



MAPEAMENTO DE CONTEÚDO INFORMACIONAL EM CANAIS DIGITAIS INSTITUCIONAIS

MAPPING OF INFORMATIONAL CONTENT IN INSTITUTIONAL DIGITAL CHANNELS

Melissa Cristina Rocha¹

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

Frederico Cesar Mafra Pereira²

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

Elisângela Cristina Aganette³

 <https://orcid.org/0000-0003-4357-8016>

RESUMO

Este artigo apresenta uma análise documental sobre a forma como os conteúdos informacionais das Comissões Regionais de Transportes e Trânsito de Belo Horizonte, Minas Gerais, são organizados e distribuídos, com foco na qualificação da gestão da informação pública. O objetivo geral busca analisar como essas informações estão organizadas e disponibilizadas em canais institucionais digitais da Empresa de Transportes e Trânsito de BH, a fim de propor estratégias que contribuam para o aprimoramento de sua estrutura, usabilidade e potencial de engajamento com os cidadãos. A pesquisa adota uma abordagem documental e descritiva, com análise qualitativa orientada por categorias como formato, localização, linguagem, função comunicativa e potencial de participação cidadã. Os resultados indicam que, embora haja cumprimento do dever de transparência por parte da administração pública e uma expressiva produção de conteúdo, as informações ainda se apresentam de forma fragmentada, com barreiras de acesso e compreensão, sobretudo nas atas de reunião, que concentram os registros mais densos. Conclui-se que estratégias de curadoria digital, adoção de linguagem cidadã e integração de plataformas podem fortalecer a transparência ativa e ampliar o papel participativo das Comissões Regionais de Transportes e Trânsito na governança municipal.

Palavras-chave: Gestão da informação; comissões regionais de transportes e trânsito; participação cidadã; setor público.

Artigo submetido em 17/06/2025 e aceito para publicação em 22/05/2026.

¹Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). E-mail: melissamelrocha@gmail.com

² Pós-Doutor em Ciência da Informação (UFSCar). Doutor e Mestre em Ciência da Informação (Escola de Ciência da Informação-ECI UFMG). Professor Adjunto da ECI/UFMG e Coordenador e Professor Permanente do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento (PPG-GOC) da UFMG. E-mail: professorfredericomafra@gmail.com

³Doutora e Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Pró-Reitora de Administração da UFMG. Professora Adjunta e Chefe do Departamento de Organização e Tratamento da Informação da Escola de Ciência da Informação da UFMG E-mail: elisangelaaganette@gmail.com



ABSTRACT

This article presents a documentary analysis of how informational content related to the Regional Transport and Traffic Commissions of Belo Horizonte, Minas Gerais, is organized and disseminated, with a focus on enhancing public information management. The general objective is to analyze how such information is structured and made available through the digital institutional channels of the Belo Horizonte Transport and Traffic Company, in order to propose strategies for improving its organization, usability, and potential for citizen engagement. The research adopts a documentary and descriptive approach, supported by qualitative analysis guided by categories such as format, location, language, communicative function, and citizen participation potential. The results indicate that, although the public administration fulfills its duty of transparency and produces a significant volume of content, the information remains fragmented and difficult to access and understand—particularly in meeting minutes, which concentrate the densest records. It is concluded that strategies involving digital curation, the adoption of citizen-oriented language, and platform integration can strengthen active transparency and expand the participatory role of Commissions in municipal governance.

Keywords: *Information management; regional transport and traffic commissions; citizen participation; public sector.*

1 INTRODUÇÃO

De acordo com Saracevic (1996), desde o início da Ciência da Informação, a noção de eficácia relacionada à transmissão eficiente do conhecimento, ao acesso rápido aos recursos informacionais, à relevância e utilidade da informação, bem como à qualidade dos dados, tem desempenhado um papel central na área. O autor afirma ainda que a Ciência da Informação lida com a informação e a comunicação, demandando uma abordagem interdisciplinar para compreender e solucionar problemas informacionais de maneira multidisciplinar.

Conforme Choo (2003), a informação exerce um papel estratégico no fortalecimento e no desenvolvimento organizacional, sendo possível identificar três domínios principais em que ela é criada e utilizada: (i) a organização recorre à informação para compreender as transformações do ambiente externo e se adaptar com maior agilidade; (ii) a informação é gerada, estruturada e processada internamente, possibilitando a criação de novos conhecimentos a partir do aprendizado e, assim, o desenvolvimento de novos produtos ou serviços; e (iii) a organização busca e analisa informações com o intuito de identificar alternativas viáveis, prever resultados e avaliar seus impactos sobre a própria estrutura organizacional.



Complementando essa visão, Barbosa (2008) enfatiza que o foco central da Gestão da Informação recai sobre a informação ou o conhecimento explícito, aquele que está registrado em documentos. Segundo o autor, a Gestão da Informação envolve diretamente a produção, o armazenamento e a utilização desses documentos no contexto organizacional. Destaca ainda que as organizações contemporâneas se distinguem pela constante geração, processamento e uso da informação, sendo os aspectos mais críticos relacionados à sua organização e tratamento.

No contexto da administração pública, o controle social refere-se à participação da sociedade no acompanhamento, fiscalização e incidência sobre ações, decisões e políticas públicas. Nessa perspectiva, a informação assume papel central, uma vez que sua disponibilidade, organização e inteligibilidade são condições fundamentais para que os cidadãos possam compreender, avaliar e intervir nos processos decisórios. Assim como discutem Tavares e Vieira (2022), os mecanismos de participação e interação entre governo e sociedade dependem diretamente da existência de informações acessíveis e socialmente apropriáveis.

Ao relacionar esses conceitos com a atuação do setor público, observa-se que os princípios da eficácia e da gestão estratégica da informação se tornam essenciais para qualificar a relação entre governo e sociedade. Tovar e Recio (2019) explicam que a informação, entendida como o produto da coleta e análise de dados com o objetivo de fundamentar decisões, tem ocupado um papel de destaque nas diferentes etapas do desenvolvimento da gestão dos bens públicos.

Nesse sentido, a construção de um panorama sobre os fluxos e conteúdos informacionais na administração pública passa a ser um passo necessário para a aplicação de práticas de Gestão da Informação orientadas à participação popular. Traçar um mapa da informação, identificando quais os tipos de informações, documentos, ferramentas e canais de comunicação utilizados na relação poder público e cidadão é um passo inicial e importante para que se compreenda, posteriormente, como acontecem os fluxos informacionais e para possibilitar a Gestão da Informação.

Apesar das distinções geralmente atribuídas às exigências de liderança nos setores público e privado, observa-se, especialmente a partir do final da década de 1980 e do início dos anos 1990, a incorporação de práticas e conceitos de gestão



empresarial no âmbito da administração pública brasileira, movimento identificado como Nova Administração Pública (NAP) (Oliveira; Santanna; Vaz, 2010).

Sob a perspectiva da governança, a NAP demanda uma estrutura institucional que favoreça a gestão eficaz da informação. No contexto da governança informacional, observa-se o potencial de enriquecimento não apenas dos processos administrativos, mas também da dinâmica urbana e social. Nesse cenário, o gerenciamento da informação assume papel estratégico, sendo essencial tanto para atender às exigências da Sociedade da Informação, responsável pelo uso e circulação da informação em ambientes organizacionais e sociais, bem como para os objetivos da NAP, voltada ao território urbano e ao desenvolvimento socioeconômico sustentável. Essa abordagem pressupõe que a administração pública organize e gerencie com maior eficiência as informações relacionadas aos interesses coletivos e às demandas da população. A partir dessa diretriz, torna-se crescente a exigência, por parte das cidades e comunidades, por informações públicas que atendam suas necessidades informacionais por meio de serviços públicos qualificados, condição fundamental para a avaliação da eficácia e da eficiência administrativa (Pérez Díaz *et al.*, 2021).

Embora a NAP tenha contribuído para a incorporação de princípios como eficiência, desempenho e orientação a resultados na gestão pública, esse modelo também tem sido alvo de críticas, especialmente por aproximar a figura do cidadão à de usuário ou consumidor de serviços públicos. Nessa perspectiva, observa-se uma possível redução da dimensão política da participação, com maior ênfase na lógica de prestação de serviços. Assim, ao analisar os fluxos informacionais relacionados às CRTTs, torna-se relevante considerar não apenas a eficiência na disponibilização das informações, mas também seu papel na promoção do diálogo, da participação e do controle social.

A maneira como o cidadão se relaciona e interage com o governo, em qualquer esfera, pode ser um elemento crucial para a geração de benefícios e também auxiliar na gestão, especialmente quando essa interação visa o aperfeiçoamento das políticas públicas. Dessa forma, refletir estrategicamente sobre a informação, seus fluxos e sua eficácia não é apenas uma necessidade gerencial, mas também uma abordagem democrática que fortalece a ligação entre Estado e sociedade.



Para que os fluxos e conteúdos informacionais, bem como as fontes de informação, sejam revistos, modificados e fortalecidos, favorecendo a Gestão Estratégica da Informação, é necessário conhecer aquilo que está posto, a partir do levantamento dos conteúdos informacionais disponibilizados ao público.

Como objeto de análise para este estudo está o dispositivo denominado Comissão Regional de Transportes e Trânsito - CRTT, um dos pontos de contato entre Poder Público Executivo Municipal de Belo Horizonte (MG) e os cidadãos, de caráter consultivo, sugestivo, opinativo e informativo sobre o sistema de transporte e trânsito da cidade. A Empresa de Transportes e Trânsito de Belo Horizonte é coordenadora da CRTT, por parte do poder público municipal, Prefeitura de Belo Horizonte. A escolha das CRTTs como foco deste estudo se justifica pela sua natureza híbrida, ao mesmo tempo estrutura de gestão pública e espaço de articulação cidadã, o que as torna campo fértil para investigar o papel da informação na mediação entre governo e sociedade.

Embora existam canais institucionais e volume expressivo de registros sobre as CRTTs, persistem lacunas relacionadas à organização, integração, acessibilidade e inteligibilidade dessas informações. Em vez de favorecer automaticamente o engajamento cidadão, a fragmentação entre plataformas, a predominância de linguagem técnica e a ausência de mecanismos mais efetivos de mediação informacional podem limitar a compreensão pública e enfraquecer o potencial participativo dessas instâncias. Este artigo parte da seguinte pergunta de pesquisa: “Como os conteúdos informacionais sobre as Comissões Regionais de Transportes e Trânsito estão estruturados, organizados e acessíveis nos canais institucionais digitais da Empresa de Transportes e Trânsito e em que medida esses conteúdos favorecem o engajamento e a participação cidadã?”. Para isso, o objetivo geral busca analisar como os conteúdos informacionais sobre as Comissões Regionais de Transportes e Trânsito (CRTTs) de Belo Horizonte estão organizados e disponibilizados nas plataformas digitais institucionais, a fim de propor estratégias que contribuam para o aprimoramento de sua estrutura, usabilidade e potencial de engajamento com os cidadãos. Este se justifica ao oferecer subsídios para a aplicação da Gestão da Informação no contexto da administração pública, contribuindo para o fortalecimento do diálogo, o desenvolvimento de novas estratégias de comunicação e a criação de canais informacionais mais eficazes voltados à participação cidadã.



A estrutura do artigo contempla esta introdução e o referencial teórico, dividido em dois subtópicos: o primeiro aborda a gestão da informação no setor público, suas ferramentas e tecnologias; o segundo, as fontes de informação e o papel da qualidade informacional na promoção da participação cidadã. Em seguida ao referencial, são apresentados os procedimentos metodológicos com uma abordagem documental e descritiva, finalizando com as considerações finais.

2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

A Gestão da Informação desempenha um papel estratégico na administração pública para garantir transparência, eficiência e participação cidadã.

Na perspectiva da Ciência da Informação, a Gestão da Informação envolve processos relacionados à identificação de necessidades informacionais, organização, tratamento, circulação e uso estratégico da informação em contextos organizacionais e sociais. McGee e Prusak (1994) compreendem a GI como um ciclo estruturado voltado ao uso estratégico da informação nas organizações. Davenport (1998) destaca que a gestão da informação não pode ser reduzida à tecnologia, pois depende também de pessoas, cultura organizacional e fluxos informacionais. Choo (2003) reforça a informação como elemento estratégico para compreensão do ambiente organizacional e apoio à tomada de decisão. Pinto (2017) compreende a Gestão da Informação como uma área transversal da Ciência da Informação, enquanto Valentim (2004) ressalta as especificidades e convergências entre Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento. Já Nonato e Aganette (2022) destacam o caráter interdisciplinar e evolutivo da GI no contexto contemporâneo.

Gerenciar informações exige, antes de tudo, uma cultura orientada para a informação, uma gestão participativa e o engajamento de cada indivíduo envolvido no processo (Valentim *et al.*, 2008). Nesse sentido, a gestão da informação no setor público deve ser compreendida não apenas como um conjunto de ações técnicas, mas como um processo que articula cultura organizacional, participação e mediação informacional.

Segundo Castro, Lima e Carvalho (1999), para implementar um sistema de gestão da informação, é necessário que seus elementos sejam estruturados para coletar, processar e disponibilizar informações que apoiem a tomada de decisão gerencial. Esses elementos devem estar alinhados com as demandas específicas do



setor público, caracterizado por sua complexidade organizacional, diversidade de públicos e necessidade de transparência. No contexto contemporâneo, em todas as esferas e áreas do governo, observam-se ferramentas, aplicações e tecnologias emergentes sendo utilizadas para atender às demandas dos cidadãos, usuários de serviços, público em geral, servidores e líderes políticos. Aplicativos móveis, dados abertos, redes sociais, redes técnicas e organizacionais, Internet das Coisas, sensores, análise de dados, entre outros recursos, já fazem parte do cotidiano das atividades governamentais. Tais tecnologias configuram o ambiente informacional atual e exigem uma abordagem integrada de gestão da informação, capaz de lidar com fluxos informacionais diversos, velozes e descentralizados.

Liu, Chen e Wang (2010) afirmam que um elemento essencial das plataformas de governo eletrônico é o portal eletrônico governamental, que representa uma parte fundamental da prestação contemporânea de serviços públicos. Caracterizados como sistemas de informação multifuncionais os portais eletrônicos oferecem um ponto único de acesso a informações significantes. Esses portais não apenas otimizam o acesso à informação, mas também funcionam como interfaces para a interação entre Estado e sociedade, servindo como canais de transparência, prestação de contas e participação digital.

Como explicam Tavares e Vieira (2022), a convergência entre as democracias participativa e digital dá origem ao conceito de democracia participativa digital, cuja principal característica reside na ênfase à criação de instrumentos digitais, viabilizados pelo uso da Internet, que possibilitem e/ou fortaleçam o exercício da participação cidadã e da interação entre governantes e governados. Essa interseção entre tecnologias digitais e instâncias participativas sinaliza uma mudança de paradigma na relação entre informação pública e cidadania, em que os sistemas de informação deixam de ser apenas ferramentas administrativas e passam a mediar processos democráticos.

Trata-se, portanto, de um ponto de interseção entre dois modelos democráticos que, ao dialogarem, ampliam as possibilidades de engajamento público nos processos decisórios e na formulação de políticas públicas. A democracia participativa é compreendida como um arranjo institucional no qual os cidadãos não apenas detêm o direito formal de se manifestar, mas também contam com espaços efetivos de atuação nas decisões políticas, ultrapassando a lógica representativa tradicional. Nesse modelo, a participação popular configura-se como



um elemento estruturante, promovendo a corresponsabilização e o fortalecimento do vínculo entre sociedade e Estado. Por sua vez, a democracia digital refere-se ao emprego de tecnologias da informação e comunicação, especialmente aquelas baseadas na Internet, como meios de potencializar os mecanismos de participação, controle social e deliberação política (Tavares; Vieira, 2022).

Dessa forma, compreende-se que a gestão da informação pública, no contexto da democracia participativa digital, não pode se limitar à disponibilização de dados, mas deve considerar a qualidade, acessibilidade e relevância dessas informações como pré-requisitos para o exercício pleno da cidadania informacional (Quaresma, 2020). Embora frequentemente relacionados, os conceitos de transparência e acesso à informação não são equivalentes. O acesso à informação refere-se à garantia de obtenção de dados e conteúdos públicos por parte da sociedade, enquanto a transparência envolve a capacidade de tornar essas informações compreensíveis, contextualizadas e efetivamente úteis ao controle social e à participação cidadã. Conforme discutido por Quaresma (2020), a simples disponibilização de informações não assegura, por si só, processos transparentes de comunicação pública.

2.1 TECNOLOGIAS E PARTICIPAÇÃO CIDADÃ

Evidencia-se que os fluxos informacionais podem ser observados sob dois critérios: o da tecnologia e o da Ciência da Informação. Em relação à tecnologia, os fluxos buscam permitir que o usuário acesse a informação da melhor forma, enquanto que a Ciência da Informação interfere na qualificação da competência dos usuários, visando uma melhor assimilação dos conteúdos informacionais (Barreto, 1999). Essa distinção evidencia que a simples disponibilização tecnológica não garante o uso efetivo da informação: é preciso formar sujeitos informacionalmente competentes para interpretar, avaliar e aplicar essas informações no contexto das decisões públicas.

No campo da Ciência da Informação, a competência em informação relaciona-se à capacidade de localizar, compreender, avaliar criticamente e utilizar informações de maneira ética e significativa nos diferentes contextos sociais. Campello (2003) destaca que a competência informacional ultrapassa habilidades técnicas de busca e acesso, envolvendo também a construção de autonomia crítica



diante dos fluxos informacionais contemporâneos. No contexto da gestão pública e da participação cidadã, essa competência torna-se essencial para que os indivíduos consigam interpretar conteúdos institucionais, compreender informações públicas e participar de forma mais qualificada dos processos sociais e decisórios.

Melhorar o acesso e a utilização de fontes de informação de qualidade é uma estratégia importante para satisfazer as necessidades da população (Hill; Sofra, 2018). A qualidade da informação é entendida como o grau em que a informação disponibilizada é precisa, relevante, completa e apresentada no formato desejado pelo usuário (Schaupp, 2010). Assim, a avaliação da qualidade informacional torna-se central não apenas para o desempenho técnico dos sistemas, mas também para a legitimidade das plataformas digitais de participação e prestação de contas.

Pérez Díaz *et al.* (2021) argumentam que a Sociedade da Informação não se define apenas pelo uso de tecnologias, mas também pela gestão dinâmica de seu conteúdo informacional, dos formatos, dos esquemas de dados e dos mecanismos de acesso. Os sistemas de informação do setor público precisam ir além da simples digitalização de serviços, adotando práticas que tornem a informação mais clara, integrada entre diferentes plataformas, respondendo melhor às necessidades dos cidadãos.

Nesse contexto, os Dados Governamentais Abertos também assumem relevância como estratégia de fortalecimento da transparência e da participação cidadã. De acordo com o modelo proposto por Berners-Lee (2010), os dados abertos podem ser classificados em níveis progressivos de abertura e reutilização, organizados no conhecido sistema de cinco estrelas, que considera aspectos como disponibilidade em formato aberto, estruturação, interoperabilidade e conexão entre bases de dados. Embora o presente estudo não tenha como foco a avaliação técnica dos dados públicos disponibilizados, a discussão sobre acessibilidade e inteligibilidade das informações públicas dialoga diretamente com os princípios dos dados governamentais abertos.

Ciancarini, Giancarlo e Grimaudo (2024) afirmam que o objetivo da transformação digital do setor público é proporcionar melhorias na vida para os cidadãos, com uma administração e governança mais responsivas e transparentes. Segundo os autores, a inovação tecnológica é um componente crucial, mas não suficiente. Para além dela, há a necessidade de uma mudança cultural,



organizacional e jurídica na forma como as organizações públicas operam e se relacionam com os cidadãos.

3 METODOLOGIA

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa documental, de abordagem qualitativa, com caráter exploratório e descritivo, configurando-se também como estudo de caso único, tendo como objeto as Comissões Regionais de Transportes e Trânsito (CRTTs) de Belo Horizonte. A análise foi conduzida com base em uma abordagem descritiva e análise de conteúdo estruturada, conforme orientações de Franco (2018), que enfatiza a leitura contextualizada e a categorização como processo interpretativo, buscando compreender como as CRTTs são representadas e comunicadas nas plataformas institucionais da Prefeitura de Belo Horizonte.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

A investigação teve como objetivo identificar os tipos de conteúdos informacionais oferecidos sobre as CRTTs, suas finalidades, formatos e estratégias de disponibilização. Foram coletados e analisados documentos institucionais publicados entre 2017 e 2025, obtidos por meio de plataformas digitais públicas.

A coleta foi realizada em abril de 2025, com base nos seguintes canais: i) Portal da Prefeitura de Belo Horizonte (PBH); ii) Instagram da Empresa de Transportes e Trânsito de Belo Horizonte – BHTRANS; iii) Diário Oficial do Município (DOM-PBH).

No Portal da PBH, utilizou-se a ferramenta de busca com os seguintes critérios:

- “Com essas palavras”: CRTT
- “Tipo de conteúdo”: todos
- “Ordenar por”: data de atualização

Além de páginas institucionais, foram identificadas 65 notícias relacionadas a reuniões ou menções às CRTTs.

3.2 ETAPAS DA PESQUISA

As etapas da pesquisa compreenderam:

1. Levantamento e categorização das fontes institucionais digitais;



2. Mapeamento de documentos (atas, comunicados, postagens, balanços etc.), organizados por ano e por regional administrativa;
3. Classificação dos documentos quanto ao tipo, formato, acessibilidade e clareza das informações;
4. Análise qualitativa com base em categorias derivadas do referencial teórico adotado.

3.3 QUADRO METODOLÓGICO DE PESQUISA

Com o intuito de tornar o percurso metodológico mais claro e sistemático, o Quadro 1 a seguir sintetiza os principais elementos da pesquisa, incluindo o delineamento metodológico, as fontes consultadas, os critérios de seleção documental e as variáveis analisadas. Essa sistematização visa garantir a transparência da investigação e facilitar a reprodutibilidade do estudo em pesquisas futuras.

Quadro 1 – Quadro Metodológico de Pesquisa

Elemento	Detalhamento
Delineamento metodológico	Pesquisa documental, qualitativa, de caráter exploratório e descritivo.
Fontes de dados	Portal da Prefeitura de Belo Horizonte (PBH); Instagram da BHTRANS/Superintendência de Mobilidade; Diário Oficial do Município (DOM-PBH).
Crítérios de inclusão	Documentos com menções diretas às CRTTs; conteúdos publicados entre 2017 e 2025; acessíveis publicamente nas plataformas analisadas.
Crítérios de exclusão	Documentos duplicados; materiais sem referência explícita às CRTTs; conteúdos fora do período delimitado; arquivos indisponíveis ou não indexados nas buscas.
Variáveis analisadas	Tipo de documento; tema principal; ano de publicação; formato (texto, imagem, vídeo); grau de acessibilidade; clareza e compreensibilidade das informações.

Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

3.4 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

A principal limitação metodológica identificada refere-se à ausência de uma plataforma unificada para consulta e recuperação de informações institucionais sobre as CRTTs. Adicionalmente, há o risco de exclusão de conteúdos descontinuados ou não indexados pelas ferramentas de busca dos portais públicos.



Além disso, reconhece-se que o suporte teórico do artigo inclui levantamento bibliográfico não sistematizado, utilizado com a finalidade de ampliar a sustentação conceitual da análise, sem pretensão de exaustividade.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A seguir, apresentam-se os resultados do mapeamento, organizados por tipo de plataforma institucional analisada, com foco na estrutura, acessibilidade e potencial de engajamento das informações disponibilizadas sobre as CRTTs.

4.1 PRESENÇA DAS CRTTs NO PORTAL DA PREFEITURA DE BELO HORIZONTE

Foram identificadas duas áreas que podem ser consideradas fontes de informações sobre as CRTTs no Portal da Prefeitura de Belo Horizonte (MG). A primeira refere-se às páginas de conteúdo e a segunda às páginas de notícias.

4.1.1 Páginas de conteúdo sobre as CRTTs no portal da Prefeitura de Belo Horizonte

Todas as páginas de conteúdo sobre as CRTTs estão publicadas no Portal da Prefeitura de Belo Horizonte, na página da BHTRANS, no item do menu principal chamado Participação Popular >> CRTT, e foram listadas e descritas conforme registrado resumidamente no Quadro 3. A ordem das páginas inseridas nesse quadro é similar à que aparece no menu citado anteriormente.

Quadro 2 - Resumo das páginas das CRTTs no portal da PBH

Título / Link da página	Conteúdo principal disponibilizado	Detalhamento
ELEIÇÃO	Links para publicações oficiais da última eleição das CRTTs; tabela com bairros por regional.	
REUNIÕES ORDINÁRIAS	Tabela com agenda das reuniões ordinárias (informando nome da regional, data, formato, local/link); instruções de participação virtual (texto e cartaz PDF); links de páginas do próprio portal relacionados ao tema CRTT.	
REUNIÕES EXTRAORDINÁRIAS	Calendário mensal com pautas das reuniões extraordinárias; cartaz PDF com passo a passo para acessar as reuniões, links de inscrição para reuniões; atas de consultas públicas; links de páginas do próprio portal relacionados ao tema CRTT.	
O QUE É A CRTT?	Explicações gerais sobre a CRTT; seções com	



	balanços anuais e da gestão 2017–2021; links para decretos e portarias; links para as páginas das nove regionais.	
CRTT Barreiro	Ponto de atenção: nenhuma ata extraordinária em 2021. 55 atas publicadas (2021 a 2025)	Os conteúdos das páginas de cada regional são padronizados. Todos possuem: - Calendário de reuniões ordinárias do ano; - Link para a página de reuniões extraordinárias; - Lista com nomes dos representantes da CRTT da regional. - Link para o Documento do Balanço das Ações das CRTTs.
CRTT Centro-Sul	Ponto de atenção: nenhuma ata extraordinária em 2024, 2022 e 2021. 24 atas publicadas (2021 a 2025)	
CRTT Leste	Ponto de atenção: nenhuma ata extraordinária em 2024 e 2021. 31 atas publicadas (2021 a 2025)	
CRTT Nordeste	Ponto de atenção: nenhuma ata extraordinária em 2024 e 2021. 32 atas publicadas (2021 a 2025)	
CRTT Noroeste	Ponto de atenção: nenhuma ata extraordinária em 2021. 41 atas publicadas (2021 a 2025)	
CRTT Norte	Ponto de atenção: nenhuma ata extraordinária em 2021. 42 atas publicadas (2021 a 2025)	
CRTT Oeste	Ponto de atenção: nenhuma ata extraordinária em 2021. 42 atas publicadas (2021 a 2025)	
CRTT Pampulha	Ponto de atenção: nenhuma ata extraordinária em 2021. 43 atas publicadas (2021 a 2025)	
CRTT Venda Nova	Ponto de atenção: nenhuma ata extraordinária em 2021. 53 atas publicadas (2021 a 2025)	

Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

A estrutura padronizada das páginas por regional facilita o acesso e demonstra um esforço de uniformização da informação. Ainda assim, por meio dos dados disponibilizados, é possível observar certa assimetria na publicação de atas extraordinárias entre as regionais. Enquanto algumas regionais, como a Regional Venda Nova, apresentam maior frequência de registros (13 atas em 2023), outras, como a Regional Centro-Sul, registram números bem inferiores. Isso pode estar



relacionado tanto à dinâmica própria de atuação das CRTTs em cada território quanto a desafios internos de sistematização e publicação dos documentos.

A ausência de um repositório unificado de atas e de ferramentas interativas de visualização dificulta o acompanhamento da atuação das CRTTs e reduz o potencial de transparência ativa no portal, impossibilitando ao usuário cidadão visualizar de forma integrada a produção das CRTTs ao longo do tempo, além de dificultar análises comparativas e compreensão da evolução das discussões e decisões.

A maior parte dos documentos está em formato PDF, o que limita sua indexação e dificulta a busca por palavras-chave inseridas nos arquivos, além de poder prejudicar a acessibilidade dos conteúdos.

Faltam indicadores ou dados sintéticos que permitam ao cidadão entender o impacto e/ou os resultados das CRTTs na formulação ou alteração de políticas públicas locais. A própria página “O que é a CRTT”, embora apresente *links* para decretos e portarias, não oferece um sistema de busca por assunto, período ou regional, o que limita o potencial analítico e histórico dos dados disponíveis.

A linguagem utilizada nas páginas é predominantemente institucional e poderia ser complementada com recursos mais didáticos ou infográficos que explicassem o funcionamento das CRTTs, meios de interação, canais de contato das regionais, acompanhamento das ações dos representantes, tudo de maneira mais acessível ao cidadão comum.

Considerando o papel estratégico das CRTTs na interlocução entre o poder público e a comunidade, recomenda-se a ampliação dos recursos de acessibilidade digital, a adoção de mecanismos de visualização interativa de dados e a criação de um repositório unificado para os documentos gerados nas reuniões. A criação de indicadores sintéticos e filtros de busca mais eficientes podem contribuir para valorizar a informação produzida pelas comissões e fortalecer sua função como espaços de escuta e deliberação coletiva. Essas ações podem fortalecer a visibilidade e a eficácia da informação pública no contexto da participação cidadã.

4.1.2 Páginas de Notícias publicadas sobre CRTTs no Portal da Prefeitura de Belo Horizonte (MG)

Foram recuperadas a partir do processo de busca descrito anteriormente 65 páginas de notícias publicadas no Portal da PBH com informações sobre reuniões



ou menções às CRTTS. Na Tabela 1 está registrado o número de notícias publicadas por ano (2017 a abril de 2025).

Tabela 1 – Número de notícias publicadas no Portal da PBH por ano

Ano	Quantidade de notícias publicadas no portal da PBH
2017	4
2018	11
2019	10
2020	5
2021	4
2022	2
2023	11
2024	14
2025	4

Fonte: Elaborados pelos autores (2025)

Foram definidos e identificados pelos autores seis temas de notícias em conexão com as CRTTs, apresentados na Tabela 2.

Tabela 2 – Temas identificados e notícias publicadas

Tema da Notícia	Quantidade de notícias
Atendimento de solicitação da comunidade via CRTT	31
Balanço das ações das CRTTs	6
Capacitação dos CRTTs	5
CRTT posicionada como canal de solicitações	2
Divulgação ou informes sobre reuniões	11
Eleições dos CRTTs	7

Fonte: Elaborados pelos autores (2025)

A análise das 65 páginas de notícias evidencia certa oscilação na presença das CRTTs na comunicação institucional ao longo dos anos. Embora 2024 tenha se destacado com o maior número de publicações (14), anos anteriores, como 2022,



apresentaram número bem abaixo (apenas duas notícias). Essa variação pode refletir tanto a dinâmica interna de atuação das CRTTs quanto diferentes prioridades editoriais da comunicação pública no período analisado.

Em termos temáticos, nota-se um predomínio expressivo das notícias relacionadas ao “atendimento de solicitações da comunidade via CRTT” (31 das 65 publicações), o que reforça uma abordagem voltada à resposta institucional a demandas pontuais. Temas como “capacitação” e “posicionamento das CRTTs como canal de solicitações” aparecem com menor frequência, o que pode indicar oportunidades para fortalecer a imagem das comissões como espaços contínuos de formação e escuta ativa.

4.2 AS CRTTs NO DIÁRIO OFICIAL DO MUNICÍPIO

No Diário Oficial do Município, em busca simples pelo termo "crtt", foram encontradas 233 referências. Já na utilização da busca avançada, delimitando o período de publicação (01/01/2017 a 04/2025), foram encontrados 43 resultados. As publicações continham informações sobre a participação de representantes das CRTTs em reuniões de outras instâncias e conselhos participativos da Prefeitura (ex. Conselho Municipal de Mobilidade Urbana - COMURB, Conselho Municipal de Política Urbana – COMPUR), movimentação de saídas e substituições dos membros das CRTTs, portarias e decretos. As portarias e decretos com informações das CRTTs estão publicadas também na página de conteúdo das CRTTs, no Portal da Prefeitura com a descrição “O que é a CRTT” /Seção Publicações.

As 233 ocorrências identificadas no Diário Oficial do Município revelam a relevância normativa e procedimental das CRTTs dentro da estrutura institucional. A filtragem por período (2017 a abril de 2025), que resultou em 43 publicações relevantes, mostra que há um registro sistemático de nomeações, substituições e articulações entre conselhos, por exemplo, entre Conselho Municipal de Mobilidade Urbana e CRTTs, o que reforça a formalidade dos processos relacionados às comissões.

Esses registros são dispersos e de difícil acesso para o cidadão comum, devido à linguagem técnica e à ausência de mecanismos de interligação com os demais canais de informação pública. Diante disso, destaca-se a oportunidade de consolidar os registros normativos em um repositório digital estruturado, com filtros e



campos de pesquisa, promovendo maior transparência e acesso à informação. Essa ação poderia ampliar o alcance público das decisões e movimentações que envolvem as CRTTs, fortalecendo a confiança nas instâncias de participação social.

4.3 REDES SOCIAIS

Para o levantamento de dados foi selecionado um dos canais de redes sociais da BHTRANS, o Instagram, pois apresenta constância de publicações da Instituição desde os anos iniciais referenciados para coleta deste estudo. Segundo informações obtidas na BHTRANS, o perfil da instituição no X (antigo Twitter) foi excluído em 2024 por problemas técnicos e retomado novamente no mesmo ano, não oferecendo assim possibilidade de coleta dos dados passados que atendessem ao período observado neste trabalho. As postagens foram identificadas no *feed* (grade principal fixa de conteúdo) no canal, já que o acesso ao histórico dos *stories* (conteúdo temporário que permanece disponível durante 24h a partir da publicação) não fica disponível ao público por definição da própria plataforma.

Tabela 3 – Levantamento de postagens realizadas no Instagram

Ano	Quantidade de postagens no <i>feed</i> Instagram
2017	-
2018	10
2019	7
2020	4
2021	18
2022	8
2023	21
2024	24
2025 (até abril)	5

Fonte: Elaborados pelos autores (2025)

Nas postagens do *feed* do Instagram, também foram identificados os mesmos seis temas de conexão com as CRTTs, apresentados anteriormente na Tabela 2,



relacionados às notícias. A quantidade de postagens de cada tema está representada na Tabela 4.

Tabela 4 – Temas identificados e postagens realizadas

Tema	Quantidade de postagens no <i>feed</i>
Atendimento de solicitação da comunidade via CRTTs	65
Balanço	6
Capacitação dos CRTTs	1
CRTTs posicionadas como canais de solicitação	0
Divulgação ou informes sobre reuniões	18
Eleições	10

Fonte: Elaborados pelos autores (2025)

Ao comparar os dados das postagens com os das atas publicadas no Portal da PBH, não se verifica uma correlação direta entre a frequência de reuniões e a intensidade da presença nas redes sociais. Regionais com grande volume de atas nem sempre são as mais citadas, o que indica que o critério de divulgação pode não estar atrelado ao volume de atuação das CRTTs, mas sim a fatores internos de agenda institucional ou estratégias específicas de comunicação.

Esse descompasso pode ser um ponto de atenção para a gestão da informação pública, uma vez que a visibilidade das ações pode influenciar diretamente na percepção social sobre o funcionamento das comissões e sua efetividade como espaços de escuta da comunidade.

5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A partir do levantamento realizado percebe-se que as atas publicadas são a fonte mais completa de registro das informações que circulam nas reuniões das CRTTs e que são divulgadas pelo poder público. As atas são documentos oficiais que registram o conteúdo discutido nas reuniões ordinárias e extraordinárias das comissões, constituindo-se como uma das principais formas de sistematização e memória das ações desses espaços de participação. É por meio delas que o cidadão tem acesso a tudo o que é discutido entre os representantes das CRTTs, o



Poder Público e a comunidade nas reuniões. Nelas estão contidas informações relevantes sobre projetos, ações, propostas, dentre outros temas.

Embora o balanço anual de 2024 tenha registrado 54 reuniões extraordinárias das CRTTs, apenas 44 atas foram publicadas no portal institucional. Essa diferença, ainda que parcialmente explicável por eventuais atrasos de publicação, também evidencia a ausência de uma política mais rigorosa e integrada de gestão da informação. Como discutido no marco teórico, a disponibilização de dados não deve ser confundida com Gestão da Informação, que exige práticas planejadas de organização, curadoria e mediação da linguagem (Ciancarini; Giancarlo; Grimaudo, 2024).

É importante reiterar que a análise realizada neste artigo tem como foco os meios digitais e a inclusão das atas justifica-se por sua disponibilização no ambiente virtual da instituição. A forma como esses documentos são organizados, acessados e apresentados ao público é o que se coloca em análise neste estudo.

Dessa forma, percebe-se que não há um local no qual o cidadão consiga, de forma simples, as informações que estão contidas nas atas de reunião e no que está sendo discutido para as respectivas regionais. Para ter acesso às atas, ele precisa percorrer um caminho de cliques em menu e *links*. Considerando que a ata é um documento de difícil leitura, um banco de dados e informações poderia disponibilizar de forma ágil, inteligente e dinâmica as informações contidas nestes documentos, e que possuem relevante interesse público.

Além da constatação de que as atas são um importante repositório informacional das CRTTs, observa-se uma fragilidade nos meios de acesso e compreensão desses documentos pelo cidadão comum. Embora tenham relevância informacional, essas atas não estão plenamente acessíveis à população. Além da navegação pouco intuitiva do Portal da PBH, que exige um caminho de múltiplos cliques até os arquivos, o próprio formato textual das atas representa uma barreira à apropriação dos conteúdos por parte do cidadão comum. O documento, ainda que público, não está necessariamente comunicável. Isso remete diretamente à distinção, abordada no referencial teórico, entre o simples provimento da informação e sua capacidade de gerar engajamento e compreensão (Hill; Sofra, 2018). Apesar de serem fontes formais e oficiais, conforme categorizado por Carvalho (2001), seu formato e linguagem apresentam barreiras à leitura fluida e à extração de



informações úteis, especialmente para usuários com menor letramento informacional.

A ausência de um ambiente digital estruturado para consulta das informações produzidas pelas CRTTs, com filtros, resumos, ferramentas de busca e linguagem cidadã, compromete a transparência ativa e limita a capacidade da sociedade de acompanhar, avaliar e participar efetivamente das decisões públicas. O fluxo informacional, nesse caso, torna-se fragmentado e restrito, quando deveria ser fluido e orientado à participação, como preconiza a perspectiva da gestão da informação voltada à governança (Pérez Díaz *et al.*, 2021).

Portais institucionais que concentrem, qualifiquem e distribuam conteúdos de forma inteligível e estratégica, associados a práticas de escuta e *feedback*, podem transformar as CRTTs em verdadeiras fontes vivas de inteligência social, capazes de alimentar decisões e políticas públicas mais eficazes, além de promover engajamento e participação popular nas discussões de temas relevantes para a mobilidade.

Além das atas de reunião, que se destacaram como registros mais completos, este estudo também revelou a existência de páginas institucionais destinadas à divulgação de conteúdos e notícias relacionadas às CRTTs.

A atualização periódica dessas páginas e a escolha dos temas abordados revelam uma intenção comunicativa que merece destaque: traduzir e dar visibilidade às ações e decisões discutidas nos espaços de governança. No entanto, a análise dessas fontes informacionais mostrou que a navegabilidade, a organização dos conteúdos e a centralização das informações ainda carecem de melhorias significativas. A fragmentação das informações pode dificultar o engajamento e o acompanhamento contínuo por parte dos cidadãos interessados.

As páginas institucionais analisadas também se mostraram relevantes como fontes de informação. Ainda que com menor densidade do que as atas, essas páginas exercem uma função importante de tradução da linguagem técnica para formatos mais acessíveis, estabelecendo uma ponte entre o registro oficial e a dimensão comunicacional cidadã. Esse papel, alinhado à ideia de mediação da informação, também foi discutido no referencial como um ponto-chave da gestão informacional no setor público.



As páginas de notícias e conteúdo representam um espaço estratégico para a gestão da informação pública, atuando como ponte entre o repositório técnico (como o DOM e as atas) e a dimensão comunicacional cidadã.

O Diário Oficial do Município, embora seja uma fonte oficial, legalmente válida e arquivada, é pouco acessível à população em termos de linguagem, navegação e compreensão. O excesso de tecnicismo e a ausência de contextualização dificultam o uso dessa fonte pelo cidadão comum. Ainda que o DOM seja a principal fonte de publicização de atos administrativos, sua estrutura pouco amigável e linguagem técnica afastam os cidadãos, sobretudo aqueles com menor letramento informacional. Nesse contexto, a Ciência da Informação pode contribuir propondo estratégias de mediação e tradução da linguagem administrativa para formatos mais acessíveis, sem perda da fidedignidade documental.

Uma observação importante é a de que não foi identificada no DOM, nas publicações sobre alterações em vias da cidade, a sinalização de que elas são consequência de decisões aprovadas em reuniões das CRTTs.

As redes sociais, especialmente os perfis institucionais, apresentam-se como fontes cada vez mais utilizadas para disseminação de informações públicas. No entanto, a efemeridade das postagens e a ausência de mecanismos de organização e recuperação estruturada de conteúdo comprometem sua eficácia como repositório confiável e acessível à população. Isso representa um desafio para a Gestão da Informação, pois a ausência de padronização e arquivamento compromete o direito de acesso à informação e a própria memória institucional.

A pesquisa evidencia uma fragmentação entre os canais institucionais (DOM, redes sociais e sites oficiais) e revela uma lacuna na gestão informacional, o que dificulta o rastreo e a análise integral das ações públicas e pode comprometer o acesso do cidadão. Uma abordagem mais sistêmica e integrada da informação pública poderia melhorar a transparência e fomentar a participação cidadã.

O que se evidencia neste estudo é que, embora existam diferentes canais de divulgação sobre as CRTTs, ainda falta uma diretriz que promova a articulação entre eles, facilitando o acesso e o engajamento do cidadão com o processo decisório.

Com o intuito de sintetizar o conteúdo analisado, a classificação das principais fontes informacionais e documentos identificados, com base em critérios como tipo de documento, tema principal, ano de publicação, formato, grau de acessibilidade e clareza das informações é apresentada no Quadro 3, a seguir. Essa sistematização



visa evidenciar os diferentes níveis de complexidade, usabilidade e alcance das informações disponibilizadas nos canais institucionais sobre as CRTTs.

Quadro 3- Síntese comparativa das fontes informacionais analisadas

Critério	Fonte e conteúdo analisado				
	Portal da PBH / Página das CRTTs	Portal da PBH/Atas de reunião	Portal da PBH Páginas de notícias	Diário Oficial do Município	Instagram
Tipo de documento	Página institucional	Documento oficial (ata)	Notícia institucional	Publicação oficial	Postagens
Tema principal	Informações gerais	Registro detalhado das reuniões	Divulgação de ações, reuniões e projetos relacionados às CRTTs	Convocações Nomeações Alterações de Circulação resultantes de reunião CRTT (não sinalizado na publicação)	Divulgação pontual de reuniões e ações das CRTTs
Publicação Atualização	Contínua	2021 a 2024	2021 a 2024	Contínua	2021 a 2024
Formato	Texto, links e Arquivos PDF	Texto, links, arquivos PDF	Texto e imagem	Texto	Texto e imagem
Acessibilidade	Médio (informações dispersas exige navegação por menus)	Baixo (acesso por múltiplos cliques, navegação não intuitiva)	Alto (acesso direto por buscas ou menus)	Baixo (formato PDF, busca complexa)	Alto (amplo alcance e visibilidade)
Clareza das informações	Média (linguagem técnica moderada)	Baixa (linguagem técnica e sem contextualização)	Alta (linguagem mais comunicativa e resumida)	Baixa (excesso de tecnicismo)	Alta (linguagem leve e objetiva)

Fonte: Elaborados pelos autores (2025)

A síntese apresentada no Quadro 3 evidencia diferenças relevantes entre os canais institucionais analisados quanto ao formato, grau de acessibilidade e clareza das informações. Enquanto as páginas de notícias e as postagens no Instagram tendem a apresentar linguagem mais comunicativa e maior facilidade de acesso, as atas de reunião e as publicações no Diário Oficial do Município concentram informações mais densas, porém com barreiras mais evidentes à compreensão e à apropriação cidadã. Essa diferença reforça a necessidade de estratégias integradas de gestão da informação, capazes de articular registro formal, mediação informacional e comunicação pública em linguagem acessível.



6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo demonstrou, por meio de um mapeamento quantitativo de fontes institucionais, que há uma ampla produção de conteúdos relacionados às Comissões Regionais de Transportes e Trânsito (CRTTs), especialmente na forma de atas e comunicados oficiais disponibilizados em meios digitais. No entanto, a organização, o acesso e a usabilidade dessas informações apresentam fragilidades do ponto de vista da Gestão da Informação.

Na perspectiva da Ciência da Informação, é fundamental que as instituições públicas avancem da simples disponibilização documental para práticas de curadoria e mediação da informação, estruturando canais informacionais que realmente promovam o acesso, a compreensão e o engajamento do cidadão.

A contribuição social deste estudo está em evidenciar essas lacunas e propor a valorização das CRTTs como pontos estratégicos de geração e circulação de informação pública, cuja gestão qualificada pode fortalecer a transparência, a governança democrática e a participação cidadã.

Do ponto de vista metodológico, a análise documental proposta mostra-se uma abordagem relevante para avaliar o desempenho informacional de instâncias participativas em contextos urbanos. A aplicação de categorias como formato, linguagem e usabilidade permitiu examinar não apenas a existência da informação, mas a sua qualidade e utilidade para o cidadão.

Observa-se que, embora as redes sociais desempenhem papel relevante na aproximação entre governo e sociedade, sua estrutura efêmera, ausência de indexação e carência de arquivamento sistemático limitam seu uso como fonte confiável e permanente de informação pública. Esse cenário reforça a importância de abordagens mais robustas de curadoria digital e de estratégias de mediação informacional, que permitam às instituições públicas tornarem seus canais sociais mais transparentes, acessíveis e úteis para o exercício da cidadania.

Por outro lado, o Diário Oficial do Município permanece como fonte oficial e legal de registro dos atos administrativos, mas sua linguagem técnica e seu formato pouco amigável dificultam o acesso e o uso da informação pelo cidadão comum. O desafio, portanto, é tornar o DOM mais acessível por meio de práticas de tradução da linguagem burocrática e do desenvolvimento de interfaces mais intuitivas, que favoreçam o uso social da informação. Sugere-se ainda que as publicações que



informam alterações de circulação em vias e outras alterações sinalizem se derivadas de decisões aprovadas pelas CRTTs.

Entre as limitações do estudo, destaca-se o recorte local (uma única capital brasileira) e o foco em uma instância específica de participação social. Essas delimitações não comprometem a validade da análise, mas indicam a importância de replicações em outros contextos e a inclusão de novas variáveis analíticas, como a percepção dos usuários e a efetividade informacional na prática.

Como contribuição teórica, o estudo reforça a importância de se considerar a qualidade informacional como critério central na avaliação da eficácia dos canais de participação pública, especialmente sob a ótica da Ciência da Informação.

Como desdobramentos futuros, recomenda-se o desenvolvimento de plataformas digitais integradas, com recursos de busca, síntese e visualização de dados, bem como a aplicação de metodologias de design centrado no usuário para reformular o acesso à informação gerada pelas CRTTs.

Como agenda de pesquisa, propõe-se o desenvolvimento de modelos avaliativos para mensurar a qualidade da informação nos canais institucionais das CRTTs, a realização de estudos comparativos com outras cidades e investigações longitudinais sobre o uso das informações pelas comunidades.

Diante desse contexto, reforça-se o papel da Ciência da Informação como campo estratégico para repensar os fluxos informacionais entre Estado e sociedade, promovendo o uso mais qualificado da informação pública e contribuindo para o fortalecimento da democracia participativa. O estudo atinge, assim, seu objetivo central ao analisar o conteúdo publicado nos canais digitais e indicar caminhos para a melhoria da acessibilidade, organização e usabilidade dos conteúdos sobre as CRTTs, demonstrando que a boa gestão da informação pública é condição essencial para o exercício efetivo da cidadania.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, R. R. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 13, n. esp., p. 1-25, 2008. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/33432>. Acesso em: 19 abr. 2025.

BARRETO, A. A. Os destinos da ciência da informação: entre o cristal e a chama. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 9, n. 2, 1999. Disponível em:



<https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/397>. Acesso em: 19 abr. 2025.

BERNERS-LEE, T. **5 Star Open Data**. 2010. Disponível em: <https://5stardata.info/en/>. Acesso em: 30 maio 2026.

CAMPELLO, B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003.

CARVALHO, K. Disseminação da informação e informação de inteligência organizacional. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, v. 2, n. 3, jan. 2001. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/5108>. Acesso em: 27 abr. 2025.

CASTRO, A. M.; LIMA, S. V.; CARVALHO, J. R. Po. **Planejamento de C&T: sistema de informação gerencial**. Brasília: Embrapa, 1999. 328p.

CHOO, C. W. **A Organização do Conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac, 2003.

CIANCARINI, P.; GIANCARLO, R.; GRIMAUDO, G.. Digital Transformation in the Public Administrations: a Guided Tour For Computer Scientists. **IEEE Access**, v. 12, p. 22841-22865, 2024. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/378027364_Digital_Transformation_in_the_Public_Administrations_a_Guided_Tour_For_Computer_Scientists. Acesso em: 27 abr. 2025.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

FRANCO, M. L. **Análise de conteúdo**. 3. ed. Brasília: Liber Livro, 2018.

HILL, S.; SOFRA, T. 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: 20 abr. 2025.

LIU, Y.; CHEN, X.; WANG, X. Evaluating government portal websites in China. *In*: PACIS 2010 Processos. 88, 2010, Pacific Asia. **Anais [...]**, Pacific Asia, 2010. 88. Disponível em: <http://aisel.aisnet.org/pacis2010/88>. Acesso em: 20 abr. 2025.

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.



NONATO, R.; AGANETTE, E. C. Gestão da informação: rumo a uma proposta de definição atual e consensual para o termo. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 27, n. 1, p. 133-159, 2022. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362022000100133&lng=pt. Acesso em: 21 abr. 2026.

PÉREZ DÍAZ, Y. *et al.* Observatório de soberania alimentar e educação nutricional na gestão inovadora das administrações públicas. **COODES**, Pinar del Río, v. 9, 720-746, dez. 2021. Disponível em: <https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/462>. Acesso em: 20 abr. 2025.

PINTO, M. M. G. A. Gestão da informação: para um mapeamento de abordagens e perspectivas. **Páginas A&B: arquivos e bibliotecas**, Porto – Portugal, v. 3, n. Especial, 2017, p. 144-157. Disponível em: <http://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasaeb/article/view/2661>. Acesso em: 20 abr. 2026.

QUARESMA, J. Democracia digital: prospecção sobre o legislativo e o poder executivo. **Instituto Nacional de Ciência e Tecnologia em Democracia Digital**, - Salvador, p. 35, 2020. Disponível em: <https://inctdd.org/wp-content/uploads/2023/07/democracia-digital-no-brasil-2019-V02.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2025.

TAVARES, A. A.; VIEIRA, R. Democracia Participativa na Era Digital: Contribuições para a Participação Popular nos Conselhos de Direitos Municipais. **Revista de Direito da Cidade**, Rio De Janeiro, v. 14, n. 2. 2022. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/rdc/article/view/53817>. Acesso em: 20 abr. 2025.

VALENTIM, M. L. P. **Gestão da informação e gestão do conhecimento:** especificidades e convergências. Londrina: Infohome, 2004.

VALENTIM, M. L. P. *et al.* Gestão da informação utilizando o método Infomapping. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 184-198, 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/xJRdJqkCTnT6DL9kpzH5Lvb/?lang=pt>. Acesso em: 23 abr. 2025.



Este obra está licenciado com uma Licença [Creative Commons Atribuição-NãoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)