



## **LEVANTAMENTO DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA BRASILEIRA DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO**

SAMUEL LOCH

Graduando do Curso de Administração  
Universidade Estadual do Paraná – Campus de Campo Mourão  
samuelloch99@gmail.com

JULIANO DOMINGUES DA SILVA

Mestre e Doutorando em Administração  
Universidade Estadual de Maringá  
jdsilva2@uem.com

ADALBERTO DIAS DE SOUZA

Mestre e Doutor em Administração, Doutor em Geografia  
Universidade Estadual do Paraná – Campus de Campo Mourão  
ad.unespar@gmail.com

**RESUMO** - Os resultados apresentados neste artigo fazem parte de um projeto iniciação científica com foco na qualidade da gestão do relacionamento com o cidadão. O presente artigo tem por objetivo descrever os resultados preliminares do projeto que foi a revisão de literatura que aborda qualquer temática dentro do escopo 'relacionamento com o cidadão'. A base de dados da pesquisa foi constituída a partir de todos os artigos que trataram do tema relacionamento com o cidadão na base de dados da Capes no período de 2000 a 2017. As palavras-chaves utilizadas na busca foram: 'relacionamento', e 'cidadão'. Ao final da busca, foram selecionados 44 trabalhos. Por meio da leitura e análise do resumo desses trabalhos foi possível identificar como o relacionamento com o cidadão é retratado na literatura científica brasileira. Como resultado, quatro áreas estratégicas da gestão pública foram identificadas: (i) gestão do relacionamento (TIC's e e-gov, novos modelos de gestão e marketing público); (ii) poder local; (iii) saúde pública e assistência social; e (iv) coprodução de bens públicos. Como resultado desses achados, foram apresentadas algumas considerações sobre a gestão do relacionamento com o cidadão e suas implicações na administração pública.

**Palavras-chave:** Gestão do Relacionamento com o Cidadão; Administração Pública; Governo.

**ABSTRACT** - The results presented in this article are part of a scientific initiation project focusing on the quality of Citizen Relationship Management. We aim is show the preliminary results of this project to fulfill the phase of the literature review on 'relationship with the citizen'. The research database was constituted from all articles that dealt with the issue of the relationship with the citizen in the Capes database from 2000 to 2017. The keywords used in the search were: 'relationship', and 'citizen'. At the end of the search, 45 papers were selected. Through the reading and analysis of the abstract of these works, it was possible to identify how the relationship with the citizen is portrayed in Brazilian scientific literature. As a result, four strategic areas of public management were identified: (i) relationship management (ICTs and e-gov, new management models and public marketing); (ii) local power; (iii) public health and social assistance; and (iv) coproduction of public goods. As a result of these findings, some considerations were presented on the management of the relationship with the citizen and its implications in the public administration.

**Keywords:** Citizen Relationship Management; Public Administration; Government.

## **1 INTRODUÇÃO**

A Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 institucionalizou as unidades de Central de Atendimento ao Cidadão em todos os órgãos públicos do Brasil. A aprovação dessa lei reflete a preocupação da sociedade em que as organizações públicas desenvolvam uma gestão de relacionamento adequado com o cidadão.

A gestão do relacionamento com o cidadão envolve o incremento de inovação nos órgãos públicos, substituição do modelo burocrático por novos modelos de gestão similares aos que são utilizados na gestão de organizações privadas, e uso de canais de informação que atendam as necessidades e preferências dos cidadãos (DEMO; PÊSSOA, 2015; SARAIVA; CAPELÃO, 2000). Como resultado, pesquisadores da administração pública procuram discutir como organizações podem desenvolver uma gestão do relacionamento com o cidadão com qualidade.

O objetivo desse artigo é realizar um levantamento da produção acadêmica brasileira a respeito da gestão do relacionamento com o cidadão. Os resultados deste levantamento serão utilizados em um projeto de iniciação científica que discute sobre a relação entre emancipação político administrativa de pequenos municípios e a qualidade da gestão do relacionamento com o cliente.

Como procedimentos metodológicos, realizou-se um levantamento no Portal de Periódicos da Capes com o intuito de identificar artigos científicos revisados por pares que trouxessem os descritores 'relacionamento' e 'cidadão'. A busca e seleção com base no critério de escopo desta pesquisa resultaram em 45 artigos. A análise de conteúdo empregada na análise dos artigos buscou identificar áreas estratégicas da gestão pública que são abordadas na literatura.

Além desta seção, esse artigo é composto de uma seção que apresenta a base conceitual da gestão do relacionamento com o cidadão, uma seção com a descrição dos procedimentos metodológicos, uma seção com os resultados e respectiva análise e, por fim, as conclusões com síntese dos resultados, limitações e sugestões para estudos futuros.

## 2 GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO

A discussão a respeito da gestão do relacionamento com o cidadão é oriunda da advém da literatura de marketing que aborda o *Customer Relationship Management* (CRM). Schellong (2007 apud Correia, 2016) conceitua a gestão do relacionamento com o cidadão como um conjunto de práticas de gestão, canais e soluções de TI que procuram transferir CRM do setor privado para o setor público. Organizações públicas que adotam a gestão do relacionamento com o cidadão buscam aplicar estratégias de marketing para aprimorar a prestação de serviços públicos por meio do uso de informações integradas a respeito dos cidadãos, com o intuito de oferecer valor por meio da prestação de serviços públicos mais eficientes e criar relacionamentos com maior qualidade com os cidadão (CORREA, 2016).

Como resultado, o principal objetivo da gestão do relacionamento com os cidadãos. É criar uma administração pública ágil, focada e acessível que cria oportunidades para a participação pode construir um relacionamento com o cidadão, fortificando a democracia e legitimando à sua função (DEMO; PÊSSOA, 2015).

Correa (2016) fazem uma comparação entre o CRM privado e a gestão de relacionamento com o cidadão, o que o autor denomina de CzRM (*Citizen Relationship Management*). Para o autor, por um lado, o CRM é orientado aos desejos e necessidades dos clientes, que busca utilizar informações direcionadas para criar uma personalização na entrega de bens ou serviços, com o intuito de gerar maior satisfação e fidelização do cliente. Isso é realizado pelas empresas para gerar uma vantagem competitiva (lucros) frente a concorrência, uma vez que muitas empresas competem com produtos iguais ou substitutos pelo mesmo cliente.

Por outro lado, Correa (2016) descreve que o CzRM é utilizado na esfera pública, em que as organizações públicas buscam gerir seus objetivos e estratégias com uma orientação ao cidadão. As informações do cidadão são integradas em função dos cidadãos, de forma que os serviços sejam aprimorados e a cidadania seja alcançada. Isso possibilita as organizações públicas implementarem uma eficiência operacional e melhorem o relacionamento com cidadãos.

Embora a discussão da gestão do relacionamento com o cidadão derive o marketing, esforços das organizações públicas para melhorar os serviços entregues aos cidadãos ocorrem em todas as áreas da esfera pública, por exemplo, saúde, assistência social, tecnologia da informação, etc. Como consequência, pesquisadores de diversos domínios do conhecimento

desenvolvem pesquisas apontando fatores que contribuem para melhorar ou que pioram os serviços públicos. Assim, a discussão do relacionamento com o cidadão não envolve apenas o domínio do marketing. Este artigo visa apresentar um levantamento bibliométrico que envolva a contribuição de todas as áreas do conhecimento que abordem o relacionamento com o cidadão. Na próxima seção, os procedimentos metodológicos para realizar este estudo bibliométrico são descritos.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A presente pesquisa caracteriza-se como um estudo descritivo e bibliográfico. A base de dados da pesquisa foi constituída a partir de todos os artigos que trataram dos temas: relacionamento com o cidadão entre os anos de 2000 a 2017. O ano 2000 foi utilizado como marco inicial da pesquisa em razão de que nesse ano Saraiva e Capelão (2000) publicaram um artigo seminal discutindo a respeito da nova administração pública e o foco no cidadão, sugerindo a mudança de uma gestão burocrática para uma gestão baseada no marketing, priorizando o relacionamento com os cidadãos.

A fonte bibliográfica utilizada foi o Portal de Periódicos da Capes que indexa as principais bases de dados como Scielo e Readyc além dos principais periódicos brasileiros. Na busca, utilizou-se como critério de seleção apenas os artigos que são revisados por pares, uma vez que garantem uma maior qualidade dos artigos analisados.

Os artigos foram identificados como referentes à temática de ‘relacionamento com o cidadão’ por meio dos seguintes procedimentos:

a) Realizou-se uma busca simples com as palavras-chave ‘relacionamento’ e ‘cidadão’ no período 2002 a 2017. Para que não houvesse artigos estranhos ao campo científico dessa pesquisa, aplicou-se um filtro por área de interesse, em que foram selecionadas as seguintes áreas: ‘Economia e negócios’; ‘Ciências Sociais’ e ‘Direito’. A busca resultou em 193 artigos, conforme demonstrado na Figura 1.

b) Como o foco da pesquisa é na gestão do relacionamento público com o cidadão, a pesquisa busca uma díade específica: Governo-Cidadão, buscou-se filtrar e excluir da base de dados artigos com outros tipos de díades como a relação governo-governo, governo-servidores, cidadão-cidadão, empresas-cidadão, etc. A figura 1 mostra todas as categorias dos artigos identificados. Como observa-se o relacionamento com o cidadão (díade governo-

cidadão) resultou em 45 artigos. Como resultado, os demais artigos foram excluídos da análise.



Figura 1 – Artigos relacionados com a palavra-chave ‘relacionamento’ ‘cidadão’  
Fonte: Elaborado pelos autores com base na pesquisa na base de dados da Capes.

Para verificar como a temática ‘relacionamento com o cidadão’ utilizou-se a análise de conteúdo de Bardin (2008), o que possibilitou o tratamento do conteúdo qualitativo dos artigos de forma categorizada. A análise do conteúdo consiste em leitura dos artigos selecionados, codificação do conteúdo e identificação das categorias.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Essa seção contém a análise dos artigos e uma categorização por áreas estratégicas da administração pública. Primeiro apresenta-se uma evolução das publicações no período de 2000 a 2017. Após, é descrita as revistas em que os artigos foram publicados e, por fim, a sistematização dos artigos por área estratégica da administração pública bem como seus principais fatores é demonstrada.

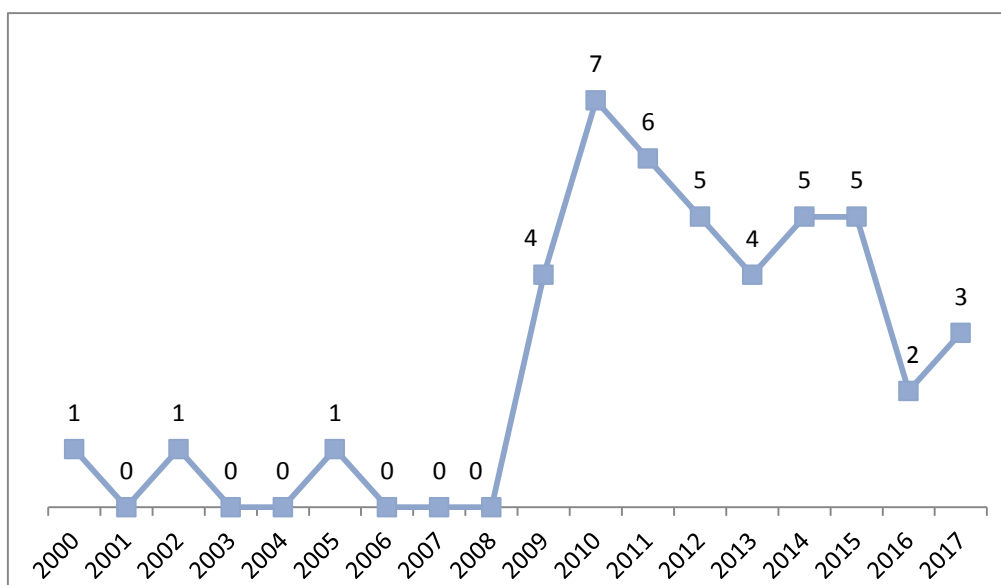


Figura 2 – Evolução da produção científica brasileira com a temática ‘relacionamento com o cidadão’  
Fonte: Elaborado pelos autores com base na pesquisa no portal de periódicos da Capes.

Na Figura 2 nota-se que a produção de artigo que aborda o relacionamento com o cidadão é insipiente até ao ano de 2008, contendo apenas três publicações a partir da publicação do artigo seminal de Saraiva e Capelão (2000). Após o ano de 2009 as publicações começaram a se intensificar, mantendo uma média de 4 artigos por ano, com um pico de 7 artigos em 2010. No ano de 2017 três artigos já foram publicados. Embora não seja uma quantidade elevada de publicações, nota-se que há uma preocupação constante dos pesquisadores ao longo do tempo.

Quanto às revistas que publicam artigos com a temática ‘relacionamento com o cidadão’, como esperado, nota-se na Tabela 1, a predominância da Revista de Administração Pública (RAP). No Brasil a RAP é referência quando se trata de pesquisa a respeito da gestão pública. A revista Cadernos EBAPE.BR aparece como segunda colocada. É interessante notar que as duas revistas são editadas pela Fundação Getúlio Vargas (FGV). A RAP é editada pela FGV de São Paulo e a Cadernos EBAPE.BR é editada pela FGV do Rio de Janeiro.

Na terceira colocação chama atenção a revista Ciência & Saúde Coletiva. Enquanto as revistas da FGV mostram a liderança da instituição preocupada com a modernização da gestão pública do Brasil, a revista Ciência & Saúde Coletiva mostra que a gestão do relacionamento com o cidadão também é preocupação de outras áreas do conhecimento, como as ciências da saúde.

Tabela 1 – Revistas com os artigos publicados.

Revista	Qtde de artigos
RAP-Revista de Administração Pública	20
Cadernos EBAPE.BR	5
Ciência & Saúde Coletiva	5
Revista HOLOS	2
Revista Organicom	2
Avances em Psicologia Latinoamericana	1
O&S-Organizações & Sociedade	1
RAE-Revista de Administração de Empresas	1
RECADM-Revista Eletrônica de Ciência Administrativa	1
REGE-Revista de Gestão	1
Revista Científica FAEMA	1
Revista de Gestão em Sistema de Saúde	1
Revista FAMECOS	1
Revista Portuguesa de Saúde Pública	1
Revista Sequência	1
RIMAR-Revista Interdisciplinar de Marketing	1

Fonte: Elaborado pelos autores com base na pesquisa no portal de periódicos da Capes.

Como demonstrado, as publicações a respeito da gestão do relacionamento com o cidadão evoluíram ao longo do tempo e é abordada por domínios distintos do conhecimento. A preocupação principal deste artigo é demonstrar quais temas estão sendo discutidos pelos pesquisadores brasileiros.

A análise de conteúdo dos artigos do levantamento proporcionou alcançar esse objetivo. Especificamente, foi identificado quatro grandes áreas estratégicas da gestão pública em que o relacionamento com o cidadão é discutido: (i) Gestão do relacionamento; (ii) Saúde pública e assistência social; (iii) Poder local; e (iv) Coprodução de bens públicos. Cada área estratégica será abordada a seguir.

A área estratégica com a maior incidência de artigos publicados foi a gestão do relacionamento (Tabela 2). Essa área envolve pesquisas que derivam das ciências administrativas e englobam temáticas variadas e distintas. Como consequência, realizou-se uma classificação por três sub-áreas da gestão do relacionamento: tecnologia, novos modelos de gestão e marketing de órgãos públicos.

Na sub-área de tecnologia, as pesquisas destacam o uso de TIC's (tecnologias da informação e comunicação) e e-gov (sites governamentais) para melhorar o relacionamento com o cidadão. Estas pesquisas relatam casos de sucesso e desafios para realização da mudança organizacional em órgãos públicos. Como o Brasil é um país intercontinental com realidades sociais e econômicas dispares entre os municípios, a discussão de tecnologias em

órgãos públicos é coerente com grandes centros urbanos e posse de recursos, mas é distante da realidade dos municípios pequenos e pobres. Futuras pesquisas podem explorar esse caminho ao demonstrar como a integração entre serviços públicos precários podem melhorar com o uso da tecnologia.

Tabela 2 – Estudos por área estratégica da gestão pública – Gestão do relacionamento.

Área estratégica	Fatores associados	Pesquisa
Gestão do relacionamento	<b>Tecnologia</b>	Saraiva e Capelão (2000);
	1) Uso intensivo da tecnologia da informação e da Internet;	Lira e Batista (2002);
	2) Sites de governo eletrônico (e-gov).	Cunha e Santos (2005);
		Diniz et al (2009);
	<b>Novos modelos de gestão</b>	Gerzson e Müller (2009);
	3) Controle o planejamento estratégico municipal;	Oliveira Leite e Rezende (2010);
	4) Controle social pelos cidadãos;	Bogoni et al (2010);
	5) Transparência nas informações e boas práticas;	Slomskiel al (2010);
	6) Modelos de administração pública gerencial, governo empreendedor, governança pública e accountability, gestão de resultado;	Furtado e Jacinto (2010);
	7) Orçamento participativo digital;	Cardoso e Cardoso (2011);
	Mecanismos de gestão municipal e a promoção dos direitos humanos;	Secchi (2011);
		Raupp e Pinho (2011);
	Novelli (2011); Reis (2012);	
	Damian e Merlo (2013);	
	Beuren, Moura e Kloepfel (2013);	
	Gurgel e Justen (2013);	
	Cunha, Coelho e Pozzebon (2014);	
<b>Marketing em órgãos públicos</b>	Abreu e Pinho (2014);	
8) Comunicação como estratégia do setor público;	Porpino e Stefani (2014);	
9) Relacionamento e qualidade nos serviços públicos;	Demo e Pessôa (2015);	
10) Imagem, expectativas, valor apercebido e qualidade apercebida e a satisfação (lealdade e reclamações) dos munícipes;	Bairral, Silva e Alves (2015);	
11) Percepção do cidadão quanto às iniciativas de CiRM na administração pública;	Sousa, Lima e Saeed Khan (2015);	
12) Marketing de relacionamento no serviço público.	Saraiva e Capelão (2015); Santos e Morais (2016).	

Fonte: Elaborado pelos autores com base na pesquisa na base de dados da Capes.

Na sub-área que trata dos novos modelos de gestão, nota-se que os pesquisadores estão preocupados em adaptar modelos da gestão de empresas privadas para a administração



pública, como a governança pública (derivada da governança corporativa), o governo empreendedor, *accountability* e gestão de resultado. Neste aspecto, os trabalhos de Saraiva e Catalão (2000; 2015) são relevantes por mostrar que as organizações públicas precisam superar os modelos burocráticos. Essa discussão de novos modelos de gestão é mais próxima da realidade de pequenos municípios do que de grandes centros, uma vez que é mais provável que pequenos municípios sejam mais flexíveis para adotar novos modelos em detrimento da excessiva burocracia de grandes municípios.

A terceira sub-área versa a respeito do marketing de órgãos públicos, em que o CRM é adaptado para formar o CzRM, como destacado por Correa (2016). Além disso, como a literatura de marketing busca melhorar o valor percebido dos clientes, os pesquisadores desta área buscam adaptar modelos de qualidade de serviço e fidelização dos cidadãos, conforme pesquisa de Cardoso e Cardoso (20110).

A área estratégica Poder local surge de discussões de diversas áreas do conhecimento (Tabela 3), como a economia, geografia, administração e ciências sociais. O aspecto principal das discussões do Poder local é a premissa do desenvolvimento territorial sustentável, também conhecido como desenvolvimento endógeno. Os pesquisadores desta área buscam descrever práticas de sucesso e fundações teóricas que mostram que uma economia local é preferível para melhorar o relacionamento com o cidadão do que uma economia global. Essa discussão também converge com a importância de pequenos municípios ao invés dos grandes.

Tabela 3 – Estudos área estratégica da gestão pública – Poder local.

Área estratégica	Fatores associados	Pesquisa
Poder local	1) Atividade turística como promotora do desenvolvimento sustentável local; 2) Desenvolvimento territorial sustentável e desafios postos por megaempreendimentos; 3) Gestão social de políticas públicas; 4) Participação social como elemento de análise da sustentabilidade;	França e Araújo (2010); Santana, Guedes e Villela (2011); Freitas, Freitas e Dias (2012); Baracat e Nobre (2013); Mendes et al (2017).

Fonte: Elaborado pelos autores com base na pesquisa na base de dados da Capes.

A área estratégica da Saúde pública e assistência social engloba pesquisas da área da saúde pública. Em geral, os pesquisadores buscam apontar casos de sucesso no relacionamento com o cidadão e a participação ou não das pessoas na formação de políticas públicas. Além disso, essa área discorre sobre o funcionamento dos planos de governos que

visam melhorar o relacionamento com o cidadão, como o Sistema Único de Assistência Social.

Tabela 4 – Estudos por área estratégica da gestão pública – Saúde pública e assistência social.

<b>Área estratégica</b>	<b>Fatores associados</b>	<b>Pesquisa</b>
Saúde pública e assistência social	1) Humanização das práticas de saúde; 2) Ausência de articulação de bases representativas e demandas fragmentadas em Conferências Nacionais de Saúde; 3) O Sistema Único de Assistência Social; 4) A descentralização da vigilância sanitária; 5) Lideranças comunitárias e o cuidado com a saúde nas áreas de vulnerabilidade social; Participação em saúde; 6) Avaliação participativa da qualidade da informação de saúde na internet.	Lacaz e Flório (2009); Marangon, Scatena e Costa (2009); Goulart e Chiari (2010); Cavalcante e Ribeiro (2012); Serapioni e Matos(2013); Reis et al (2015); Juliano, Malheiros e Marques (2016); Neto et al (2017).

Fonte: Elaborado pelos autores com base na pesquisa na base de dados da Capes.

Por fim, a área estratégica Coprodução de bens públicos (Tabela 5) discute uma nova teoria no domínio da administração pública. Essa discussão também deriva da literatura de marketing que trata da co-criação de produtos e serviço. De forma geral, a coprodução de bens públicos tem como mote principal a participação do cidadão de forma direta e efetiva no planejamento e construção de produtos e serviços públicos, atuando como colaborador direto do poder executivo. Destaca-se que nessa abordagem, o cidadão participa ativamente e não fica dependente do poder legislativo para sugerir suas demandas. Ressalta-se que essa abordagem também é mais coerente para realidades de pequenos municípios, mas a burocratização do poder público é um fator limitante para o seu desenvolvimento.

Tabela 5 – Estudos por área estratégica da gestão pública – Coprodução de bens públicos.

<b>Área estratégica</b>	<b>Fatores associados</b>	<b>Pesquisa</b>
Coprodução de bens públicos	1) Coprodução de bens e serviços públicos e processo democrático e participativo dos cidadãos; 2) Coprodução de projeto habitacional; 3) Participação social nos serviços públicos; 4) Gestão social e cidadania deliberativa; 5) O Direito ao Acesso à Informação na Construção da Democracia Participativa. 6) Segurança pública e policiamento	Lazzaretti Souza et al. (2010); Allebrandt et al (2011); Klein et al (2012); Pinto et al. (2012); Oliveira e Raminelli (2014); Mattia e Zappellini (2014); Struecker e Hoffmann (2017);

comunitário.

Fonte: Elaborado pelos autores com base na pesquisa na base de dados da Capes.

As quatro áreas estratégicas da gestão pública a respeito do relacionamento com o cidadão mostram domínios ou correntes distintas que evoluem em paralelo com o intuito de melhorar a administração de organizações públicas.

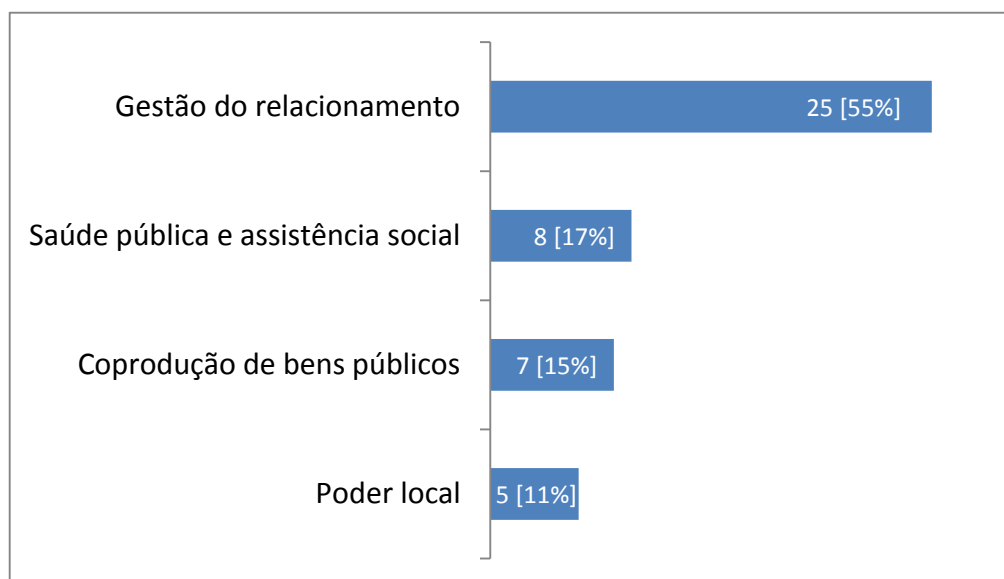


Figura 3 – Produção científica do tema relacionamento com o cidadão por áreas estratégicas da administração pública

Fonte: Elaborado pelos autores com base na pesquisa no portal de periódicos da Capes.

Em suma, conforme demonstrado na Figura 3, nossa análise demonstra que a gestão do relacionamento é tem a maioria das pesquisas (55%) enquanto as outras três áreas recebem uma quantidade similar de publicações. Esses resultados demonstram que o relacionamento com o cidadão não é preocupação exclusiva das pesquisas de gestão, embora esta área seja a que mais contribui.

## 5 CONCLUSÕES

Este artigo teve como objetivo realizar um levantamento bibliométrico da literatura brasileira a respeito da gestão do relacionamento com o cidadão no período de 2000 a 2017. Nossos resultados indicam que quatro áreas estratégicas derivadas de domínios diferentes do conhecimento tratam da temática. Enquanto grande parte das pesquisas estão preocupadas em adaptar modelos de gestão do âmbito privado para o público, inclusive com a adoção de

TIC's, outras pesquisas buscam descrever casos de sucesso ou fatores limitantes no relacionamento com o cidadão. Ademais, algumas pesquisas buscam discutir as bases teóricas da gestão pública, o que envolve como ponto final, o cidadão.

Este artigo contribui com a literatura ao demonstrar as pesquisas que abordam o relacionamento com o cidadão. Os resultados podem ser utilizados por outros pesquisadores para identificar linhas de pesquisas e autores importantes que podem contribuir com seus trabalhos.

Ademais, os resultados mostram que há discussões que são coerentes com grandes centros e outras que são mais propícias para entender a gestão do relacionamento com o cidadão em pequenos municípios.

Esse trabalho não é livre de limitações. A análise bibliométrica poderia apontar procedimentos metodológicos bem como teorias fundacionais utilizadas pelos autores. Como o nosso foco era em conhecer a discussão de forma mais ampla para contribuir com um projeto futuro, não foi discutida essa questão. Futuras pesquisas podem avançar no conhecimento deste levantamento bibliométrico ao aprofundar a análise do conteúdo dos artigos.

## **REFERÊNCIAS**

ABREU, J. C. A.; PINHO, J. A. G. Sentidos e significados da participação democrática através da Internet: uma análise da experiência do Orçamento Participativo Digital. **Revista de Administração Pública**, v. 48, n. 4, p. 821-846, 2014.

ALLEBRANDT, S. L. et al. Gestão social e cidadania deliberativa: uma análise da experiência dos Coredes no Rio Grande do Sul, 1990-2010. **Cadernos EBAPE. BR**, v. 9, n. 3, p. 914-945, 2011.

BAIRRAL, M. A. C.; COUTINHO E SILVA, A. H.; ALVES, F. J. S. Transparência no setor público: uma análise dos relatórios de gestão anuais de entidades públicas federais no ano de 2010. **Revista de Administração Pública-RAP**, v. 49, n. 3, p. 643-675, 2015.

BARACAT, M. M. Z.; NOBRE, F. S. Participação social como elemento de análise da sustentabilidade: estudo do Programa Brasileiro de DST/AIDS. **Cadernos EBAPE. BR**, v. 11, n. 1, p. 41-64, 2013.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 5 ed. Lisboa: Edições 70, 2008.

BEUREN, I. M.; MOURA, G. D.; KLOEPPPEL, N. R. Práticas de governança eletrônica e eficiência na utilização das receitas: uma análise nos estados brasileiros. **Revista de Administração Pública-RAP**, v. 47, n. 2, p. 421-441, 2013.

BOGONI, N. M. et al. Proposta de um modelo de relatório de administração para o setor público baseado no Parecer de Orientação no 15/87 da Comissão de Valores Mobiliários: um instrumento de governança corporativa para a administração pública. **Revista de Administração Pública**, v. 44, n. 1, p. 119-142, 2010.

BRASIL. Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm) Acesso em 29 jun. 2017.

CARDOSO, A.; CARDOSO, A. Qualidade e satisfação na administração local: avaliação da satisfação dos munícipes da Amave NUTIII/AVE. **Revista de Administração Pública-RAP**, v. 45, n. 4, p. 1003-1030, 2011.

CAVALCANTE, P.; RIBEIRO, B. B. O Sistema Único de Assistência Social: resultados da implementação da política nos municípios brasileiros. **Revista de Administração Pública-RAP**, v. 46, n. 6, p. 1459-1477, 2012.

CORREIA, L. I. G. **CzRM e a interação digital na administração pública local: estudo de caso Município de Viseu**. 124f. Tese de Doutorado (Comunicação e Marketing). Instituto Politécnico de Viseu, Portugal: 2016.

CUNHA, M. A. V. C.; COELHO, T. R.; POZZEBON, M. Internet e participação: o caso do orçamento participativo digital de Belo Horizonte. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, v. 54, n. 3, p. 296-308, 2014.

CUNHA, M. A. V. C.; SANTOS, G. S. O uso de meios eletrônicos no relacionamento do parlamentar com o cidadão nos municípios brasileiros. **Organizações & Sociedade**, v. 12, n. 35, p. 69-89, 2005.

DAMIAN, I. P. M.; MERLO, E. M. Uma análise dos sites de governos eletrônicos no Brasil sob a ótica dos usuários dos serviços e sua satisfação. **Revista de Administração Pública**, v. 47, n. 4, p. 877-900, 2013.

DEMO, G.; PESSÔA, R. CRM na administração pública: desenvolvimento e validação de uma Escala de Relacionamento com o Cidadão (ERCi). **Revista de Administração Pública-RAP**, v. 49, n. 3, p. 677-697, 2015.

DINIZ, E. H. et al. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública-RAP**, v. 43, n. 1, p. 23-48, 2009.

FRANÇA, J. P.; DE ARAÚJO, I. J. Desenvolvimento sustentável, redefinição do poder local e turismo como alternativa de desenvolvimento local. **HOLOS**, v. 2, p. 60-70, 2010.

FREITAS, A. F.; FREITAS, A. F.; DIAS, M. M. O colegiado de desenvolvimento territorial e a gestão social de políticas públicas: o caso do Território Serra do Brigadeiro, Minas Gerais. **Revista de Administração Pública**, v. 46, n. 5, p. 1201-1223, 2012.

FURTADO, U. M.; JACINTO, K. E-gov e sua importância na desburocratização administração pública. **HOLOS**, v. 5, n. 29, p. 56-73, 2010.

GERZSON, V. R. S.; MÜLLER, K. M. PROCAC/Canoas: comunicação pública e relacionamento com o cidadão. **Revista FAMECOS: mídia, cultura e tecnologia**, n. 38, p. 62-68, 2009.

GOULART, B. N. G.; CHIARI, B. M. Humanização das práticas do profissional de saúde: contribuições para reflexão. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 15, n. 1, p. 255-268, 2010.

GURGEL, C.; JUSTEN, A. Controle social e políticas públicas: a experiência dos Conselhos Gestores. **Revista de Administração Pública-RAP**, v. 47, n. 2, p. 357-378, 2013.

JULIANO, E. F. G. A; MALHEIROS, T. F.; MARQUES, R. C. Lideranças comunitárias e o cuidado com a saúde, o meio ambiente e o saneamento nas áreas de vulnerabilidade social. **Revista Ciência & Saúde Coletiva**, v. 21, n. 3, p. 789-796, 2016.

KLEIN JR, V. H. et al. Participação e coprodução em política habitacional: estudo de um programa de construção de moradias em SC. **Revista de Administração Pública-RAP**, v. 46, n. 1, p. 25-47, 2012.

LACAZ, F. A. C.; FLÓRIO, S. M. R. Controle social, mundo do trabalho e as Conferências Nacionais de Saúde da virada do século XX. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 14, n. 6, p. 2123-2134, 2009.

LAZZARETTI SOUZA, A. P. et al. Participação social e protagonismo: reflexões a partir das Conferências de Direitos da Criança e do Adolescente no Brasil. **Avances en Psicología Latinoamericana**, v. 28, n. 2, p. 178-193, 2010.

LIRA, L. A. R.; BATISTA, R. P. Uma análise dos aspectos promissores do uso da tecnologia da informação e da internet no governo brasileiro. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa-RECADM**, v. 1, n. 1, p. 1-6, 2002.

MARANGON, M. S.; SCATENA, J. H. G.; COSTA, E. A. A descentralização da vigilância sanitária no município de Várzea Grande, MT (1998-2005). 2009. **Revista de Administração Pública**, v. 43, n. 2, p. 457-479, 2009.

MATTIA, C.; ZAPPELLINI, M. B. Ética e coprodução de serviços públicos: uma fundamentação a partir de Habermas. **Cadernos EBAPE. BR**, v. 12, n. 3, p. 573-589, 2014.

MENDES, F. R. P. et al. Continuity of care from the perspective of users. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 22, n. 3, p. 841-853, 2017.

NETO, P. et al. Participatory evaluation of the quality of health information on the internet: the case of dengue sites. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 22, n. 6, p. 1955-1968, 2017.

NOVELLI, A. L. C. R. O papel institucional da comunicação pública para o sucesso da governança. **Revista Organicom**, v. 3, n. 4, p. 74-89, 2011.

OLIVEIRA LEITE, L.; REZENDE, D. A. Modelo de gestão municipal baseado na utilização estratégica de recursos da tecnologia da informação para a gestão governamental: formatação do modelo e avaliação em um município. **Revista de Administração Pública-RAP**, v. 44, n. 2, p. 459-493, 2010.

OLIVEIRA, R. S.; RAMINELLI, F. P. O Direito ao Acesso à Informação na Construção da Democracia Participativa: uma análise da página do Conselho Nacional de Justiça no Facebook. **Revista Sequência**, v. 35, n. 69, p. 159-182, 2014.

PINTO, L. A. et al. Valores em serviços de policiamento comunitário: o Programa Ronda do Quarteirão sob a ótica da teoria da cadeia de meios e fins. **Revista de Administração Pública**, v. 46, n. 1, p. 333-357, 2012.

PORPINO, G.; STEFANI, E. O caso do PAC Embrapa: requisitos de uma gestão orientada para resultados no setor público. **Revista de Administração Pública-RAP**, v. 48, n. 2, p. 343-366, 2014.

RAUPP, F. M.; PINHO, J. A. G. Construindo a accountability em portais eletrônicos de câmaras municipais: um estudo de caso em Santa Catarina. 2011. **Cadernos EBAPE. BR**, v. 9, n. 1, p. 116-138, 2011.

REIS, C. et al. Tecnologias de informação em saúde: desafios e perspectivas a partir da avaliação dos usuários da rede pública de Blumenau (SC). **Revista de Gestão em Sistemas de Saúde**, v. 4, n. 1, p. 71-82, 2015.

REIS, P. C.. A comunicação como estratégia para a participação do cidadão no estado democrático de direito. **Revista Organicom**, v. 8, n. 14, p. 146-158, 2012.

SANTANA, J. S.; GUEDES, C. A. M.; VILLELA, L. E. Desenvolvimento territorial sustentável e desafios postos por megaempreendimentos: o caso do município de Itaguaí-RJ. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 9, n. 3, p. 846-867, 2011.

SANTOS, G.; MORAIS, F. R. Marketing de relacionamento no serviço público: como está a satisfação geral do cidadão em relação à qualidade percebida nos serviços?. **Revista Científica FAEMA**, v. 7, n. 1, p. 218-229, 2016.

SARAIVA, L. A. S.; CAPELÃO, L. G. F. A Utilização do Marketing Como Estratégia de Melhoria da Qualidade dos Serviços Prestados ao Cidadão: um estudo de caso sobre a perspectiva organizacional na esfera pública. **Revista Interdisciplinar de Marketing**, v. 1, n. 3, p. 51-64, 2015.

SARAIVA, L. A. S; CAPELÃO, L. G. F. A nova administração pública e o foco no cidadão: burocracia X marketing?. **Revista de Administração Pública**, v. 34, n. 2, p. 1-9, 2000.

SECCHI, L. Modelos organizacionais e reformas da administração pública. **Revista de Administração Pública-RAP**, v. 43, n. 2, p. 347-369, 2011.

SERAPIONI, M.; MATOS, A. R.. Participação em saúde: entre limites e desafios, rumos e estratégias. **Revista Portuguesa de Saúde Pública**, v. 31, n. 1, p. 11-22, 2013.

SLOMSKI, V. et al. The income statement and costing systems as instruments to prove compliance with the constitutional principle of efficiency, governance production and accountability in the public sector: a case at the Public Prosecutors Office in São Paulo. **Revista de Administração Pública**, v. 44, n. 4, p. 933-937, 2010.

SOUSA, M. C.; LIMA, Patrícia Verônica Pinheiro Sales; SAEED KHAN, Ahmad. Mecanismos de gestão municipal e a promoção dos direitos humanos. **Revista de Administração Pública-RAP**, v. 49, n. 4, p. 985-1009, 2015.

STRUECKER, D. R.; HOFFMANN, M. G. Participação social nos serviços públicos: caracterização do estado da arte por meio da bibliometria e da revisão sistemática. **REGE-Revista de Gestão**, ahead-of-print, 2017.