LUMEN ET VIRTUS
ISSN: 2177-2789

O USO APLICATIVO VITÓRIA ONLINE DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19: INSTRUMENTO FACILITADOR OU GERADOR DE FRUSTRAÇÕES JUNTO AOS MUNÍCIPES?

https://doi.org/10.56238/levv15n43-002

Data de submissão: 02/11/2024 **Data de publicação:** 02/12/2024

Vitor Daher Coelho
Doutor em Administração
UFES
E-mail: vitor.daher@gmail.com

RESUMO

Este artigo, através de uma pesquisa qualitativa com entrevistas de roteiro semiestruturado junto a moradores da cidade de Vitória que utilizam os serviços públicos de saúde e o aplicativo para telefones móveis "Vitória Online", debate as impressões dos munícipes sobre as funcionalidades do app e a qualidade do serviço público prestado durante o período de isolamento social em função da pandemia de Covid-19. O aplicativo é uma ferramenta integrante do projeto de cidade inteligente implementado no município de Vitória, capital do Espírito Santo. Neste trabalho pretendemos compreender como os usuários do aplicativo Vitória Online que utilizam os serviços de saúde municipais têm percebido o papel desta ferramenta durante o período de pandemia da Covid-19. Esta abordagem contribui para que possamos compreender se os serviços prestados pela gestão pública estão sendo capazes de atender às necessidades e anseios da população do município, assim como indicar possibilidades de caminhos para a implementação de políticas públicas que também sejam capazes de inserir o cidadão em durante o estágio de elaboração das iniciativas.

Palavras-chave: Vitória Online. COVID-19. Gestão Pública. Satisfação dos Munícipes.

1 INTRODUÇÃO

Relatórios da ONU apontam que a população urbana mundial tem crescido rapidamente desde 1950: atualmente, 55% da população mundial vive em áreas urbanas e a expectativa é de que, em 2050, esta proporção chegue a 70% (ONU, 2018). A vida em centros urbanos contemporâneos combina dois elementos capazes de alterar as relações entre indivíduos e organizações, assim como entre sociedade civil e governos: a concentração urbana é acompanhada do aumento da presença da tecnologia no cotidiano dos moradores das cidades, seja através do uso de *smartphones*, ou mesmo pela via de serviços públicos e privados que cada vez mais são fornecidos de maneira *online*.

Esta incorporação da tecnologia às práticas urbanas pode alterar não só alguns hábitos sociais, mas também as formas e possibilidades de entrega de serviços por parte da gestão pública. É neste contexto de crescente incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) às rotinas municipais que se dá o debate sobre as cidades inteligentes. O interesse acadêmico sobre o tema nos últimos anos tem crescido e isto se reflete na elevação do número de publicações que abordam o assunto em revistas com alto fator de impacto (i.f.), assim como em edições especiais temáticas em periódicos como "*Social Science Computer Review*" (i.f. 3,253), "*Cities*" (i.f. 3,853) e "*Organization Studies*" (i.f. 3,107): todos estes periódicos se propuseram a lançar luz sobre o assunto.

Alguns autores discutem o uso das TIC e destacam que estes recursos facilitam a vida dos cidadãos e a gestão da cidade em áreas como saúde, educação ou mesmo com a inovação (Nam & Pardo, 2011), outros debatem sobre a tomada de decisão com base em *big data* (Kitchin, 2015), ou o fomento do empreendedorismo (Kraus et al., 2015). Gil-Garcia et al. (2015) apontam que muitos estudos sobre o tema das "*smart cities"* dão ênfase à infraestrutura física e infraestrutura de redes definindo as cidades inteligentes por proverem aos seus moradores soluções apoiadas em tecnologia.

Já Hollands (2008), afirma que muitas gestões procuram se associar o rótulo de cidade inteligente com o intuito de promoção dos próprios trabalhos desenvolvidos. Em função deste aspecto quase "publicitário" envolvido em algumas destas ações, o autor destaca que questões mais profundas são deixadas de lado, são exemplos o baixo envolvimento da população no debate sobre o que é uma cidade inteligente e o baixo (ou ausência de) investimento na educação cívica para envolvê-la no debate político sobre os rumos do ambiente urbano em que estão situadas.

Capdevila e Zarlenga (2015) afirmam que uma gestão inteligente não deve apenas se basear em resoluções de cima para baixo (*top-down*), em que os gestores implementam políticas públicas sem consultar e compreender as reais necessidades dos munícipes. Os autores argumentam que é também necessária, para que uma cidade seja verdadeiramente inteligente, a participação pública no processo, associando então uma etapa *top-down* com outra *bottom-up*, em que as deliberações estão associadas à participação de baixo para cima que emana da população.

A necessidade de pesquisas empíricas sobre experiências de implementação de projetos de cidades inteligentes tem sido destacada por variados autores (Meijer, Rodrídguez Bolivar, 2015; Mora, 2018; Lim, Edelenbos e Gianoli, 2019). Estes trabalhos também apontam a importância de que pensemos o papel destinado aos moradores dos centros urbanos. Enquanto Meijer e Rodríguez Bolívar (2015) centralizam o debate sobre a governança, Mora (2018) parece mais preocupado com a relação entre fatores humanos e fatores tecnológicos. Já Lim, Edelenbos e Gianoli (2019) procuram privilegiar uma perspectiva empírica mais abrangente que seja capaz de destacar os aspectos positivos e os negativos das experiências de cidades inteligentes, estes autores também apontam a necessidade de pesquisas em cidades de países emergentes.

Observando as lacunas apontada pelos autores, esta pesquisa se propõe a analisar uma das iniciativas vinculadas ao projeto de cidade inteligente adotado em Vitória, capital do estado do Espírito Santo. A Prefeitura de Vitória implementou o aplicativo *Vitória Online*, uma ferramenta que possibilita que o munícipe tenha acesso a uma variada gama de serviços oferecidos pela cidade, dentre eles, destacamos os serviços de saúde (consultas médicas e odontológicas), agendamento de vacinação, acesso ao boletim escolar dos estudantes da rede municipal e informações sobre o horário dos ônibus coletivos.

Por estarmos vivendo um período de pandemia de Covid-19 que exige da sociedade medidas de isolamento social e como os serviços de saúde pública estão contemplados no aplicativo *Vitória Online*, enxergamos uma oportunidade de pesquisa, pois o aplicativo possui o potencial de facilitar a vida de seus usuários durante este momento. Para tanto, elaboramos uma pesquisa empírica que estabelece um elo entre os serviços oferecidos pelo app *Vitória Online* e as experiências de seus usuários no serviço de saúde. Cabe destacar que esta ferramenta faz parte de uma experiência de cidade inteligente em um país emergente, o que preenche lacuna apontada por Lim, Edelenbos e Gianoli (2019).

Tendo essas considerações em vista, elaboramos o seguinte problema de pesquisa: como os usuários do aplicativo *Vitória Online* que utilizam os serviços de saúde municipais têm percebido o papel desta ferramenta durante o período de pandemia da Covid-19?

É pertinente que tenhamos em foco o quanto que estas iniciativas transformam a vida urbana e até que ponto elas de fato atendem às necessidades cotidianas dos munícipes. Este artigo acrescenta, portanto, uma abordagem distinta à recente tradição dos trabalhos sobre cidades inteligentes que procuram simplesmente exaltar os aspectos positivos da implementação de soluções tecnológicas na rotina dos moradores de centros urbanos, se esquecendo de problematizar sobre pontos que merecem maior aprofundamento, tal como as reais necessidades dos moradores das cidades.

Adotamos uma abordagem qualitativa com a aplicação de entrevistas semiestruturadas junto a habitantes da capital do Espírito Santo que utilizam o aplicativo "*Vitória Online*" e os serviços de saúde

oferecidos pelo município. A análise dos dados foi feita através do processo de codificação das entrevistas, o que permitiu que emergissem interessantes achados: os moradores declararam que se sentem mais próximos da prefeitura ao utilizarem o recurso, mas esta proximidade vira frustação quando, durante a pandemia de Covid-19 (que exige distanciamento social), os munícipes são obrigados a ir presencialmente agendar consultas e outros serviços de saúde.

Este artigo está estruturado da seguinte forma: abre-se o debate com uma introdução em que apresentamos alguns elementos e conceitos sobre as iniciativas de cidades inteligentes e apresentamos o fenômeno que será discutido, em seguida vem o referencial teórico, seção em que situamos os leitores sobre as possibilidades teóricas para pensarmos as cidades inteligentes. Na sequência, temos uma seção metodológica, nela apresentamos os procedimentos de coleta de dados e explicamos como foi elaborada a análise dos dados, na seção seguinte apresentarmos os resultados para então os discutirmos e, por fim, elaborarmos uma conclusão deste trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Muito se tem discutido sobre cidades inteligentes, desde definições que tentam associar a gestão pública com soluções informacionais e tecnológicas (Alawadhi et. al, 2012; Albino; Berardi & Dangelico, 2015), ou mesmo debates sobre algumas de suas características, tais como o uso intensivo de tecnologias da informação e comunicação (TIC) como facilitadores para que a cidade gerencie questões de mobilidade, saúde, educação, planejamento, fomente o empreendedorismo, a inovação ou a criatividade (Nam & Pardo, 2011; Zygiaris, 2013; Gil-Garcia et al., 2015). Notamos uma predominância no campo dos estudos que apontam de maneira acrítica os efeitos benéficos do uso da tecnologia nas rotinas dos munícipes, o que nos leva a propor um debate sobre como se dá o uso destes recursos nas rotinas dos munícipes.

Uma cidade inteligente deve levar em conta não apenas a aplicação de soluções tecnológicas, mas também aliar a importância do planejamento para o futuro com os anseios da população (Giffinger et. al, 2007). Uma gestão inteligente, portanto, será capaz de compreender as possibilidades de uma cidade inteligente e, simultaneamente, captar as necessidades dos cidadãos para construir um ambiente que gere oportunidades de experiências que contemplem contextos e conjunturas específicas: esteja o foco em tecnologia, educação, saúde, segurança, mobilidade ou economia. Giffinger et. Al (2007) também argumentam que para uma cidade inteligente alcançar boa performance, deve pautar suas decisões e direcionar esforços se planejando para o futuro ("*forward-looking*") e mantendo o foco em economia, população, governança, mobilidade e moradia.

Como o tema é recente, existe pouco consenso sobre quais os elementos que definiriam o que é uma cidade inteligente (Hollands, 2008; Meijer; Bolivar, 2015; Mora, 2018). Parte dos trabalhos opta por uma definição centrada em fatores tecnológicos, outra parcela destaca a relevância dos fatores

humanos (Meijer; Bolivar, 2015). Os modelos de gestão também são tratados de formas opostas, podendo ganhar destaque as políticas implementadas de cima para baixo ("*top-down*"), sem grande participação popular versus a valorização de medidas inclusivas que partam de baixo para cima ("*bottom-up*") e incluam os munícipes no processo decisório (Capdevila; Zarlenga, 2015).

3 METODOLOGIA

3.1 PROCEDIMENTOS DA COLETA DE DADOS

A abordagem qualitativa apresenta-se como orientação metodológica mais adequada para este trabalho, pois se entende que o fenômeno estudado e o pesquisador interagem, não sendo possível separar um do outro (Bansal & Corley, 2011). Dentro de uma perspectiva subjetivista, com o objetivo de alcançar resultados aprofundados e conseguir captar as construções elaboradas pelos moradores de Vitória com relação ao uso do aplicativo, a pesquisa qualitativa permite compreensão em maior profundidade sobre o fenômeno e a identificação das construções subjetivas elaboradas pelos sujeitos estudados (Creswell, 2003). Creswell (2003) destaca que a abordagem qualitativa permite explorar e entender significados que indivíduos ou grupos atribuem a fenômenos sociais ou humanos. Ao tentar interpretar a complexidade do contexto em que se dá a relação do munícipe com *o app Vitória Online* durante o período de isolamento social, entendemos estarmo-nos alinhados às proposições de Creswell sobre as abordagens qualitativas.

Ao procurar responder como o munícipe de Vitória utiliza o *app Vitória Online* durante o período de isolamento social, a opção metodológica foi pela coleta de dados através de entrevistas semiestruturadas (Spradley, 1979). Esta escolha se deu por entendermos que as entrevistas forneceriam maior entendimento sobre como os usuários do aplicativo percebem a função deste em suas vidas e verbalizem como ocorre e se desenvolve a relação com esta ferramenta e os serviços de saúde no período de isolamento social.

Os roteiros semiestruturados permitem que o entrevistador esclareça pontos que não ficaram claros ou que merecem maiores aprofundamentos durante a fala, possibilitando a inclusão de questões não previstas pelo roteiro inicial (Spradley, 1979). As entrevistas mostraram-se relevantes para que, através de uma conversa orientada por um roteiro, mas ao mesmo tempo aberta ao ponto de abrir aos entrevistados a possibilidade de apresentarem distintos pontos de vista sobre a cidade e serviços prestados, perscrutássemos como os usuários dos serviços percebem a atuação da gestão pública em suas vidas.

Neste trabalho, optamos por entrevistar usuários do aplicativo *Vitória Online* que são atendidos pela rede municipal de saúde através de serviços como o agendamento de vacinas, consultas remotas, presenciais, entre outros. Considerarmos que estas pessoas já possuem vivências junto aos serviços prestados pelo município e, em função disto, seria possível que ao longo da entrevista surgissem

momentos em que ficassem mais claras as eventuais transformações ocorridas em função da inserção do aplicativo *Vitória Online* em suas vivências dentro da capital do Espírito Santo.

A escolha dos entrevistados se deu em função de que as pessoas pesquisadas já possuem relação com a municipalidade, utilizam os serviços da prefeitura há algum tempo e passaram a agendar consultas, vacinas ou outros serviços através do aplicativo após a sua disponibilização. Estas características permitiriam que percebêssemos se houve ou não alteração na percepção dos munícipes sobre a qualidade dos serviços prestados após o uso do aplicativo ao longo do tempo. Outra intenção foi descobrir se com o uso do aplicativo durante o período de pandemia de Covid-19, surgiu a percepção ou a sensação de que o acesso a serviços públicos de maneira remota implicou em alguma sensação de maior segurança durante o período de isolamento social.

Este trabalho, orientado pelo que propõem Alvesson & Sandberg (2011), pretende preencher lacunas de pesquisa dentro do tema das cidades inteligentes. Como este é um tema emergente e de interesse acadêmico, público e dos gestores, muitas possibilidades de pesquisa ainda estão abertas e a atividade mostra-se pertinente, pois grande parte da literatura procura estudar o fenômeno a partir da implementação das políticas e deixam em segundo plano ou mesmo ignoram o papel destinado pelos cidadãos e usuários dos serviços.

Após a etapa de planejamento e elaboração das perguntas que foram feitas aos entrevistados, deu-se início a coleta de dados. O roteiro de entrevistas foi organizado dentro do formato proposto por Spradley (1979) e as perguntas foram separadas por blocos que partiram de pontos mais gerais até entrar em questões mais específicas: primeiro foram colocadas questões de cunho sociodemográfico, em que os entrevistados falavam nome, idade, profissão e onde moram, para, em seguida, colocar questões introdutórias que tinham o objetivo de deixar o entrevistado à vontade. Neste primeiro momento, o usuário falava sobre a sua experiência com o aplicativo e como o utilizava de maneira geral para, na sequência, tratar de questões sobre o uso do aplicativo e a percepção sobre os serviços prestados pela municipalidade. Já o último bloco de questões tratava da relação entre o app e os serviços de saúde. As entrevistas foram feitas de maneira remota, via *Google Meet*, e uma presencialmente: foi utilizada uma técnica de bola de neve a partir dos primeiros contatos que já detinha.

3.2 ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados teve início a partir de uma série de leituras e releituras das entrevistas coletadas. Neste momento surgiram distintos pontos de vista sobre os serviços prestados pelo município, assim como as principais impressões que os usuários possuem sobre o aplicativo. Nesta primeira etapa de interpretação dos dados brutos, procurei estabelecer rótulos para pontuar estes momentos das falas dos entrevistados, metodologia pertinente à pesquisa qualitativa (Creswell, 2003).

A codificação seguiu a técnica baseada em dados, em que a lista de códigos e rótulos não existia previamente (Gibbs, 2011). Os rótulos foram desenvolvidos com o objetivo de elaborar um conjunto de conceitos que fossem capazes de fornecer bases para as explicações teóricas que virão na sequência do estudo, conforme propõe a teoria fundamentada (Corbin & Strauss, 1990; Gibbs, 2011). As análises comparativas contínuas foram adotadas como critério de codificação (Glaser & Strauss, 2006).

Surgiram códigos analíticos e descritivos (Gibbs, 2011), tais como "o aplicativo facilitou a vida", "funcionalidades percebidas do aplicativo", "impressões positivas do aplicativo", "serviços utilizados no aplicativo", "frustração durante a pandemia" etc. Estas rotulações atendem ao objetivo de fornecer ao dado bruto uma possibilidade de encontrar semelhanças entre os eventos e falas contidos nas distintas entrevistas, por entendê-las como indicadores potenciais do fenômeno estudado (Corbin & Strauss, 1990; Gibbs, 2011).

Após a elaboração dos códigos em trechos de todas as entrevistas, estes foram recortados e levados a uma planilha de forma a possibilitar o agrupamento dos distintos momentos em que cada entrevistado abordava as mesmas questões. Este procedimento colabora para evidenciar pontos recorrentes nas falas dos entrevistados e assim encontrar os temas mais relevantes (Ryan & Bernard, 2003). A comparação constante (Gibbs, 2011) entre as falas dos entrevistados possibilitou notar elementos em comum levantados pelos usuários do aplicativo Vitória Online. Dentre eles, merecem destaque: i. a percepção de que o aplicativo possui o potencial de facilitar a vida de seus usuários; ii. Uma sensação de proximidade com a municipalidade; iii. uma elevada satisfação com a qualidade dos serviços prestados pelo município; iv. a percepção de que os serviços poderiam ser mais bem prestados durante a pandemia de Covid-19 e; v. uma frustração com a dificuldade do agendamento dos serviços de saúde durante o período de isolamento social.

Tendo estes variados momentos das falas recortados e mesclados dentro de códigos (categorias) em comum, a etapa seguinte consistiu na elaboração de uma codificação aberta, processo que consiste em agrupar os códigos afins em categorias (Corbin & Strauss, 1990; Gibbs, 2011), que foram: i. moradores e cidades; ii. primeiras impressões; iii. Benefícios do app; iv. satisfação e possibilidades; v. pontos a ser melhorados; vi. falhas do app; vii. frustração.

Concluída a codificação aberta e elaboradas as categorias, o foco ficou em como elas se relacionam e qual a possível explicação que poderia surgir para o problema proposto: "Como os usuários do aplicativo Vitória Online que utilizam os serviços de saúde municipais têm percebido o papel desta ferramenta durante o período de pandemia da Covid-19?". Para isto, o trabalho seguiu com uma codificação axial, em que se formam eixos das categorias e subcategorias, procurando evidenciar como cada uma delas se relacionam (Corbin & Strauss, 1990). Estas categorias mostram-se bem conectadas, pois os moradores primeiro estabelecem as primeiras impressões sobre o aplicativo e, à

medida que ganham familiaridade com o recurso, passam a demandar serviços, sentir necessidades, perceber potencialidades e lacunas da ferramenta.

Por fim, elaborei uma codificação seletiva (Corbin & Strauss, 1990; Gibbs, 2011) em que ficou estabelecida como categoria central a "frustração": em todas as entrevistas fica muito evidente a frustração que os usuários têm sentido em função das limitações dos serviços do aplicativo justamente neste momento de isolamento social. Esta sensação de frustração permeia as falas dos usuários dos serviços de saúde e está conectada aos variados momentos vividos pelos munícipes, desde o início do uso do aplicativo, até o momento em que ele seria mais importante, quando a população deve reduzir ao máximo as saídas de casa.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção apresentaremos trechos de entrevistas organizados pelas categorias que foram elaboradas. Estes pontos revelam características em comum entre as falas dos entrevistados sobre os temas que foram categorizados conforme apresentado inicialmente na seção 3.2 (de análise dos dados), a seguir serão feitas explicações em maiores detalhes. Os recortes das falas servem de ilustração para as categorias criadas, assim como embasam posterior discussão teórica sobre as ideias que podem ser associadas aos assuntos abordados pelos entrevistados. Este método de categorização segue a proposição de Glaser & Strauss (2006), explicitando critérios de codificação através de análises comparativas contínuas.

4.1 APRESENTAÇÃO DAS CATEGORIAS

De maneira sintética, podemos descrever que os entrevistados, que são moradores da cidade de Vitória, pela via do questionário semiestruturado, relataram as suas vivências com os municípios que já residiram e quais os serviços públicos já utilizaram e ainda utilizam. Também descrevem as impressões ao conhecerem o aplicativo, elaboram as suas primeiras impressões sobre o *app* e notam os benefícios gerados pelo uso do recurso. Os benefícios decorrentes do uso do aplicativo geram uma sensação de satisfação, assim como a percepção de possibilidades de serviços a ser oferecidos. O uso do aplicativo também leva os usuários a perceberem que alguns pontos deveriam ser melhorados. As limitações das funcionalidades do aplicativo durante o período de pandemia levam os usuários a enxergar falhas e questionar o futuro e as potencialidades desta inovação. As experiências negativas no período de pandemia geram um sentimento de frustração entre os usuários do aplicativo *Vitória Online*.

Feita esta síntese resumo sobre o desenrolar das entrevistas, apresentamos as categorias elaboradas a partir da agrupação dos códigos que tratavam de temas em comum:

i. Moradores e cidade / primeiras impressões: nestes trechos, os moradores relatam as suas experiências com as cidades que já viveram, há quanto tempo residem na capital do ES, quais os serviços públicos utilizam e verbalizam as primeiras impressões que tiveram ao começar a utilizar o aplicativo *Vitória* Online.
ii. Benefícios do aplicativo / satisfação e possibilidades: aqui foram reunidos os códigos com passagens em que os munícipes relatam que ao utilizarem os app, passam a observar uma série de benefícios que a ferramenta agrega à vida cotidiana, não apenas dos serviços de saúde, mas também de uma variedade de serviços ofertados pela prefeitura de Vitória.
iii. Pontos a ser melhorados: nestas passagens, o elo entre os códigos elaborados está no fato de que o uso do *app* não é feito apenas de experiências positivas. Os munícipes também percebem pontos que poderiam ser melhorados e listam demandas sobre quais tipos de serviço deveriam estar contidos no aplicativo.
iv. Falhas no aplicativo: o fio condutor entre os códigos reunidos nesta categoria está nas limitações percebidas pelos munícipes no aplicativo durante o período da pandemia. Os usuários passam a notar algumas limitações do recurso em um momento que ele deveria ampliar as suas funções e possibilidades. Desta maneira, estes pontos foram classificados como "falhas do app".
v. Frustração: No período da pandemia, em que medidas de isolamento social são altamente desejáveis para reduzir a proliferação do Sars-Cov-2, o app *Vitória Online*, que poderia cumprir o papel de facilitador para o agendamento de consultas médicas, faz exatamente o oposto e passa a obrigar os munícipes a ir presencialmente nos postos de saúde para realizar os agendamentos de consultas. Esta necessidade gera um sentimento de frustração sobre o aplicativo e questionamentos sobre a sua real funcionalidade.

A frustração assumiu o papel de categoria central, pois julgamos que esta é a que mais responde ao problema de pesquisa deste trabalho: avaliamos que os usuários do aplicativo Vitória Online que utilizam os serviços de saúde municipais têm percebido que o papel cumprido por esta ferramenta durante o período de pandemia da Covid-19 tem sido altamente limitado, quando o que se espera de uma iniciativa deste tipo realizaria a função oposta: ele deveria aproximar os serviços públicos de saúde de seus usuários através do uso da rede mundial de computadores e dos aplicativos para telefones celulares.

4.2 AS VOZES DOS MUNÍCIPES

Nesta etapa do trabalho, destacaremos alguns trechos de falas dos munícipes em que se sobressaem os aspectos agrupados em cada uma das categorias. Esta seção tem como proposta dar voz aos munícipes. Também colabora para que comecemos a compreender como eles percebem a atuação

da Prefeitura de Vitória através do aplicativo *Vitória Online* para que então possamos responder ao problema de pesquisa proposto neste trabalho.

A primeira categoria, "moradores e cidade / primeiras impressões", cumpre papel de ser uma etapa introdutória. Após os entrevistados se apresentarem e relatarem as suas condições socioeconômicas, passam a descrever as experiências em outras cidades, há quanto tempo moram na capital do Espírito Santo e contam as suas primeiras impressões ao conhecer o aplicativo Vitória Online.

O primeiro contato com o aplicativo, em geral, é um momento de descobertas e os entrevistados costumam relatar experiências além do uso para os serviços de saúde, como é o caso de Helena, funcionária do setor administrativo de uma emprega de grande porte, que afirma que aplicativo é interessante e tem variadas funcionalidades num só canal digital, tais como: "com relação à escola, com relação até a aquela *bike*, inclusive já usei a *bike* Vitória, não pelo aplicativo *Vitória Online*, mas pelo da *bike*, mas achei interessante ter um canal único". Cabe contrastar que Neuza, babá e estudante do curso técnico de enfermagem, afirmou que baixou o aplicativo, mas "achei ele muito complicado, então eu apaguei [o aplicativo]. Ah, eu prefiro ir no posto e pedir para a moça marcar pra mim.".

Quando listando os pontos positivos, os usuários do aplicativo costumam elencar as variadas funcionalidades da ferramenta e a sensação de proximidade com a prefeitura que surge a partir do uso. Helena afirma que a presença digital da prefeitura é capaz de "aproximar todos os munícipes ao canal da prefeitura", ela também argumenta que a ferramenta é capaz de "aproximar e facilitar o trabalho, tanto da prefeitura, quanto de quem recebe a prestação de serviço". Já Joana, que é jornalista, afirma que "o app me faz ter mais acesso, estar mais conectada a coisas que antes eu teria que buscar em outros espaços".

Quanto aos pontos a ser melhorados, muitas vezes surgem questões que envolvem a qualidade do serviço prestado, a ausência de maior transparência em informações, seja na divulgação das vagas para a vacinação contra a Covid-19, seja no destino de recursos para cada uma das pastas do município. Neuza afirma que não foi bem assessorada no posto de saúde sobre a vacinação e, apesar de ser portadora de uma comorbidade (hipertensão), foi-lhe dito que não teria direito à vacina, só ficando a par deste direito através de conversa com a sua empregadora.

Helena sente falta de maior integração de recursos de transparência com o aplicativo: "(...) a questão da transparência: quanto o município recebe para ser destinado à saúde e quanto ele gasta, que é aquele portal da transparência". Odete, aposentada que não possui plano de saúde e corriqueiramente frequenta os postos municipais, afirma que o agendamento para vacinação contra Covid-19 deveria estar mais clara: "acho que deveria ter assim: o número de pessoas agendadas, é 90, 90. É 200, 200. Porque assim fica travando o sistema tanto pra gente quanto para eles".

Já a categoria denominada como “falhas no aplicativo” reúne as experiências negativas com o uso do recurso, sendo a mais recorrente a impossibilidade de se agendar uma consulta médica através do aplicativo, o que obriga os usuários a ir ao posto de saúde durante período de pandemia de Covid-19, que prevê o isolamento social como medida não farmacológica de prevenção à contaminação pelo Corona vírus. Segundo Odete, “às vezes tinha bastante gente, não tinha tanta gente porque o horário era sete horas e nem todo mundo acorda cedo. Mas, se for lá depois de uma hora, está assim ó [gesticula com as mãos para mostrar que está cheio]”. Romário, funcionário concursado da uma prefeitura da região metropolitana da capital, tem sentimentos contraditórios, afirma que precisa buscar remédios de controle da pressão para o seu pai e que sente falta de um serviço deste tipo através do aplicativo, mas ficou contente por ter conseguido agendar a vacinação de Covid-19 do pai e da mãe através do sistema de agendamento online da Prefeitura de Vitória.

A frustração é uma sensação recorrente entre os usuários do aplicativo Vitória Online e ela surge, principalmente, pela necessidade das idas aos postos de saúde para o agendamento de consultas médicas. A dificuldade para agendar vacinação também colabora para este sentimento. Joana aponta que “o serviço de saúde não agiu dessa mesma forma [de facilitar as rotinas], tendo em vista que a gente precisou sair de casa para fazer marcação de consulta.”.

Pudemos perceber um sentimento similar em quase todas as outras entrevistas, Romário diz que “pra mim não faz sentido a gente ter que ir lá [no posto de saúde]”, já Joana emenda: “mas tudo isso poderia ser feito pelo aplicativo também!”. Odete tenta ser mais compreensiva, mas também se sobressai um sentimento de frustração em momentos de suas falas: “mas, como estamos atravessando essa fase, requer primeiro, é paciência!”. Helena chega a questionar como será o desenvolvimento dos serviços fornecidos pelo do aplicativo “eu nem tenho certeza disso [se melhorias seguirão acontecendo]”.

5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

As entrevistas com os usuários do aplicativo Vitória Online que também utilizam o sistema de saúde público do município ajudam-nos a pensar sobre o projeto de cidade inteligente implementado na capital do Espírito Santo. Os recursos tecnológicos estão sendo adotados nas rotinas urbanas dos munícipes, mas ainda parece existir uma lacuna quanto a um serviço de fato voltado para o usuário.

Se pensarmos as cidades inteligentes a partir de abordagens que destacam a relevância das TIC (tecnologias da informação e comunicação) na vida cotidiana e na resolução de problemas de mobilidade, segurança ou saúde, seria possível argumentar que a cidade de Vitória se tornou de fato uma *smart city*. Contudo, a ferramenta analisada neste estudo apresentou importantes limitações, quando se esperava o oposto.

Para Hollands (2008), muitas vezes as soluções inteligentes das cidades possuem mais uma intenção de associar a gestão com um rótulo de inovadora do que de fato atender às demandas e reais necessidades do município. Ao comparar as colocações deste autor com os achados desta pesquisa, pudemos observar que o aplicativo Vitória Online, que possui enorme potencialidade de colaborar com as medidas de isolamento social, mostrou-se um recurso que gerou sensações de frustração e questionamentos sobre o futuro desta iniciativa, deixando a impressão de que o aplicativo mais cumpre uma função institucional de divulgação da marca da gestão do que o papel de atender às demandas dos munícipes.

A atenção dada aos moradores da cidade de Vitória através do aplicativo facilitou a rotina em inúmeros aspectos, tais como mobilidade, acesso ao boletim escolar via celular e agendamento de consultas sem necessidade de sair de casa (antes da pandemia), mas a relação entre os munícipes e o município permanece inalterada em relação à tomada de decisões: o aplicativo faz-se disponível, mas as suas funcionalidades são definidas pela gestão e não parecem se adequar às necessidades de seus usuários: justamente no momento em que o agendamento remoto de consultas se faz mais necessários, a opção deixa de ser ofertada. Para Capdevila & Zarlenga (2015), cidades inteligentes precisam aliar medidas que venham de cima para baixo com outras que venham de baixo para cima, mas os relatos dos entrevistados evidenciam que estas necessidades não estão recebendo a devida atenção.

6 CONCLUSÃO

Dada a intensificação das concentrações urbanas e a crescente presença da tecnologia em nossas vidas, é factível supor que as cidades inteligentes são um fenômeno em expansão e que também acompanhará a tendência de intensificação da vida urbana. Este artigo procurou explorar o tema a partir de um prisma que é menos adotado no debate acadêmico: procuramos estabelecer o foco da análise nos usuários dos serviços públicos fornecidos pela municipalidade.

Discutimos a cidade inteligente a partir de uma ferramenta específica, o aplicativo *Vitória Online*, com a perspectiva dos usuários deste sistema. Através deste recorte, pudemos observar que esta iniciativa traz potencialidades de aumento de praticidade e maior satisfação para os munícipes, mas, quando o serviço é implementado sem que as necessidades dos usuários sejam consultadas, podemos observar uma sensação contrária à esperada pela gestão pública: no lugar de satisfação, surge uma sensação de frustração pela impossibilidade de se ter acesso a serviços entendidos como viáveis, possíveis e necessários.

O aplicativo Vitória Online, que dentre as suas funções, era capaz de agendar consultas médicas e odontológicas (e colaborar para que as pessoas evitassem de sair de casa), parou de realizar os agendamentos remotos durante o período de isolamento social. Isto trouxe aos usuários do aplicativo um sentimento de frustração, pois num momento em que se faz necessária a redução de interações

sociais de maneira presencial, um dispositivo que detém a capacidade de exercer papel auxiliar nesta missão, adota medidas no sentido oposto.

Reclamações sobre a necessidade de agendar consultas médicas presencialmente em postos de saúde da rede municipal – durante um período em que é desejável que se fique em casa – foram recorrentes. A abordagem qualitativa através de entrevistas semiestruturadas foi capaz de captar a insatisfação gerada com esta questão e ajuda a ilustrar como uma política pública pode ser implementada de distintas formas. Enquanto a municipalidade não explica a razão para a necessidade de agendamentos presenciais, os usuários do aplicativo se sentem frustrados e não estão dentro do radar da tomada de decisão da gestão.

A observação deste fenômeno ajuda a ilustrar a importância de um modelo de governança em que as decisões não sejam tomadas apenas como medidas do tipo "*top-down*", em que os gestores decidem unilateralmente como serão adotadas as políticas públicas, mas sim com modelos do tipo "*bottom-up*", formato que consiste em incluir os munícipes no debate público de forma que as decisões sejam capazes de melhor atender aos anseios e necessidades públicas.

Cabe destacar que, embora não tenha sido objeto da pesquisa, também foram recorrentes manifestações sobre a lisura e transparência do processo de agendamento para a vacinação contra a Covid-19. Muitas vezes os munícipes não conseguiam vagas e não sabiam como se dava o processo de distribuição das vacinas. Ao longo do trabalho surgiu o questionamento de que o processo de agendamento digital pode, ao invés de incluir e aproximar o munícipe à gestão pública, gerar um processo de seletividade por critérios socioeconômicos: apenas os moradores da cidade que possuem acesso à rede de computadores que conseguem agendar horários para as escassas vacinas disponíveis no país até o momento. Uma das entrevistadas, que trabalha como babá, verbalizou que foi informada no posto de saúde de que ela, detentora de uma comorbidade, não poderia ser vacinada naquela data, mas, ao comentar o caso com a sua empregadora, conseguiu que esta agendasse um horário para que aquela fosse vacinada.

O tema das cidades inteligentes é extenso e abrangente, nesta pesquisa optamos por fazer um recorte sobre uma das iniciativas vinculadas ao projeto de um município: o aplicativo *Vitória Online*. Este recorte colaborou para que pudéssemos compreender como os munícipes têm compreendido o papel da ferramenta e, por consequência, do projeto, em suas vidas.

Novas possibilidades de pesquisas empíricas estão abertas e o tema está longe de se esgotar. Avaliamos que os usuários do aplicativo *Vitória Online* que utilizam os serviços de saúde municipais, neste período de isolamento social, não estão percebendo o aplicativo como uma ferramenta facilitadora, mas sim como um instrumento que gera frustrações não entrega serviços que gerariam comodidades, e consequentemente, maior satisfação aos munícipes.

Concluímos apontando que parece difícil pensar em cidades inteligentes dentro de um contexto em que o modelo de governança está pouco voltado para a inclusão do munícipe, sendo baixo o incentivo para a sua participação e real atenção às suas necessidades. Uma cidade inteligente brasileira precisa enfrentar os desafios da baixa participação popular na agenda pública e elaborar políticas que sejam formuladas de baixo para cima, em que o munícipe é parte integrante do processo de governança.

REFERÊNCIAS

Alawadhi S. et al. (2012). Building Understanding of Smart City Initiatives. In: Scholl H.J., Janssen M., Wimmer M.A., Moe C.E., Flak L.S. (eds) Electronic Government. EGOV 2012. *Lecture Notes in Computer Science*, vol 7443. Springer, Berlin, Heidelberg.

Albino, V.; Berardi, U. & Dangelico, R.M. (2015). Smart Cities: Definitions, Dimensions, Performance, and Initiatives, *Journal of Urban Technology*, DOI: 10.1080/10630732.2014.942092.

Alvesson, M.; Sandberg, J. (2011). Generating research questions through problematization. *Academy of Management Review*, 36(2), 247–271.

Bansal, P.; Corley, K. (2011). The Coming of Age for Qualitative Research: Embracing the Diversity of Qualitative Methods. *Academy of Management Journal*, (54)2, 233–237.

Capdevila, I., & Zarlenga, M. I. (2015). Smart city or smart citizens? The Barcelona case. *Journal of Strategy and Management*, 8(3), 266-282.

Corbin. J.; Strauss, A. Grounded Theory Research: Procedures, Canons, and Evaluative Criteria. *Qualitative Sociology*, 13(1), 3-21, 1990

Creswell, J. W. *Projeto de Pesquisa: métodos qualitativos, quantitativos e mistos*. Porto Alegre: Artmed, 2003.

Gibbs, G. (2011). *Análise de Dados Qualitativos*. [Minha Biblioteca]. Retirado de https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536321332/

Giffinger, R.; Fertner, C.; Kramar, H.; Kalasek, R.; Pichler-Milanovic, N.; Meijers, E. Smart Cities: Ranking of European Medium-Sized Cities. *Centre of Regional Science* (SRF), Vienna University of Technology, Vienna, Austria (2007)

Gil-Garcia, J. R., Pardo, T., & Nam, T. (2015). What makes a city smart? Identifying core components and proposing an integrative and comprehensive conceptualization. *Information Polity*. 20. 61-87. 10.3233/IP-150354.

Glaser, B. G. & Strauss, A. L. (2006). *The Discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. Newbrunswick: Aldine Transaction.

Hollands, R. G. (2008). Will the real smart city please stand up? Intelligent, progressive or entrepreneurial?. *City*, 12(3), 303-320.

Kitchin, R. (2015). Making sense of smart cities: addressing present shortcomings. Cambridge Journal of Regions, *Economy and Society*, 8(1), 131-136.

Kraus, S., Richter, C., Papagiannidis, S., and Durst, S. (2015) Innovating and Exploiting Entrepreneurial Opportunities in Smart Cities: Evidence from Germany. *Creativity and Innovation Management*, 24: 601–616. doi: 10.1111/caim.12154.

Lim, Y., Edelenbos, J., & Gianoli, A. Identifying the results of smart city development: Findings from systematic literature review. *Cities*, 95, 102397. doi:10.1016/j.cities.2019.102397, 2019.

Meijer, A.; Rodríguez Bolívar, M. P. Governing the smart city: a review of the literature on smart urban governance. *International Review of Administrative Sciences*. 82. 10.1177/0020852314564308, 2015.

Mora, L., Combining co-citation clustering and text-based analysis to reveal the main development paths of smart cities. *Technological Forecasting & Social Change*, https://doi.org/10.1016/j.techfore.2018.07.019, 2018.

Nam, T. & Pardo, T. (2011). Smart city as urban innovation: Focusing on management, policy, and context. *ACM International Conference Proceeding Series*. 185-194. 10.1145/2072069.2072100.

ONU – Organização das Nações Unidas. *World Urbanization Prospects*, The 2018 revision, 2018. Disponível em <http://esa.un.org/unpd/wup/index.htm>. Acesso em 12 de maio de 2021.

Ryan, G. W.; Bernard, R. Techniques to Identify Themes. *Field Methods*, (15)1, 85–109, 2003.

Spradley, J. P. (1979). *The Ethnographic Interview*. Belmont, CA: Wadsworth Group & Thomson Learning.

Zygiaris, S. (2013). Smart City Reference Model: Assisting Planners to Conceptualize the Building of Smart City Innovation Ecosystems, *Journal of the Knowledge Economy*, June 2013, Volume 4, Issue 2, pp 217–23.