membro da Banca Examinadora

Profª Drª Eddla Karina Gomes – UFPB
Membro da Banca Examinadora

Mamanguape/PB
2026



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS APLICADAS E EDUCAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO



CIDADES INTELIGENTES, PARTICIPAÇÃO POPULAR E GESTÃO PÚBLICA: um estudo do aplicativo Conecta Recife

Amanda Costa Venancio da Silva – UFPB – amanda.costavenancio@hotmail.com
 Profª Drª Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger – UFPB – marcia@ccae.ufpb.br
 Prof. Dr. Thales Batista de Lima – UFPB – thalesbatista@gmail.com
 Profª Drª Eddla Karina Gomes – UFPB – eddlakgp@gmail.com

RESUMO

A crescente utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) na administração pública tem impulsionado o desenvolvimento de iniciativas relacionadas às cidades inteligentes, buscando aprimorar a prestação de serviços públicos, ampliar a transparência e fortalecer a relação entre governo e sociedade. Nesse contexto, o presente estudo teve como objetivo identificar como a implementação do aplicativo Conecta Recife tem viabilizado a gestão pública participativa na cidade. Para tanto, foi realizada uma pesquisa aplicada, exploratória e descritiva, de abordagem qualitativa, caracterizada como estudo de caso. A coleta de dados ocorreu por meio da observação direta das funcionalidades disponíveis no aplicativo, utilizando-se a análise de conteúdo como técnica de interpretação dos dados, a partir das categorias: serviços ao cidadão, comunicação e acesso à informação. Os resultados demonstraram que o Conecta Recife contribui para a modernização da gestão pública ao centralizar serviços digitais, ampliar o acesso às informações municipais e disponibilizar canais de comunicação entre a população e a administração pública. Entretanto, identificou-se que a plataforma ainda apresenta limitações quanto à promoção de mecanismos digitais de participação direta, como consultas públicas, audiências e outros espaços de interação cidadã. Conclui-se que o aplicativo apresenta características associadas ao conceito de cidade inteligente, especialmente pela utilização da tecnologia para aprimorar os serviços públicos, mas possui potencial de ampliação para fortalecer uma participação social mais ativa nos processos decisórios da gestão municipal.

Palavras-chave: Cidades inteligentes. Gestão pública participativa. Governo digital. Participação cidadã. Conecta Recife.

ABSTRACT

The increasing use of Information and Communication Technologies (ICT) in public administration has driven the development of initiatives related to smart cities, aiming to improve the provision of public services, expand transparency, and strengthen the relationship between government and society. In this context, this study aimed to identify how the implementation of the Conecta Recife application contributes to participatory public management in the city of Recife. To this end, an applied, exploratory, and descriptive research study with a qualitative approach was conducted, characterized as a case study. Data collection was carried out through direct observation of the functionalities available in the application, using content analysis as a data interpretation technique based on the following categories:

citizen services, communication, and access to information. The results showed that Conecta Recife contributes to the modernization of public management by centralizing digital services, expanding access to municipal information, and providing communication channels between citizens and public administration. However, the study identified that the platform still presents limitations regarding the promotion of digital mechanisms for direct participation, such as public consultations, hearings, and other spaces for citizen interaction. It is concluded that the application presents characteristics associated with the smart city concept, especially through the use of technology to improve public services, but it has potential for expansion in order to strengthen more active social participation in municipal decision-making processes.

Keywords: Smart cities. Participatory public management. Digital government. Citizen participation. Conecta Recife.

1 INTRODUÇÃO

A participação popular é um pilar essencial para a concretização de uma gestão pública que seja, de fato, voltada aos interesses da sociedade. A gestão participativa atua como um instrumento fundamental de governança pública, permitindo a articulação estratégica entre governo, população, empresas e demais organizações para a realização de ações governamentais democráticas e colaborativas. No Brasil, a Constituição Federal de 1988 consolidou espaços como os conselhos municipais, que funcionam como pontes entre os anseios dos cidadãos e os gestores locais, fortalecendo a autonomia municipal e a intervenção social através do diálogo e do entendimento (Quilice *et al.*, 2018).

Adotar um perfil de gestão mais participativo aproxima a população da administração pública, tornando o processo decisório mais democrático e inclusivo. Esse modelo de governança, de acordo com Quilice *et al.* (2018), baseia-se na premissa de que a cidadania não deve ser apenas um direito formal, mas uma realidade prática em que a sociedade civil fiscaliza, orienta e fórmula políticas públicas em diversos setores. Nessa perspectiva, a gestão colaborativa, operando preferencialmente no formato *bottom-up* (de baixo para cima), garante que as decisões partam das demandas reais da comunidade e não apenas da oferta da administração, promovendo o empoderamento dos sujeitos e um controle social efetivo sobre as políticas e ações implementadas (Ferreira *et al.*, 2021).

No cenário da sociedade contemporânea, esse engajamento social é profundamente influenciado pelo desenvolvimento tecnológico acelerado, que inseriu recursos digitais em tarefas rotineiras e no cotidiano das pessoas. De acordo com Coelho (2024), o aumento da presença da tecnologia, seja pelo uso de *smartphones* ou pelo acesso a serviços online, tem ressignificado as relações entre sociedade civil e governos, alterando a percepção de espaço e tempo e permitindo que manifestações locais repercutam globalmente. Nesse contexto, as

administrações públicas têm respondido a esse comportamento expandindo sua presença digital para oferecer serviços como agendamento de consultas médicas, verificação de horários de transporte público e alertas de riscos, buscando alinhar-se ao conceito de "cidades inteligentes".

O uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) pela gestão pública não se limita à prestação de serviços, mas é um meio crucial para dar publicidade às ações governamentais e aumentar a transparência administrativa. Plataformas digitais e ferramentas baseadas em tecnologia facilitam o acesso da população a informações integradas e sintetizadas, permitindo que os cidadãos proponham sugestões, acompanhem pautas de discussões e fiscalizem a aplicação de recursos de forma mais eficiente (Quilice *et al.*, 2018). Dessa forma, a tecnologia atua como um elo que potencializa a participação cidadã e a qualidade da governança urbana, desde que as pessoas sejam colocadas no centro do desenvolvimento e as inovações sirvam como instrumentos de inclusão e transformação social.

A partir desse cenário, emerge a concepção de cidades inteligentes. Giffinger (2007) ressalta que o conceito de cidade inteligente está ligado à interação entre a gestão pública e a sociedade. Nesse sentido, a boa governança, enquanto dimensão de uma administração eficiente, é frequentemente associada à adoção de novos canais de comunicação com os cidadãos, como o governo eletrônico e a democracia eletrônica.

Tal concepção de cidades inteligentes é empregada para discutir o uso de tecnologia moderna na vida urbana cotidiana. De acordo com De Paula *et al.* (2024), cidade inteligente, ou *smart city*, refere-se a um ambiente urbano que é construído de forma inteligente, utilizando tecnologias de dados para melhorar a gestão, facilitar o acesso aos serviços públicos, otimizar o uso de recursos e promover a qualidade de vida dos cidadãos.

Como exemplo de iniciativas de cidades inteligentes, Nogueira (2023) destaca a cidade de Recife (PE), dada a sua importância como referência nacional tanto no turismo quanto no desenvolvimento tecnológico. De acordo com dados do IBGE (2020), o município possui aproximadamente 1.653.461 habitantes distribuídos em uma área de 218,843 km², o que intensifica os desafios relacionados à mobilidade urbana, especialmente em razão dos deslocamentos pendulares que fazem parte da rotina da população. Dentre as iniciativas de cidade inteligente no Recife, destaca-se o aplicativo Conecta Recife, que foi lançado em 2015 inicialmente como um serviço de internet gratuita para a população e desenvolvido pela Empresa Municipal de Informática (Emprel). Em 2023, o Conecta Recife consolidou-se como uma plataforma digital que integra aplicativo móvel e um conjunto de *softwares* responsáveis pela integração de bases de dados, sistemas e ferramentas inteligentes (De Paula *et al.*, 2024).

Nesse contexto, buscou-se, a partir desta pesquisa, responder à seguinte problemática: como a implementação de iniciativas de cidade inteligente, a exemplo do aplicativo Conecta Recife, têm viabilizado a gestão pública participativa da cidade de Recife/PE? O objetivo geral da pesquisa é identificar como a implementação do aplicativo Conecta Recife tem viabilizado a gestão pública participativa na cidade. Como objetivos específicos, pretendeu-se: a) Descrever as funcionalidades do aplicativo Conecta Recife; b) Identificar os recursos do aplicativo voltados à comunicação entre a administração pública municipal e os cidadãos; c) Descrever os mecanismos de acesso à informação pública disponibilizados pelo Conecta Recife; d) Identificar as funcionalidades do aplicativo que podem contribuir para a promoção da gestão pública participativa.

Para tanto, foi realizada uma investigação exploratória no aplicativo Conecta Recife, que é uma plataforma digital da Prefeitura do Recife que centraliza serviços públicos, sendo uma referência no governo digital para facilitar o acesso do cidadão, reunindo centenas de serviços e informações da prefeitura em um único lugar, acessíveis de forma simples, rápida e gratuita pelo celular.

A crescente incorporação das tecnologias da informação e comunicação na administração pública tem impulsionado o desenvolvimento de iniciativas relacionadas às cidades inteligentes, que busca promover maior eficiência na gestão pública, transparência administrativa e ampliação da participação popular. Nesse contexto, a participação cidadã assume papel central na consolidação de uma gestão pública democrática, sendo potencializada pelo uso de plataformas e ferramentas digitais que aproximam o poder público da sociedade. O município de Recife/PE destaca-se pela adoção de iniciativas voltadas às cidades inteligentes, como aplicativos e portais digitais de serviços e participação, o que justifica a realização deste estudo, que visa analisar de que forma essas iniciativas contribuem para o fortalecimento da participação popular e para o aprimoramento da gestão pública local.

A realização da pesquisa mostra-se oportuna e viável em razão da disponibilidade do aplicativo Conecta Recife e da possibilidade de observação direta de suas funcionalidades, permitindo analisar os recursos oferecidos aos cidadãos. No âmbito teórico, o estudo contribui para aproximar as discussões sobre cidades inteligentes, tecnologias digitais e participação popular no contexto da gestão pública municipal. Em termos práticos, a pesquisa possibilita identificar potencialidades e limitações da plataforma quanto à prestação de serviços, à comunicação e ao acesso à informação, oferecendo elementos que podem contribuir para a reflexão sobre o aprimoramento de ferramentas digitais voltadas à relação entre administração pública e sociedade.

Quanto à sua estrutura, este artigo se encontra dividido em cinco seções. Os aspectos introdutórios da pesquisa, com a contextualização do tema, problemática, objetivos e justificativa, são apresentados na primeira seção. A segunda seção apresenta a fundamentação teórica da pesquisa. Na terceira, são apresentados os procedimentos metodológicos que foram adotados. Os resultados são apresentados e discutidos na quarta seção, seguidos das considerações finais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 GESTÃO PÚBLICA SOB A VERTENTE PARTICIPATIVA

A gestão pública desempenha papel fundamental na organização e no funcionamento do Estado, orientando a atuação da administração para o atendimento das necessidades e dos interesses da sociedade. Oliveira e Reis (2023) compreendem que o termo gestão pública constitui um conjunto de atividades que visam administrar o setor público em prol do interesse público. Em linhas gerais, a gestão pública está diretamente relacionada aos princípios da administração pública, positivados no art. 37 da Constituição Federal. São eles: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (Brasil, 1988).

Segundo Bastos, Bisneto e Santana Neto (2022), o princípio da legalidade estabelece que a Administração Pública somente pode atuar conforme o que está expressamente previsto em lei. Em contrapartida, no âmbito das relações privadas, prevalece o princípio da autonomia da vontade, o qual permite aos indivíduos realizarem tudo aquilo que não é vedado pelo ordenamento jurídico. O princípio da impessoalidade pressupõe que o servidor público, ao exercer suas atribuições, deve agir somente ao interesse público, abstendo-se de práticas que visem à promoção pessoal ou ao favorecimento de terceiros (Moss; Santana Neto, 2023).

Langoski (2009) destaca que a conscientização acerca da participação popular nos assuntos do Estado contribui para o fortalecimento do senso de moralidade social, uma vez que os valores morais do indivíduo são projetados tanto sobre os agentes públicos quanto sobre as ações desempenhadas pela Administração Pública no exercício de sua função administrativa.

Conforme apontam Moss e Santana Neto (2023), o princípio da publicidade está diretamente associado à transparência das ações estatais e ao direito dos cidadãos de terem acesso às informações relativas aos atos administrativos. Além disso, os autores ressaltam que o princípio da eficiência assegura à sociedade a prestação de um serviço público de qualidade, exigindo que o administrador público atue de forma eficaz e alinhada às demandas sociais, conforme previsto constitucionalmente.

Explicados os conceitos de gestão pública e seus princípios, é importante compreender onde a gestão participativa é incluída no setor público. Para Ambrosi (2025), a democracia participativa se constitui em um modelo em que a gestão pública não é construída apenas pelo Estado, mas de forma conjunta com a sociedade. Para a autora, a interação constante entre governo e cidadãos é fundamental para que as políticas públicas atendam, de fato, às necessidades reais da população.

Cassimiro e Machado (2019) explicam que a democracia se apresenta em diferentes níveis dentro da sociedade, sendo as eleições apenas uma das formas de participação. Segundo os autores, para que o cidadão tenha acesso efetivo ao poder na gestão da cidade, é necessário que ele participe de maneira contínua, interagindo e influenciando as decisões da Administração Pública. Nesse sentido, observa-se que a Administração Pública já dispõe de tecnologias avançadas, como sistemas de fiscalização e reconhecimento facial, porém esses recursos nem sempre são utilizados para incentivar a participação popular. Em muitos casos, a tecnologia acaba sendo aplicada como instrumento de controle, e não como meio de aproximação entre o Estado e a sociedade.

Os autores ainda trazem na pesquisa suas ideias sobre as chamadas cidades digitais e cidades inteligentes, que possibilitam a coleta de dados que contribuem para uma gestão urbana mais eficiente. No entanto, é importante que o cidadão não seja visto apenas como fonte de informações, mas como um agente ativo na transformação do espaço urbano. A participação popular torna-se essencial para garantir que a tecnologia seja utilizada de forma democrática, evitando seu uso apenas para manipulação de dados e assegurando seu papel como instrumento de fortalecimento da cidadania e da gestão pública participativa.

Nesse cenário, a gestão pública participativa surge como uma alternativa às limitações da administração pública tradicional, que historicamente esteve associada a problemas como desperdício de recursos, falta de compromisso com os resultados e pouca atenção dos gestores às reais necessidades da sociedade. Esse modelo de gestão fundamenta-se na cidadania democrática, ao propor uma participação mais ampla dos cidadãos, que vai além da representação política formal, incentivando o envolvimento direto da população nos processos de decisão e na condução da administração pública (Pereira, 2025).

A participação cidadã é vista como uma forma concreta de intervenção social e um método de governo que promove a cooperação entre Estado e sociedade, baseada no diálogo, na transparência e na descentralização do planejamento, execução e fiscalização dos recursos públicos (Pereira, 2025, p. 7).

Outro aspecto relevante é o fato de que atualmente, a gestão pública brasileira tem se alinhado cada vez mais ao princípio da participação popular, especialmente ao considerar as diferentes formas pelas quais os cidadãos podem e devem intervir nas decisões da Administração Pública. As ações administrativas, sobretudo aquelas que geram impactos diretos à sociedade, decorrem de procedimentos específicos que podem prever a comunicação e a manifestação dos interessados, possibilitando maior transparência e participação social no processo decisório (Oliveira; Reis, 2023).

A efetivação da gestão pública participativa ocorre, principalmente, com o apoio e a atuação direta dos cidadãos nos processos de elaboração e de alocação do orçamento público. Essa prática constitui um relevante instrumento de participação democrática e republicana no âmbito do Estado de Direito. Para tanto, existem diversos mecanismos que possibilitam a participação social nas decisões coletivas, como debates, congressos, conselhos, audiências públicas, orçamentos participativos, além da transparência na divulgação das contas públicas e das ações administrativas do Estado (Pessoa; Magalhães, 2023).

Contudo, apesar dos avanços alcançados com a adoção de práticas participativas, a gestão pública participativa ainda enfrenta desafios consideráveis. Entre os principais entraves, destaca-se a baixa escolaridade política da população, que dificulta a compreensão dos mecanismos institucionais, dos processos orçamentários e da relevância da participação cidadã nas decisões públicas. Some-se a isso a descontinuidade administrativa, que frequentemente fragiliza iniciativas como o orçamento participativo ou ações que aproximem a sociedade da gestão pública, uma vez que mudanças de governo, muitas vezes motivadas por disputas político-partidárias, tendem a interromper ou descaracterizar projetos exitosos, dificultando sua consolidação e o acúmulo de experiências institucionais (Souza; Miranda; Farias, 2025).

2.2 A PERSPECTIVA DE CIDADES INTELIGENTES PARA A MELHORIA DA GESTÃO PÚBLICA

O conceito de cidades inteligentes passou por um processo de evolução ao longo dos últimos 30 anos. Inicialmente associado ao aspecto tecnológico, esse conceito ampliou-se para incorporar outras variáveis. Nesse contexto, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) tornaram-se instrumentos essenciais para o desenvolvimento das cidades inteligentes. Contudo, observa-se que esse modelo de cidade está mais diretamente relacionado às pessoas e à melhoria da qualidade de vida da população do que apenas ao uso da tecnologia em si (Santana *et al.*, 2021).

A incorporação da tecnologia nas práticas urbanas tem impactado tanto a vida individual quanto a coletiva. Com o aumento da conexão dos cidadãos às redes digitais, as organizações públicas passaram a ampliar sua presença no ambiente digital, promovendo a oferta e a inovação de serviços online. Esse uso da tecnologia também altera a relação entre espaço e tempo, pois permite que o município expresse, por meio das redes, opiniões e percepções sobre sua rua ou bairro, fazendo com que essas manifestações alcancem maior visibilidade e repercussão. Esse cenário pode influenciar a imagem das administrações públicas e reforça a importância do debate sobre a relação entre municípios, governos e tecnologia. Dessa forma, algumas gestões municipais buscam se vincular ao conceito de cidade inteligente por meio do fortalecimento da presença digital, especialmente pela disponibilização de serviços públicos online (Coelho, 2024).

O uso da tecnologia da informação com o objetivo de aprimorar a qualidade de vida e a gestão urbana tem se tornado uma prática cada vez mais recorrente. Nesse sentido, o termo ‘cidade inteligente’ é utilizado para designar cidades que investem em tecnologia da informação visando melhorias que abrangem desde a infraestrutura urbana e o desenvolvimento econômico até aspectos relacionados à sustentabilidade, à qualidade de vida dos cidadãos e à experiência dos turistas (Quilice *et al.*, 2018).

Desse modo, busca-se proporcionar um ambiente urbano que permita aos indivíduos viverem e realizar suas atividades cotidianas de forma criativa, sustentável e socialmente responsável. Para que os cidadãos possam colaborar efetivamente com as cidades inteligentes, torna-se necessário o desenvolvimento de habilidades que possibilitem a extração e a utilização de informações relevantes para o contexto urbano (Santana *et al.*, 2021).

Giffinger (2007) aponta que a literatura sobre cidades inteligentes apresenta diversos campos de atividade associados a esse conceito, tais como indústria, educação, participação cidadã, infraestrutura técnica e fatores intangíveis. A partir dessa análise, o autor identifica seis características fundamentais que servem de base para o desenvolvimento das cidades inteligentes, as quais devem incorporar tais descobertas e, ao mesmo tempo, permitir a inclusão de novos fatores. Essas características são: *Smart Economy*, *Smart People*, *Smart Governance*, *Smart Mobility*, *Smart Environment* e *Smart Living*.

Um dos principais desafios enfrentados pelas *smart cities* está relacionado à grande quantidade de dados gerados no processamento das informações. Diante disso, tecnologias como a Internet das Coisas (*Internet of Things* – IoT), a Computação em Nuvem (*Cloud Computing*) e o *Big Data* desempenham papel essencial no processamento e na análise de

grandes volumes de dados, configurando-se como importantes aliadas na construção e no desenvolvimento de cidades inteligentes (Santana *et al.*, 2021).

No contexto brasileiro, a cidade do Recife (PE) se destaca pela presença do que pode ser compreendido como uma microcidade inteligente, representada pelo Porto Digital, localizado no bairro do Recife Antigo. É considerada uma inovação tecnológica, no qual empresas realizam experimentos digitais que permitem à população vivenciar essas inovações por meio de soluções tecnológicas. A região funciona como um laboratório vivo para o teste de iniciativas relacionadas às cidades inteligentes e a intervenções urbanas, ainda que nem todas se enquadrem estritamente no conceito de *smart cities*. Apesar disso, essas experiências apresentam potencial para o desenvolvimento de soluções voltadas à melhoria da qualidade de vida dos cidadãos (Nogueira *et al.*, 2023).

O emprego de tecnologias na gestão pública tem se consolidado de forma progressiva, ainda que enfrente resistências decorrentes de uma estrutura administrativa historicamente marcada pela burocracia. Nesse contexto, a Lei nº 14.129, denominada Lei do Governo Digital (LGD), surge com o propósito de ampliar a eficiência da administração pública, sobretudo por meio da simplificação e redução de procedimentos burocráticos (Brasil, 2021).

De Paula *et al.* (2024) afirmam que na esfera municipal, a Prefeitura do Recife instituiu a Política Municipal de Inovação, por meio do Decreto nº 35.511/2022 e da Lei nº 18.974/2022, com o objetivo de promover estratégias voltadas à implementação e à contratação de soluções inovadoras para o enfrentamento de desafios públicos. Entre os instrumentos previstos destaca-se o Contrato Público para Solução Inovadora (CPSI), sendo que em abril de 2022, foram firmados os primeiros contratos a partir de ciclos de inovação aberta.

Por fim, tendo por base o conceito proposto por Aquino *et al.* (2015), uma cidade inteligente pode ser compreendida como um sistema urbano que faz uso das TIC com o objetivo de promover maior participação, tanto no que se refere à infraestrutura quanto à oferta e à gestão dos serviços públicos de modo geral.

A partir das discussões apresentadas, observa-se que a gestão pública participativa e as cidades inteligentes se aproximam na medida em que ambas valorizam a relação entre administração pública e sociedade. Nesse contexto, as tecnologias digitais podem atuar como instrumentos de apoio à gestão pública, ao ampliar o acesso aos serviços e às informações e disponibilizar novos canais de comunicação entre cidadãos e poder público. Assim, a utilização dessas ferramentas pode contribuir para o fortalecimento da participação cidadã quando associada a práticas de transparência, interação e acesso à informação, aspectos que fundamentam a análise do aplicativo Conecta Recife desenvolvida nesta pesquisa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa é classificada quanto à sua natureza, como pesquisa aplicada e caracteriza-se como exploratória e descritiva, com abordagem qualitativa. A escolha desse tipo de pesquisa justifica-se pelo objetivo de identificar como a implementação do aplicativo Conecta Recife tem viabilizado a gestão pública participativa na cidade do Recife, a partir da análise de suas funcionalidades e dos mecanismos oferecidos pela plataforma, sem a pretensão de mensurar dados estatísticos.

Para Prodanov e Freitas (2013), a pesquisa aplicada caracteriza-se pela produção de conhecimentos orientados à aplicação prática, visando atender a demandas específicas e vinculadas a realidades locais. No presente estudo, essa classificação relaciona-se à análise do aplicativo Conecta Recife enquanto ferramenta da administração pública municipal, permitindo identificar suas funcionalidades e compreender como elas se relacionam com a gestão pública participativa na cidade do Recife.

Em relação aos seus objetivos, a pesquisa exploratória e descritiva. A pesquisa exploratória tem como propósito ampliar o conhecimento e a familiaridade com o problema estudado, contribuindo para sua melhor compreensão ou para a elaboração de hipóteses (Gil, 2008), o que, neste estudo, ocorreu por meio da exploração das funcionalidades e dos recursos disponibilizados pelo Conecta Recife. Por sua vez, a pesquisa de caráter descritivo busca apresentar e detalhar as características de uma determinada população ou fenômeno, bem como identificar possíveis relações entre variáveis, fazendo uso de técnicas padronizadas de coleta de dados, a exemplo de observação sistemática (Prodanov; Freitas, 2013). Essa classificação aplica-se à pesquisa em razão da descrição dos serviços disponibilizados, dos mecanismos de comunicação e dos recursos de acesso à informação identificados no aplicativo.

No que se refere à forma de abordagem do problema, a pesquisa caracteriza-se como qualitativa, partindo do pressuposto de que esse tipo de investigação trabalha predominantemente com dados de natureza qualitativa, nos quais as informações coletadas não são expressas, majoritariamente, em valores numéricos, ou, quando o são, desempenham papel secundário no processo de análise (Dalfovo; Lana; Silveira, 2008). Na abordagem qualitativa, o ambiente constitui-se como a principal fonte de dados, uma vez que o pesquisador mantém contato direto com o contexto e com o objeto de estudo, o que demanda um trabalho de campo mais aprofundado e intensivo (Prodanov; Freitas, 2013). A adoção dessa abordagem possibilitou analisar as funcionalidades e os mecanismos disponibilizados pelo Conecta Recife

a partir das categorias definidas para a pesquisa, buscando interpretá-los à luz do referencial teórico adotado.

Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa configura-se como um estudo de caso, uma vez que se dedica à análise aprofundada e detalhada de um objeto específico, possibilitando a obtenção de um conhecimento amplo e minucioso sobre o fenômeno investigado (Gil, 2008).

A coleta de dados foi realizada por meio da observação direta e sistemática do aplicativo Conecta Recife, sem a realização de entrevistas ou a participação de sujeitos na pesquisa. Para isso, o aplicativo foi instalado e explorado pela pesquisadora, que analisou suas funcionalidades, ferramentas, fluxos de uso e recursos disponibilizados aos usuários. A observação do aplicativo foi complementada pela consulta a reportagens e conteúdos institucionais publicados no site oficial da Prefeitura do Recife, utilizados para obter informações adicionais sobre a plataforma e as iniciativas a ela relacionadas.

A partir da exploração do aplicativo, as informações identificadas foram organizadas e interpretadas com base nas categorias definidas para a pesquisa: serviços ao cidadão, comunicação e acesso à informação. A análise buscou relacionar os recursos observados no Conecta Recife ao referencial teórico adotado, permitindo avaliar de que maneira as funcionalidades da plataforma se aproximam dos aspectos discutidos sobre gestão pública participativa e cidades inteligentes.

A descrição dos aspectos investigados em cada uma das categorias é apresentada no Quadro 1.

Quadro 1 – Categorias da pesquisa

CATEGORIA	ASPECTOS INVESTIGADOS
Serviços ao cidadão	Tipos de serviços que podem ser solicitados pelo cidadão por meio do aplicativo; natureza das demandas (ex.: solicitações, agendamentos, registros); nível de autonomia do usuário para realizar solicitações sem a necessidade de atendimento presencial.
Comunicação	Mecanismos disponíveis para a comunicação entre população e prefeitura; existência de campos de texto para descrição detalhada das demandas; possibilidade de acompanhamento do diálogo entre cidadão e poder público.
Acesso à informação	Disponibilização de informações sobre o andamento das solicitações realizadas; acesso a dados sobre serviços públicos; consulta a documentos, comunicados oficiais ou outras informações institucionais relevantes.

Fonte: Elaboração própria (2026).

A interpretação dos dados coletados se deu ancorada no referencial teórico da pesquisa, buscando identificar como a implementação do aplicativo tem viabilizado a gestão pública participativa na cidade do Recife.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 O APLICATIVO CONECTA RECIFE

O município do Recife destaca-se pela presença de iniciativas voltadas à inovação e ao desenvolvimento tecnológico, aspectos que têm contribuído para a transformação digital da cidade. Nogueira (2023) afirma que o Porto Digital desempenha papel relevante ao reunir empresas, instituições de ensino e centros de pesquisa voltados para a tecnologia e a inovação. Esse ambiente favorável contribui para o desenvolvimento de soluções digitais voltadas à gestão pública e à melhoria dos serviços oferecidos à população. Entre essas iniciativas, destaca-se o Conecta Recife, plataforma que centraliza diversos serviços públicos, facilita a comunicação entre o cidadão e a administração municipal e amplia o acesso à informação, características fundamentais para a construção de uma cidade inteligente.

O Conecta Recife é uma plataforma desenvolvida pela prefeitura do Recife com parceria da Empresa Municipal de Informática (Emprel). Foi lançado em 2015 com serviço de internet gratuita, em 2023 o Conecta Recife consolidou-se como uma plataforma digital usada para facilitar a vida dos cidadãos.

A plataforma inicialmente passou a oferecer acesso a mais de 120 serviços e informações da administração municipal, de forma simples e ágil. Além disso, o portal está em conformidade com as exigências estabelecidas pela Lei municipal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata de estabelecer normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública (De Paula *et al.*, 2024).

Para Ataíde *et al.* (2025), o Conecta Recife é uma plataforma digital que reúne informações, orientações e serviços de interesse público, facilitando o acesso da população aos atendimentos oferecidos pelo município. Segundo os autores, com base em informações da Prefeitura do Recife, cerca de 80% dos serviços oferecidos pela administração municipal já estavam disponíveis digitalmente, sendo objetivo da gestão alcançar 100% de atendimento digital até o final de 2024. Embora a digitalização dos serviços públicos represente um avanço para a eficiência da gestão municipal, a manutenção de canais presenciais permanece essencial, uma vez que a substituição integral desses atendimentos poderia ampliar a exclusão social de idosos, pessoas sem acesso à internet e cidadãos com baixo letramento digital.

Os resultados evidenciam que a ampliação do acesso aos serviços digitais foi acompanhada pelo fortalecimento da infraestrutura de atendimento presencial e de inclusão digital. Exemplo disso são os Espaços Conecta Recife, como ilustrado na Figura 1, e a unidade

móvel do programa, que realizaram milhares de atendimentos presenciais, levando serviços públicos e emissão de documentos a diferentes regiões da cidade (Recife, 2024).

Figura 1 – Espaço Conecta Recife



Fonte: Diário de Pernambuco (2024).

A finalidade dessas iniciativas é reforçada pela declaração do presidente da Emprel, Bernardo D'Almeida, publicada no site oficial da Prefeitura do Recife. Segundo o gestor, os Espaços Conecta Recife foram criados com o propósito de ampliar o acesso aos serviços digitais e oferecer suporte às pessoas com pouca familiaridade com o aplicativo ou sem acesso à internet (Recife, 2024). Essa perspectiva é consistente com os resultados observados, que demonstram a adoção de estratégias voltadas à democratização do acesso aos serviços públicos digitais.

Figura 2 - Espaço Conecta Recife



Fonte: Site da prefeitura do Recife (2024).

Paralelamente, a expansão da rede Conecta Recife Wi-Fi alcançou mais de 400 pontos de acesso gratuitos, enquanto a distribuição de 815 computadores para comunidades e

equipamentos públicos, realizada em parceria com o Tribunal de Justiça de Pernambuco e o Ministério das Comunicações, contribuiu para ampliar o acesso da população às tecnologias digitais (Recife, 2025). Essas iniciativas demonstram que a estratégia de transformação digital adotada pelo município não se restringe à disponibilização de serviços em ambiente virtual, mas também contempla ações voltadas à inclusão digital e ao fortalecimento do atendimento presencial. Dessa forma, busca-se ampliar o acesso aos serviços públicos, especialmente para grupos que ainda enfrentam barreiras de acesso às tecnologias digitais.

Os dados disponibilizados pela Prefeitura do Recife evidenciam a ampla adesão da população ao aplicativo Conecta Recife. Em 2025, a plataforma ultrapassou a marca de 2 milhões de *downloads* e mais de 50 milhões de acessos, demonstrando o crescimento contínuo da utilização dos serviços públicos digitais (Recife, 2025).

Atualmente, o aplicativo reúne mais de 800 serviços em um único ambiente, contemplando áreas como saúde, mobilidade, serviços urbanos e atendimento administrativo. Além do aumento no número de acessos, observa-se a expansão da base de usuários e do engajamento com a plataforma.

O Conecta Recife conta com aproximadamente 1,7 milhão de usuários cadastrados e registra uma média de 70 mil acessos diários. Ao comparar esse quantitativo com os dados demográficos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), observa-se que a população do Recife era de 1.488.920 habitantes no Censo de 2022, com estimativa de 1.588.376 habitantes para 2025. Dessa forma, o número de usuários cadastrados na plataforma supera a população estimada do município, evidenciando o amplo alcance do Conecta Recife e sua consolidação como principal canal digital de acesso aos serviços públicos municipais. Entretanto, essa comparação deve ser interpretada com cautela, uma vez que o total de cadastros não corresponde necessariamente ao número de usuários únicos residentes no município.

A estratégia de oferta de serviços por múltiplos canais também ampliou o alcance da iniciativa, com mais de 500 mil usuários utilizando o Conecta Zap. Outro indicador relevante é a evolução da avaliação do aplicativo nas lojas digitais, cuja nota média passou de 3,0 para 4,5, sugerindo um aumento na satisfação dos usuários em relação aos serviços oferecidos (Recife, 2026).

Esses indicadores demonstram que o Conecta Recife tem ampliado significativamente sua abrangência e consolidado sua utilização como principal canal digital de acesso aos serviços públicos municipais, evidenciando o fortalecimento da estratégia de transformação digital adotada pela Prefeitura do Recife. A plataforma utiliza ferramentas de Inteligência Artificial,

como um sistema de busca que interpreta a linguagem e a intenção do usuário, além do uso de *bots* para otimizar o atendimento.

4.2 SERVIÇOS AO CIDADÃO

A primeira categoria para a análise do Conecta Recife trata dos serviços disponibilizados por meio do aplicativo. Nesse sentido, foram identificados os tipos de serviços que podem ser solicitados pelo cidadão, a natureza das demandas, a exemplo de solicitações, agendamentos e registros. Buscou-se identificar também o nível de autonomia do usuário para realizar solicitações sem a necessidade de atendimento presencial.

Em razão da ampla oferta de serviços disponibilizados pelo Conecta Recife, que atualmente reúne mais de 800 funcionalidades em uma única plataforma, a análise do aplicativo não contempla a descrição individual de todos os serviços. Assim, optou-se por apresentar serviços representativos das diferentes categorias disponibilizadas pela plataforma, considerados suficientes para compreender a diversidade das demandas atendidas e avaliar o nível de autonomia conferido ao cidadão na utilização dos serviços públicos digitais.

Observou-se que os serviços estão organizados por áreas temáticas, permitindo ao usuário localizar rapidamente o serviço desejado. A navegação ocorre em três níveis: categoria, assunto e serviço. Inicialmente, o usuário seleciona a categoria correspondente à área de interesse; em seguida, escolhe o assunto relacionado ao serviço desejado e, por fim, acessa a funcionalidade específica. Essa organização facilita a localização dos serviços e torna a navegação mais intuitiva, reduzindo o tempo necessário para que o cidadão encontre a informação ou realize uma solicitação.

A tela inicial do Conecta Recife está estruturada em quatro seções principais, como ilustrado na Figura 3: “Destaques”, “Serviços mais acessados”, “Categorias de serviços” e “Descubra os serviços que a Prefeitura tem para você”. Essa organização busca facilitar a navegação e o acesso aos serviços públicos digitais, permitindo que o cidadão encontre rapidamente a funcionalidade desejada.

A seção “Destaques” reúne serviços e campanhas considerados prioritários pela Prefeitura do Recife. Nessa área são apresentados programas, ações e funcionalidades que recebem maior visibilidade, como campanhas sazonais, serviços de saúde, benefícios sociais e iniciativas voltadas a diferentes públicos. Por ser dinâmica, essa seção pode ser atualizada de acordo com as prioridades da gestão municipal e as demandas da população.

Figura 3 – Tela Inicial do Aplicativo Conecta Recife



Fonte: Aplicativo Conecta Recife (2026).

A seção “Serviços mais acessados” apresenta os serviços de maior utilização pelos usuários do aplicativo, proporcionando acesso rápido às funcionalidades mais procuradas. Entre os serviços identificados destacam-se a consulta ao CadÚnico, a Academia Recife, a busca por vagas de emprego, a consulta de resultados de exames laboratoriais e o acesso aos registros de saúde. Essa organização reduz o tempo de navegação e facilita o acesso aos serviços mais demandados pelos cidadãos.

Na seção “Categorias de serviços”, as funcionalidades estão organizadas por áreas temáticas da administração pública municipal, como Administração Pública, Saúde, Educação, Mobilidade, Serviços Urbanos, Meio Ambiente, Cultura e Lazer, entre outras. A partir dessa estrutura, o usuário seleciona a categoria de interesse e, posteriormente, navega pelos assuntos e serviços disponíveis, permitindo localizar de forma mais intuitiva a funcionalidade desejada.

Por fim, a seção “Descubra os serviços que a Prefeitura tem para você” organiza os serviços de acordo com o perfil do cidadão, reunindo funcionalidades específicas para públicos como crianças, jovens, idosos, mulheres, pessoas com deficiência (PCD), empreendedores, servidores municipais, turistas e tutores de animais. Essa forma de organização complementa a navegação por categorias, oferecendo uma experiência mais personalizada e direcionando o usuário aos serviços mais adequados às suas necessidades.

A partir da seção Categorias de Serviços, foi possível identificar dezessete categorias que contemplam diferentes áreas da administração pública municipal. Para avaliar o nível de autonomia proporcionado pelo aplicativo na solicitação dos serviços, foram estabelecidos três níveis de classificação, definidos a partir da observação das etapas necessárias para a realização

de cada serviço. Considerou-se autonomia total quando o serviço poderia ser realizado integralmente de forma digital; autonomia parcial quando a solicitação poderia ser iniciada pelo aplicativo, mas exigia alguma etapa presencial para sua conclusão; e nenhuma autonomia quando o aplicativo disponibilizava apenas informações sobre o serviço, sendo necessário recorrer ao atendimento presencial para realizar a solicitação ou o procedimento. A classificação apresentada no Quadro 2 resulta a avaliação realizada durante a exploração das funcionalidades selecionadas.

Quadro 2 – Nível de autonomia do usuário para a solicitação de serviços

CATEGORIA	SERVIÇO	NÍVEL DE AUTONOMIA		
		TOTAL	PARCIAL	NENHUM
Administração Pública	Declarar imposto de renda	x		
	Consultar contracheque	x		
Esportes e bem-estar	Agendamento para academia do Recife	x		
	Agendar uso das quadras na Orla de Boa Viagem	x		
Pessoa Jurídica e Autônomo	Cadastro de autônomo	x		
	Cadastro de PJ	x		
Animais	Adotar cães e gatos	x		
	Denunciar maus tratos contra animais	x		
Imóveis	Solicitar registro de imóvel adquirido em leilão	x		
	Pagar IPTU	x		
Saúde	Acessar meu cartão do SUS	x		
	Agendar teste rápido para COVID	x		
Cidadania	Realizar agendamento para atendimento do CADÚNICO		x	
	Solicitar escuta popular		x	
Licenças, Alvarás e Permissões	Cadastro no sistema de processos de licenciamento urbanístico, ambiental e sanitário	x		
	Cadastrar nova titularidade da permissão de táxi			
Serviços Urbanos	Solicitar vistoria, poda ou corte da árvore		x	
	Solicitar análise de projeto para construção ou reforma em jazigos			x
Cultura e Lazer	Realizar matrícula na Escola de Frevo do Recife		x	
	Realizar cadastro cultural do Recife	x		
Meio Ambiente	Agendar visita ao Econúcleo Lagoa do Araçá e Econúcleo Dois Unidos	x		
	Realizar denúncia de infração ambiental	x		
Trabalho e qualificação	Vagas de emprego		x	
	Agendar atendimento para seguro desemprego		x	
Desenvolvimento Econômico	Acessar o assinador digital da Prefeitura do Recife	x		
	Cadastro e Alterações do Microempreendedor Individual (MEI)			x

Mobilidade	Acessar mapa de semáforos	x		
	Acessar Zona Azul Digital Recife	x		
Transparência	Acessar Portal da Transparência	x		
	Consultar portal de dados abertos do Recife	x		
Educação	Solicitar apoio educacional para estudantes cegos ou com baixa visão			x
	Obter certificado de conclusão do ensino médio	x		
Ouvidoria e Denúncias	Registrar reclamação no PROCON Recife	x		
	Realizar denúncia de LGBTFOBIA	x		

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

A análise dos serviços disponibilizados pelo Conecta Recife demonstra que a plataforma reúne funcionalidades voltadas a diferentes áreas da administração pública municipal, permitindo ao cidadão realizar consultas, solicitações, agendamentos, registros, emissão de documentos e acompanhamento de processos em um único ambiente digital. Dos 34 serviços representativos analisados, observou-se que a maior parte apresenta autonomia total, permitindo que as solicitações sejam realizadas integralmente pelo aplicativo. Também foram identificados serviços com autonomia parcial, que exigem alguma etapa presencial para sua conclusão, e um número reduzido de serviços classificados sem autonomia, nos quais o aplicativo atua apenas como um canal informativo.

Os resultados obtidos evidenciam que o Conecta Recife representa uma estratégia de fortalecimento da presença digital da Prefeitura do Recife, reunindo em uma única plataforma serviços de diferentes áreas da administração pública e ampliando as possibilidades de interação entre governo e cidadão. A predominância de serviços com autonomia total, aliada à organização das funcionalidades por categorias e perfis de usuários, demonstra o investimento da gestão municipal na digitalização dos serviços públicos e na ampliação do acesso da população aos serviços ofertados. Tais resultados corroboram a afirmação de Coelho (2024), ao evidenciar que a disponibilização de serviços públicos em plataformas digitais constitui uma estratégia utilizada pelas gestões municipais para se aproximarem do conceito de cidade inteligente.

Além disso, os resultados também se aproximam da concepção apresentada por Quilice *et al.* (2018), que definem as cidades inteligentes como aquelas que investem em tecnologias da informação para promover melhorias na infraestrutura urbana, no desenvolvimento econômico, na sustentabilidade e na qualidade de vida da população.

Nessa perspectiva, ao integrar diferentes serviços públicos em um ambiente digital, facilitar o acesso às informações e ampliar os canais de atendimento por meio do aplicativo, o Conecta Recife demonstra a utilização da tecnologia como instrumento de modernização da

gestão pública e de aprimoramento da experiência do cidadão na utilização dos serviços municipais. Embora alguns serviços ainda exijam atendimento presencial, verifica-se que a plataforma reúne características compatíveis com as iniciativas de cidades inteligentes, ao promover maior eficiência na prestação dos serviços públicos e fortalecer a relação entre a administração municipal e a população.

4.3 COMUNICAÇÃO

A segunda categoria de análise refere-se aos mecanismos de comunicação disponibilizados pelo Conecta Recife para promover a interação entre a população e a administração pública municipal. Nessa categoria, buscou-se identificar os recursos que possibilitam a comunicação entre o cidadão e a Prefeitura do Recife, a existência de campos destinados ao detalhamento das demandas apresentadas pelos usuários e a possibilidade de acompanhamento das solicitações realizadas por meio da plataforma.

Além dos serviços públicos digitais, o Conecta Recife disponibiliza a aba da Agenda de Eventos, que demonstra que o aplicativo não se limita à oferta de serviços administrativos, mas também atua como um canal de comunicação entre a Prefeitura e a população. Ao disponibilizar informações atualizadas sobre eventos culturais, esportivos, educativos e de lazer, o aplicativo amplia o acesso às atividades promovidas pelo município, possibilitando a participação da comunidade nestas ações. A Agenda de Eventos funciona como um mecanismo de divulgação de informações, sem o espaço para que os usuários solicitem eventos ou atividades culturais de seu interesse. Também não foi identificado um espaço próprio para a avaliação dos eventos promovidos.

Outra funcionalidade disponibilizada pela plataforma é o Conecta Zap, que constitui um canal complementar ao Conecta Recife, utilizando o aplicativo WhatsApp como ferramenta para ampliar o acesso da população aos serviços públicos municipais. Segundo a Prefeitura do Recife (2022), a iniciativa foi criada para facilitar o acesso aos serviços públicos, promovendo maior transparência e fortalecendo o direito do cidadão ao acesso à informação. Nesse sentido, ao incorporar uma plataforma de comunicação amplamente utilizada pela população ao Conecta Recife, a gestão municipal diversifica os canais de atendimento e amplia as possibilidades de interação entre governo e sociedade.

Embora a existência do Conecta Zap facilite a comunicação dos cidadãos com a gestão municipal, não foram observadas no Conecta Recife informações que permitam o acompanhamento das solicitações feitas por meio do WhatsApp. Nesse aspecto, compreende-

se que a iniciativa de oferecer ao cidadão a possibilidade de interagir por outro canal acaba dispersando os dados sobre as demandas feitas pelo WhatsApp e o acompanhamento das solicitações.

Tal situação acaba inviabilizando a concepção de participação popular de modo contínuo, uma vez que a gestão pública participativa se dá em um contexto em que os cidadãos devem apresentar à gestão municipal as necessidades das comunidades, acompanhar a execução das ações e avaliar o pleno atendimento daquelas necessidades, o que deveria ocorrer, no caso, por meio do Conecta Recife.

4.4 ACESSO À INFORMAÇÃO

A terceira categoria da pesquisa buscou identificar como se dá a disponibilização de informações sobre o andamento das solicitações realizadas, o acesso a dados sobre serviços públicos, consulta a documentos, comunicados oficiais ou outras informações institucionais relevantes. No aplicativo Conecta Recife, verificou-se a presença de funcionalidades relacionadas à transparência e ao acesso à informação, possibilitando ao usuário consultar informações institucionais, acessar conteúdos vinculados à administração pública municipal. Dessa forma, o aplicativo contribui para ampliar a disponibilidade de informações públicas e favorece uma relação mais transparente entre o poder público e a sociedade.

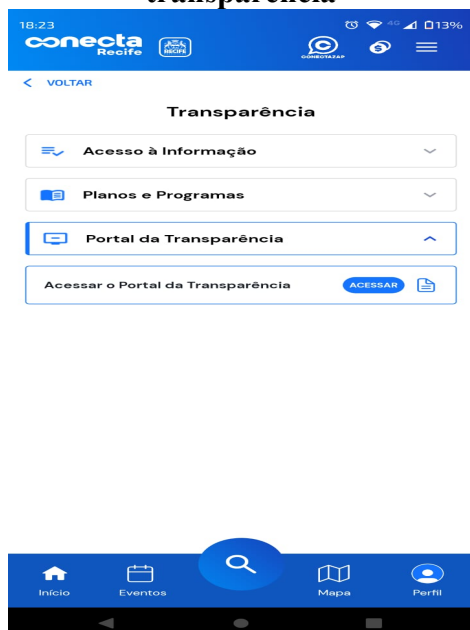
Observou-se ainda que o Portal da Transparência e o Conecta Recife são plataformas distintas, porém complementares. O aplicativo Conecta Recife reúne informações, e quando o cidadão deseja realizar um pedido formal de acesso à informação ou acessar conteúdos relacionados à transparência, é redirecionado ao Portal da Transparência, plataforma responsável pelo registro e acompanhamento dessas solicitações.

Na aba Transparência, identificada no aplicativo, existem três tópicos: Acesso à Informação, Planos e Programas e Portal da Transparência, como ilustrado na Figura 4. No tópico Acesso à Informação, verificou-se que o aplicativo direciona o usuário ao Hub de Dados do Recife, plataforma de dados abertos que disponibiliza informações públicas por meio de mapas, gráficos e visualizações interativas, facilitando o acesso aos dados municipais, conforme ilustrado na Figura 5.

Além disso, quando o cidadão deseja solicitar uma informação específica, o aplicativo realiza o direcionamento ao Portal da Transparência, onde é possível formalizar o pedido conforme os procedimentos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), que garante ao cidadão o direito de solicitar e acessar informações produzidas

ou mantidas pelos órgãos públicos, promovendo a transparência da administração pública e fortalecendo o controle social sobre as ações governamentais.

Figura 4 – Tela da categoria transparência



Fonte: Aplicativo Conecta Recife (2026).

Figura 5 – Tela inicial do Hub de dados

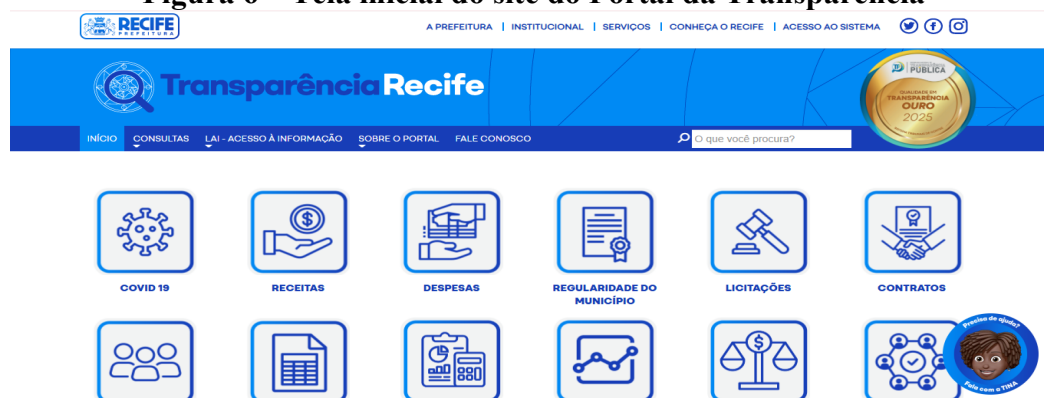


Fonte: Aplicativo Conecta Recife (2026).

No tópico Planos e Programas, foi identificada a TV Conecta Recife, plataforma de *streaming* da Prefeitura do Recife destinada à divulgação de programas, projetos, ações e iniciativas desenvolvidas pelas secretarias e órgãos municipais. Os conteúdos também ficam disponíveis no canal oficial da TV Conecta Recife no YouTube, ampliando o acesso da população às informações institucionais e às ações realizadas pelo município.

Por fim, no tópico Portal da Transparência, observou-se que o aplicativo Conecta Recife atua como um canal de direcionamento para plataformas externas, como o Portal da Transparência e o Hub de Dados do Recife. Por meio desses ambientes, o usuário tem acesso a informações públicas relacionadas às receitas e despesas municipais, gestão administrativa, remuneração de servidores, planejamento orçamentário, demonstrativos fiscais, além de dados abertos disponibilizados pelo município, como ilustrado na Figura 6.

Figura 6 – Tela inicial do site do Portal da Transparência



Fonte: Site do portal da transparência (2026).

Essa constatação pode ser relacionada às discussões de Cassimiro e Machado (2019), que destacam que as tecnologias utilizadas em cidades inteligentes devem promover a aproximação entre cidadão e Estado, possibilitando não apenas o acesso aos serviços públicos, mas também maior participação social e acompanhamento das ações governamentais. Nesse sentido, a integração mais ampla dessas funcionalidades dentro do próprio aplicativo poderia proporcionar uma experiência mais acessível e fortalecer ainda mais a transparência e o controle social.

Além da transparência e do acesso à informação, analisou-se a presença de mecanismos relacionados à participação cidadã no aplicativo. Durante a investigação, não foram identificadas funcionalidades destinadas à divulgação ou promoção de instrumentos de participação direta da população, como assembleias, audiências públicas, consultas populares, eleições de conselhos municipais, orçamento participativo ou outros espaços de interação voltados à construção coletiva das políticas públicas.

Essa ausência demonstra que, embora o Conecta Recife apresente avanços na disponibilização de serviços e informações públicas, sua atuação está predominantemente direcionada à comunicação institucional e ao atendimento das demandas dos cidadãos, não contemplando, de forma direta, mecanismos digitais voltados ao envolvimento da população nos processos decisórios da administração municipal.

Nesse aspecto, Pereira (2025) afirma que a gestão pública participativa busca superar as limitações do modelo tradicional de administração pública por meio de uma maior aproximação entre Estado e sociedade, incentivando a participação direta dos cidadãos nos processos de decisão e na condução da gestão pública. Dessa forma, a tecnologia pode desempenhar um papel fundamental ao criar espaços de interação e colaboração entre governo e população.

A partir dessa perspectiva, observa-se que a ausência desses instrumentos no aplicativo representa uma oportunidade de ampliação de suas funcionalidades, permitindo que a tecnologia seja utilizada não apenas como ferramenta de prestação de serviços e divulgação de informações, mas também como meio de fortalecimento da gestão pública participativa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo identificar como a implementação do aplicativo Conecta Recife tem viabilizado a gestão pública participativa na cidade, considerando as categorias de análise relacionadas aos serviços ao cidadão, comunicação e acesso à informação. A partir da investigação realizada, identificou-se que o Conecta Recife tem viabilizado aspectos da gestão pública participativa ao ampliar o acesso da população aos serviços públicos, às informações e aos canais de comunicação com a administração municipal. Contudo, sua contribuição para a participação cidadã ainda apresenta limitações, especialmente quanto à disponibilização de mecanismos que possibilitem o envolvimento direto da população nos processos decisórios.

Os resultados evidenciaram que o Conecta Recife representa uma importante iniciativa de transformação digital, especialmente pela centralização de serviços públicos em uma única plataforma. A partir das categorias analisadas, foi possível identificar aspectos positivos e pontos que podem ser aprimorados no Conecta Recife quanto à sua relação com as cidades inteligentes, a participação popular e a gestão pública. O Quadro 3 apresenta uma síntese dessa avaliação, reunindo os principais resultados identificados durante a análise da plataforma.

A análise demonstra que o Conecta Recife apresenta características associadas ao conceito de cidade inteligente, ao utilizar recursos tecnológicos para aprimorar serviços públicos, integrar informações e aproximar a administração municipal dos cidadãos. Contudo, uma cidade inteligente não se limita à adoção de tecnologias, envolvendo também a capacidade de promover colaboração e participação social.

Quadro 3 – Síntese da avaliação do Conecta Recife

Dimensão	Aspectos identificados	Limitações e possibilidades de aprimoramento
Cidades inteligentes	Digitalização dos serviços; integração de informações; uso de recursos tecnológicos.	Dependência de atendimento presencial em alguns serviços; direcionamento para plataformas externas.
Participação popular	Ampliação dos canais de interação e acesso à informação.	Ausência de mecanismos de participação direta nos processos decisórios.

Gestão pública	Modernização dos serviços; maior autonomia do cidadão; ampliação dos canais de atendimento.	Predomínio da comunicação informativa e limitações no diálogo contínuo com a população.
----------------	---	---

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2026).

Os resultados demonstraram que o Conecta Recife contribui para a modernização da gestão pública municipal ao ampliar o acesso aos serviços públicos, aos canais de comunicação e às informações disponibilizadas pela Prefeitura. Entretanto, foram identificadas limitações relacionadas ao diálogo contínuo com a população, à integração de algumas funcionalidades ao próprio aplicativo e à disponibilização de mecanismos voltados à participação direta dos cidadãos.

Nesse sentido, a incorporação de novos instrumentos digitais de participação poderia fortalecer ainda mais o papel da plataforma na construção de uma gestão pública mais participativa. Considerando a perspectiva de participação cidadã adotada neste estudo, observa-se que a plataforma ainda apresenta limitações quanto à criação de espaços digitais que possibilitem maior envolvimento da população nos processos decisórios. Assim, embora represente um avanço enquanto ferramenta de governo digital e iniciativa relacionada às cidades inteligentes, existem oportunidades de aprimoramento para ampliar sua contribuição à participação social.

Como limitação da pesquisa, destaca-se a ampla quantidade de funcionalidades disponibilizadas pelo Conecta Recife, o que impossibilitou a análise individual de todos os serviços presentes na plataforma. Dessa forma, a investigação concentrou-se em uma seleção de serviços representativos das categorias identificadas, permitindo uma análise mais detalhada das funcionalidades relacionadas aos objetivos do estudo.

Para pesquisas futuras, sugere-se investigar a percepção dos usuários sobre o Conecta Recife, considerando aspectos como acessibilidade, satisfação e contribuição da plataforma para a participação cidadã. Também podem ser realizadas pesquisas comparativas entre plataformas digitais de cidades inteligentes, buscando compreender diferentes estratégias de utilização da tecnologia para ampliar a transparência, a interação entre governo e sociedade e a participação popular.

REFERÊNCIAS

AMBROSI, V. G. Administração pública e democracia participativa: um enfoque acerca dos princípios fundamentais. **Revista Foco**, [S. l.], v. 18, n. 2, e7659, 2025. DOI: 10.54751/revistafoco.v18n2-027. Disponível em: <https://ojs.focopublicacoes.com.br/foco/article/view/7659>. Acesso em: 23 jul. 2026.

AQUINO, A. L. L. *et al.* Cidades inteligentes: um novo paradigma da sociedade do conhecimento. **Blucher Education Proceedings**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 165-178, jan. 2015. DOI: 10.5151/edupro-cbs21-014. Disponível em: <https://pdf.blucher.com.br/educationproceedings/cbs21/014.pdf>. Acesso em: 18 fev. 2026.

ATAÍDE, L. *et al.* Conecta Recife: inovação em serviços públicos digitais. **RELACult – Revista Latino-Americana de Estudos em Cultura e Sociedade**, [S. l.], v. 11, 2025. DOI: 10.23899/4yghtf98. Disponível em: <https://periodicos.claec.org/index.php/relacult/article/view/2533>. Acesso em: 20 jan. 2026.

BASTOS, L.; BISNETO, P.; SANTANA NETO, H. O princípio da legalidade e do direito administrativo. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, [S. l.], v. 8, n. 7, p. 751-765, 2022. DOI: 10.51891/rease.v8i7.6385. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/6385>. Acesso em: 19 jan. 2026.

BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/114129.htm. Acesso em: 17 jan. 2025.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm. Acesso em: 17 jul. 2026.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BRUM, A.; CHEDIAK, T.; BARALDI NETO, J. O direito à cidade e à cidadania: a efetivação a partir do orçamento participativo. **Revista Políticas Públicas & Cidades**, [S. l.], v. 14, n. 3, e1891, 2025. DOI: 10.23900/2359-1552v14n3-27-2025. Disponível em: <https://journalppc.com/RPPC/article/view/1891>. Acesso em: 21 jan. 2026.

CASIMIRO, L.; MACHADO, R. Democracia participativa na gestão pública eficiente da cidade. **A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Belo Horizonte, v. 19, n. 78, p. 115-135, 2019. DOI: 10.21056/aec.v19i78.1181. Disponível em: <https://revistaaec.com/index.php/revistaaec/article/view/1181>. Acesso em: 21 jan. 2026.

COELHO, V. D. Participação, governança e tecnologia como elos para que se revelem as cidades inteligentes. **Brazilian Journal of Business**, [S. l.], v. 6, n. 4, e75259, 2024. DOI: 10.34140/bjbv6n4-050. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJB/article/view/75259>. Acesso em: 20 jan. 2026.

DALFOVO, M.; LANA, R. A.; SILVEIRA, A. Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v. 2, n. 4, p. 1-13, 2. sem. 2008. ISSN 1980-7031.

DE PAULA, S. L.; BEZERRA, E. M.; DE SANTANA JÚNIOR, C. A.; DE SOUZA, J. R.; ZANATTA, E. R. Cidades inteligentes e mobilidade urbana: inovações tecnológicas desenvolvidas no incentivo à mobilidade inteligente no bairro do Recife. **Revista Delos**, [S. l.], v. 17, n. 53, e1304, 2024. DOI: 10.55905/rdelosv17.n53-009. Disponível em: <https://ojs.revistadelos.com/ojs/index.php/delos/article/view/1304>. Acesso em: 15 jan. 2026.

DIÁRIO DE PERNAMBUCO. Prefeitura do Recife inaugura Espaço Conecta na Estação Central do Metrô. **Diário de Pernambuco**, Recife, 2024. Disponível em: <https://www.diariodepernambuco.com.br/noticia/vidaurbana/2024/12/prefeitura-do-recife-inaugura-espaco-conecta-na-estacao-central-do-me.html>. Acesso em: 16 jul. 2026.

FERREIRA, Lucas de Carvalho S.; KANASHIRO MAKIYA, Ieda; MACHADO DO AMPARO, Everton; OLIVEIRA SPARNS, Murilo; IGNACIO GIOCONDO CESAR, Francisco. A relevância da participação popular para governança sustentável de cidades inteligentes através de plataformas digitais. **Seminários do LEG**, Limeira, SP, n. 12, 2021. Disponível em: <https://econtents.sbu.unicamp.br/eventos/index.php/leg/article/view/4245>. Acesso em: 23 jul. 2026.

GIFFINGER, R.; FERTNER, C.; KRAMAR, H.; KALASEK, R.; PICHLER-MILANOVIĆ, N.; MEIJERS, E. **Smart cities: ranking of European medium-sized cities**. Vienna: Centre of Regional Science, Vienna University of Technology, 2007. Disponível em: <https://bit.ly/34VvH3t>. Acesso em: 21 jan. 2026.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Recife: panorama**. IBGE Cidades e Estados, [S. l.], [s. d.]. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/pe/recife.html>. Acesso em: 15 jul. 2026.

LANGOSKI, D. O princípio constitucional da moralidade e a participação popular na Administração Pública. **A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Belo Horizonte, v. 9, n. 38, p. 215-230, 2009. DOI: 10.21056/aec.v9i38.545. Disponível em: <https://revistaaec.com/index.php/revistaaec/article/view/545>. Acesso em: 20 jan. 2026.

MOSS, A.; SANTANA NETO, H. Os princípios constitucionais da administração pública: seus conceitos e sua aplicabilidade no ordenamento pátrio. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, [S. l.], v. 9, n. 4, p. 192-205, 2023. DOI: 10.51891/rease.v9i4.9107. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/9107>. Acesso em: 19 jan. 2026.

NOGUEIRA, P. R. R.; DE PAULA, S. L.; SANTANA, S. B. de L.; PINTO, J. da S.; BRAZ, M. I.; DE AQUINO, L. M. P. Cidades inteligentes e mobilidade urbana: atores e práticas na cidade de Recife/PE. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 14, n. 4, p. 5842-5865, 2023. DOI: 10.7769/gesec.v14i4.2025. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/2025>. Acesso em: 20 jan. 2026.

OLIVEIRA, V.; REIS, G. Participação social na gestão pública: análise de mecanismos que viabilizam a democracia participativa na gestão pública do município de Porto Velho. **Revista Iuris Novarum: UNIR**, campus Cacoal, Cacoal, v. 3, n. 2, p. 1-23, 2023. ISSN 2764-247X. Disponível em: <https://periodicos.unir.br/index.php/iurisnovarum/article/view/7923/1443>. Acesso em: 20 fev. 2026.

PEREIRA, Irisnet. A gestão pública participativa no âmbito municipal. **Educação & Inovação**, [S. l.], v. 1, n. 2, 2025. DOI: 10.64326/educacao.v1i2.20. Disponível em: <https://educacatecnologica.com.br/index.php/ojs/article/view/20>. Acesso em: 23 jul. 2026.

PESSOA, E.; MAGALHÃES, G. Orçamento participativo como instrumento de efetivação de políticas públicas e a realização da soberania popular. **Jurisvox**, Patos de Minas, v. 24, p. 120-134, 2023. ISSN 2526-2114. Disponível em: <https://revistas.unipam.edu.br/index.php/jurisvox/article/view/4118/3074>. Acesso em: 20 fev. 2026.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

QUILICE, M. et al. Utilização do conceito de cidade inteligente para repensar os processos de comunicação dos conselhos municipais. In: CONGRESSO DE ADMINISTRAÇÃO, SOCIEDADE E INOVAÇÃO, 11., 2018, Rio de Janeiro. **Anais... XI CASI - Congresso de Administração, Sociedade e Inovação**. Rio de Janeiro: ECEME, 2018. Disponível em: <https://www.even3.com.br/anais/11casi/119020-utilizacao-do-conceito-de-cidades-inteligentes-para-repensar-os-processos-de-comunicacao-dos-conselhos-municipais>. Acesso em: 18 maio 2026.

RECIFE (Município). Recife consolida 2025 como ano de grandes entregas em transformação digital. **Prefeitura do Recife**, 23 dez. 2025. Disponível em: <https://www2.recife.pe.gov.br/noticias/23/12/2025/recife-consolida-2025-como-ano-de-grandes-entregas-em-transformacao-digital>. Acesso em: 16 jul. 2026.

RECIFE (Município). Prefeitura do Recife inaugura Espaço Conecta na Estação do Metrô Central do Recife. **Prefeitura do Recife**, 17 dez. 2024. Disponível em: <https://www2.recife.pe.gov.br/noticias/17/12/2024/prefeitura-do-recife-inaugura-espaco-conecta-na-estacao-do-metro-central-do>. Acesso em: 17 jul. 2026.

RECIFE (Município). Recife lança Novo Conecta com IA, serviços personalizados e foco em inclusão. **Prefeitura do Recife**, 30 abr. 2026. Disponível em: <https://www2.recife.pe.gov.br/noticias/30/04/2026/recife-lanca-novo-conecta-com-ia-servicos-personalizados-e-foco-em-inclusao>. Acesso em: 17 jul. 2026.

RECIFE (Município). Conecta WhatsApp: o portal de serviços da Prefeitura do Recife na palma da mão. **Prefeitura do Recife**, 10 out. 2022. Disponível em: <https://www2.recife.pe.gov.br/noticias/10/10/2022/conecta-whatsapp-o-portal-de-servicos-da-prefeitura-do-recife-na-palma-da-mao>. Acesso em: 16 jul. 2026.

RECIFE (Município). **Portal da Transparência do Recife**. Recife: Prefeitura do Recife, [s.d.]. Disponível em: <https://transparencia.recife.pe.gov.br/codigos/web/geral/home.php>. Acesso em: 16 jul. 2026.

RECIFE (Município). **Hub de Dados do Recife**. Recife: Prefeitura do Recife, [s.d.]. Disponível em: <https://hubdedados.recife.pe.gov.br/>. Acesso em: 16 jul. 2026.

SANTANA, S. et al. Produtos de informações e o desenvolvimento da perspectiva de cidades inteligentes na cidade de Recife/PE. In: ENCONTRO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO EMPRESARIAL E MEIO AMBIENTE, 23., 2021. **Anais... XXIII ENGEMA**. [S. l.]:

ENGEMA, nov. 2021. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Silvio-Paula/publication/356958982_PRODUTOS_DE_INFORMACOES_E_O_DESENVOLVIMENTO_DA_PERSPECTIVA_DE_CIDADES_INTELIGENTES_NA_CIDADE_DE_RECIFE_PE/links/61b4036b4b318a6970d1d194/PRODUTOS-DE-INFORMACOES-E-O-DESENVOLVIMENTO-DA-PERSPECTIVA-DE-CIDADES-INTELIGENTES-NA-CIDADE-DE-RECIFE-PE.pdf. Acesso em: 10 fev. 2026.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2005.

SOUZA, A.; MIRANDA, M.; FARIAS, B. Transparência e controle social no orçamento participativo: desafios e perspectivas para a democracia local no Brasil. **RCMOS: Revista Científica Multidisciplinar O Saber**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 1-20, 2025. ISSN 2675-9128. Disponível em: <https://submissoesrevistarcmos.com.br/rcmos/article/view/1029/2384>. Acesso em: 20 fev. 2026.

SOUZA, I. A gestão pública participativa no âmbito municipal. **Educação & Inovação**, [S. l.], v. 1, n. 2, 2025. DOI: 10.64326/educacao.v1i2.20. Disponível em: <https://educacaotecnologica.com.br/index.php/ojs/article/view/20>. Acesso em: 21 jan. 2026.