

CADASTRO TERRITORIAL MULTIFINALITÁRIO A SERVIÇO DA GESTÃO PÚBLICA DEMOCRÁTICA E TRANSPARENTE

Multipurpose cadastre for democratic and transparent public management

Angelo Eduardo Siconelo

Universidade Federal de Santa Catarina

Mestrando do Programa de Pós-graduação em Engenharia de Transportes e Gestão Territorial

angelo.siconelo@hotmail.com

Fabiana de Toni Marques de Oliveira

Universidade Federal de Santa Catarina

Mestranda do Programa de Pós-graduação em Engenharia de Transportes e Gestão Territorial

fabianatmo@gmail.com

Everton da Silva

Universidade Federal de Santa Catarina

Professor do Programa de Pós-graduação em Engenharia de Transportes e Gestão Territorial

everton.silva@ufsc.br

Lia Caetano Bastos

Universidade Federal de Santa Catarina

Professor do Programa de Pós-graduação em Engenharia de Transportes e Gestão Territorial

lia.c.bastos@ufsc.br

Liane Ramos da Silva

Universidade Federal de Santa Catarina

Professor do Programa de Pós Graduação em Engenharia de Transportes e Gestão Territorial

liane.ramos@ufsc.br

Resumo:

O Objetivo de Desenvolvimento Urbano Sustentável (ODUS) 12 preconiza a democratização e o fortalecimento do planejamento e gestão urbana por meio da participação popular efetiva. Neste artigo, vamos demonstrar que a integração entre Cadastro Territorial Multifinalitário (CTM) e Ouvidorias públicas pode ser uma ferramenta de apoio para políticas públicas aderentes ao ODUS 12. Possuindo a transparência como função primordial, o CTM pode dar voz às dores e anseios da população contida no seu território e proporcionar uma gestão mais próxima do cidadão, atualizada e de qualidade.

Palavras-chave: Cadastro Territorial Multifinalitário; ODUS 12, Ouvidoria; Orçamento Participativo, Gestão Democrática e Transparente.

Abstract:

The ODUS 12 (Sustainable Urban Development Objective 12) advocates for the democratization and strengthening of urban planning and management through effective popular participation. In this article, we will demonstrate that the integration between Multipurpose Cadastre (MC) and public Ombudsman offices can serve as a supporting tool for public policies aligned to ODUS 12. With transparency as its primary function, the MC can give voice to the concerns and aspirations of the population within its territory and provide a citizen-centered, up-to-date, and high quality management.

Keywords: Multipurpose Cadastre; ODUS 12; Ombudsman; Democratic and Transparent Management.

1 INTRODUÇÃO

Para guiar a Política Nacional de Desenvolvimento Urbano (PNDU), o Ministério do Desenvolvimento Regional (MDR), em parceria com a Agência Alemã de Cooperação Internacional (GIZ), elaborou os Objetivos do Desenvolvimento Urbano Sustentável - ODUS. São dezesseis itens que agora fazem parte da agenda da PNDU, e que funcionam como diretrizes para orientar os municípios em sua aplicação. Dentre os ODUS criados, destacamos o item 12: “Cidade Democrática e Participativa”.

O ODUS 12 orienta que a gestão e governança da cidade deve ter maior participação de todos os atores que compõem o município. É necessário estabelecer mecanismos de inclusão e colaboração para que as políticas públicas estejam alinhadas aos anseios da população. Também se faz necessário que as atividades de governança e gestão sejam transparentes, possibilitando o acompanhamento das decisões, aplicações e destinações de recursos de forma que se estabeleça uma relação de confiança e engajamento entre a administração pública e os cidadãos daquele município.

O Cadastro Territorial Multifinalitário - CTM é uma ferramenta moderna e bastante difundida entre os municípios, que disponibiliza vários dados de forma georreferenciada e, quando bem utilizados e interpretados, fornecem inúmeras informações ao gestor público sobre o seu território, facilitando a tomada de decisões e orientando a formulação de políticas públicas.

A ouvidoria pública é responsável por receber, analisar e encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios da população em relação aos serviços prestados pela administração. Garantir transparência, promover a participação cidadã e melhorar a qualidade do atendimento são os objetivos principais das ouvidorias, funcionando como um canal entre os cidadãos e o governo, serviço que vai ao encontro das diretrizes do ODUS 12.

Este artigo pretende discutir a potencialidade do CTM na aplicação e desenvolvimento do ODUS 12, sobretudo no contexto da interpretação de dados das ouvidorias governamentais a partir do CTM, criando diversas informações temáticas que podem, simultaneamente, trazer à tona a vontade da população de forma simples e participativa e proporcionar a transparência necessária para satisfazer a opinião pública.

2 ODUS 12

2.1 Política Nacional de Desenvolvimento Urbano (PNDU)

A PNDU, atualmente coordenada pelo Ministério das Cidades, apoia os municípios no desenvolvimento de políticas urbanas para seu território, considerando as suas características e particularidades, assim como as questões sociais, de sustentabilidade ambiental e econômicas. Segundo o IPEA (2022, NT19, p.31), problemas como desigualdade econômica, vulnerabilidade social e sustentabilidade ambiental são comuns a todos eles, independentemente de seu tamanho ou localização, destacando a natureza estrutural dessas questões.

Como é de conhecimento geral, muitos municípios não possuem estrutura física ou recursos humanos para desenvolver ou implementar tais políticas urbanas. A União poderia assumir esses custos, mas isso usurparia tanto a competência quanto a autonomia da gestão municipal. Para que os municípios desenvolvessem tal estrutura e expertise, seria mais interessante que a União proporcionasse

condições para que o município pudesse obter financiamentos junto aos agentes financeiros, quando o município possuir capacidade econômica para tanto, ou, então, fomentasse a criação de consórcios municipais para esse fim.

Sendo assim, cientes dos desafios enfrentados por cada município na concepção e implementação de políticas urbanas, foram estabelecidos 16 objetivos para orientar os gestores na missão de proporcionar à comunidade local conquistas que estejam alinhadas com suas aspirações. Os ODUS servem como guia para direcionar os municípios na persecução dos objetivos da PNDU. Dentre eles, destacaremos o ODUS 12 - "Cidade Democrática e Participativa".

A ideia do processo para formularmos os ODUS é construir horizontes sobre as cidades que queremos. E esses horizontes precisam partir de uma reflexão sobre onde queremos chegar em curto, médio e longo prazos. Com a PNDU, pretendemos articular mecanismos legais e institucionais a partir de uma visão estruturada de território. Dessa forma, as diferentes cidades brasileiras poderão adaptar e realizar os ODUS de forma coerente com suas realidades. (MDR, 2021, p. 14)

2.2 Premissas

Por meio de mecanismos inclusivos e colaborativos, o ODUS 12 pretende institucionalizar e fortalecer a democracia na gestão e na governança das cidades. O desafio consiste em proporcionar ao cidadão a oportunidade de participar da elaboração de novos projetos e decisões que tenham impacto sobre a vida de todos que estão naquele território.

Entretanto, não basta apenas ouvir o cidadão. É necessário, também, fornecer meios para que este possa acompanhar a implantação de tais projetos e decisões, assim como verificar se as atividades atendem aos princípios da administração pública, ou seja, legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. A transparência das atividades e decisões é fundamental para estabelecer uma relação de confiança entre administradores e administrados, gerando o engajamento democrático pretendido.

2.3 Expectativas

Para que esses objetivos não fiquem só no papel, faz-se necessário investir em tecnologia digital de acesso universal. Para isso a PNDU pretende criar, junto aos órgãos e entidades de crédito, linhas de financiamento para que as administrações locais possam desenvolver produtos que auxiliem a população local a cumprir seu papel democrático nessa política.

O amplo acesso às tecnologias informáticas avançadas é, portanto, instrumento essencial para o desenvolvimento de uma cidadania digital no âmbito das *Smart Cities*¹, caso contrário permaneceremos, mais uma vez, e não apenas no que diz respeito à participação, no terreno das promessas. (IPEA, 2022, NT19, p. 35).

Atualmente, a comunicação entre empresas e consumidores é realizada através da internet, seja por redes sociais ou por aplicativos exclusivos. Entende-se que a administração pública também deve trilhar esse caminho. Não é apropriado limitar a participação popular a eventos presenciais como assembleias ou reuniões de grupos temáticos. A governança precisa chegar a todos os lares. O IPEA (2022) afirma ainda:

No Brasil, como sabemos, as dificuldades são imensas. Por um lado, a

¹ São cidades que utilizam a tecnologia a favor do planejamento urbano em busca de mais eficiência, integração e sustentabilidade.

distribuição territorial das infraestruturas digitais, que deixa a maioria dos municípios sem acesso ou com acesso parcial à banda larga e às tecnologias de última geração. Por outro lado, a falta de acesso ou de acesso pleno por parte dos grupos sociais mais desfavorecidos, cuja única opção de integração digital tem sido através dos serviços de telefonia móvel pago pelo usuário. Assim, em termos de participação, as oportunidades ficam reduzidas às limitações do próprio meio utilizado, cada vez mais capturado pelas estratégias de marketing comercial.

Sendo assim, entende-se que a existência de linhas de crédito para as administrações locais é fundamental para o estabelecimento da participação popular inclusiva e efetiva.

3 PARTICIPAÇÃO POPULAR E TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

3.1 Do acesso à informação

A participação democrática nas políticas públicas deve ser contínua e duradoura. Por isso, é necessário criar mecanismos perenes, que não dependam de iniciativas isoladas de cada governante. Também é preciso que os meios de participação tenham processos simples, descomplicados e desburocratizados para facilitar a participação de todos os públicos.

Uma perspectiva trazida por Taiane Coelho (ENAP, 2022), é a da educação. “O novo jovem está desacreditado nos processos de tomada de decisão pública. Precisamos engajá-lo, com linguagem acessível”, disse a pesquisadora.

Por fim, ela ressalta a importância do feedback para o cidadão. “Mostrar o andamento dos projetos levará as pessoas a se engajarem no próximo ciclo e a entenderem que a participação delas fez sentido” (ENAP, 2022).

É necessário criar maneiras de otimizar a publicidade de informações, tornar o layout mais atraente e moderno, convergente com as novas tecnologias e tendências de comunicação atuais.

É o que a literatura especializada chama de Brecha Digital (Digital Gap),

os defensores do governo eletrônico muitas vezes direcionam suas ações e serviços aos cidadãos digitalmente incluídos. Isso significa falar não apenas de indivíduos que possuem fácil acesso à internet e às plataformas ou aos aplicativos por meio dos quais os serviços são oferecidos, mas também à premissa de que os cidadãos são alfabetizados na linguagem necessária para acessar os serviços digitais. São, então, subestimados os casos de analfabetismo digital, em que os serviços digitais têm dificuldade em ser acessados por pessoas que, apesar de conectadas, possuem conhecimentos rudimentares em torno da operação de procedimentos aparentemente simples, como o registro em uma plataforma ou mesmo a busca por um serviço público em um portal ou aplicativo (IPEA, TD 2624, 2021, p. 21).

Nesse contexto de brecha digital, as políticas públicas podem ajudar a reduzir desigualdades. Um exemplo é a implementação de estratégias de dados abertos. Dada a dificuldade de acesso e a falta de alfabetização digital, alguns grupos sociais enfrentam mais obstáculos e custos para obter informações que são facilmente acessíveis para quem está mais incluído digitalmente. Quando essas informações são apresentadas de forma simplificada e centralizada em um único repositório, muitas das barreiras de acesso são eliminadas, reduzindo as desigualdades entre os usuários (IPEA, TD 2624, 2021).

Outro exemplo é a forma como os municípios disponibilizam o acesso aos canais de ouvidoria. Muitos possuem um telefone direto para receber as demandas do cidadão (disque 156, por exemplo). Também disponibilizam portais de ouvidoria,

com diversos serviços disponíveis e aplicativos para celular que, além de receber as demandas, disponibilizam resposta com a solução ou encaminhamento realizado.

3.3 Participação e transparência

As ouvidorias públicas são um canal bastante acessível e democrático. Possuem diversas formas de contato: e-mail, telefone, redes sociais, atendimentos presenciais etc. Por isso, estão muito mais próximas do cidadão e são um ótimo canal para receber as suas demandas.

As ouvidorias são mecanismos de controle, gestão e participação social. No controle, elas recebem e analisam denúncias e reclamações, ajudando na fiscalização e correção de irregularidades. Na gestão, coletam e analisam dados de elogios, sugestões e problemas, auxiliando na formulação e monitoramento de políticas públicas. Na participação, permitem que os cidadãos opinem sobre a administração do município, fornecendo subsídios para decisões dos gestores com base nas demandas da população. (BRASIL, 7 passos para criar uma ouvidoria no meu município, 2017, p. 04)

Sua efetividade está em receber das pessoas todo tipo de mensagem e não apenas sugestões e anseios. Principalmente, as ouvidorias se ocupam de receber reclamações. Em torno de 50% (cinquenta por cento) das mensagens do canal 156, da cidade de São Paulo/SP, são de cunho reclamatório (Figura 1).

Figura 1 - Manifestações no serviço 156 da Capital Paulista.



Fonte: Portal de Dados Abertos do Município de São Paulo/SP

As ouvidorias públicas visam criar um espaço permanente de uso público da razão, atuando como mecanismos de correção democrática ao permitir que cidadãos e gestores questionem o funcionamento das instituições.

Contudo, entende-se que é necessário estruturar os dados produzidos pelas ouvidorias. Ao integrar a ouvidoria com a gestão municipal será preciso criar uma modelagem para armazenamento desses dados, com estrutura suficiente para receber as diversas reivindicações dos cidadãos. Desta forma, será possível criar relacionamentos entre esses dados e a estrutura urbana daquele território.

4 CADASTRO TERRITORIAL MULTIFINALITÁRIO

4.1 Premissas e objetivos do cadastro

O cadastro territorial multifinalitário (CTM) é o inventário público de dados concernente a um determinado território. Seus dados possuem referência geográfica, na forma de parcela territorial, a qual define geograficamente a localização daquela porção de terra e seu regime jurídico, ou seja, a parcela é a unidade básica do cadastro.

Como a parcela é também a entidade básica para as atividades de outras instituições, conclui-se que o cadastro territorial do município pode servir a outros cadastros, agregando atores que podem contribuir para sua sustentabilidade, sobretudo por meio da troca de informações possibilitada pela interoperabilidade dos sistemas gerenciadores das bases de dados, oferecendo a possibilidade de estabelecer parcerias com instituições que podem contribuir para o CTM. (Silva *et al.*, 2023, p. 44)

O CTM é uma importante ferramenta de gestão para os municípios. Suas diversas camadas temáticas, apoiadas sobre um mapa georreferenciado, proporcionam ao gestor público e ao cidadão uma visão completa do território, potencializando todas as suas deficiências e virtudes. Tais informações podem e devem ser utilizadas no planejamento e gestão do município.

O CTM é um instrumento que facilita a análise e a gestão da informação urbana, que por sua vez permite aos municípios desenvolverem políticas, planos e projetos de desenvolvimento urbano integrado, facilitando a articulação intersetorial, interfederativa e entre Estado e sociedade. (Silva *et al.*, 2023, p. 143)

4.2 Integração dos dados

Para isso, o CTM deve se integrar com os diversos órgãos do município, gerando uma informação relacionada, eliminando duplicidades e facilitando a formação de um entendimento coletivo sobre cada parte do território. Também é salutar que o CTM se integre aos órgãos dos outros entes governamentais, tornando a informação mais rica e plural e proporcionando uma visão estatal completa.

Neste sentido, o modelo de Cadastro Territorial Multifinalitário deve articular o cadastro territorial com os cadastros temáticos por meio de sistemas de informação que os tornem interoperáveis com as bases de dados geoespaciais e alfanuméricas de diversas instituições. (Silva *et al.*, 2023, p. 43)

Essa integração possibilita a exploração de diversas informações já existentes, que estão espalhadas por toda a administração pública, e que, a partir de agora, poderão ser interpretadas de maneira visual, com foco no território.

O conhecimento do território como um todo sobre o qual as prefeituras planejam e determinam suas ações é de fundamental importância. Não é possível conceber que as administrações municipais executem suas ações sem o devido planejamento, e causem grandes perdas aos cofres públicos, pois a ausência de estudo prévia contribui para o crescimento desordenado das cidades o que ocasiona grandes problemas que poderiam ser evitados. (Amorim, Silva, Rezende e Souza, 2015)

4.3 Gestão e acompanhamento

O gestor público também obtém uma visão sobreposta das diversas camadas temáticas de cada órgão participante, podendo realizar cruzamentos de dados e informações, o que torna a gestão e análise mais completa e proporciona decisões

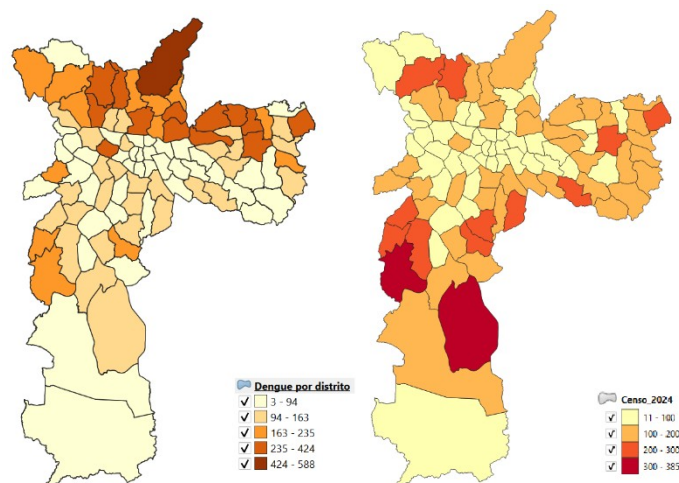
mais eficientes e em conjunto. Os dados de ouvidoria sobrepostos ao território, com as mais diversas informações georreferenciadas pode gerar *insight* sobre o comportamento do cidadão, suas preferências, seus costumes e habitualidades.

A gestão cadastral contempla várias ações, não necessariamente de forma simultânea, mas seguindo uma estratégia orientada a somar parcerias, bem como a adoção de geotecnologias modernas e apropriadas. O gestor cadastral deve orientar sua articulação interinstitucional por meio de contato permanente com parceiros correntes e potenciais, de preferência apresentando e oferecendo os dados que detém, para gerar confiança, estimular a integração gradativa de membros e formar as alianças necessárias para a sustentabilidade do sistema. (Silva *et al.*, 2023, p.126)

Nesse exemplo, ao comparar os mapas coropléticos (Figura 2) de casos de dengue e do censo populacional da cidade de São Paulo/SP, podemos perceber que as áreas com mais casos de dengue não são as áreas mais populosas, ou seja, pode ser que existam problemas urbanos nessas áreas que estão facilitando a proliferação da doença.

Sendo assim, caberia uma análise visual mais focada nessas áreas para identificar possíveis focos de criadouros do mosquito. Desta forma, a análise espacial dos dados proporciona mais foco e agilidade para a administração pública.

Figura 2 – Mapas coropléticos de São Paulo/SP (Dengue x Censo 2024), por distrito.



Fonte: Portal de dados abertos do município de São Paulo/SP

Este foi apenas um exemplo sucinto do que o cadastro pode proporcionar ao gestor público. Salientamos que esses dados foram colhidos através da ouvidoria do município e o Censo é promovido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou seja, os dados foram produzidos para fins diversos e estão disponíveis para análise do gestor.

É essencial que o cadastro seja constantemente atualizado. Todos os dados integrados ao cadastro também precisam ter atualização constante. Se as ouvidorias não puderem fornecer dados de forma simples e rápida, através de integrações via servidores, sem a necessidade de armazenamento local, o cadastro tende a ficar com informações desatualizadas pelo simples motivo de as instituições não possuírem pessoas trabalhando exclusivamente com a mineração e fornecimento de dados. Entende-se que a automatização é necessária.

Um dos processos que mais ocupa os administradores é manter e atualizar os dados que compõem o CTM. A manutenção é um processo contínuo, cotidiano, ao tempo em que a atualização tende a ser esporádica, massiva, realizada normalmente em período curto por uma empresa consultora especializada. (Silva *et al.*, 2023, p.129)

O acompanhamento e avaliação das ferramentas de ouvidoria integradas ao cadastro podem ser realizados por meio de indicadores para o ODUS 12. Segue uma lista de sugestões para implementação de tais indicadores:

- 1 Possui app para o serviço de ouvidoria?
- 2 A ouvidoria retorna das soluções encontradas para as demandas recebidas?
- 3 Número de habitantes participantes da ouvidoria / população total - índice;
- 4 Possui camada temática no CTM para as demandas da ouvidoria?
- 5 Possui camada temática no CTM para os atendimentos e soluções das demandas da ouvidoria?

4.4 Canais de interação

As ferramentas apresentadas só serão eficazes se o cidadão puder acessá-las de maneira simples, fácil e ágil. A administração pública tem vários meios de interação disponíveis. Não podemos limitar o acesso a apenas um tipo de canal. Assim, é necessário que a estrutura do órgão comporte canais digitais ou não. Atualmente, a maioria das pessoas possuem um celular. Mas, nem todas sabem utilizar os aplicativos disponíveis e, para facilitar, poderiam utilizar um canal telefônico ou um atendimento presencial.

Devemos lembrar que esses canais serão utilizados para receber as manifestações do cidadão, mas, também, devem servir para que o órgão realize a transparência ativa:

a divulgação de dados por iniciativa do próprio setor público, ou seja, quando são tornadas públicas informações, independente de requerimento, utilizando principalmente a Internet. Um exemplo de transparência ativa são as seções “Acesso à Informação” dos sites dos órgãos e entidades. Os portais de transparência e de dados abertos também são exemplos disso. A divulgação proativa de informações de interesse público, além de facilitar o acesso das pessoas e de reduzir o custo com a prestação de informações, evita o acúmulo de pedidos de acesso sobre temas semelhantes. (Aspectos Gerais[...], 2014)

Nesse sentido, conforme dispõe a Lei de Acesso à Informação (LAI) em seu artigo 12:

o serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito. Entretanto, podem ser cobrados os custos dos serviços e dos materiais utilizados na reprodução e envio de documentos. Neste caso, o órgão ou entidade deverá disponibilizar ao solicitante uma Guia de Recolhimento da União (GRU) ou documento equivalente para que se possa realizar o pagamento. (Aspectos Gerais[...], 2014)

Assim, não deve haver custos para que o cidadão se manifeste ou acesse as informações públicas. Com a LAI, a transparência tornou-se a regra e o sigilo, a exceção. De maneira geral, as pessoas podem acessar qualquer informação produzida ou mantida por órgãos públicos, assim como por entidades privadas sem fins lucrativos que utilizam recursos públicos para ações de interesse público. No entanto, a LAI estabelece exceções para informações cuja divulgação possa representar riscos à sociedade ou ao Estado.

5 CTM E OUVIDORIA APLICADOS À GESTÃO TERRITORIAL

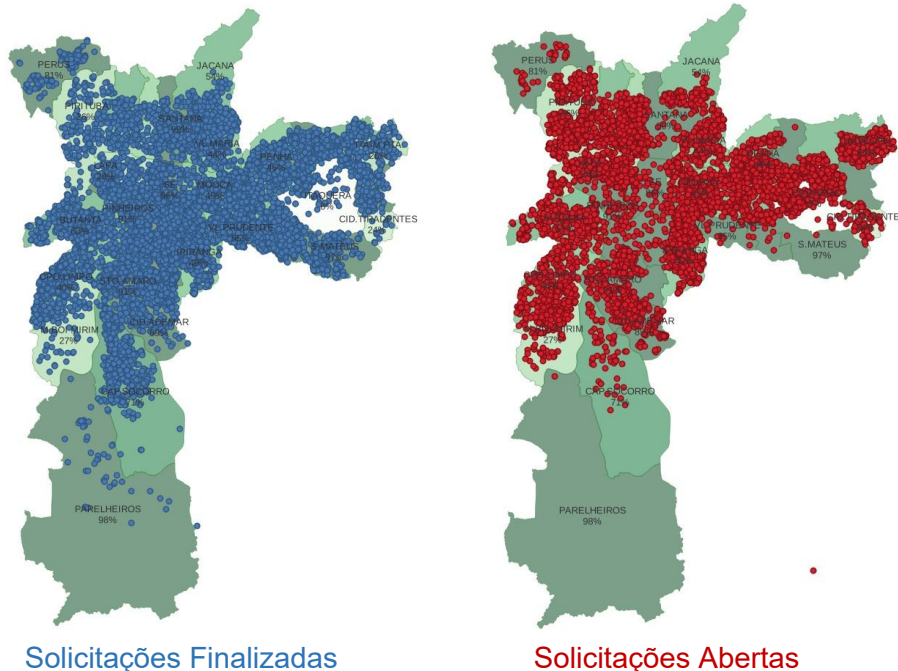
A ouvidoria pública e o CTM estão intrinsecamente conectados no contexto da gestão pública eficiente e participativa. O CTM fornece uma base de dados detalhada sobre propriedades, infraestruturas e recursos territoriais, permitindo uma

visão integrada do espaço urbano e rural. A ouvidoria pública, por sua vez, atua como um canal de comunicação direta entre cidadãos e governo, possibilitando que demandas, sugestões e reclamações sobre a gestão territorial sejam recebidas e analisadas. Essa interação enriquece o cadastro com informações atualizadas e oriundas da experiência dos cidadãos, ajudando a corrigir inconsistências, identificar áreas prioritárias de intervenção e aprimorar políticas públicas baseadas nas necessidades reais da população.

Para ilustrar a aplicabilidade do CTM e ouvidoria à gestão territorial, procedeu-se à análise dos dados abertos das solicitações realizadas através dos canais de atendimento SP156 da Prefeitura do Município de São Paulo (Central Telefônica, Portal de Atendimento, Aplicativo Móvel, Descomplica e Praças de Atendimento das Subprefeituras), referentes ao período do segundo trimestre de 2024, disponibilizados na internet, no endereço <http://dados.prefeitura.sp.gov.br/dataset/dados-do-sp156>.

Foram verificadas 16.840 solicitações referentes ao serviço “Árvore - Solicitar avaliação em calçadas e praças para fins de poda ou remoção”, no período. Dentre essas, 10.473 foram finalizadas, e 6.352 encontravam-se abertas (aguardando atendimento) quando da publicação dos dados. As solicitações foram representadas nos mapas de distribuição espacial da Figura 3, utilizando-se o software QGIS, de acordo com as coordenadas para o endereço da ocorrência informado no momento da solicitação.

Figura 3 - Geolocalização das solicitações referentes ao serviço “Árvore - Solicitar avaliação em calçadas e praças para fins de poda ou remoção”



Fonte: Portal de Dados Abertos da Prefeitura do Município de São Paulo

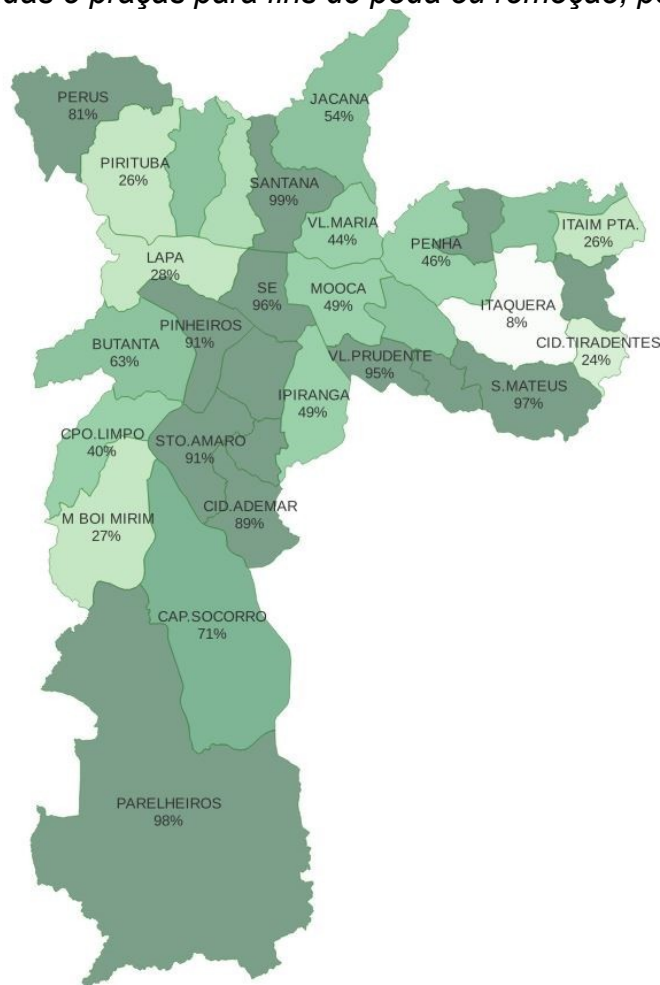
Apenas 100 solicitações dentre as finalizadas foram avaliadas pelo solicitante quanto ao Nível, Prazo de Atendimento, Qualidade do Atendimento e se a Prefeitura atendeu à solicitação. O nível do atendimento foi considerado péssimo ou ruim em 76% das respostas, O prazo de atendimento foi considerado péssimo ou ruim em 46% das respostas, a qualidade do atendimento foi considerada péssima ou ruim em 73% das respostas. Em 68% das avaliações o contribuinte considerou que sua

solicitação não foi atendida. Esses dados podem indicar uma necessidade de acompanhamento e avaliação mais aprofundada da qualidade do serviço prestado.

Pela análise dos dados fornecidos foi possível também avaliar a preferência dentre os canais disponibilizados para solicitação de serviços. De todas as solicitações de serviços listadas para o período, verificou-se que 57,46% foram efetuadas através do Portal Online da Prefeitura, 32,47% através da Central Telefônica, 7,5% através do Aplicativo e 4,60% através do Chatbot disponibilizado.

A porcentagem de solicitações finalizadas em relação ao total do período foi calculada para cada subprefeitura, e representada no mapa da Figura 4.

Figura 4 – Percentual de Solicitações Finalizadas do serviço *Árvore - Solicitar avaliação em calçadas e praças para fins de poda ou remoção, por Sub prefeitura*



Fonte: Portal de Dados Abertos da Prefeitura do Município de São Paulo

Através dos mapas, pode-se observar claramente as regiões com menor índice de atendimento das solicitações, o que pode indicar uma necessidade de maior atenção por parte do Gestor.

6 CONCLUSÃO

A administração possui uma enorme quantidade de dados que carecem de análise mais aprofundada. O CTM servirá como o alicerce dessa construção. Suas

camadas serão de grande valor para realizar análises comparativas dos dados colhidos pelas ouvidorias. A sobreposição ou a comparação de camadas, como pudemos observar, é uma valiosa contribuição que nossos gestores ainda não estão utilizando.

A partir de uma remodelagem do banco de manifestações das ouvidorias seria possível automatizar a criação de camadas temáticas para cada tipo de manifestação. Assim, ao mesmo tempo que o CTM orienta o gestor em suas análises, ele também poderá cumprir o papel de transparência ativa, entregando ao cidadão todas as manifestações que foram realizadas e, também, todas as soluções que foram propostas. De posse desse novo banco de dados remodelado, a gestão pública poderá conhecer quais são as principais queixas dos cidadãos e, dessa forma, entendessem que haverá tempo e subsídios para elaborar um orçamento mais democrático, indo ao encontro dos anseios da população envolvida.

Aplicativos como o 156 da cidade de São Paulo podem ser uma boa alternativa para alcançar a participação e dar transparência às pessoas que possuem dificuldade em acompanhar publicações oficiais do poder público ou analisar um mapa contido no CTM do município.

Sendo assim, observa-se claramente a importância das ouvidorias para a gestão democrática e participativa. Sem perceber, muitos municípios já estão atendendo algumas premissas do ODUS 12. É inegável a forte ligação que o CTM possui com os objetivos do desenvolvimento urbano sustentável. Quando bem trabalhado, o cadastro fortalece a gestão pública, democratizando o acesso à informação, dando publicidade aos atos administrativos, e proporcionando uma visão ampla e integrada do município e, principalmente, criando o engajamento necessário para que cidadão e administração pública estabeleçam um ambiente urbano democrático e com qualidade de vida.

Referências

AMORIN, J. J.; SILVA, M. A.; REZENDE, P. O. SOUZA; P. H. **Cadastro Técnico: Uma Ferramenta de Gestão Territorial Para Municípios de Pequeno Porte**. Mundo Geo. Disponível em <https://mundogeo.com/2015/07/20/cadastro-tecnico-uma-ferramenta-de-gestao-territorial-para-municipios-de-pequeno-porte/>. Acesso em: 08 abr. 2024.

BRASIL. Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. **7 Passos para criar uma ouvidoria no meu município**. 2017. Disponível em <https://repositorio.cgu.gov.br/>, Acesso em: 08 abr. 2024.

BRASIL. Acesso à Informação. **Aspectos Gerais - Lei de Acesso à Informação**. 2014. Disponível em <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/perguntas-frequentes/aspectos-gerais>, Acesso em: 08 abr. 2024.

ENAP – ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. **Orçamentos participativos têm desafios para adotar novas tecnologias e se reinventar**. Disponível em <https://www.enap.gov.br/pt/acontece/noticias/prefeituras-precisam-conquistar-confianca-da-populacao>. Acesso em: 28 fev. 2024.

IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Nota Técnica 7-6: Desafios da governança interfederativa para a PNDU**. Brasília, 2022. Disponível em

<https://www.gov.br/cidades/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/desenvolvimento-urbano-e-metropolitano/politica-nacional-de-desenvolvimento-urbano/documentos-para-download>. Acesso em: 25 mar. 2024.

IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Nota Técnica 19: Desafios da governança interfederativa para a PNDU**. Brasília, 2022. Disponível em <https://www.gov.br/cidades/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/desenvolvimento-urbano-e-metropolitano/politica-nacional-de-desenvolvimento-urbano/documentos-para-download>. Acesso em: 22 mar. 2024.

IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). **Texto para discussão 2624: Democracia digital: Mapeamento de experiências em dados abertos, governo digital e ouvidorias públicas**. Brasília, 2021. Disponível em https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/10440/1/td_2624.pdf. Acesso em: 02 abr. 2024.

MACHADO, Ralph. Agência Câmara de Notícias, Brasília, 23 nov. 2022. **Técnicos apontam desafios para orçamento participativo nacional**. Disponível em <https://www.camara.leg.br/noticias/921808-tecnicos-apontam-desafios-para-orcamento-participativo-nacional>. Acesso em: 02 abr. 2024.

NOGUEIRA, ELDER. **Orçamento participativo: cidadão define como será aplicado o dinheiro público**. Disponível em <https://www.jusbrasil.com.br/noticias/orcamento-participativo-cidadao-define-como-sera-aplicado-o-dinheiro-publico/535343230>. Acesso em: 28 fev. 2024.

MDR - Ministério do Desenvolvimento Regional. **Bases para a atualização colaborativa da Agenda Nacional de Desenvolvimento Urbano Sustentável**. Brasília, 2021. Disponível em https://www.gov.br/cidades/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/desenvolvimento-urbano-e-metropolitano/politica-nacional-de-desenvolvimento-urbano/arquivos/pndu_pndu_texto_base.pdf. Acesso em: 02 abr. 2024.

SÃO PAULO, Prefeitura. **Dados Abertos**. Disponível em http://dados.prefeitura.sp.gov.br/pt_PT/. Acesso em: 04 mar. 2024.

SILVA, Everton (org.). **Cadastro Territorial Multifinalitário aplicado à gestão municipal**. Florianópolis: UFSC, 2023, 214p. Disponível em <https://biblioteca.geografia.blog.br/2023/11/ctmagmufsc2023.html>. Acesso em: 25 mar. 2024.