



BELO HORIZONTE - MG
04 A 06 JUNHO DE 2025

VI FORPED PPGOC UFMG

Fórum de Pesquisas Discentes do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento

ISSN: 2965-4068

MODALIDADE:
TRABALHO COMPLETO



Melissa Rocha

Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Gestão & Organização do Conhecimento, Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil.



<https://orcid.org/0009-0008-1185-581X>



melissamelrocha@gmail.com



Frederico Cesar Mafra Pereira

Docente do Programa de Pós-Graduação em Gestão & Organização do Conhecimento, Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil.



<https://orcid.org/0000-0002-1971-8069>



professorfredericomafra@gmail.com

INFORMAÇÃO, GOVERNO E PARTICIPAÇÃO POPULAR: uma revisão de literatura

Information, government and public participation: a literature review

Resumo: A gestão da informação é essencial na administração pública, impactando a transparência, a participação cidadã e a eficiência governamental. **Objetivo:** Analisar, por meio de uma revisão de literatura, a relação entre gestão da informação e participação cidadã, destacando desafios e oportunidades para o setor público. **Metodologia:** Utiliza artigos científicos das bases BRAPCI, Scopus e Web of Science, publicados entre 2010 e 2023, resultando na seleção de 76 estudos para leitura integral. **Resultados:** Os resultados indicam que a gestão da informação pode impulsionar a participação cidadã quando estruturada de forma acessível e transparente e com uso de ferramentas pensadas estrategicamente. No entanto, desafios como desigualdade digital, baixa literacia informacional e resistência organizacional comprometem a efetividade dessas ferramentas. Além disso, a governança pública deve ir além da disponibilização de dados, estruturando mecanismos que incentivem o uso qualificado da informação e o engajamento social. **Conclusões:** Conclui-se que a adoção de modelos de governança participativa, aliados à tecnologia e à inclusão digital, pode contribuir para decisões públicas mais democráticas e eficazes.

Palavras-chave: gestão da informação; participação popular; gestão pública.

Abstract: Information management plays a crucial role in public administration, influencing transparency, citizen participation, and government efficiency. **Objective:** This study aims to analyze, through a literature review, the relationship between information management and citizen participation, highlighting challenges and opportunities for the public sector. **Methodology:** The research was based on a review of scientific articles from the BRAPCI, Scopus, and Web of Science databases, published between 2010 and 2023, resulting in the selection of 76 studies for full analysis. **Results:** Findings indicate that information management can enhance citizen participation when structured in an accessible and transparent manner. However, challenges such as digital inequality, low information literacy, and organizational resistance hinder the effectiveness of these tools. Additionally, public governance must go beyond merely providing data, by structuring mechanisms that encourage the meaningful use of information and active civic engagement. **Conclusions:** The study concludes that adopting participatory governance models, combined with technology and digital inclusion, can contribute to more democratic and effective public decision-making.

Keywords: information management; public participation; public administration.



1 INTRODUÇÃO

A denominada 'era da informação' é marcada pela velocidade com que dados são gerados, compartilhados e transformados em informação e, conseqüentemente, em conhecimento estratégico. Com o avanço das tecnologias digitais, dados e informações tornaram-se ativos valiosos para empresas e governos, impulsionando a inovação e a competitividade.

Como esclarece (Barbosa, 2002), o conjunto de elementos ou componentes do ambiente externo torna-se cada vez mais complexo e está em constante transformação.

Buscar a compreensão da necessidade dos públicos a partir de suas experiências, jornadas e narrativas pode tornar as organizações mais inteligentes, mais ágeis e mais adaptáveis e elevar a novos patamares a qualidade de seus produtos e serviços. É importante observar que esta compreensão prescinde muitas vezes dos processos altamente tecnológicos, mas que nem só da tecnologia dependem os processos de comunicação e informação.

Dessa forma, considerar as informações coletadas a partir dos pontos de contato com os públicos, compreender como o fluxo da informação acontece identificando os pontos de atenção para possíveis melhorias e analisar como a informação é utilizada para que os objetivos sejam atingidos, pode possibilitar às instituições a elaboração de novos indicadores organizacionais, mais transparência nos processos, ampliação de serviços, desenvolvimento de novos canais e ferramentas de comunicação e informação, uso de novas tecnologias, inovação e também a ampliação da geração de conhecimento.

Este artigo, que é parte de uma Dissertação de Mestrado em desenvolvimento, traz resultados de uma revisão de literatura lançando mão de termos relacionados aos temas informação, governo e participação popular e apresenta os procedimentos metodológicos adotados para a realização desta revisão. Este artigo contribui socialmente ao oferecer subsídios para que instituições públicas adotem práticas mais transparentes e centradas no cidadão, fortalecendo a democracia participativa por meio de uma gestão da informação que aproxima governo e sociedade.



Há um interesse crescente, tanto na pesquisa acadêmica como na prática governamental, em novas formas de relacionamento entre Estado e cidadãos, especialmente na participação pública (Cunha; Coelho e Pozzebon, 2014).

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A partir da leitura integral dos textos selecionados, foram realizados dois agrupamentos para melhor compreensão da relação entre gestão da informação e participação cidadã: “Gestão da Informação e Poder Público” e “A Gestão Pública e a Participação Popular”.

2.1 Gestão da Informação e Poder Público

A Ciência da Informação é interdisciplinar e busca compreender problemas informacionais (Saracevic, 1996). Choo (2003) destaca três funções estratégicas da informação: adaptação organizacional ao ambiente externo, criação de conhecimento e avaliação de alternativas para a tomada de decisão.

McGee e Prusak (1994) descrevem a Gestão da Informação (GI) em seis fases: identificação de necessidades, coleta, classificação, armazenamento, desenvolvimento de produtos e disseminação. Saracevic (1996) enfatiza que a eficácia informacional tem sido medida pela relevância e utilidade, ampliando-se para critérios como qualidade e impacto.

A Gestão do Conhecimento, essencial para organizações, envolve a socialização do conhecimento tácito (Barbosa, 2008). No setor público, Lara e Gosling (2016) defendem que a GI deve ser utilizada para personalizar serviços aos cidadãos. Já Pérez *et al.* (2021) associam a GI à governança e à satisfação das necessidades informacionais na Nova Administração Pública.

Compreender a informação estrategicamente é essencial na relação entre governo e comunidade, considerando planejamento institucional, públicos de interesse e eficácia comunicacional. Nonato e Aganette (2022) reforçam a importância da interface entre GI, gestão organizacional e tecnologia da informação para implementação eficiente nas instituições.



2.2 A Gestão Pública e a Participação Popular

A percepção comum de democracia é frequentemente reduzida ao período eleitoral e ao ato de votar. No entanto, a verdadeira essência da democracia reside na participação ativa da população. Quando os cidadãos se envolvem diretamente nas decisões públicas, são alcançados ganhos importantes, como o monitoramento de obras e serviços públicos, a busca por igualdade de oportunidades e a formulação de políticas públicas mais alinhadas às necessidades da comunidade (Bordenave, 1986).

Manda (2014) reforça a necessidade de uma comunicação dialógica e participativa como catalisadora do desenvolvimento social sustentável, defendendo que a tomada de decisões deve ser baseada em informações confiáveis e no diálogo, em oposição à propaganda manipuladora.

A Gestão Colaborativa é apontada como fator determinante na melhoria dos resultados das organizações públicas, promovendo a disseminação de informações e melhores práticas (Kerret; Menahem, 2015). Além disso, a capacitação dos cidadãos sobre os serviços públicos é essencial para fortalecer sua participação e empoderamento (Katu, 2015).

Bettolini, Meschini e Nebiolo (2018) destacam a necessidade de identificação de métodos que estimulem o interesse cidadão e garantam sua integração real nas decisões públicas.

Romano, Díaz e Aedo (2020) ressaltam que, apesar do avanço das tecnologias, o envolvimento efetivo dos cidadãos nos processos decisórios ainda é um desafio.

A experiência do cidadão no contexto contemporâneo está interconectada aos temas relacionados à informação, inovação e tecnologias. Inovações têm potencial para transformar a dinâmica entre cidadãos e a informação, promovendo soluções que atendam às necessidades sociais e incentivem a participação ativa em processos decisórios.

Dentre os diversos tipos de possibilidade de participação, destaca-se a inovação aberta, termo com origem na economia, com impacto nos processos de tomada de decisão. Chesbrough (2003) define a inovação aberta como uma



abordagem em que ideias valiosas podem ser geradas tanto dentro quanto fora das organizações.

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

Outra forma de participação que tem em sua base a ideia de colaboração é a do Governo Eletrônico. (Wirtz *et al.*, 2017).

O processo de jornada de informação e as metodologias de *design thinking* (DT) abrem uma nova maneira de compreender todas as etapas e caminhos da jornada do usuário de maneira mais detalhada (Nakano; Oliveira; Jorente, 2018).

Gil-Garcia, Dawes e Pardo (2018), abordando o uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC) no governo, apontam ser difícil imaginar qualquer função governamental ou processo de governança que não envolva uso extensivo de informação e tecnologia.

Para compreender o processo de participação cidadã é interessante observar também o conceito de *feedback*. Segundo Tang, Zhou e Yu (2019), o *feedback* pode ser projetado para aumentar a motivação individual e, assim, influenciar o comportamento das pessoas.

Schmidhuber *et al.* (2019) analisam a participação de indivíduos por meio de plataformas que incentivam a contribuição de ideias, conhecidas como *crowdsourcings*, que buscam recrutar pessoas para conceber e executar serviços governamentais, além de explorar a inteligência coletiva em busca de soluções.

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

A gamificação é outra possibilidade que surge em um cenário no qual se deseja trabalhar a ideia da participação popular aliada à ideia de inovação e de novas tecnologias. A partir de propostas de ação coletiva, instituições podem



aproveitar oportunidades proporcionando novas experiências, permitindo aos usuários compartilharem informações e trabalharem em conjunto por meio de tecnologias colaborativas (Adornes; Muniz, 2019).

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

Os estudos de usuários analisam perfis e necessidades da clientela das instituições (Katuu, 2015). A orientação ao usuário tornou-se essencial na gestão pública, aproximando cidadãos e serviços públicos (Reilley; Balep; Huber, 2020).

A abordagem centrada no usuário e na formulação de políticas evoluiu de diferentes tradições teóricas e práticas (Moran *et al.*, 2022). Avaliar serviços públicos sob essa ótica permite identificar fatores que influenciam a satisfação, qualidade e fidelidade do usuário (Menezes; Pedrosa; Figueiredo, 2022).

Estudos nacionais e internacionais analisam o uso de fontes de informação nos negócios, considerando sua frequência, relevância e confiabilidade. Em um cenário de alta concorrência e avanço tecnológico, gestores demandam informações precisas para a tomada de decisão (Mafra Pereira, 2016).

O acesso a fontes de qualidade é essencial para a alfabetização informacional (Hill; Sofra, 2018). Fontes confiáveis aumentam a assimilação das mensagens e reforçam a persuasão (Skoric *et al.*, 2022).

3 METODOLOGIA

A revisão de literatura foi realizada nas bases de dados BRAPCI, *Scopus* e *Web of Science*, abrangendo o período de 2010 a 2023 e objetivando analisar, por meio das informações levantadas, a relação entre gestão da informação e participação cidadã, destacando desafios e oportunidades para o setor público.



Foi definido um procedimento de busca para orientar a análise preliminar dos documentos a serem extraídos das bases de dados. Ele encontra-se detalhado no Quadro 1.

Quadro 1: Procedimento de Revisão de Literatura

Procedimento	Delimitações
Tipo de documento	Artigo
Idioma	Português, Inglês e Espanhol
Bases de dados	Scopus e <i>Web of Science</i>
Período	2013 a 2023
Termos	"gestão da informação", "gestão pública", "ciência da informação", "serviços públicos", "usuário", "informação", "mobilidade urbana", "necessidades do usuário", "jornada do usuário", "experiência do usuário", "cidadão", "participação popular", "fonte de informação"
Operadores booleanos	AND e OR
Crítérios para exclusão	Artigos não disponíveis na íntegra; artigos duplicados

Fonte: Elaborado pela autora, 2024.

Como estratégia, *strings* de busca foram criadas e combinadas com os operadores booleanos AND e OR, de forma a contemplar os temas da pesquisa que são base para o desenvolvimento das ideias. As combinações das palavras-chave para a formação das *strings* de busca encontram-se no Quadro 2.

Quadro 2: Combinações para as *strings* de busca

Número	Português	Inglês
01	"ciência da informação" AND "gestão pública"	"information science" AND "public management"
02	"gestão da informação" AND "Gestão Pública"	"information management" AND "public management"
03	"ciência da informação" AND "serviços públicos"	"information science" AND "public services"
04	"usuário" AND "gestão pública" AND "informação"	"user" AND "public management" AND "information"
05	"necessidades do usuário" AND "serviços públicos"	"user needs" AND "public services"
06	"jornada do usuário" AND "informação"	"user journey" AND "information"



07	"experiência do usuário" AND "serviços públicos"	"user experience" AND "public services"
08	"experiência do usuário" AND "informação" AND "cidadão"	"user experience" AND "information" AND "citizen"
09	"experiência do usuário AND Ciência da Informação"	"user experience" AND "information science"
10	"fontes de informação" e "serviços públicos"	"Information source" and "public services"
11	"participação Popular" AND "informação"	"Public Participation" AND "information"

Fonte: Elaborado pela autora, 2024.

Após a pesquisa com *strings* e composições específicas, aplicaram-se filtros por tipo de documento (artigo), língua (inglês, português e espanhol) e período de publicação (2010-2023). Na base *Scopus*, foram inicialmente selecionados 1669 arquivos, reduzidos a 556 após o filtro, e 49 foram lidos integralmente. Na *Web of Science*, 423 arquivos resultaram da pesquisa, sendo 222 após o filtro, com 21 lidos na íntegra. No total, 70 arquivos foram lidos integralmente. Na plataforma BRAPCI, foram encontrados 28 artigos, dos quais 20 passaram pelos filtros, e 6 foram selecionados para leitura integral. Os artigos lidos foram agrupados em 4 áreas, conforme a Tabela 1.

Tabela 1: Agrupamento por área característica do local da publicação

Área característica do local da publicação	Código	Artigos na Scopus	Artigos na Web of Science	Artigos na BRAPCI
Tecnologia / Computação / Informática / Engenharia	A	10	0	NA
Administração/Economia/ Gestão	B	15	9	NA
Ciência da Informação	C	14	7	NA
Outros	D	10	5	NA

Fonte: Elaborado pela autora, 2024.

Foram considerados também alguns autores basilares sobre os temas referentes ao estudo e que estão presentes no desenvolvimento do Referencial Teórico, além dos artigos selecionados via Revisão de Literatura.



4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os estudos analisados demonstram que a gestão da informação pode potencializar a participação cidadã quando estruturada de forma acessível e transparente. Iniciativas que envolvam a tecnologia podem aproximar governo e sociedade. Entretanto, a evidência empírica sugere que a efetividade dessas iniciativas depende da capacidade de compreensão e uso da informação pelos cidadãos, ressaltando a importância da literacia informacional e da inclusão digital.

Outro achado relevante está na dinâmica dos fluxos de informação entre poder público e cidadãos. Muitas vezes, os mecanismos tradicionais de participação são baseados em interações presenciais, como audiências públicas e conselhos consultivos, limitando o acesso de parcelas da população. Dessa forma, a incorporação de ferramentas digitais é um caminho promissor para ampliar a inclusão e democratizar o acesso à informação.

A integração entre gestão da informação e participação cidadã pode resultar em administração pública mais eficiente e responsiva. A utilização de dados e informações de forma estratégica possibilita a identificação de necessidades específicas dos cidadãos, permitindo a personalização dos serviços públicos e a promoção de uma governança mais inclusiva.

Por fim, observa-se que a gestão da informação no setor público precisa ir além do armazenamento e disponibilização de dados, devendo ser estruturada para promover engajamento ativo e qualificado da sociedade. Os modelos de gestão que incorporam *feedback* cidadão na tomada de decisão têm apresentado melhores resultados na governança pública, na eficácia das políticas implementadas e diferentes ferramentas que promovam a participação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados da revisão da literatura evidenciam que a gestão da informação desempenha um papel central na administração pública contemporânea, especialmente na interface entre governo e sociedade. O planejamento estratégico e



a gestão eficaz da informação são essenciais para a melhoria dos serviços públicos e o fortalecimento da participação popular.

O uso de tecnologias da informação e comunicação pode ampliar a interação entre governo e sociedade, desde que haja preocupação com a inclusão digital e a qualidade da informação oferecida.

O desafio é estruturar mecanismos que não apenas disponibilizem informações, mas também estimulem a compreensão e o engajamento da população. Assim, avanços na gestão da informação podem contribuir para processos decisórios mais democráticos e transparentes, consolidando um modelo de governança participativa eficaz.

As reflexões apresentadas neste artigo demonstram a necessidade de um olhar mais atento sobre a forma como o governo coleta, organiza e dissemina informações. A gestão eficiente da informação não só melhora os processos internos da administração pública, mas também fomenta a transparência e o engajamento cidadão, contribuindo para uma governança mais democrática e responsiva.

REFERÊNCIAS

ADORNES, G. S.; MUNIZ, R. J. Tecnologia colaborativa e motivações: utilização, valor e gamificação. **Revista de Inovação e Gestão**, v.16, n.3, p.280–294, 2019. Disponível em: DOI 10.1108/INMR-04-2019-0056. Acesso em: 1 mar. 2024.

BARBOSA, R. R. Inteligência Empresarial: uma avaliação de fontes de informação sobre o ambiente organizacional externo. **DataGramaZero**: Revista de Ciência da Informação, Belo Horizonte, v.3, n.6, dezembro de 2002.

BARBOSA, R. R. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação e Informação**, Londrina, v. 13, n. Esp., p. 1-25, 2008. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/33432>. Acesso em: 1 mar. 2024.

BETOLLINI, E.; MESCHINI, M.; NEBIOLO, A. Ferramentas representativas para o Planejamento Participativo na Avaliação do Patrimônio Paisagístico. **Springer International Publishing** 1501-1510, 2018. DOI 10.1007/978-3-319-57937-5_156. Disponível em: <https://x.gd/bfCNN>. Acesso em: 1 mar. 2024.

BORDENAVE, J. E. **O que é participação**. 4. ed. São Paulo: Brasiliense, 1986.

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



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

COLE, J.; EZZIANE, S.; WATKINS, C. Criação rápida de um espaço de discussão online durante um surto de doença grave: estudo observacional **JMIR Public Health and Surveillance**, v. 5, n. 4, p. e13753, 2019. Disponível em: <http://publichealth.jmir.org/2019/4/e13753/> DOI: 10.2196/13753. Acesso em: 26 abr. 2024.

GIL-GARCIA, J. R.; DAWES, S. S.; PARDO, T. Governo digital e pesquisa em gestão pública: encontrando a encruzilhada. **Revista de Gestão Pública**, v.20, n.5, p.633–646, 2018. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2017.1327181>. Acesso em: 25 abr. 2024.

HILL, S. J.; SOFRA, T. A. Como as informações sobre saúde poderiam ser melhoradas? Ações recomendadas da Consulta Vitoriana sobre Alfabetização em Saúde. **Australian Health Review**, v. 42, n. 2, p. 134, 2018. Disponível em: <http://www.publish.csiro.au/?paper=AH16106>. Acesso em: 3 nov. 2024.

KATUU, S. Estudos de usuário e programas de educação de usuário em instituições arquivísticas. **Aslib Journal of Information Management**, v.67, n.4, p. 442–457, 2015. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/AJIM-01-2015-0005/full/html>. Acesso em: 13 mai. 2024.

KERRET, D., MENAHEM G. Muitas mãos facilitam o trabalho: o papel da gestão colaborativa na melhoria da gestão da informação ambiental pelas autoridades locais, **International Public Management Journal**, v.19: n.4, 427-452, 2016. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10967494.2015.1062066>. Acesso em: 11 abr. 2024.

LARA, R. D.; GOSLING, M. S. Um modelo de gestão do relacionamento entre os cidadãos e a Administração Pública. REAd. **Revista Eletrônica de Administração**, Porto Alegre, v. 22, n. 2, p. 333-362, mai./ago. 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-2311.0522015.59196>. Acesso em: 26 mai. 2024.

MAFRA, F. Fontes de informação para negócios: análise sobre frequência, relevância e confiabilidade, baseada em estudo empírico com empresários e gestores organizacionais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.21, n.2, p.100-119, 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/2502>. Acesso em: 26 mai. 2024.

MANDA, L. Catalisando a mudança social sustentável por meio da educação pública Comunicação, Rádio para o Desenvolvimento e Monitorização e Avaliação Participativa. **FQS**, v.15, n.3, 2014. Disponível em: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs140383>. Acesso em: 23 fev. 2024.



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

MENEZES, *et al.* Avaliação dos Serviços Públicos Considerando as Expectativas dos Usuários – Uma Revisão Sistemática da Literatura. **Informação**, v. 13, n. 4, pág. 162, 2022. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2078-2489/13/4/162>. Acesso em: 17 abr. 2024.

MORAN, M.; SEIBERT, K.; BARNES, C. Necessidades do usuário e os blocos de construção da regulamentação: usando design participativo para prototipar estruturas jurídicas de empreendimentos sociais na Austrália. **Public Policy and Administration**, v. 37, n. 2, p. 154–178, 2022. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0952076720911692>. Acesso em: 13 mai. 2024.

NAKANO, N.; OLIVEIRA J.; JORENTE, M. Design thinking como metodologia dinâmica para ciência da informação. **Ciência da Informação e Aprendizagem**, v. 119 n. 12, 743-757, 2018. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ils-07-2018-0061/full/html>. Acesso em 17 abr. 2024.

NONATO, R. S.; AGANETTE, E. C. Gestão da informação: rumo a uma proposta de definição atual e consensual para o termo. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 1, pág. 133–159, 2022. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362022000100133&lng=pt. Acesso em: 23 set. 2024.

PÉREZ, M., *et al.* Observatório de soberania alimentar e educação nutricional na gestão inovadora das administrações públicas. **COODES**, Vol. 9, 720-746, 2021. Disponível em: <https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/462>. Acesso em: 19 abr. 2024.

POBLETE, L.; *et al.* Envolvimento do usuário e cocriação de valor em ecossistemas de bem-estar. **Journal of Health Organization and Management**, v. 37, n. 9, p. 34–55, 2023. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JHOM-11-2022-0339/full/html>. Acesso em: 12 abr. 2024.

PRETLOW, Cassi; SOBEL, Karen. Rethinking Library Service: Improving the User Experience with Service Blueprinting. **Public Services Quarterly**, v. 11, n. 1, p. 1–12, 2015. Disponível em: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15228959.2014.967826>. Acesso em: 22 fev. 2024.

REILLEY, J.; BALEP, N. II.; HUBER, C. Tornando o usuário útil? Como os processos de tradução gerencializam a voz em organizações públicas. **Financial Accountability & Management**, v. 36, n. 4, p. 401–419, 2020. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/faam.12249>. Acesso em: 19 abr. 2024.



ROMANO, M.; DÍAZ, P.; AEDO, I. Sem gamificação: a gamificação pode realmente promover a participação cívica? Um experimento de campo controlado. **Revista de Inteligência Ambiental e Computação Humanizada**, v. 9, pág. 4451–4465, 2022. Disponível em: <https://link.springer.com/10.1007/s12652-021-03322-6>. Acesso em: 18 abr. 2024.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.1, n.1, 1996. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22308>. Acesso em: 23 nov. 2024.

SCHMIDTHUBER, L.; STÜTZ, S.; HILGERS, D. Resultados do governo aberto: uma plataforma online melhora a percepção dos cidadãos sobre o governo local? **Revista Internacional de Gestão do Setor Público**, v. 5, pág. 489–507, 2019. Disponível em: <https://x.gd/UVxhy>. Acesso em: 12 abr. 2024.

TANG, J.; ZHOU, X.; YU, M. Projetar informações de feedback para incentivar a participação dos usuários em projetos de ciência cidadã. *In*: **Reunião Anual da Associação de Ciência e Tecnologia da Informação**, 82ª, 2019, Austrália, 2019. p. 295-302. DOI: <https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/pra2.52?af=R>. Acesso em: 19 abr. 2024.

WIRTZ, B. *et al.* Governo eletrônico: uma análise de marketing de relacionamento com cidadãos. **International Review on Public and Nonprofit Marketing**, Springer; International Association of Public and Non-Profit Marketing, v.14, n.2, p.149–178, 2017. Disponível em: <http://link.springer.com/10.1007/s12208-016-0164-9>. Acesso em: 10 abr. 2024.