

The logo of the Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) is located in the top left corner. It consists of a red square with the word "Enap" in white, lowercase letters. To the right of the square is a stylized illustration of a building with a tower and trees, rendered in a light brown or sepia tone.

Enap

Escola Nacional de Administração Pública

Diretoria de Formação Profissional e Especialização
Coordenação-Geral de Especialização

Moizés Ferreira Borba Filho

**M-GOV: UMA INOVAÇÃO GERENCIAL OU CIDADÃ?
UM ESTUDO DE CASO DOS APLICATIVOS GOVERNAMENTAIS
DA JUSTIÇA ELEITORAL**

Brasília – DF

Março/2018

M-GOV: UMA INOVAÇÃO GERENCIAL OU CIDADÃ? UM ESTUDO DE CASO DOS APLICATIVOS GOVERNAMENTAIS DA JUSTIÇA ELEITORAL.

Trabalho de Conclusão de curso apresentado como parte dos requisitos para obtenção do grau de Especialista em Gestão Pública – Gestão Organizacional e Inovação, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.

Aluno: Moizés Ferreira Borba Filho
Orientador: Prof. Msc. Davi Lopes Carvalho

BRASÍLIA
Março/2018

M-GOV: UMA INOVAÇÃO GERENCIAL OU CIDADÃ? UM ESTUDO DE CASO DOS APLICATIVOS GOVERNAMENTAIS DA JUSTIÇA ELEITORAL.

Moizés Ferreira Borba Filho
Tribunal Superior Eleitoral (TSE)

Palavras chave: *M-gov*, governo móvel, governo eletrônico.

Resumo: Este trabalho tem como objetivo analisar a finalidade e utilização dos aplicativos governamentais, utilizando como recorte analítico o caso específico da Justiça Eleitoral com os aplicativos desenvolvidos para o último pleito eleitoral de 2016. A oferta de aplicativos móveis por organismos governamentais tem sido uma tendência em governo eletrônico nos últimos anos. A adoção desta ferramenta tecnológica como inovação na prestação de serviços públicos tem o potencial de ampliar os mecanismos de interação governo e sociedade e ao mesmo tempo pode contribuir para resultados mais eficientes da gestão governamental. A metodologia utilizada foi o estudo de caso e a coleta de dados foi baseada em análise documental, entrevistas semiestruturadas e análise de dados das lojas virtuais de aplicativos. Os resultados apontam para um direcionamento de aplicações voltadas para o cidadão, porém também se utilizou iniciativas de governo móvel para melhoria de fluxos de trabalho contribuindo para melhoria da gestão institucional.

:

INTRODUÇÃO

É possível observar um cenário de proliferação de aplicativos móveis governamentais no cenário brasileiro. Esta “onda” da utilização de aplicativos para prestação de serviços públicos visa a promover uma maior interação entre Estado e Sociedade. Neste cenário, um fator importante é a disseminação em massa da utilização de *smartphones* e redes de internet 3G e 4G.

O lançamento de aplicações para dispositivos móveis ocorre em todas as esferas de governo, seja federal, estadual ou municipal. Percebe-se uma alta demanda por parte dos governos na adoção desta modalidade de inovação.

Porém, para além do modismo inovador, é imprescindível avaliar a real utilização dos instrumentos de tecnologia da informação e comunicação - TIC. Quais são suas finalidades, seus resultados e impactos, bem como a relação de custo-benefício. Mais do que contabilizar o crescimento exponencial de lançamentos de aplicações, é preciso entender o processo de criação destes recursos, os objetivos que pretendem alcançar, bem como verificar se este tipo de inovação e os recursos empreendidos são capazes de atingir sua finalidade.

Desta forma o problema de pesquisa debatido neste estudo visa a responder as seguintes perguntas: O desenvolvimento de aplicativos eletrônicos governamentais pode ser compreendido como uma inovação que busca resultados para sociedade ou para o governo? Quais são os fatores motivadores para a criação de aplicativos no âmbito governamental? Como são definidos os públicos-alvo das ações? Os resultados obtidos com esses aplicativos são mensuráveis? Qual a finalidade dessas aplicações?

Neste sentido o objetivo deste trabalho é, a partir de uma visão crítica e do diálogo com a literatura, analisar a finalidade e utilização dos aplicativos governamentais, utilizando como recorte analítico o caso específico da Justiça Eleitoral - JE, mais especificamente uma análise dos aplicativos desenvolvidos para o pleito eleitoral de 2016. Complementarmente, os objetivos específicos definidos foram: a) analisar o processo de elaboração e desenvolvimento dos aplicativos, b) realizar o mapeamento e categorizar os aplicativos desenvolvidos pela Justiça Eleitoral para a eleição de 2016 e c) analisar os resultados dos aplicativos lançados.

Entretanto, estipular métricas e critérios de avaliação dos resultados ainda é um desafio para a análise de soluções voltadas para tecnologia móvel. Neste sentido, este estudo, apesar de partir de uma análise descritiva do processo de elaboração dos aplicativos governamentais desenvolvidos pela Justiça Eleitoral, também se propõe a levantar instrumentos para mensuração dos resultados atingidos pelas aplicações desenvolvidos.

Deste modo, este trabalho visa também a contribuir com o debate acadêmico acerca da necessidade de avaliação dos resultados obtidos em ações de governo móvel. Em última instância, a escolha pela adoção de iniciativas de governo móvel faz parte de uma estratégia governamental de governo eletrônico e maior inserção social. Assim, é imprescindível a tentativa de levantar critérios de apuração dos resultados e avaliação da eficácia dessas estratégias, afinal grande parte dessas iniciativas são realizadas por meio da utilização de recursos públicos e devem ter explicitado o atingimento de seus objetivos.

REFERENCIAL TEÓRICO

O advento e massificação da internet a partir da década de 90 têm produzido significativas mudanças sociais. A internet foi capaz de alterar as estruturas de interações humanas aumentando sobremaneira a conectividade entre as pessoas. Não apenas as relações entre pessoas foram afetadas, mas também os mecanismos de interação entre Estado e Sociedade.

A partir da década de noventa, sob um contexto de modernização e reforma do Estado, surgiu a dimensão do governo eletrônico e a possibilidade de interface e prestação de serviços governamentais via internet. No Brasil, esta modalidade de interação ganhou maior importância a partir dos anos 2000 com a popularização dos sítios governamentais

Atualmente uma das vertentes de maior visibilidade do governo eletrônico tem sido a elaboração de aplicativos para dispositivos móveis de caráter institucional promovido pelos organismos governamentais. De acordo com o levantamento realizado por Lima (2017), somente analisando os aplicativos constantes do guia de aplicativos do governo federal, houve um aumento de 97

aplicativos cadastrados em 2015 para 120 em 2016, o que demonstra uma tendência de crescimento dessa área de atuação do governo eletrônico.

Por ser um tema bastante contemporâneo, a análise dos aplicativos governamentais ainda é incipiente na literatura. Alguns trabalhos apresentam estudos de caso de experiências realizadas: governo Paraná (LANZA, 2011), governo São Paulo (ANDRADE, 2015); outros apresentam possibilidades de atuação e barreiras (HANADA, 2015) e algumas considerações mais críticas sobre efetividade desses instrumentos como promotores da cidadania (LIMA, 2017).

O conceito de governo eletrônico, ou *e-government*, está diretamente associado ao contexto de reforma do Estado e a busca por novos paradigmas de eficiência e eficácia da gestão pública. Abrúcio (1997) aponta quatro principais razões para o surgimento do movimento de reforma gerencial na administração pública denominado *Nova Gestão Pública*, tais quais: a crise econômica dos anos 70, que promoveu cenário de retração econômica, a própria crise fiscal dos modelos administrativos, falência das instituições e crise do Estado contemporâneo e, por fim, a globalização e mudanças tecnológicas subsequentes, que afetaram os processos produtivos e a dinâmica geopolítica internacional. Sobre as principais características exploradas pelo movimento da nova gestão pública podem ser citadas a preocupação com eficiência do gasto público e redução de custos, flexibilidade administrativa, descentralização, participação, *accountability*, transparência e foco no cidadão (ABRÚCIO, 1997).

De acordo com Diniz et al (2009) a ideia de governo eletrônico se refere à utilização de tecnologia de informação e comunicação (TIC) pelo setor público. Porém, não se limita apenas a dimensão tecnológica, pois se assimila à própria modernização da administração pública na busca por uma maior eficiência do aparato governamental.

Consequentemente, temas como desempenho, eficiência, eficácia, transparência, mecanismos de controle, qualidade do gasto público e prestação de contas, relacionados ao processo de modernização da gestão pública, foram associados ao processo de construção de programas de governo eletrônico. (DINIZ et al, 2009, p. 25)

Desta forma, pode-se compreender que o conceito de governo eletrônico esteve ligado desde o seu surgimento a ideia de ampliação da *accountability*. O termo *accountability* pode ser compreendido como transparência,

responsabilização e prestação de contas (PINHO e SACRAMENTO, 2009). Está ligado ao dever do agente público de prestar informações à sociedade, que detentora do poder originário e entidade interessada e competente para fiscalização dos atos governamentais. Para O'Donnel (1998) a ideia de *accountability* como dimensão de controle da esfera pública em um ambiente de Estado Democrático pode ser exercido em dois vetores distintos: vertical e horizontal. O sentido vertical, que pressupõe uma hierarquia de interesses e se refere ao controle social geralmente exercido por intermédio de eleições livres, limpas e regulares. O sentido horizontal, que é realizado por meio das instituições em nível de igualdade, está relacionado à tripartição de poderes e aos instrumentos constitucionais de controle entre as instituições representativas do Estado.

Conforme Lima e Ribeiro (2012) o termo governo eletrônico, *e-gov*, surgiu formalmente no 1º Fórum Global sobre Reinvenção do Governo em Washington no ano de 1999 e esteve iminentemente ligado ao contexto de reformas governamentais que visavam a promover maior eficiência da máquina pública. Chahin et al (2004) também relacionam o nascimento do conceito de governo eletrônico associado a um instrumento de impulsão à agenda reformista que pregava melhoria da qualidade e inovação nos serviços públicos, foco no cidadão, orientação para resultados, reestruturação organizacional e redesenho de processos, planejamento estratégico, gestão de desempenho e fortalecimento da capacidade institucional para produção de políticas públicas (CHAHIN et al, 2004).

Por sua vez, Ruediguer (2002), ao definir Governo Eletrônico, explica que a utilização das novas TIC têm potencial para contribuir tanto na melhoria de processos internos das burocracias quanto na relação entre Estado e seu público externo, seja ele fornecedores ou cidadãos.

Imerso no universo de possibilidades oriundas do governo eletrônico está a dimensão do governo móvel. Governo móvel, *m-government* (m-gov) diz respeito a oferta de serviços públicos para plataformas de dispositivos móveis como tablets e celulares. De acordo com Lima (2017), pode ser definido como:

uma estratégia envolvendo a utilização de todos os tipos de tecnologias, serviços, aplicações e dispositivos móveis e sem fio para melhorar os benefícios para as partes envolvidas no governo

eletrônico, incluindo cidadãos, empresas e todas as unidades de governo (LIMA, 2017 p. 34)

Uma das vantagens apresentadas do *m-gov* está justamente relacionada ao seu componente de mobilidade e fácil acesso.

De forma complementar se percebe que alguns serviços móveis podem ser acessados a qualquer hora e em qualquer lugar; permitem a disseminação de informações e serviços a um grande número de pessoas de forma rápida; e, ampliam o canal de comunicação entre Estado e Sociedade principalmente, para a reportação de problemas pelos cidadãos. (AGUIAR, 2010 p. 5)

Por outro lado, os benefícios advindos da utilização de aplicações móveis não são sentidos apenas pela relação Estado e Cidadão, mas também dentro das próprias instâncias governamentais. De acordo com Allazo, Sablón e Iano (2009, p.2) “o *m-government* é um subconjunto do *e-government*, onde o uso de informação e tecnologias modernas permite melhorar as atividades de organizações voltadas para o setor público”.

Assim, nota-se que o governo móvel, além de promover a prestação de serviços públicos e informações à população, constituindo-se como mais um canal de relacionamento entre Estado e Sociedade, também tem o potencial de melhorar internamente a gestão dos recursos públicos, dando a possibilidade aos servidores de uma maior eficiência no exercício de suas atividades (LIMA e RIBEIRO, 2012).

Além da possibilidade de desenvolvimento de aplicações móveis por parte dos órgãos governamentais, também tem sido crescente a criação de aplicativos cívicos por meio de iniciativas próprias da sociedade. Neste debate, ganha importância a disponibilização de dados abertos por parte dos órgãos públicos. Destaca-se a política de dados abertos conduzida pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão – MPDG com a iniciativa do Portal Brasileiro de Dados Abertos (dados.gov.br), que tem o intuito de compilar e disponibilizar informações públicas e, desta forma, promover interlocução entre atores sociais e governo, visando a uma melhor utilização de dados em prol de benefícios para a sociedade.

É a partir da disponibilização contínua e confiável de dados de interesse público que a própria sociedade pode se organizar para a elaboração de dispositivos que contenham a compilação de dados de seu interesse. Este

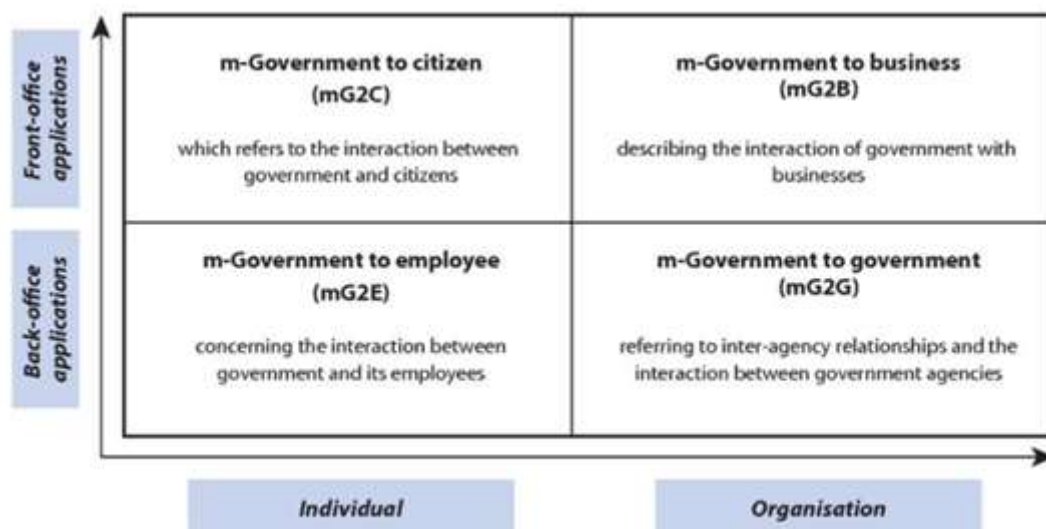
processo possibilita uma maior participação social no planejamento, desenvolvimento e controle das políticas públicas.

Sobre o tema, Lima e Ribeiro (2012) apresentam que a participação social no âmbito dos dados abertos é uma tendência, e a realização de *hackathons* é um exemplo da possibilidade de atuação neste campo. Em um cenário de crise fiscal com orçamentos cada vez mais restritivos, pensar em estratégias de colaboração entre Estado-sociedade para co-produção de aplicações de interesse público é de extrema relevância e elas devem ser consideradas pelos organismos estatais.

Atenta ao cenário de expansão do governo móvel pelos diversos países do globo, a Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico– OCDE, elaborou em 2011 uma publicação versando sobre a temática de *mgovernment*. O estudo intitulado *M-government: mobile technologies for responsive governments and connected societies* apresenta os principais conceitos da área e também exhibe uma compilação de casos de sucesso na utilização de tecnologia para dispositivos móveis pelos governos, constituindo num conjunto de boas práticas para desenvolvimento de aplicações na área de governo eletrônico.

Entre o conceitual exposto na publicação está a tipologia de modelos de conforme a figura 1.

Figura 1 – Tipologia M-Gov



Fonte: Oui-Suk, Uhm (2010) apud OCDE, 2011

As aplicações de m-gov podem ser classificadas quanto ao público para as quais se destinam de quatro formas. A primeira é definida como Governo para Cidadão – G2C, a segunda Governo para Negócios G2B, a terceira Governo para Empregados – G2E, e a última Governo para Governo – G2G.

Os aplicativos mG2C são aqueles voltados para o relacionamento entre Governo diretamente com o cidadão. As aplicações mG2B tem o foco direcionado para interação entre o governo e empresas que constituem o ambiente de negócios, são aplicativos que fornecem informações sobre políticas, regulamentos, formulários, licenças ou impostos que impactam no desenvolvimento de negócios. As soluções voltadas para mG2G estão relacionados às interações entre entidades governamentais podendo ser inter ou intragovernamental. Elas podem auxiliar a coordenação de programas e políticas permitindo uma melhoria nos fluxos de comunicação entre as diversas áreas do governo bem como o compartilhamento de informações e banco de dados transversais. Finalmente, também existem as aplicações G2E, que estão voltadas para os próprios funcionários públicos que atuam nas operações administrativas do Estado. Esses aplicativos são utilizados como ferramentas de gestão que possibilitam treinamento, acesso a fonte de dados e sistemas de informação, e produzem melhoria nas rotinas administrativas com impacto na melhor eficiência e qualidade da prestação de serviços aos cidadãos (OCDE, 2011).

As aplicações do tipo G2C - Governo para Cidadão são divididas em quatro tipos de acordo com o serviço ofertado: informacional, interativa, transacional e cidadã. O primeiro tipo se refere aos aplicativos de cunho informativo e educacionais, e estão relacionados à distribuição de informações gerais aos cidadãos. Caracteriza-se pela disponibilização de informações estáticas ou com pouca possibilidade de interação, porém permite o ganho de economia ao possibilitar a comunicação em tempo real e com ganho de escala entre governo e cidadão.

O segundo tipo diz respeito aos *apps* que ofertam serviços interativos. São caracterizados pela presença de uma comunicação personalizada, com a possibilidade de envio de consultas, solicitação de serviços ou a disponibilização de informações detalhadas direcionadas a públicos específicos. O terceiro tipo de aplicações são os transacionais, estão ligados à possibilidade de interação

comercial entre cidadão e governo a partir de uma comunicação bidirecional. Por este tipo de aplicação é possível realizar transações, pagamentos de impostos, declarações fiscais entre outras atividades, os exemplos mais significativos são as aplicações elaboradas por bancos públicos ou pela Receita Federal. Por último, estão as aplicações de governança e cidadania que permitem o engajamento do cidadão e promovem a participação virtual. Nestes aplicativos os cidadãos podem se conectar as políticas públicas, auxiliando no planejamento, execução e controle. Esta modalidade é uma das peças chave para o governo eletrônico e seu papel de conector entre Sociedade e Estado (OCDE, 2011).

METODOLOGIA

Tendo em vista o universo disperso e fragmentado da agenda de desenvolvimento de aplicações móveis pelo governo federal, optou-se como recorte metodológico a análise restrita aos aplicativos desenvolvidos pela Justiça Eleitoral para o último pleito de 2016. Nesse sentido, o tipo de pesquisa mais adequado foi a utilização de um estudo de caso.

A utilização desse tipo de método permite a análise dos atributos gerais levantados pelas hipóteses de pesquisa, porém, concentrados a um universo mais delimitado. Por meio da análise específica dos casos apresentados é possível identificar no caso concreto os elementos de discussão apontados pela literatura.

A partir da análise dos aplicativos desenvolvidos pela Justiça Eleitoral foi possível apurar o público-alvo destinado e a finalidade da elaboração das aplicações, visando a responder ao problema de pesquisa.

No intuito de auxiliar a discussão dos resultados obtidos, também foi realizado um estudo bibliográfico acerca do recente tema de governo móvel e suas implicações tanto gerenciais quanto político-sociais. A revisão bibliográfica foi etapa importante do processo metodológico, pois propiciou o devido embasamento teórico para realização das análises do estudo de caso.

Como instrumentos de coleta de dados foram utilizados a análise documental, realização de entrevistas com atores-chave e levantamento de dados da avaliação dos aplicativos pelos usuários.

A etapa de levantamento e análise documental consistiu na identificação e leitura dos documentos oficiais elaborados no processo de desenvolvimento dos aplicativos como termos de referência, atas de reuniões, contratos entre outros documentos técnicos destinados. Esta análise buscou a compreender fatos e princípios norteadores ao processo de elaboração de aplicativos governamentais. A compreensão do procedimento administrativo indicou respostas importantes acerca da finalidade do desenvolvimento da aplicação, público-alvo, resultados esperados e embasar uma possível avaliação dos benefícios obtidos ou não com o investimento neste tipo de tecnologia.

Por sua vez, a realização de entrevistas semi-estruturadas foi uma fase relevante para obtenção de dados, pois a partir da entrevista com atores chaves no processo de elaboração, gestores e servidores que atuaram no desenvolvimento dos aplicativos, foi possível encontrar respostas mais diretas e precisas sobre a finalidade do processo, seus objetivos, dificuldades e barreiras enfrentadas e a avaliação dos resultados mensurados.

Finalmente, também foram apurados os dados de avaliação dos usuários dos aplicativos diretamente pela plataforma do “Google play”, e “Apple store”, a fim de identificar a percepção dos usuários sobre a tecnologia adotada, o seu grau de geração de valor, nota geral e número de downloads.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção estão compilados os resultados encontrados a partir do levantamento de dados conforme exposto na metodologia bem como a discussão por meio do diálogo com o referencial teórico.

Trajetória Institucional

A Justiça Eleitoral tem em sua trajetória institucional a marca da inovação. O desenvolvimento da urna eletrônica e o processo de apuração eletrônico desde 1996 representou um desafio de incorporação da tecnologia como suporte

para a prestação de serviços públicos e instrumento de fortalecimento da democracia (TSE, 2014). Em 1996, época da primeira utilização da urna eletrônica, apenas um terço do eleitorado utilizou o novo sistema. A primeira eleição totalmente digital ocorreu apenas em 2000. Já em 2014 uma nova inovação tecnológica foi utilizada, todos os 115 milhões de eleitores realizaram o recadastramento biométrico. A utilização deste novo sistema de identificação visou a garantir maior segurança e confiabilidade no processo eleitoral (TSE, 2016).

O primeiro aplicativo para dispositivo móvel disponibilizado pela Justiça Eleitoral foi desenvolvido em 2014. O aplicativo “*Apuração 2014*” teve objetivo de tornar possível pelo eleitor, o acompanhamento em tempo real dos dados da apuração das eleições de 2014. A aplicação, na época disponível para os sistemas operacionais IOS e Android, possibilitava a visualização dos dados de todo o país e permitia consultas nominais por candidatos, seleção de candidatos favoritos para acompanhamento, bem como a indicação dos eleitos em cada pleito. A iniciativa obteve bastante sucesso, tornando-se em alguns momentos do sábado anterior as eleições uma das aplicações mais baixadas no site da *Apple Store*¹. A oferta da aplicação constituiu opção a mais dentre as alternativas já ofertadas de divulgação dos resultados. Complementarmente ao aplicativo, também foram disponibilizados um software de consulta dos dados via web, o “*DivulgaWeb*”, que prescindia da necessidade de instalação; e o “*Divulga*” (versão desktop), que permitia consultas mais completas e também a possibilidade de exportação dos dados em formatos PDF e CSV (TSE, 2014). Percebe-se, deste modo, que as ações de governo móvel estão inseridas dentro da própria temática do governo eletrônico e apresentam-se como um formato de complementação, conforme apontado por Aguiar (2012).

Alinhado ao cenário de expansão das redes de comunicação móvel e ao processo de maior interação via utilização de aplicações, para as eleições de 2016 foram desenvolvidos e ofertados pelo TSE 10 aplicações orientadas para dispositivos móveis. São eles os aplicativos: “*Eleições 2016*”, “*Onde votar ou justificar*”, “*Pardal – Denúncias*”, “*Resultados*”, “*Boletim na mão*”, “*Mesários*”, “*Agenda JE*”, “*JE processos*”, “*Candidaturas*”, “*QRUEL*”.

¹ TSE, 2014. <http://www.tse.jus.br/imprensa/noticias-tse/2014/Outubro/2014capuracao-2014201d-e-aplicativo-gratuito-mais-baixado-na-apple-store>

A partir da verificação dos novos aplicativos lançados pela JE da eleição de 2014 para 2016, é nítido o ganho de importância dessa plataforma e a variedade das possibilidades de interações disponibilizadas. Constata-se a continuidade do software de apuração, sinal de sucesso da ferramenta como instrumento de prestação de contas e transparência do processo de apuração eleitoral. Entretanto o avanço na oferta de outras modalidades de softwares representa uma conscientização institucional do papel e potencial do governo móvel como uma estratégia de relacionamento com os cidadãos. As aplicações desenvolvidas em 2016 permitem mais do que apenas o acompanhamento dos resultados eleitorais, também possibilitam a consulta a informações de interesse público, acesso a prestação de serviços, acompanhamento de processos, instrução e treinamento, e por fim, são capazes de ampliar a participação ativa do cidadão através do recebimento de denúncias.

Mapeamento dos aplicativos

Consoante ao segundo objetivo específico do trabalho foram identificadas 10 aplicações orientadas para dispositivos móveis que visaram atender as necessidades do pleito eleitoral de 2016. São eles os aplicativos: “Eleições 2016”, “Onde votar ou justificar”, “Pardal – Denúncias”, “Resultados”, “Boletim na mão”, “Mesários”, “Agenda JE”, “JE processos”, “Candidaturas” e “QRUEL”. Todos os aplicativos possuem o link de acesso centralizados em uma mesma página web oficial do TSE (<http://www.tse.jus.br/eleitor-e-eleicoes/eleicoes/eleicoes-anteriores/eleicoes-2016/votacao-e-resultados/aplicativos-justica-eleitoral>) que está vinculada ao diretório “Eleições 2016”, o que facilita a busca pelo cidadão.

- Eleições 2016

Pode ser apontado como o aplicativo-base para as Eleições de 2016. Ele funciona como um “agregador”, pois permite, a partir dele, o acesso a todos os outros aplicativos produzidos pelo TSE para as eleições. Nele também são apresentadas informações gerais como situação eleitoral; dados para votação como data, horário, cargos em pleito; justificativa, proibições e permissões sobre manifestação e transporte do eleitor no dia da eleição e informações sobre

propaganda eleitoral e sobre a apuração dos resultados e suas formas de acompanhamento. Também é possível acessar, no aplicativo, notícias atualizadas da justiça eleitoral, com a opção de filtro da fonte de informação, e o contato dos órgãos eleitorais nacional e regionais, assim como o link para os perfis institucionais nas redes sociais. Por fim, também apresenta um campo para acesso aos vídeos institucionais do programa “Brasil Eleitor”. Possui a possibilidade de acesso *offline* de alguns campos como dados gerais lista de telefones. Já os campos que vinculam às notícias oficiais da justiça eleitoral, bem como o acesso a redes sociais e vídeos institucionais, necessitam de utilização da internet.

Percebe-se que boa parte das informações disponibilizadas no *app* são as mesmas divulgadas no sítio oficial ou em programas televisivos e visam promover a conscientização do cidadão sobre os temas afetos à Justiça Eleitoral e à eleição especificamente. Desta forma, o aplicativo em questão é um canal a mais de comunicação junto ao cidadão.

Em que pese o ponto positivo da divulgação de notícias para conscientização acerca da necessidade de regularidade eleitoral do eleitor, o *app* não apresenta um campo para consulta direta da situação de regularidade do título por parte dos interessados, apenas recomendando a consulta no sítio eletrônico ou busca por informação no cartório eleitoral.

Sobre a possibilidade de consulta da situação eleitoral, salienta-se que existe disponível o aplicativo “Consultar Título Local Votação”, não produzido pela Justiça Eleitoral, produzido por um desenvolvedor privado “Air App” a partir de dados abertos disponíveis, que é capaz de realizar esta consulta de regularidade do título.

Isto posto, sugere-se que para as próximas edições do *app* “Eleições” possa haver maior integração de dados entre as plataformas de sítio *online* e *mobile*, no intuito de promover a oferta de serviços mais completos ao usuário otimizando a usabilidade da aplicação.

- Onde votar ou justificar

O aplicativo "Onde votar ou justificar" tem como objetivo informar o eleitor sobre o endereço de seu local de votação ou os postos de justificativa de

votação, para aqueles eleitores que estejam fora de seu domicílio eleitoral. A ferramenta é importante pois os eleitores somente podem comparecer e realizar a votação nas urnas em que estiverem cadastradas o título de eleitor.

Desta forma, o *app* surge como um instrumento para consulta rápida e fácil do local de votação, possibilitando ao eleitor uma organização prévia para o dia da eleição o que facilita a logística do processo eleitoral.

Contudo, a consulta disponível pela aplicação é a mesma que pode ser obtida pelo sítio eletrônico, e para realizar a consulta via *app* também é necessário estar conectado à internet. De acordo com a literatura, (OCDE, 2011) uma das principais vantagens da utilização de governo móvel é a possibilidade de ganhos de mobilidade e de acesso instantâneo via *smartphones*. Uma utilização mais eficiente desta tecnologia poderia prever a possibilidade de acesso ao banco de dados *off-line* ou também o uso de dados de geolocalização para poder indicar ao eleitor a distância até o seu local de votação ou até mesmo promover o compartilhamento desses dados com outras plataformas e aplicativos de mobilidade que integrem a melhor rota ou até mesmo o melhor meio de transporte para chegar até o destino. É inegável que a possibilidade de consulta via acesso por telefone celular promove um ganho de mobilidade e permite a consulta instantânea ao eleitor ou colaboradores que atuam nas eleições, entretanto é importante atentar-se para as oportunidades de utilização da tecnologia móvel e as suas possibilidades de benefícios ainda inexploradas.

- Pardal – Denúncias

O aplicativo *Pardal* serve como um canal de denúncias em que é possível aos cidadãos notificar as autoridades eleitorais sobre irregularidades e não conformidades ocorridas nas campanhas. Por meio da aplicação o cidadão pode enviar uma foto tirada do seu celular e enviar as evidências de inconformidade diretamente para a Justiça Eleitoral no estado ou município que poderá fazer a análise da denúncia e realizar as providências necessárias para notificação da infração.

A ferramenta que está diretamente relacionada aos conceitos de *m-government* debatidos pela literatura, pois através da utilização da tecnologia, promove um empoderamento social e aperfeiçoa os canais de participação e

integração Estado e Sociedade. O cidadão é capaz de participar ativamente da fiscalização do processo eleitoral utilizando a aplicação móvel. Além de ampliar a possibilidade de participação, a efetividade da solução também advém de que em um ambiente de ampliação e fortalecimento da atividade fiscalizatória a coibição tácita da possibilidade de infração é maior. Ou seja, quanto maior a possibilidade de fiscalização, menores são as chances de ocorrer as irregularidades, uma vez que a possibilidade de reconhecimento da infração e denúncia é ampliada. Assim verifica-se que esta ferramenta contribui para uma maior eficácia da *accountability* vertical, conforme exposto por O'Donnell (1998), no sentido que proporciona a realização de eleições mais justas e colabora para o controle de ilicitudes de agentes pleiteantes aos cargos representativos.

- Resultados:

O aplicativo *Resultados* foi o primeiro desenvolvido pela Justiça Eleitoral. Foi lançado em 2014, com o intuito de promover a divulgação e acompanhamento da apuração de votos, em tempo real, diretamente do sistema de apuração da justiça eleitoral, também por meio de celulares e *tablets*. O *app* permite a navegação personalizada com consulta nominal de candidatos, seleção de favoritos, filtros para seleção de informações como ano da eleição, tipo da eleição (ordinária ou suplementar), abrangência (estado ou município), turno da votação e cargo em disputa.

Também é possível acompanhar e conferir os candidatos eleitos, ou conhecer aqueles que foram selecionados para o segundo turno; quantitativo de eleitores que compareceram à votação; ver detalhes da totalização dos votos (brancos, nulos, legenda e nominais) e comparar porcentagens e números da eleição. Para o acesso às consultas do aplicativo é necessária a utilização de internet e é possível o compartilhamento dos dados acessados pelo aplicativo em outras plataformas ou redes sociais.

Os dados disponíveis no *app* são alimentados juntamente com o processo de apuração e totalização de votos e ficam disponíveis para acompanhamento da população com estatísticas e resultados decorrentes da eleição. De acordo com o código eleitoral brasileiro, podem ocorrer novas eleições suplementares em virtude da anulação do pleito por irregularidades sentenciadas pela justiça

eleitoral. Nesses casos, os dados das novas eleições são acrescentados em versões atualizadas do software.

Percebe-se, desta forma, que a aplicação de acompanhamento de resultados e apuração de votos, que inicialmente possuía apenas a função de divulgação de informações no momento da apuração, agrega maiores funcionalidades em cada nova versão atualizada e apresenta-se como um repositório de dados e informações das eleições de cada processo eleitoral a qual está vinculada. Isso representa um amadurecimento do processo de elaboração de aplicações móveis pela justiça eleitoral em seu aprimoramento de expertise a cada novo projeto de realização das eleições.

- Boletim na mão

O aplicativo *Boletim na mão* permite ao eleitor conferir o resultado de qualquer seção eleitoral utilizando a tecnologia do código de barras bidimensional (QR Code), que pode ser escaneado por meio da câmera fotográfica dos celulares. Desta forma é possível acessar de maneira rápida e confiável as informações constantes nos Boletins de Urnas (BU), que também são impressos após o encerramento da votação e divulgados em quadros de aviso nas seções eleitorais.

A disponibilização dessa aplicação possibilita maior facilidade e agilidade na conferência dos resultados eleitorais por meio dos boletins de urnas que é realizada por representantes de partidos políticos ou pela população em geral e representa a ampliação e eficiência de um serviço de *accountability* do processo eleitoral. Pode ser considerada uma inovação alinhada às boas práticas de governo móvel, pois amplia e melhora um serviço ofertado a partir da adoção da tecnologia disponível para aparelhos móveis.

- Mesários

Esta aplicação móvel é ferramenta educacional que permite a capacitação de cerca de dois milhões de mesários que participam do processo eleitoral. Nele são dispostos conteúdos para acesso *off-line* e também algumas funcionalidades complementares para acesso *online*. O material educativo apresenta

informações sobre o papel dos mesários, orientações e dicas sobre o dia das eleições, datas importantes e também um *quiz* para teste de aprendizagem dos conteúdos. Visando um maior aprofundamento do tema, o aplicativo também permite um link para o download do manual do mesário. Apesar da proposta didática de apresentação das informações, como uma estratégia complementar na formação dos mesários e demais colaboradores que participam da rotina no dia das eleições, a ferramenta ainda carece de maiores recursos de mídias como vídeos, apresentações e tutoriais.

- Agenda JE

O aplicativo funciona como uma espécie de calendário que contabiliza todos os eventos relacionados ao processo eleitoral para as eleições municipais de 2016, que inicia em 2015 até 2017. Podem ser consultadas as datas em dois calendários distintos: “Calendário Eleitoral 2016” e “Calendário da Transparência”, uma inovação para as Eleições 2016, especifica as datas dos eventos relacionados a fiscalização do sistema de votação e auditoria das urnas, conforme estipulado pela Resolução TSE nº 23.460 de 15 de dezembro de 2015. Entre as funcionalidades da ferramenta, destaca-se a possibilidade de filtros das fontes de dados, por estado ou nacional, e também a possibilidade de notificação aos usuários sobre os acontecimentos em andamento. Por fim, também se destaca a possibilidade de alterar as configurações de fontes, o que promove maior acessibilidade aos usuários com algum tipo de limitação visual.

- JE processos

A solução *JE Processos* possibilita a consulta e acompanhamento de processos em trâmite no Sistema de Acompanhamento Processual e do Processo Judicial Eletrônico. Possui apenas caráter meramente informativo, não podendo ser utilizado como notificação oficial de prazos e movimentações processuais. Entre as informações disponíveis estão os andamentos processuais, relator do caso, origem, ementa, partes e advogados, decisões e publicações do processo. O aplicativo utiliza dados de geolocalização do usuário para filtrar o tribunal eleitoral em que será realizada a busca. Também permite a

personalização do acesso com a possibilidade de adicionar processos aos favoritos para visualização em uma lista customizada.

- Candidaturas 2016

O *app Candidaturas* tem como objetivo disponibilizar informações dos candidatos e permitir o acompanhamento dos conteúdos para os eleitores interessados. É ferramenta de comunicação que visa a dar maior transparência às informações das candidaturas e aprimorar o acompanhamento das prestações de contas. Os dados disponíveis são: nome completo do candidato, nome escolhido para a urna, número, situação do registro de candidatura, cargo, partido, coligação e também um endereço para o sítio eletrônico próprio do candidato. O aplicativo, que é uma versão *mobile* de informações que já eram prestadas pelo sítio eletrônico da justiça eleitoral, já havia sido elaborado para as eleições gerais de 2014 e teve a disponibilização continuada no pleito de 2016, o que pode representar um amadurecimento e estabilidade da adoção da plataforma móvel como instrumento eficaz para ampliação do acesso à informação de dados eleitorais de interesse público.

- QRUEL (preparação das urnas)

O aplicativo elaborado para uso interno da justiça eleitoral representa inovação na utilização de governo móvel como instrumento para maior eficiência da administração pública. Com a utilização do *app*, o servidor da justiça eleitoral faz uma checagem do sistema da urna gerando um código bidimensional (*QR Code*), que é fotografado e pode ser enviado para os tribunais regionais, que em tempo real possuem as informações necessárias para substituição das urnas defeituosas. A utilização da tecnologia *QR Code* via dispositivo móvel melhora fluxos de comunicação e possibilita uma reação mais rápida e eficiente da administração para os problemas identificados.

Mapa dos aplicativos

No *Quadro I – Mapa dos aplicativos TSE – Eleições 2016*, estão resumidas as principais informações sobre aplicações elaboradas pela justiça

eleitoral para o pleito de 2016. É possível verificar, que de forma geral, os *apps* foram avaliados positivamente pelos usuários, segundo informações da *Play Store*. Todos obtiveram média de avaliação superior a 3 estrelas (razoável) e 3 de 7, ou seja, cerca de 42%, obtiveram avaliação igual ou superior a 4 estrelas (gostei). Ainda sobre a avaliação pelos usuários, constata-se que o aplicativo “Mesários” foi aquele que possuiu o maior número de avaliações proporcional ao número de downloads e também obteve a maior nota de satisfação (4,6) sendo neste critério o mais bem recebido pelo seu público.

Apenas o *app Resultados* superou a marca de 1 milhão de downloads, o que sugere boa recepção de sua funcionalidade junto ao público alvo. Ou seja, o cidadão interessado no acompanhamento da apuração de votos escolheu a via *mobile* como uma alternativa atraente. Parte do bom desempenho do número de downloads pode ser derivada da maturidade da aplicação e do conhecimento pelo público, uma vez que aplicações de apurações de resultados já haviam sido utilizadas em eleições anteriores. Desta forma também é possível depreender a aprovação do público na continuidade de utilização da plataforma móvel para acompanhamento dos resultados eleitorais.

A segunda aplicação mais baixada foi o *app Eleições 2016*”. Trata-se do aplicativo geral que possibilita o acesso a todos os demais, e é também o que apresenta a maior gama de funcionalidades. Também se destacam pelo número de downloads os *apps Onde votar e justificar, Candidaturas e Pardal*, que tiveram um número de download acima de 100.000, o que representa uma boa percepção de utilidade para essas aplicações.

Sobre o quesito tamanho, constata-se que as aplicações disponibilizadas necessitam de pouco espaço, todas abaixo de 20 MB, fator este que amplia a acessibilidade à aplicação, tendo em vista a possibilidade de download para celulares com pouco espaço de memória. Já sobre a definição das categorias, pode-se averiguar que não existe padronização para classificação dos aplicativos. A inclusão em categorias díspares ou desconexas com o objeto da aplicação pode dificultar ao usuário a correta localização do *app*. Entretanto, deve-se salientar que a categorização de aplicativos governamentais é um dilema persistente também para outras organizações uma vez que inexiste uma categoria específica ou afim para este tipo de classificação, o que representa uma deficiência das lojas de aplicações.

Quadro I - Mapa dos aplicativos do TSE 2016

APLICATIVO	Nº DE DOWNLOADS	AVALIAÇÃO PLAY STORE	TAMANHO	Nº DE AVALIAÇÕES	CATEGORIA	PERÍODO DE UTILIZAÇÃO	FUNCIONALIDADES
Eleições 2016	500.000 a 1.000.000	4,1	6,46 MB	822	Comunicação	Período eleitoral	- Seleção de filtros; - Acesso off-line; - Integração com redes sociais; - Conteúdo de mídias e audiovisual
Onde votar ou justificar	100.000 a 500.000	3,7	6,25 MB	653	Ferramentas	Período eleitoral até o dia da eleição	- Acesso personalizado para consultas
Pardal – Denúncias	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	Período eleitoral	- Envio de fotos; - Conteúdo interativo
Resultados	1.000.000 a 5.000.000	3,5	12,24 MB	9321	Ferramentas	A partir do dia da eleição	- Seleção de filtros; - Acesso personalizado para consultas; - Integração com redes sociais
Boletim na mão	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	Dia da eleição	- Utilização de tecnologia QRCode
Mesários	10.000 a 50.000	4,6	11,77 MB	1030	Produtividade	Preparação eleitoral	- Acesso off-line; - Conteúdo educativo
Agenda JE	10.000 a 50.000	4,4	12,54 MB	109	Social	Ano eleitoral e prestação de contas	- Seleção de filtros; - Acesso off-line
JE processos	10.000 a 50.000	3,3	18,72 MB	101	Produtividade	Permanente	- Seleção de filtros; - Acesso personalizado para consultas
Candidaturas	100.000 a 500.000	3,3	10,41 MB	1538	Comunicação	Período eleitoral	- Seleção de filtros
QRUEL	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	Preparação eleitoral	- Utilização de tecnologia QRCode

Fonte: Elaboração própria. *S/I representam campos sem informação.

Outra coluna de análise apresentada no Quadro I foi o período de utilização da aplicação. Em virtude do escopo bem definido, os aplicativos foram desenvolvidos visando a utilização nas eleições municipais de 2016, verificou-se que a grande maioria dos *apps* estavam focalizados para utilização durante o período eleitoral, e desta maneira cumprem o seu papel. Entretanto algumas aplicações como *JE processos* e o *app Resultados* possuem o tempo de duração contínuo, pois possibilitam a consulta de dados mesmo após o período eleitoral. Em relação ao *app Resultados* é válido frisar que ele sofreu algumas atualizações decorrentes das necessidades de realizações de eleições suplementares em alguns estados e municípios.

Por fim, acerca das funcionalidades apresentadas pelas aplicações para dispositivos móveis desenvolvidas, constatou-se que boa parte apresenta conteúdos informativos ou serviços que também estão disponibilizados em outros canais, e servem como uma ampliação da modalidade de comunicação ao cidadão. Como valor agregador oriundo da mobilidade decorrente da utilização de plataforma em dispositivos móveis destacam-se a possibilidade de acesso de conteúdos *off-line* como ocorrido nos *apps Eleições 2016* e *Mesários*; a possibilidade de personalização de conteúdos tal qual acontece nos *apps Onde votar e justificar, Resultados* e *JE Processos*; utilização de tecnologia *QRCode* como nos aplicativos *Boletim na mão* e *QRUEL*; capacidade de integração ou compartilhamento em redes sociais, conforme os *apps Eleições 2016* e *Resultados*; e por último, a possibilidade de interação com os próprios órgãos públicos e envio de mídias dos dispositivos como ocorrido no *app Pardal*. Finalmente, também se destaca que a quase totalidade das aplicações disponíveis permite algum tipo de filtro ou seleção de dados, o que proporciona uma navegação mais customizada ao usuário e também acrescenta um maior benefício pela utilização da tecnologia para dispositivos móveis, pois segundo OCDE (2011), a possibilidade de personalização de serviços é um dos principais benefícios da utilização de m-gov.

Categorização dos aplicativos

Conforme exposto no referencial teórico, de acordo com a OCDE (2011) os aplicativos de *m-government* podem ser classificados quanto ao seu público alvo de quatro formas: a) Governo para Cidadão – G2C, b) Governo para Governo – G2G, c) Governo para Negócios – G2B, e d) Governo para Empregados – G2E.

Por sua vez, a classificação de governo móvel do tipo governo para cidadãos G2C pode ser desmembrada em quatro categorias de aplicações: informacional ou educativa, interativos, transacionais e governança e cidadania. O Quadro II apresenta a classificação das aplicações desenvolvidas pelo TSE para as eleições de 2016 de acordo com a tipologia apresentada.

Quadro II – Classificação dos Aplicativos TSE 2016

APLICATIVO	PÚBLICO	CONTEÚDO
Eleições 2016	G2C	Interativo
Onde votar ou justificar	G2C	Interativo
Pardal – Denúncias	G2C	Cidadania
Resultados	G2C	Interativo
Boletim na mão	G2C	Interativo
Mesários	G2E / G2C	Educativo
Agenda JE	G2C	Interativo
JE processos	G2C	Interativo
Candidaturas	G2C	Interativo
QRUEL (verificação das urnas)	G2E	(Aplicativo interno)

Fonte: Elaboração própria.

A partir do quadro apresentado, depreende-se que a quase totalidade dos aplicativos desenvolvidos, cerca de 90%, enquadra-se na categoria G2C. Isso demonstra a orientação da organização em ofertar soluções que visam a atender diretamente demandas da população interessada. O foco da utilização de *m-gov* está na ampliação de canais de acesso a serviços e informações pelo cidadão.

Todavia, o potencial de utilização de governo móvel também foi explorado em outras áreas. O *app* QRUEL é um típico caso de G2E, em que uma aplicação é desenvolvida visando à utilização pelos próprios empregados da organização no intuito de se obter maiores ganhos de eficiência na prestação do serviço ou atividade. É um aplicativo que se vale da tecnologia móvel para envio de dados e melhoria nos fluxos de informação corporativos promovendo um tempo de

resposta a problemas mais eficiente. De acordo com OCDE (2011) entre os benefícios da utilização de ferramentas m-gov para os governos está o ganho de mobilidade e onipresença. Este atributo permite a vantagem de os agentes do Estado poderem trabalhar de forma padronizada utilizando “o mesmo tipo de dispositivos, independentemente da distância, tempo, lugar e condições naturais diversas, especialmente relevantes para segurança pública e gerenciamento de emergências” (OCDE, 2011, p. 40, **tradução nossa**).

Em relação ao aplicativo *Mesários*, vislumbrou-se um duplo enquadramento no modelo proposto, uma vez que ele funciona como um *app* G2E na medida que possibilita o treinamento de colaboradores que participam das atividades eleitorais, mas que também são cidadãos interessados. O aplicativo está disponível para download por qualquer pessoa e apresenta informações gerais sobre os procedimentos adequados a serem realizados no dia das eleições, podendo, dessa maneira, ser também classificado como G2C.

Sobre os aplicativos classificados como G2C, verifica-se a predominância dos *apps* do tipo Interativo. Apesar de grande parte do conteúdo das plataformas serem informacionais, as aplicações possibilitam a utilização de filtros ou customização de acesso o que proporciona uma experiência mais interativa e personalizada para o cidadão. Assim, por mais que o conteúdo apresentado possa estar disponível em outro canal, a utilização de aplicativos para uso móvel agrega outras funcionalidades que as diferencia do modelo convencional de veiculação de informação.

Destaca-se também a presença de aplicações educativas, *app Mesários*, o que demonstra a percepção do potencial de capilaridade que o uso de governo móvel pode contribuir. Por fim, também é válido salientar a existência de uma aplicação do tipo “governança e cidadania”, o *app Parda!*. Um dos principais desafios do *m-gov* é justamente conseguir propiciar novos espaços de interação governo cidadão ampliando o seu poder de participação e colaboração. Neste sentido, a solução apresenta-se bastante exitosa contribuindo para resultados práticos na área de controle social e combate a irregularidades fortalecendo mecanismos institucionais de *accountability* vertical (O’Donnell, 1998).

Para OCDE (2011) o m-gov oferece uma possibilidade inovadora de aumentar a capacidade estatal para a melhoria ou incremento dos serviços públicos, ampliar a participação ativa dos cidadãos, incentivar a participação do

governo no comércio eletrônico e fiscalização e também melhorar as operações internas das rotinas administrativas do governo. Desta forma, pode-se observar que o catálogo de aplicativos disponibilizados pelo TSE nas eleições de 2016 compreende boa parte do potencial de benefícios desta modalidade de governo eletrônico.

CONCLUSÕES

O governo móvel como subcategoria do governo eletrônico está associado à utilização de TIC orientadas para plataformas de dispositivos móveis como *tablets* e celulares, em especial *smartphones*. Imerso nesta seara está a crescente produção por organismos governamentais de aplicações voltadas para utilização nesses dispositivos portáteis.

Entre as vantagens e benefícios da utilização desse tipo de plataforma estão: a possibilidade de maior capilaridade e expansão dos serviços públicos devido a maior penetração dos dispositivos móveis na sociedade, a facilidade de acesso e navegação decorrente da melhor interoperabilidade dos aplicativos para o cidadão, menor custo para desenvolvimento de softwares para dispositivos móveis, melhor acessibilidade dos serviços, maior disponibilidade dos serviços e aumento da capacidade de atendimento, ganhos de escala, economicidade, maior interação com o público alvo e potencial de ganhos de eficiência e qualidade na prestação e oferta de serviços.

Diante da expansão da oferta de aplicativos eletrônicos governamentais e da imensa capacidade de ganhos oriundas de sua utilização, a problemática debatida neste estudo foi se a produção de aplicativos governamentais pode ser compreendida como uma inovação com foco no cidadão ou está orientada para a busca por maior eficiência organizacional, dentro de um contexto de governo gerencial.

Tendo como recorte metodológico o estudo de caso dos aplicativos desenvolvidos pela Justiça Eleitoral para as eleições de 2016 os resultados encontrados indicam que a adoção da tecnologia de aplicações para dispositivos portáteis teve seu foco prioritário no atendimento de demandas voltadas para o consumo de serviços pelos cidadãos. Entretanto, também foi reconhecido e utilizado o potencial das aplicações para uso próprio da organização, visando a

melhoria de processos internos. Desta maneira, é possível concluir, em consonância ao disposto por Ruediguer (2002) e OECD (2011), que a aplicação ferramentas de *m-gov* pode estar destinada tanto ao público externo quanto interno as organizações de maneira não excludente, estando a priorização do público alvo da aplicação relacionada aos objetivos estratégicos de cada instituição.

Destaca-se que a adoção de aplicativos móveis no caso da Justiça Eleitoral apresentou resultados positivos. A utilização desta tecnologia possibilitou um incremento democrático através do aumento da transparência de dados, sejam eles relativos às candidaturas, processos eleitorais ou resultados das apurações. Também permitiu maior participação cidadã com o aumento de canais de interação assim como de mecanismos fiscalizatórios. Pôde ser utilizada como ferramenta educacional aprimorando o treinamento de colaboradores e, conseqüentemente, melhorando a prestação dos serviços eleitorais. E ainda serviu como instrumento para o aumento de comodidade aos cidadãos fornecendo informações e serviços disponíveis a qualquer hora e lugar na tela de *smartphones* ou *tablets* reduzindo possíveis custos de deslocamentos e acesso a informações por outros canais.

Entre as principais limitações encontradas para a elaboração do trabalho destacam-se: a indisponibilidade de algumas fontes de dados, como dados das aplicações que são descontinuadas ou retiradas das lojas de download, e a ainda precária metodologia de avaliação destas tecnologias.

A avaliação desta modalidade de inovação ainda é uma dificuldade presente tanto na literatura, que ainda possui escassa produção sobre critérios e metodologias, quanto para as próprias organizações que elaboram e ofertam as aplicações. Assim sendo, a recomendação para próximos trabalhos é a possibilidade de mensuração dos resultados das aplicações por meio de métodos objetivos e quantificáveis. Com o advento de metodologias de avaliação a averiguação dos impactos e benefícios decorrentes dessas aplicações poderá se fazer mais transparente e preciso.

Desta forma, este trabalho teve como um de seus propósitos contribuir para uma avaliação formativa do desenvolvimento de *apps* pela Justiça Eleitoral, tendo em vista que nas próximas eleições de 2018 haverá o lançamento de novas aplicações.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRUCIO, Fernando Luiz. **O impacto do modelo gerencial na administração pública**: um breve estudo sobre a experiência internacional recente. 52 p. Cadernos ENAP; n. 10. 1997

AGUIAR, Everson L. **Levantamento de ações de governo móvel no Brasil**. I n: 2ª Conferência Web W3C Brasil, São Paulo. 2010.

AGUIAR, Everson L. **Governança eletrônica móvel no Brasil**: situação atual e perspectivas. In: XVII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Cartagena, Colombia, 30 oct. - 2 Nov. 2012

ALLAZO, Edwar Andres Velarde; SABLÓN, Vicente Idalberto Becerra Sablón; IANO, Yuzo. Aplicações Governamentais para TV Digital Móvel usando Ginga NCL. In: **Revista de Radiodifusão**, v. 3, n. 03, Setembro de 2009. Disponível em: <<http://www.set.com.br/revistaelectronica/radiodifusao/index.php/revistaderadiodifusao/article/view/17/18>>. Acesso em: 29 jul. 2017.

ANDRADE, Maurício Arantes de. **Governança de TI**: o caso do m-government do Estado de São Paulo. Dissertação de mestrado em Gestão de Políticas Públicas. FGV. São Paulo, 2015.

BRASIL TSE. Sítio eletrônico 2014. <http://www.tse.jus.br/imprensa/noticias-tse/2014/Outubro/2014capuracao-2014201d-e-aplicativo-gratuito-mais-baixado-na-apple-store>. acesso em 2 de setembro de 2017.

CHAHIN, Ali et al. **E-gov.br – a próxima revolução brasileira**. Parte I: Visão geral do governo eletrônico no Brasil e no mundo. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DINIZ, Eduardo H.; et al. **O governo eletrônico no Brasil**: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. Revista de Administração Pública RAP, Rio de Janeiro: FGV, 2348. 2009.

HANADA, L. **Serviços de Governo em Dispositivos Móveis**: oportunidades e barreiras. Dissertação de mestrado. Instituto Coppead de Administração. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2015.

KUSHCHU, I.; YU, B. **Evaluating mobility for citizens**. Niigata: mGovLab – International University of Japan, 2004.

HUY, N. P. and D. VAN THANH, **Evaluation of mobile app paradigms**, in Proceedings of the International Conference on Advances in Mobile Computing and Multimedia, ser. MoMM. ACM, 2012, pp. 25-30

LANZA, Beatriz Barreto Brasileiro. **Dinâmica de relacionamento entre atores de projetos governamentais**: o caso do M-GOV do Paraná. 2011. 148 f. Dissertação (Mestrado em Administração). Pontífca Universidade Católica do Paraná, Curitiba.

LIMA, Cíntia Caldas Bacelar de. **Aplicativos móveis de interesse público: limites e possibilidades para a cidadania no Brasil**. Dissertação (Mestrado). Universidade de Brasília. Programa e pós-graduação em comunicação. Brasília, 2017.

LIMA, Pedro Calixto Alves de; RIBEIRO, Thiago Thales. **Mobile government: utilização de dispositivos móveis para aproximação do cidadão e governo**. In: Congresso CONSAD de Gestão Pública, 5, 2012, Brasília.

MOUMANE, K, Idri A, Abran A. **Usability evaluation of mobile applications using ISO 9241 and ISO 25062 standards**. *SpringerPlus*. 2016; 5:548. doi:10.1186/s40064-016-2171-z.

RUEDIGER, Marco Aurélio. **Governo Eletrônico ou Governança Eletrônica - Conceitos Alternativos no Uso das Tecnologias de Informação para o Provimento de Acesso Cívico aos Mecanismos de Governo e da Reforma do Estado**. VII Congresso del CLAD. 2002. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/29564-29580-1-PB.pdf>>. Acesso em: 03 ago. 2017.

OCDE, Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (International Telecommunication Union). **M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies**, OECD Publishing. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264118706-en>, 2011. Acesso em 04 de setembro de 2017.

O'DONNELL, Guillermo. Accountability horizontal e novas poliarquias. **Lua Nova**, São Paulo, n. 44, p. 27-54, 1998. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-64451998000200003&lng=en&nrm=iso>. access on 28 Jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-64451998000200003>.

OLIVEIRA, Luiz Guilherme de. **Inovação no setor público: uma reflexão a partir das experiências premiadas no Concurso Inovação na Gestão Pública Federal** / Luiz Guilherme de Oliveira, Rafael Liberal Ferreira de Santana e Vanessa Cabral Gomes. — Brasília: ENAP, 2014. 61p.

PINHO, José Antonio Gomes de; SACRAMENTO, Ana Rita Silva. Accountability: já podemos traduzi-la para o português?. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 6, p. 1343-1368, Dec. 2009. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122009000600006&lng=en&nrm=iso>. access on 28 Jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122009000600006>.

Moizés Ferreira Borba Filho

Moizés Ferreira Borba Filho

É Analista Judiciário, Área Administrativa do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), Bacharel em História (2008), Bacharel em Gestão de Políticas Públicas (2014), Especialista em Gestão Pública (2009), Mestre em Política e Gestão em Ciência, Tecnologia e Inovação em Saúde (2015).

E-mail: moizes.borba@tse.jus.br

Tel: 61 3030-8135.