



GT: 7 - DESENVOLVIMENTO E CIDADANIA

PRODUÇÃO CIENTÍFICA BRASILEIRA SOBRE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO: UM ESTUDO BIBLIOMÉTRICO

Adalberto Dias de Souza, (Unespar/PR); ad.unespar@gmail.com
Juliano Domingues da Silva, (UEM/PR); jdsilva2@uem.com
Marcos Junio Ferreira de Jesus, (Unespar/PR); marcos.junio@hotmail.com
Samuel Loch, (Unespar/PR); samuelloch99@gmail.com

TEMÁTICA: GESTÃO PÚBLICA

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 resultados 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.

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; PÉSSOA, 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.

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.

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 cidadãos (CORREIA, 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).



Correia (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, Correia (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.

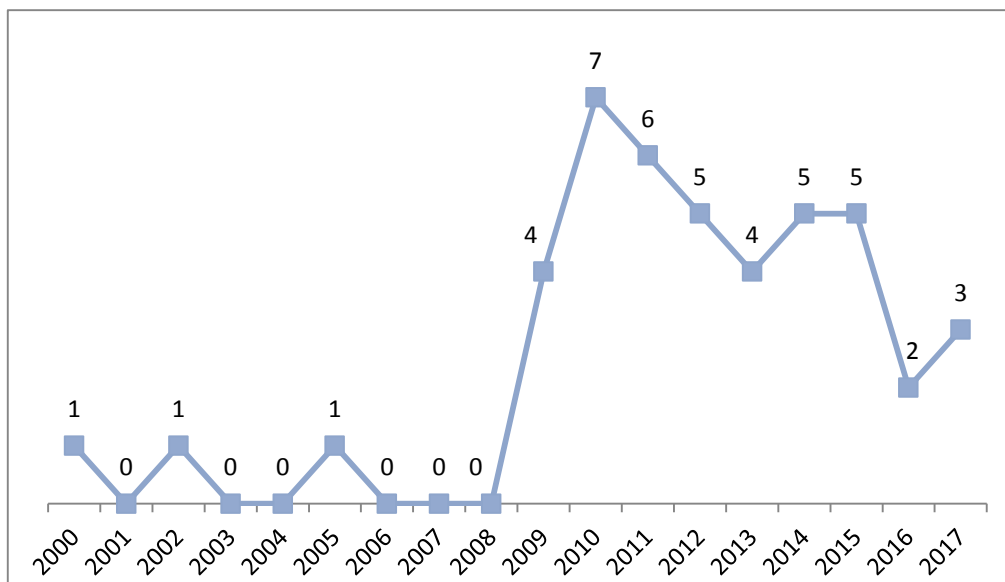
Embora a discussão da gestão do relacionamento com o cidadão derive o marketing, esforços das organizações públicas para melhorar os serviços entregues aos cidadãos ocorrem em todas as áreas da esfera pública, por exemplo, saúde, assistência social, tecnologia da informação, etc. Como consequência, pesquisadores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

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho 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

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

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.

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.

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.