**Universidade de Brasília (UnB)**

**Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas (FACE)**

**Departamento de Administração (ADM)**

**Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA)**

**Especialização em Gestão Pública Municipal**

Clovison Rodrigues da Costa

# GOVERNANÇA DIGITAL NA GESTÃO PÚBLICA: SUBSTITUIÇÃO DA COMUNICAÇÃO INFORMAL POR SISTEMA WEB ESTRUTURADO NA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE MONTES CLAROS/MG

Brasília (DF)

2026

Clovison Rodrigues da Costa

# GOVERNANÇA DIGITAL NA GESTÃO PÚBLICA: SUBSTITUIÇÃO DA COMUNICAÇÃO INFORMAL POR SISTEMA WEB ESTRUTURADO NA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE MONTES CLAROS/MG

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Departamento de Administração e ao PPGA da Universidade de Brasília como requisito parcial para a obtenção do certificado de Especialista em Gestão Pública Municipal.

Orientador(a): Prof. Dr. Claudio Zancan

Clovison Rodrigues da Costa

# GOVERNANÇA DIGITAL NA GESTÃO PÚBLICA: SUBSTITUIÇÃO DA COMUNICAÇÃO INFORMAL POR SISTEMA WEB ESTRUTURADO NA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE MONTES CLAROS/MG

BANCA EXAMINADORA

_____

Prof. Dr. Claudio Zancan

_____

Prof. Dr. Thiago de Sousa Santos

Brasília (DF)

2026

# AGRADECIMENTOS

Agradeço a Profª Drª Gilmara Dias pelo incentivo, ao diretor de TI, Amarildo, pelo apoio institucional, ao Secretário de Segurança Integrada, Jaderson Hansen, pela oportunidade de contribuir para o crescimento da instituição, e minha gratidão aos servidores da Guarda Civil Municipal de Montes Claros/MG — Cosme, Christiane, Vinicius Silva, Alkmin e Silvana, pela parceria na busca de melhorias para os processos administrativos. Ao Prof. Dr. Claudio Zancan e à Profª tutora do curso GPM, Daniela Caldeira que foram fundamentais na realização deste trabalho. Por fim, dedico um agradecimento especial à minha esposa e aos meus filhos, pela compreensão, paciência e força demonstradas ao longo de toda esta caminhada.

## RESUMO

O presente trabalho analisa a utilização do WhatsApp como ferramenta para a geração e divulgação de ordens de serviço em um órgão municipal de segurança pública. Configura-se como um estudo de caso qualitativo, de caráter exploratório, cuja abordagem empírica consistiu na análise documental de 19 ordens de serviço publicadas no grupo institucional da corporação por meio do aplicativo WhatsApp entre os dias 20 e 27 de Março de 2026. Os principais resultados revelam que a utilização dessa plataforma informal compromete o ciclo de transparência pública, uma vez que é um meio informal, restrito e insuficiente para assegurar a transparência pública e resulta nas fragilidades formais dos atos administrativos ordinários por carência de motivação e objeto. Com base em estudos de administração pública sobre a publicidade de atos oficiais, a pesquisa apresenta uma solução para sanar os problemas identificados durante as observações em campo. Conclui-se que a proposta viabiliza a emissão de atos administrativos ordinários válidos e garante o acesso à informação, assegurando a proteção aos dados pessoais.



**Palavras-chave:** Gestão pública, WhatsApp, Atos Administrativos, Transparência



## ABSTRACT

This study analyzes the use of WhatsApp as a tool for generating and disseminating service orders in a municipal public security agency. It is a qualitative, exploratory case study, whose empirical approach consisted of a document analysis of 19 service orders published in the corporation's institutional group via the WhatsApp application between March 20 and 27, 2026. The main results reveal that the use of this informal platform compromises the public transparency cycle, since it is an informal, restricted, and insufficient means to ensure public transparency, resulting in the legal non-compliance of ordinary administrative acts due to a lack of motivation and object. Based on public administration studies on the publicity of official acts, the research presents a solution to address the problems identified during field observations. It concludes that the proposal enables the issuance of valid ordinary administrative acts and guarantees access to information, ensuring the protection of personal data.



**Keywords:** Public management, WhatsApp, Administrative Acts, Transparency

**SUMÁRIO**

**1. INTRODUÇÃO..... 9**

1.1 Contextualização e Justificativa..... 9

1.2 Problema de Pesquisa..... 9

1.3 Objetivos..... 10

1.4 Estrutura do Trabalho..... 10

**2. REFERENCIAL TEÓRICO.....10**

2.1 Atos Administrativos e suas Espécies.....11

2.2 Governança Digital e o Uso do WhatsApp.....12

2.3 Direito de Acesso às Informações Públicas e Proteção de Dados Pessoais. 13

2.4 WhatsApp na Estrutura da Comunicação na Gestão Pública Municipal..... 14

2.5 Estudos Correlatos.....14

**3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA..... 15**

3.1 Caracterização da Pesquisa..... 15

3.2 Local e Período da Pesquisa..... 16

3.3 População e Amostra.....16

3.4 Instrumentos de Coleta de Dados.....16

3.5 Procedimentos de Coleta de Dados..... 16

3.6 Tratamento e Análise dos Dados.....17

3.7 Limitações do Estudo.....19

**4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS..... 19**

4.1 Análise da Situação Atual..... 19

4.2 Transparência do Ato administrativo.....19

4.3 Análise de Formalidade do Ato Administrativo Ordinário.....20

4.4 Discussão dos Resultados.....21

4.4.1 Requisitos de Transparência..... 21

4.4.2 Requisitos de Formalidade.....22

4.5 Proposição de Intervenção..... 23

4.5.1 Proposta para transparência..... 23

4.5.2 Nova Estrutura do Ato administrativo..... 24
**5. CONSIDERAÇÕES FINAIS..... 25**
5.1 Síntese dos Principais Achados.....25
5.2 Limitações do Estudo.....25
5.3 Contribuições do Estudo..... 26
5.4 Recomendações..... 26
5.5 Sugestões para Pesquisas Futuras..... 26
**REFERÊNCIAS..... 27**
**APÊNDICES..... 29**
APÊNDICE A - Questionário para análise de elementos de formalidade dos atos administrativos..... 29
APÊNDICE B - Questionário para análise de elementos do ciclo de transparência..... 29
APÊNDICE C - Proposta para nova estrutura da ordem de serviços.....30
APÊNDICE D - Tela da solução web para substituição ao WhatsApp.....31
APÊNDICE E - Declaração de autoria e uso de inteligência artificial.....37
APÊNDICE F - Matriz de análise das ordens de serviços..... 38
APÊNDICE G - Matriz de análise de elementos do ciclo de transparência.....62

# GOVERNANÇA DIGITAL NA GESTÃO PÚBLICA: SUBSTITUIÇÃO DA COMUNICAÇÃO INFORMAL POR SISTEMA WEB ESTRUTURADO NA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE MONTES CLAROS/MG

**Autor(a):** Clovison Rodrigues da Costa

**Nº de Matrícula UnB:** 251209444
**Orientador(a):** Prof. Dr. Claudio Zancan
**Instituição:** Universidade de Brasília

## RESUMO

O presente trabalho analisa a utilização do WhatsApp como ferramenta para a geração e divulgação de ordens de serviço em um órgão municipal de segurança pública. Configura-se como um estudo de caso qualitativo, de caráter exploratório, cuja abordagem empírica consistiu na análise documental de 19 ordens de serviço publicadas no grupo institucional da corporação por meio do aplicativo WhatsApp entre os dias 20 e 27 de Março de 2026. Os principais resultados revelam que a utilização dessa plataforma informal compromete o ciclo de transparência pública, uma vez que é um meio informal, restrito e insuficiente para assegurar a transparência pública e resulta nas fragilidades formais dos atos administrativos ordinários por carência de motivação e objeto. Com base em estudos de administração pública sobre a publicidade de atos oficiais, a pesquisa apresenta uma solução para sanar os problemas identificados durante as observações em campo. Conclui-se que a proposta viabiliza a emissão de atos administrativos ordinários válidos e garante o acesso à informação, assegurando a proteção aos dados pessoais.

**Palavras-chave:** Gestão pública, WhatsApp, Atos Administrativos, Transparência

## ABSTRACT

This study analyzes the use of WhatsApp as a tool for generating and disseminating service orders in a municipal public security agency. It is a qualitative, exploratory case study, whose empirical approach consisted of a document analysis of 19 service orders published in the corporation's institutional group via the WhatsApp application between March 20 and 27, 2026. The main results reveal that the use of this informal platform compromises the public transparency cycle, since it is an informal, restricted, and insufficient means to ensure public transparency, resulting in the legal non-compliance of ordinary administrative acts due to a lack of motivation and object. Based on public administration studies on the publicity of official acts, the research presents a solution to address the problems identified during field observations. It concludes that the proposal enables the issuance of valid ordinary administrative acts and guarantees access to information, ensuring the protection of personal data.

**Keywords:** Public management, WhatsApp, Administrative Acts, Transparency

# 1. INTRODUÇÃO

Este capítulo apresenta a contextualização e a justificativa que fundamentam a pesquisa, delimita o problema de investigação, estabelece os objetivos a serem alcançados e descreve a estrutura geral deste trabalho.

## 1.1 Contextualização e Justificativa

Os atos dos servidores públicos devem ser amparados por instrumentos que evidenciem sua legalidade, garantindo que suas ações sejam transparentes, registradas e disponibilizadas para o acompanhamento dos interessados e dos órgãos de controle e auditoria a qualquer tempo. O uso do WhatsApp na rotina administrativa, contudo, atua como um dificultador para a gestão da informação, gerando insegurança jurídica. Essa informalidade fragiliza a formalidade exigida pelos atos oficiais, compromete a transparência pública e prejudica a manutenção da memória institucional através de comunicações efêmeras. Diante desse cenário, torna-se imprescindível que a prática na gestão pública municipal observe rigorosamente os princípios da eficiência administrativa e da governança digital.

Como servidor da Guarda Civil Municipal de Montes Claros/MG, observo que este estudo justifica-se pela urgência em disponibilizar uma solução que sistematize o fluxo de informações, garantindo o acesso aos dados e a disponibilidade do histórico de atividades da corporação. A pesquisa contribui para a modernização da GCM ao propor a substituição do aplicativo de mensagem informal por um sistema estruturado. Essa transição fortalece a legalidade dos atos e a segurança jurídica dos agentes, garantindo que o cumprimento do dever administrativo seja devidamente documentado.

## 1.2 Problema de Pesquisa

A adoção de aplicativos como o WhatsApp avançou de forma acelerada na rotina operacional da segurança pública, motivada pela busca por eficiência e celeridade (Dias, 2024). Contudo, a literatura aponta que a inserção dessa ferramenta comunicativa ocorre por meio de uma utilização não institucionalizada, caracterizada pela ausência de orientação oficial e de parâmetros normativos para o seu uso laboral (Galvão e Martins, 2024).

Além disso, o uso de contas vinculadas a indivíduos fere o princípio da impessoalidade e abre margem para a apropriação privada de canais

governamentais (Lima e Paes, 2023). No contexto da Guarda Civil Municipal de Montes Claros/MG, a gestão de ordens de serviços reflete essa lacuna entre a agilidade operacional e as exigências legais de controle e transparência.

Diante desse cenário, define-se o seguinte problema de pesquisa: de que maneira a análise dos limites do uso do WhatsApp na gestão operacional de ordens de serviço da Guarda Civil Municipal de Montes Claros/MG e a proposição de uma solução web estruturada podem ampliar a formalidade e a transparência de informações institucionais?

### 1.3 Objetivos

Objetivo Geral:

Analisar os limites do uso do aplicativo WhatsApp na gestão de ordens de serviço da Guarda Civil Municipal de Montes Claros/MG e propor uma solução web estruturada capaz de ampliar a formalidade e a transparência de informação na gestão operacional da corporação.

Objetivos Específicos:

a) Buscar estudos sobre a utilização do WhatsApp na estrutura da comunicação na gestão pública municipal;
b) Analisar os principais problemas e limitações da comunicação informal, especialmente no que se refere à transparência pública.
c) Propor um módulo de solução digital que permita assegurar publicidade, formalidade e rastreabilidade, substituindo o uso de aplicativos de mensagens informais na gestão de ordens de serviço.

### 1.4 Estrutura do Trabalho

O trabalho está organizado em quatro etapas: a primeira trata do referencial teórico; a segunda, dos métodos e técnicas da pesquisa; a terceira, da análise e discussão dos resultados; e, por fim, a quarta aborda as considerações finais.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo apresenta a fundamentação teórica que sustenta a pesquisa, detalha os elementos essenciais e as espécies dos atos administrativos e conceitua as diretrizes da Governança Digital. Além disso, aborda os marcos legais do direito

de acesso à informação e da proteção de dados pessoais, revisando os estudos correlatos sobre o uso do WhatsApp na gestão pública municipal.

## 2.1 Atos Administrativos e suas Espécies

O entendimento dos elementos essenciais do ato administrativo são conceituados na literatura jurídica brasileira. Conforme esclarece Olivo (2018, p. 71),

> Alguns autores utilizam a expressão “elementos do ato administrativo”, outros utilizam, para o mesmo fim, a expressão “requisitos” ou, ainda, “pressupostos”. Os elementos, ou requisitos, do ato administrativo que vamos considerar neste momento, para fins de nosso estudo, são os impostos pelo artigo 2º, da Lei n. 4.717, de 29 de junho de 1965: a Lei de Ação Popular.

Nela detalha os cinco condicionantes de validade. O primeiro requisito, o agente competente, vincula-se diretamente ao princípio da legalidade. Segundo Olivo (2018, p. 71) “[...] em sede de direito público, as funções legalmente atribuídas a cada órgão ou autoridade recebem o nome de competência”. O segundo elemento, o objeto, conforme Olivo (2018, p. 71) “[..] é considerado sinônimo de conteúdo do ato administrativo. Como no direito privado, das regras civilistas, o objeto deve ser lícito, possível, certo e moral.”

Quanto à forma, afirma Olivo (2018, p. 72)

> [..] embora o conceito ou o respeito à forma do ato jurídico prescrito em lei tenham mais relevo para o direito público, estes vêm sendo atenuados, a exemplo do artigo 22 da referida Lei n. 9.784/99, que determina que os atos do processo administrativo não dependem de forma determinada, senão quando a lei expressamente o exigir.

Além do mais, conforme explicita Olivo (2018), o motivo caracteriza-se como o pressuposto de fato e de direito que serve de sustentação para a prática administrativa, de modo que defeitos em sua origem ou motivos comprovadamente falsos invalidam o ato. Por fim, a finalidade, ainda segundo Olivo (2018, p. 72) conceitua-se como “o resultado que a Administração quer alcançar com a prática do ato”.

O ato administrativo é apresentado por Valentim (2024) por meio de seus elementos essenciais, elencados como competência (ou agente competente), forma, finalidade, motivo e objeto. O autor explica que a competência consiste no conjunto de responsabilidades pré-determinadas em lei, enquanto a forma abrange não apenas a comunicação do ato, mas também sua elaboração e divulgação. A finalidade refere-se ao objetivo que a administração pública busca alcançar com

determinada ação. O motivo é dito como o que move a realização do ato, exigindo uma justificativa que reflita o interesse público. Por fim, o objeto é o resultado legal pretendido e o conteúdo do ato; para ser válido, deve estar explicitamente previsto em lei, ser lícito, moralmente aceitável e possuir efeitos claros.

Dentre outras espécies de atos administrativos citados por Valentim (2024), os atos ordinários são comunicados internos emitidos pela autoridade administrativa de nível superior para seus subordinados. Eles são descritos sendo instruções, circulares, avisos, portarias, ordens de serviço e provimentos, ofícios e despachos. Que eles têm por finalidade regular e organizar o funcionamento interno dos órgãos e de seus funcionários públicos, que estes devem seguir as diretrizes estabelecidas nos atos ordinários, sob pena de violação de suas responsabilidades funcionais. O autor ainda pontua que eles não podem apresentar contradição com as disposições de atos normativos e originados do poder hierárquico.

## 2.2 Governança Digital e o Uso do WhatsApp

Governança digital, é conceituado no estudo de Brandi e Silva (2017) como sendo a utilização de tecnologia da informação e comunicação na administração pública dentre outras finalidades, realizar a gestão de dados e informações com vista a melhorar a prestação de serviços públicos e comunicação. Neste sentido, segundo Siqueira (2024, p.14) “Certamente, o WhatsApp emergiu como uma ferramenta de comunicação poderosa e onipresente, desempenhando um papel cada vez mais relevante no cotidiano das pessoas, assim como, na esfera pública.”

Diferentes segmentos fazem uso desta ferramenta WhatsApp, na segurança pública, Dias (2024, p. 2) cita que

> [...] algumas vezes realizadas por iniciativa da base das instituições de segurança, é a utilização de aplicativos de mensagens instantâneas, como Whatsapp e Telegram, para facilitar e aprimorar a execução do policiamento operacional, consultas diligenciais, a coordenação de ações e operações, inclusive, com participação de outros órgãos de segurança, como polícias civis, guardas municipais, Polícia Rodoviária Federal, polícias militares de outros estados, nos casos das regiões próximas às divisas de estado, entre outros.

Segundo Lima e Paes (2023, p. 1) “[...] as possibilidades do uso do WhatsApp como ferramenta de comunicação pública e, de certa forma, fomentadora de práticas democráticas no âmbito digital.”

De acordo com Tofani *et al.* (2025, p. 2), dentre as diversas possibilidades de uso de ferramentas digitais de comunicação, destaca-se o WhatsApp

> Dentre as diversas possibilidades de uso de ferramentas digitais de comunicação, destaca-se o WhastApp®: um aplicativo utilizado em serviços móveis de telefonia (celulares) que oferece suporte ao envio e recebimento de uma variedade de mídias: textos, fotos, vídeos, documentos e localização, assim como chamadas de voz. O uso deste aplicativo foi preponderante por profissionais de saúde no Brasil enquanto tecnologia digital de comunicação durante a pandemia de COVID-199.

Sobre a utilização das TIC na Administração pública, Siqueira (2024, p. 21) conclui,

> Portanto, faz-se necessária uma investigação aprofundada sobre o uso destas novas tecnologias na comunicação pública, explorando as vantagens e desvantagens das TIC mais utilizadas nos dias atuais, tais como o aplicativo de mensagens WhatsApp, além de sanar dúvidas e questionamentos sobre a forma mais adequada de uso destas pela administração pública, sem ferir os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

## 2.3 Direito de Acesso às Informações Públicas e Proteção de Dados Pessoais

A respeito do direito de acesso às informações públicas, foi publicada em 2011 a Lei nº 12.527. segundo esta legislação, “[...] Essa norma entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades (BRASIL, 2011).

Cunha *et al.* (2026, p. 51) entendem que isto “representou um marco civilizatório ao regulamentar o direito constitucional de acesso a informações públicas, estabelecendo a publicidade como preceito geral e o sigilo como exceção”.

Outra lei importante diz respeito à proteção de dados pessoais, criada no ano de 2018, a Lei nº 13.709 regula o tratamento de dados pessoais, assegurando a privacidade e a segurança das informações dos cidadãos e determina que os dados geridos pelo setor público devem ser mantidos em formato interoperável para garantir a integração do governo [...] (BRASIL, 2018).

A respeito da importância do acesso à informação, Bioni *et al.* (2022, p. 9) esclarecem que

> O livre acesso à informação pública é um fator essencial para o efetivo funcionamento das democracias, por permitir que os cidadãos tenham a possibilidade de avaliar políticas públicas, fazer o controle social e participar nos processos políticos de maneira qualificada.

Bioni *et al.* (2022, p. 9) explicam ainda que “Já o direito à proteção de dados pessoais tem como objetivo primordial “proteger os direitos fundamentais de

liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural” (art. 1º da LGPD).”

## 2.4 WhatsApp na Estrutura da Comunicação na Gestão Pública Municipal

A literatura demonstra que a introdução dessas ferramentas busca eficiência, celeridade e flexibilidade. Na saúde pública, durante a pandemia de COVID-19, o WhatsApp consolidou-se como arranjo comunicativo crucial para a troca rápida de dados e substituição de rotinas presenciais Tofani et al (2025). Na segurança pública, provou-se um mecanismo ágil de coordenação entre órgãos, facilitando o compartilhamento de informações táticas em tempo real entre corporações policiais e guardas municipais Dias (2024). Lima e Paes (2023) apontam o risco de apropriação política de canais governamentais no WhatsApp quando contas e históricos de dados permanecem vinculados a números de pessoa física e não à pessoa jurídica do ente estatal.

Por fim, os estudos sinalizam um forte impacto na relação funcional e na qualidade de vida dos servidores, decorrente da diluição das fronteiras entre trabalho e vida privada. Cabral (2020) identificou que 95,1% dos servidores públicos utilizam seus números e aparelhos telefônicos pessoais como ferramenta de comunicação corporativa interna.

## 2.5 Estudos Correlatos

A literatura recente demonstra uma crescente preocupação sobre a inserção de aplicativos de mensagens instantâneas no cotidiano da gestão governamental.

O uso do WhatsApp na administração pública tem se destacado pela agilidade operacional. Na saúde pública, mostrou-se fundamental no enfrentamento da pandemia para a troca rápida de dados epidemiológicos e substituição de visitas presenciais. Na segurança pública, Dias (2024) aponta que o aplicativo otimiza o compartilhamento de informações operacionais e a coordenação entre diferentes forças policiais, embora enfrente sérios desafios de segurança cibernética e exija regulamentação específica.

Contudo, a literatura aponta vulnerabilidades nessa “institucionalização da informalidade”. No campo educacional, Siqueira (2024) identificou que o fluxo ininterrupto de mensagens fora do expediente gera invasão de privacidade e riscos à saúde mental dos servidores, como *burnout* e ansiedade. Avaliando o contexto

universitário, Galvão e Araújo Martins (2024) verificaram uma adesão ao aplicativo de quase 100% para fins laborais, porém sob total carência de reconhecimento oficial ou padronização.

Lima e Paes (2023) alertam para o risco de apropriação política quando canais de comunicação oficial (como o “Informa Petrolina”) são registrados em nome de pessoas físicas, gerando insegurança jurídica sobre a propriedade dos dados ao término de cada gestão. Complementarmente, Desconsi (2025) reforça que essa comunicabilidade expandida dificulta o controle documental e a proteção de dados, tornando indispensável normatizar o fluxo para preservar o histórico consolidado das decisões. Por fim, Cabral (2020) evidencia o impacto direto na qualidade de vida do trabalhador, constatando que 95,1% dos servidores utilizavam contas e dispositivos pessoais para receber demandas de trabalho, e 65,9% relataram recebê-las de forma contínua.

## 3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Neste capítulo, descreve-se a operacionalização metodológica adotada para a realização deste estudo. Apresentam-se a caracterização da pesquisa, local e período da pesquisa, população e amostra, os instrumentos e procedimentos empregados na coleta de dados, as técnicas utilizadas para o tratamento, bem como a análise das informações obtidas e limitações do estudo.

### 3.1 Caracterização da Pesquisa

Sobre os procedimentos metodológicos, esta pesquisa propõe realizar uma análise qualitativa, documental e descritiva das ordens de serviço publicadas em grupo corporativo de mensagens, caracterizando-se como de natureza aplicada e de caráter exploratório. Segundo Creswell (2010, p. 26), uma pesquisa “qualitativa é um meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano”. Enquanto que a pesquisa exploratória conforme Oliveira (2011) é utilizada para definir o problema de forma precisa e prover critérios e compreensão. Para esta pesquisa, faz-se uso da técnica de estudo de caso, avaliando as amostras documentais com base em uma matriz de critérios de formalidade e transparência.

## 3.2 Local e Período da Pesquisa

A pesquisa foi realizada em uma instituição de segurança pública, Guarda Civil Municipal (GCM) de Montes Claros, Minas Gerais. O campo de estudo concentrou-se na comunicação das ordens de serviço do órgão. O período de coleta de dados e observação compreendeu o período de 20 a 27 de Março de 2026. A escolha por esse recorte temporal de 8 (oito) dias justificou-se pela necessidade de captar, no mínimo, uma semana operacional completa. Esse intervalo permitiu contrastar o fluxo comunicacional dos dias úteis com a dinâmica dos finais de semana (sábados e domingos). Na realidade da GCM de Montes Claros, os fins de semana podem ter um aumento das demandas e empenhos operacionais específicos, como o policiamento e a fiscalização de eventos públicos e feiras livres em praças municipais.

## 3.3 População e Amostra

A população deste estudo compreende os atos emitidos digitalmente na instituição. A amostra consistiu em 19 ordens de serviço, número que corresponde à totalidade absoluta das determinações publicadas no grupo “Admin. e Inspetoria Ordens de serviços” do WhatsApp durante o período de 20 a 27 de Março de 2026, sem qualquer exclusão.

## 3.4 Instrumentos de Coleta de Dados

Para o levantamento das informações, utilizou-se a pesquisa documental, análise de conteúdo e a pesquisa bibliográfica. Neste sentido, foram realizadas a coleta e exame do histórico de registros e mensagens textuais enviadas aos membros da GCM. Observação dos elementos estruturais e confecção das ordens de serviço. Levantamento de artigos científicos, dissertações e livros para a fundamentação do referencial teórico.

## 3.5 Procedimentos de Coleta de Dados

Identificar e realizar extração das publicações ocorridas no grupo de WhatsApp denominado “Admin. e Inspetoria - Ordens de serviços”. Observar e identificar as inconformidades no modelo atual de geração e divulgação dos atos ordinários. O estudo observou os preceitos éticos por meio da anonimização dos dados. Foram ocultados nomes ou telefones. Essa medida protege a privacidade

dos servidores e evita a exposição de dados públicos sensíveis, preservando a segurança do agente da Guarda Civil Municipal.

### 3.6 Tratamento e Análise dos Dados

Para o tratamento do material textual extraído do grupo de mensagens, aplicou-se a técnica de análise de conteúdo. Ela permitiu a organização e a categorização das publicações em duas etapas analíticas: o ciclo de transparência das informações e a formalidade do ato administrativo.

A fim de garantir a objetividade da tabulação, o preenchimento dessas categorias seguiu parâmetros de classificação. A transparência pública foi avaliada de forma dicotômica com base nos critérios estabelecidos no Quadro 1, enquanto os elementos da formalidade do ato administrativo em três possibilidades conforme o Quadro 2.

A classificação seguiu parâmetros objetivos: aplicou-se “Sim” quando o elemento do ato completo; “Parcialmente” quando apresentado de forma vaga, incompleta ou apenas dedutível pelo contexto; e “Não” nos casos de omissão ou ausência do requisito na ordem de serviço.

Quadro 1 – Parâmetros para classificação dos elementos da transparência

| Elemento Analisado | Classificação: **Sim** | Classificação: **Não** |
|---|---|---|
| **Objeto**(Zuccolotto e Teixeira, 2019) | Existe algo a ser observado | Ausência de algo a ser observado(informação inexistente). |
| **Meio/Método** (Zuccolotto e Teixeira, 2019) | Existe meio/método institucional, oficial, acessível e adequado à transparência pública | Ausência de meio/método institucional, oficial, acessível e adequado à transparência pública |
| **Observador** (Zuccolotto e Teixeira, 2019) | Exista observador e algo a ser observado | Ausência do observador e algo a ser observado |

Fonte: Elaborado pelo autor

Quadro 2 – Parâmetros para classificação dos elementos dos atos administrativos

| Elemento Analisado | Classificação: **Sim** | Classificação: **Parcialmente** | Classificação: **Não** |
|---|---|---|---|
| **Competência** (Valentim, 2024) | Agente ou setor receptor e executor explicitamente identificado por nome. | Identificação do executor implícita ou dedutível apenas pelo contexto. | Ausência de identificação do executor. |
| **Finalidade** (Valentim, 2024) | O objetivo da ação está claro e delimitado. | Objetivo mencionado de forma vaga, ambígua ou genérica. | ausência do objetivo do ato. |
| **Forma** (Valentim, 2024) | Veiculado por meio oficial e formalizado da administração. | divulgado em plataforma não oficiais. | Ausência de qualquer meio para veiculação ou realizado de modo verbal. |
| **Motivação** (Valentim, 2024) | Apresenta o interesse público e aponta embasamento legal. | omite a fundamentação jurídica ou interesse público. | Nenhuma justificativa ou base legal. |
| **Objeto** (Valentim, 2024) | menciona previsão em lei. | menciona o resultado jurídico, mas de forma incompleta. | ausência de previsão em lei. |

Fonte: Elaborado pelo autor

Cabe ressaltar que, o termo competência foi empregado sob um critério voltado à identificação do agente ou setor responsável pela execução da ordem de serviço publicada. Não se confunde, portanto, este critério analítico com o conceito

jurídico de competência legal, o qual designa a autoridade formalmente investida de poder para a emissão e assinatura do ato administrativo.

### 3.7 Limitações do Estudo

Característica de estudos de caso qualitativos, pode não permitir generalização quantitativa dos resultados para outras instituições de segurança pública, mesmo que também sejam Guarda Civis Municipais. A coleta baseou-se em informações definidas em ambiente de comunicação informal acessível apenas aos membros do grupo mencionado.

## 4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo, é apresentada a análise da situação atual da instituição face aos preceitos da transparência e do formalismo administrativo. Após a discussão dos achados analíticos, expõe-se uma proposta de intervenção técnica desenvolvida para suprimir as divergências identificadas na gestão das ordens de serviço.

### 4.1 Análise da Situação Atual

A apresentação dos resultados deste estudo será feita em duas etapas. A primeira trata da transparência do ato administrativo, enquanto a segunda apresentará a análise da formalidade do ato administrativo com vista ao referencial teórico.

### 4.2 Transparência do Ato administrativo

Nesta etapa, apresentam-se os resultados da análise para os elementos objeto, meio/método e Observador requisitos para averiguar a presença de transparência de atos conforme citado por Zuccolotto e Teixeira (2019), além destes elementos, no quadro 3, contém a pergunta para averiguação e classificação do ato administrativo em estudo.

Quadro 3 - Análise da transparência do ato administrativo

| **Transparência do Ato Administrativo** | | | |
|---|---|---|---|
| **Ato Administrativo** | **Elementos** | **Pergunta para Averiguação** | **Classificação** |
| Ordem de | Objeto | Existe algo a ser observado? | Sim |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Serviço | Meio/Método | Existe meio/método institucional, oficial, acessível e adequado à transparência pública? | Não |
| | Observador | Existe observador e algo a ser observado? | Sim |

Fonte: Elaborado pelo autor

4.3 Análise de Formalidade do Ato Administrativo Ordinário

Nesta, apresentam-se os resultados referentes à análise dos elementos de formalidade do Ato, a saber, competência, finalidade, forma, motivação, e por último o objeto presentes em cada ordem de serviço analisada e fundamentados no estudo de Valentim(2024). No quadro 4, os requisitos, a pergunta para averiguar a presença de cada elemento e o total para resposta Sim, Parcialmente e Não.

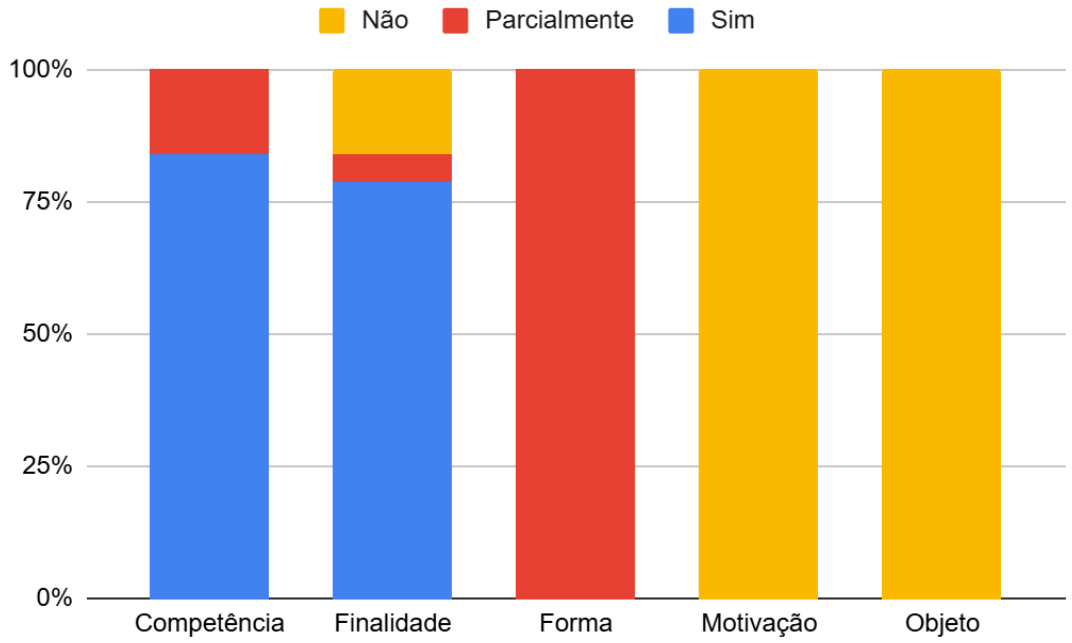
Quadro 4 - Análise da Formalidade do Ato Administrativo

| **Elemento do Ato** | **Pergunta de Análise** | **Total Sim** | **Total Parcialmente** | **Total Não** | **Total de Respostas** |
|---|---|---|---|---|---|
| **Competência** | Especifica o(s) agente(s) Competente(s)? | 16 | 3 | 0 | 19 |
| **Finalidade** | Descreve o objetivo? | 14 | 1 | 3 | 19 |
| **Forma** | Realiza a divulgação? | 0 | 19 | 0 | 19 |
| **Motivação** | Reflete o interesse público? | 0 | 0 | 19 | 19 |
| **Objeto** | Possui o resultado legal pretendido? | 0 | 0 | 19 | 19 |

Fonte: Elaborado pelo autor

Além dos dados absolutos apresentados, a visualização da conformidade dos atos administrativos por meio de uma distribuição percentual permite constatar, facilmente, o comportamento de cada elemento analisado. O Gráfico 1 ilustra a relação entre os elementos em conformidade e aqueles em desconformidade nas amostras analisadas.

Gráfico 1 - Conformidade dos atos administrativos




Fonte: Elaborado pelo autor

## 4.4 Discussão dos Resultados

Nesta etapa, os resultados obtidos nas análises de transparência e de formalidade do ato administrativo são confrontados com o referencial teórico.

### 4.4.1 Requisitos de Transparência

Os dados obtidos indicam que o envio de ordens de serviço pela plataforma não supre as exigências da Lei de Acesso à Informação, uma vez que se trata de um meio informal, restrito e insuficiente para assegurar a transparência pública, o controle externo e a devida fiscalização dos atos pela sociedade.

Com o intuito de identificar problemas e limitações à transparência pública, considerou-se a dinâmica do ciclo de transparência. Segundo Zuccolotto e Teixeira (2019, p. 24), “a definição normativa de Oliver nos remete ao entendimento de que os três elementos devem estar presentes simultaneamente, dado que a ausência de qualquer um deles descaracteriza o ciclo da transparência”.

Quanto ao elemento Objeto, observa-se que este existe e está disponível para observação. Tal condição atenderia ao requisito em estudo, contudo, a utilização de grupos de WhatsApp restringe o acesso apenas aos membros. Além disso, a natureza dessa plataforma permite a supressão de registros, o que torna a

temporalidade da informação indeterminável.

A respeito do elemento Meio/Método, a análise o indicou como inexistente. A visibilidade da informação pública não deve excluir o público externo nem os órgãos de controle. No contexto da GCM, isto afeta diretamente a Corregedoria e os munícipes impactados pelas ordens executadas pelos agentes.

Por fim, o elemento Observador foi identificado como existente. Constata-se que, pela própria natureza do serviço público, tanto o cidadão quanto os órgãos de controle são partes interessadas nos atos administrativos, sendo essencial o seu acesso para a avaliação da conduta dos servidores envolvidos.

Em síntese, uma vez que o elemento Meio/Método não existe, pode-se afirmar que ato administrativo estudado não atende os três elementos que devem estar presentes simultaneamente no ciclo de transparência dito por Zuccolotto e Teixeira(2019).

### 4.4.2 Requisitos de Formalidade

Do elemento Competência, aqui delimitado como a identificação do agente responsável pela execução da ordem, foi aquele com a maior ocorrência identificada na observação realizada, no entanto, três foram classificadas como parciais, isto chama atenção a citação indireta ao agente competente, uma vez que pode dificultar a sua identificação. Por conseguinte impedir responsabilização em caso de não cumprimento da ordem de serviço.

Quanto ao elemento de Finalidade, das dezenove respostas atribuídas quatorze classificadas como Sim para descrição do objetivo, contudo a não clareza do objetivo para uma e a sua ausência para outras três pode trazer incompreensão consequentemente prejuízos operacionais.

Do elemento Forma, todas as respostas foram classificadas como parciais, entretanto conforme Medauar(2018 *apud* Valentim, 2024), a publicidade garante que o ato administrativo seja compreendido por todos os envolvidos, incluindo cidadãos e órgãos de controle.

Da Motivação, nenhuma resposta foi atribuída à presença deste elemento. Ao passo que segundo Di Pietro(2020, *apud* Valentim, 2024) “A violação do motivo, por ser falso ou inexistente, leva à invalidação do ato e, em alguns casos, pode indicar conduta ilícita por parte do agente, como nos casos de improbidade administrativa”.

Do objeto, todas as respostas foram atribuídas para não existência do resultado legal pretendido. Tal situação pode tornar o ato não válido. De acordo com Valentim(2024, p. 26) “O objeto do ato administrativo é o resultado legal pretendido pelo ato (como adquirir ou proteger direitos) e deve estar explicitamente previsto na lei para ser válido.”

A não observância dos elementos estruturais nos atos observados introduz fragilidades formais e insegurança documental na rotina da instituição. De acordo com Alexandre e Deus(2018, *apud* Valentim, 2024, p. 23), a falta ou irregularidade desses elementos gera riscos de vício administrativo, criando um cenário que dificulta o controle interno e externo e fragiliza a validade das ordens emitidas.

## 4.5 Proposição de Intervenção

Nesta etapa, propôs-se uma possível solução para corrigir problemas e limitações apontados pela pesquisa para transparência pública e formalidades do ato administrativo.

### 4.5.1 Proposta para transparência

Com base no resultado da pesquisa, a visibilidade do ato administrativo é o ponto de atenção para o requisito de ciclo de transparência. Uma vez que aponta o elemento Meio/Método como não existente para divulgação dos atos administrativos, propôs-se a migração das ordens de serviço para um ambiente digital controlado e oficial. Propôs-se que as ordens de serviços sejam disponibilizadas numa solução Web que seja acessível de qualquer ponto por meio da internet e mantida pela própria instituição.

Pela natureza da atividade policial, os dados não podem ser visíveis a todos em qualquer momento e na sua integralidade, uma vez que devem considerar os dados sensíveis e que pode ir de encontro à legislação que trata da proteção de dados. Deste modo, o acesso é restrito, mas que os usuários gestores podem se autenticar, e visualizar as ordens de serviços e com a garantia da segurança operacional.

Ao contrário do modelo informal identificado anteriormente, a proposta de estruturação dos dados permite extrair informações conforme a necessidade institucional. Ela permite que a administração pública organize, filtre e disponibilize

informações aos munícipes e órgãos de controle de modo seguro sem limitar a transparência do ato administrativo em discussão.

### 4.5.2 Nova Estrutura do Ato administrativo

Nesta etapa, propôs-se uma solução estruturada com base nos elementos definidos por Valentim (2024). Ao acessar a aplicação, o gestor pode registrar o Agente Competente, a Finalidade, a Forma, o Motivo e o Objeto. Essa estrutura guia o gestor na elaboração do documento, assegurando que todos os requisitos necessários para a validade do ato administrativo sejam atendidos.

Diferente do que ocorre nas mensagens instantâneas, esses dados são armazenados em um banco de dados que viabiliza tanto o controle institucional quanto a fiscalização por órgãos externos, além de facilitar o atendimento a solicitações dos munícipes. Enquanto o modelo anterior não permitia a identificação inequívoca das ordens de serviço, a nova estrutura inclui uma identificação exclusiva, o que torna o acesso ao ato gerado mais rápido e eficiente, conferindo à administração a legalidade e a transparência exigidas no contexto público.

Contudo, foram mantidos elementos necessários à atividade do órgão como local, data e hora de início e fim da execução da ordem de serviço. Adicionalmente, foi incluída a possibilidade de realizar a assinatura eletrônica no documento digital.

Alinhado à Lei de Acesso à Informação e ao conceito de Transparência, o sistema conta com um módulo de exportação de dados. Diante de uma auditoria interna, procedimento da Corregedoria ou pedido via Ouvidoria Geral do Município, o setor administrativo consegue gerar, em poucos cliques, relatórios em formato PDF.

Diferente dos modelos tradicionais que exigem a criação e gestão de múltiplos perfis individualizados de acesso, a ferramenta foi concebida para funcionar de forma integrada ao fluxo corporativo já existente na Prefeitura de Montes Claros. Na prática institucional do município, as demandas de controle externo e auditoria são resolvidas via requisição formal de informações, em que o setor competente extrai e fornece os dados solicitados. Portanto, a aplicação web foca na capacidade de resposta rápida a essas requisições através de mecanismos de filtragem e relatórios.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste capítulo, descreve-se a síntese dos principais achados do estudo, as limitações, as contribuições, as recomendações e por fim as sugestões para pesquisas futuras.

### 5.1 Síntese dos Principais Achados

Este trabalho teve como objetivo geral analisar os limites do uso do WhatsApp na gestão de ordens de serviço da Guarda Civil Municipal de Montes Claros/MG e propor uma solução web estruturada capaz de ampliar a formalidade e a transparência de informações na gestão de ordens de serviços, avaliando os impactos dessa transição frente a regras da administração pública.

Os principais achados sugerem que a atual utilização de grupos de mensagem instantânea para a emissão de ordens de serviço gera desconformidades institucionais. A análise apontou que a prática atual resulta em acentuadas fragilidades formais, riscos de vício administrativo e dificuldades de controle, além de comprometer a publicidade devida aos atos administrativos.

Estudos sobre a utilização do WhatsApp na estrutura da comunicação na gestão pública municipal indicam a busca por eficiência e celeridade, sendo fundamental na saúde e na segurança pública para coordenação de equipes em tempo real. Contudo, há o risco de apropriação política quando contas governamentais ficam vinculadas a números de pessoa física, em vez da instituição. Por fim, esse cenário impacta a qualidade de vida dos servidores devido a não diferenciação entre trabalho e vida privada, visto que parte dos servidores utilizam aparelhos pessoais para fins corporativos.

### 5.2 Limitações do Estudo

Durante a pesquisa, enfrentaram-se limitações metodológicas típicas de um estudo de caso qualitativo. A principal dificuldade residiu na elaboração dos critérios para identificar os elementos do ciclo de transparência e do ato administrativo ordinário, alinhando a justificativa a cada categorização. Além disso, o processo de coleta deparou-se com um grande fluxo de mensagens desestruturadas no ambiente informal do aplicativo. Cumpre registrar, ainda, que a análise restringiu-se a 19 ordens de serviço em um curto período e em uma única instituição, sem a realização de entrevistas com servidores. Por fim, a solução tecnológica proposta apresenta-se

como um modelo em desenvolvimento, necessitando de testes práticos após sua efetiva implantação.

## 5.3 Contribuições do Estudo

Como contribuição teórica, este estudo estimula a discussão sobre a governança digital aplicada especificamente à segurança pública municipal, além de enriquecer a literatura ao conectar a teoria dos elementos do ato administrativo e os parâmetros de transparência com a realidade prática do uso do WhatsApp. Já a contribuição prática consiste em disponibilizar para a Guarda Civil Municipal de Montes Claros um diagnóstico real de suas falhas comunicacionais, apresentando uma solução tecnológica concreta: o módulo de ordens de serviço no sistema NetAzul.

## 5.4 Recomendações

Faz-se necessária a transição obrigatória da emissão de ordens de serviço para o sistema NetAzul, descontinuando de forma definitiva o uso do WhatsApp para finalidades de gestão das ordens de serviço. Paralelamente a essa migração tecnológica, torna-se necessária a realização de treinamentos voltados à inspetoria, aos agentes administrativos, assegurando a correta alimentação e o acompanhamento dos fluxos na nova ferramenta web. Por fim, esse processo deve ser respaldado pela publicação de um ato normativo interno, como portaria ou resolução, que regulamente formalmente o uso dos canais digitais na instituição, definindo com clareza as competências e os limites institucionais entre a comunicação operacional rápida e o ato administrativo formal.

## 5.5 Sugestões para Pesquisas Futuras

Como desdobramento desta pesquisa, sugere-se para investigações futuras a avaliação do impacto do sistema NetAzul após a sua efetiva implementação na GCM de Montes Claros. Recomenda-se mensurar tanto a taxa de adesão dos servidores quanto a percepção deles a respeito da solução proposta.

## REFERÊNCIAS

DIAS, Renato Augusto. A utilização pela Polícia Militar do Paraná de grupos de WhatsApp como ferramenta no combate à criminalidade. RECIMA21 - Revista Científica Multidisciplinar, [S. l.], v. 5, n. 2, p. e524894, 2024. DOI: 10.47820/recima21.v5i2.4894. Disponível em: https://recima21.com.br/recima21/article/view/4894. Acesso em: 17 fev. 2026.

BIONI, Bruno Ricardo; SILVA, Paula Guedes Fernandes da; MARTINS, Pedro Bastos Lobo. Intersecções e relações entre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a Lei de Acesso à Informação (LAI): análise contextual pela lente do direito de acesso. Cadernos Técnicos da CGU, Brasília, v. 1, p. 8-19, 2022. Disponível em: https://revista.cgu.gov.br/Cadernos_CGU/article/view/504/284. Acesso em: 31 maio 2026.

BRANDI, Letícia Souza Netto; SILVA, Armando Malheiro da. Governança Digital: estudo comparado em municípios Brasileiros e Portugueses. PRISMA.COM, [S. l.], n. 35, p. 73–107, 2017. Disponível em: https://ojs.letras.up.pt/index.php/prismacom/article/view/3514. Acesso em: 16 fev. 2026.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 148, n. 223, p. 1-4, 21 nov. 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 12 mai. 2026.

CABRAL, Adnna Macário. O uso de aplicativos de mensagens instantâneas na comunicação interna e suas implicações na qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso com os servidores do IFPB – Campus Campina Grande. 2020. 60 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Tecnologia em Gestão Pública) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, Campina Grande, 2020. Disponível em: https://repositorio.ifpb.edu.br/jspui/bitstream/177683/1135/1/Comunica%c3%a7%c3%a3o%20Interna-Aplicativo%20de%20mensagens-QVT%20-%20Adnna%20Mac%c3%a1rio%20Cabral.pdf. Acesso em: 28 fev. 2026.

CRESWELL, John W. Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez da; RONCARATTI, Luanna Sant'Anna; MIRON, Gopala; ARAÚJO, Wagner Silva de (org.). Experiência e prática de governo digital no Brasil. Brasília: Enap, 2026. 201 p. (Cadernos Enap; n. 166). DOI: 10.21874/cadernos.n166.1. Disponível em:

https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/9896/1/Caderno%20-%20Experie%cc%82ncia%20e%20Pra%cc%81tica%20de%20Governo%20Digital%20no%20Brasil%20%28Abril_28%29.pdf. Acesso em: 12 mai. 2026.

DESCONSI, Rafael. O uso do WhatsApp na gestão administrativa: uma análise qualitativa. Revista Políticas Públicas & Cidades, [S. l.], v. 14, n. 2, p. e1814, 2025. DOI: 10.23900/2359-1552v14n2-73-2025. Disponível em: https://journalppc.com/RPPC/article/view/1814. Acesso em: 21 fev. 2026.

GALVÃO, Mariana Costa Torres; MARTINS, Daniel de Araujo. WhatsApp na comunicação institucional: uma análise da sua aceitação e uso para fins laborais em uma universidade. Revista Intersaberes, [S. l.], v. 19, p. e24tl4006, 2024. DOI: 10.22169/revint.v19.e24tl4006. Disponível em: https://www.revistasuninter.com/intersaberes/index.php/revista/article/view/2613. Acesso em: 13 fev. 2026.

LIMA, Andréa Meireles de Freitas; PAES, Paula de Souza. Práticas e estratégias comunicacionais via WhatsApp na gestão municipal em Petrolina: enlaces entre transparência pública e visibilidade política. In: CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISADORES EM COMUNICAÇÃO E POLÍTICA (COMPOLÍTICA), 10., 2023, Fortaleza. Anais [...]. Fortaleza: Universidade Federal do Ceará, 2023. Disponível em: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/103312894/GT04_lima_paes_ANDREA_LIMA-libre.pdf. Acesso em: 21 fev. 2026.

OLIVEIRA, Maxwell. Manual de metodologia científica. [S. l.: s. n.], 2011. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/567/o/Manual_de_metodologia_cientifica_-_Prof_Maxwell.pdf. Acesso em: 16 mar. 2026.

OLIVO, Luis Carlos Cancellier de. Direito administrativo. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES : UAB, 2018. Disponível em: https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/401410/1/Livro%20Direito%20Administrativo%203ed%20GRAFICA.pdf. Acesso em: 30 mai. 2026.

SIQUEIRA, Thayrine Fonseca Turbino. WhatsApp como Instrumento de Governança da Administração Pública: um Estudo de Caso do IFG Anápolis. Brasília, 2024. 112 p. Dissertação (Mestre em Governança e Desenvolvimento) – Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), 2024. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/7929. Acesso em: 15 fev. 2026.

TOFANI, Luís Fernando Nogueira et al. Uso do aplicativo WhatsApp na gestão, no trabalho e no cuidado à saúde no enfrentamento da pandemia de COVID-19. Ciência & Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 30, n. 1, e08082023, 2025. Disponível

em: https://www.scielosp.org/article/csc/2025.v30n1/e08082023/. Acesso em: 18 fev. 2026.

VALENTIM, Victor Grama. Gestão pública municipal e eficiência administrativa: uma proposta para a tramitação de atos administrativos para a prefeitura de Uberlândia. 2024. 115 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Organizacional) – Faculdade de Gestão e Negócios, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2024. Disponível em: https://repositorio.ufu.br/handle/123456789/44497. Acesso em: 17 fev. 2026.

ZUCCOLOTTO, Robson; TEIXEIRA, Marco Antonio Carvalho. Transparência: aspectos conceituais e avanços no contexto brasileiro. Brasília: Enap, 2019. 162 p. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/jspui/bitstream/1/4161/4/Transparencia.pdf. Acesso em: 29 mar. 2026.

## APÊNDICES

APÊNDICE A - Questionário para análise de elementos de formalidade dos atos administrativos

| Requisito de Formalidade | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Histórico de mensagens do grupo "Admin. e Inspetoria - Ordens de serviços" | | | | | |
| **N° Ordem** | **Conteúdo da OS (Anonimizada)** | **Elementos** | **Pergunta** | **Classificação** | **Analise** |
| | | Competência | Especifica o agentes Competente? | | |
| | | Finalidade | Descreve o objetivo? | | |
| | | Forma | Realiza a divulgação? | | |
| | | Motivação | Reflete o interesse público? | | |
| | | Objeto | Possue resultado legal pretendido? | | |

Fonte: Elaborado pelo autor

APÊNDICE B - Questionário para análise de elementos do ciclo de transparência

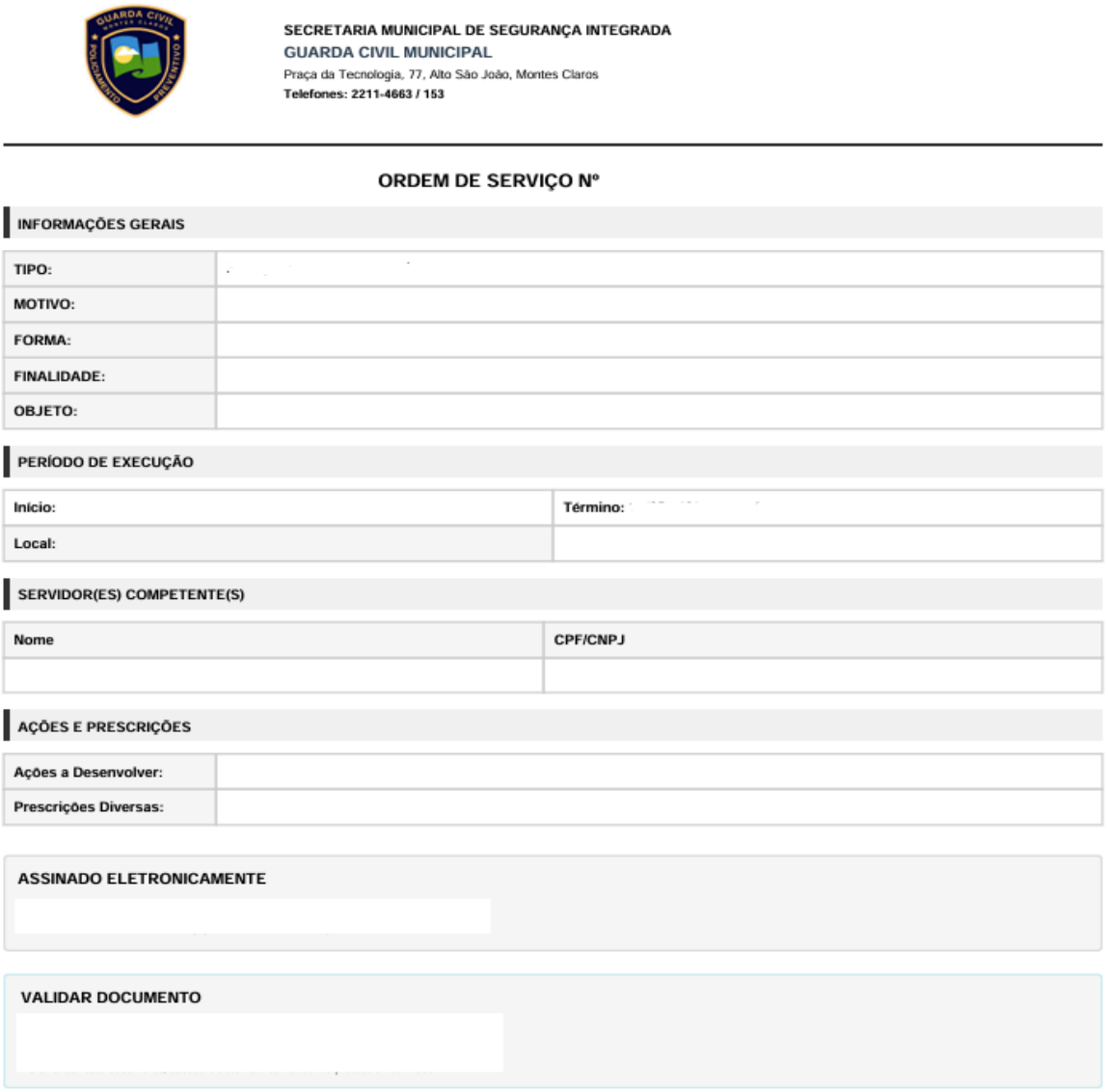
| Tranparência do Ato Administrativo Ordinário | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Ato Administrativo** | **Elementos** | **Pergunta** | **Classificação** | **Análise** |
| Ordem de Serviço | Objeto | Existe algo a ser observado? | | |
| | Meio/Método | Existirem meios (internet, jornais, relatórios, aplicativos digitais etc.) ou métodos (bases de comparação, requisitos mínimos obrigatórios, limites) para se realizar as observações? | | |
| | Observador | Exista observador e algo a ser observado? | | |

Fonte: Elaborado pelo autor

APÊNDICE C - Proposta para nova estrutura da ordem de serviços

A nova estrutura proposta, como pode ser visto na figura C1, organiza-se em blocos: as Informações Gerais definem o tipo do ato, motivo, forma, finalidade e objeto; o Período de Execução registra os horários de início, término e expiração; os Dados Logísticos e de Pessoal indicam o local e a identificação de nome e CPF dos servidores; às Ações e Prescrições detalham as tarefas operacionais e de segurança; e a Validação encerra o documento com assinatura eletrônica.

Figura C1 - Campos estruturados da nova ordem de serviço



SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA INTEGRADA
GUARDA CIVIL MUNICIPAL
Praça da Tecnologia, 77, Alto São João, Montes Claros
Telefones: 2211-4663 / 153

ORDEM DE SERVIÇO Nº

INFORMAÇÕES GERAIS

| | |
|---|---|
| TIPO: | |
| MOTIVO: | |
| FORMA: | |
| FINALIDADE: | |
| OBJETO: | |

PERÍODO DE EXECUÇÃO

| | |
|---|---|
| Início: | Término: |
| Local: | |

SERVIDOR(ES) COMPETENTE(S)

| Nome | CPF/CNPJ |
|---|---|
| | |

AÇÕES E PRESCRIÇÕES

| | |
|---|---|
| Ações a Desenvolver: | |
| Prescrições Diversas: | |

ASSINADO ELETRONICAMENTE

VALIDAR DOCUMENTO

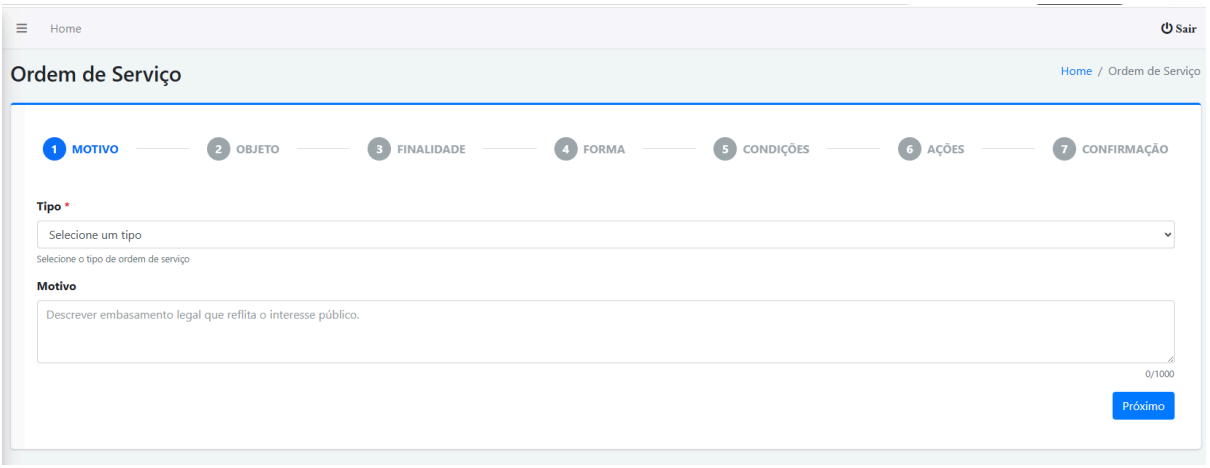
Fonte: Elaborado pelo autor

APÊNDICE D - Tela da solução web para substituição ao WhatsApp

As figuras apresentadas neste apêndice evidenciam a viabilidade prática da solução proposta para a Guarda Civil Municipal de Montes Claros, demonstrando como a tela do sistema NetAzul foi desenhada para forçar o cumprimento dos requisitos legais de um ato administrativo ordinário.

A figura D1, mostra a tela inicial do fluxo de criação da ordem de serviço. O campo “Tipo” permite selecionar os tipos previamente para organização dos documentos, enquanto o campo obrigatório “Motivo” impede que o gestor publique uma determinação sem apresentar a devida justificativa de fato que motivou o empenho da equipe.

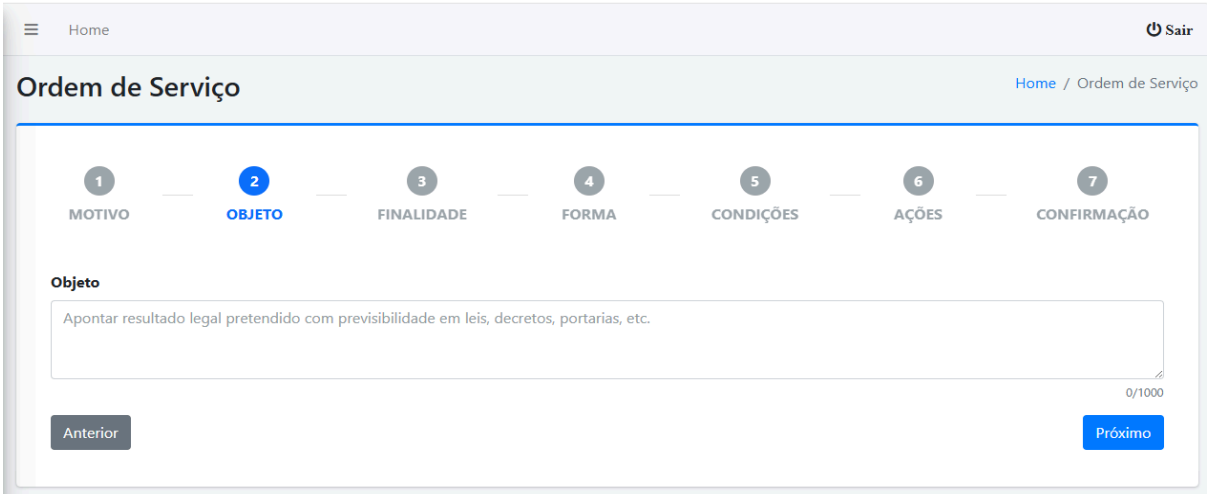
Figura D1- Interface de inserção do tipo e motivo do ato administrativo




Fonte: Elaborado pelo autor

A figura D2 exige que o gestor aponte o resultado legal pretendido com previsão em decretos ou portarias, garantindo a legalidade.

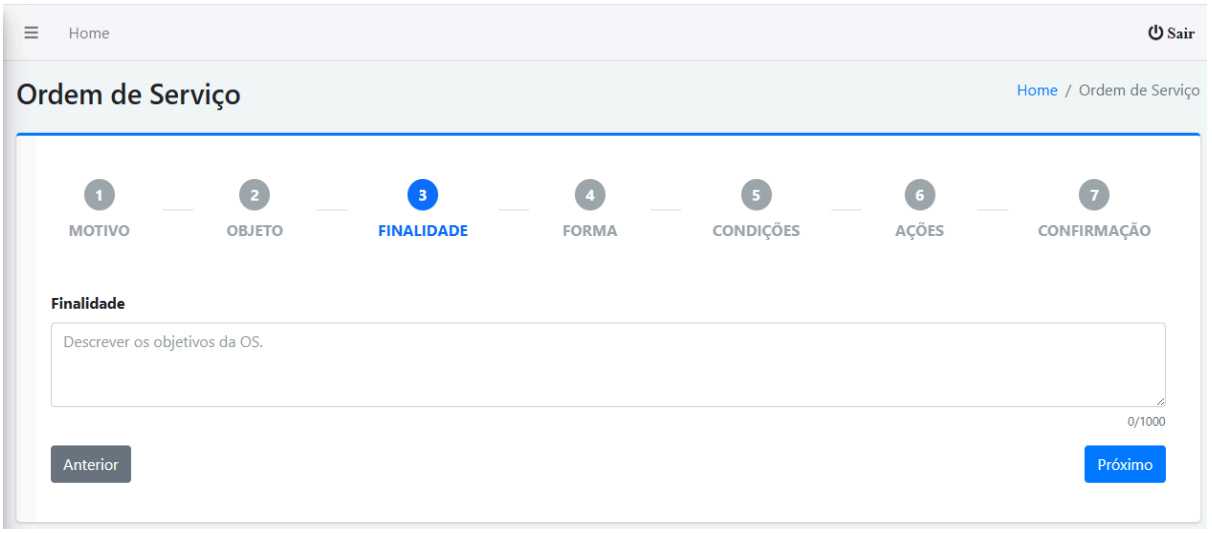
Figura D2 - Tela do objeto




Fonte: Elaborado pelo autor

A interface apresentada na figura D3 foi desenhada para sanar o risco de desvio de finalidade nos atos da Guarda Civil Municipal.

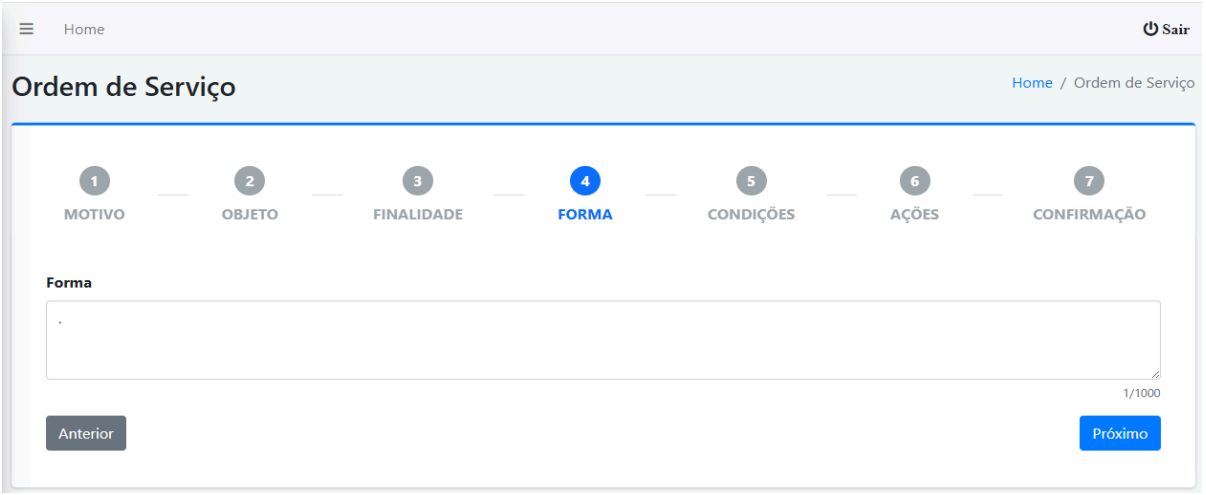
Figura D3 – Interface para definição da finalidade




Fonte: Elaborado pelo autor

Na figura D4, mostra que a solução permite que o gestor registre o meio oficial de divulgação do documento na plataforma institucional.

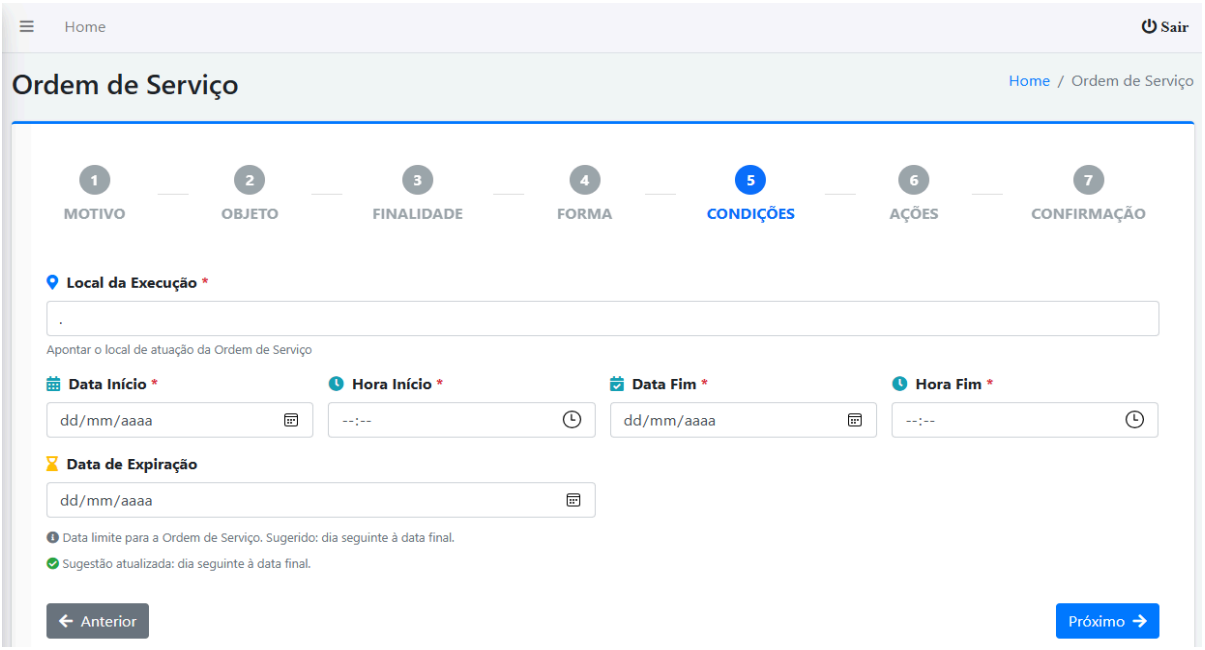
Figura D4 - Registro da forma do ato administrativo




Fonte: Elaborado pelo autor

A figura D5 apresenta os campos estruturados para a inclusão do local da execução, além dos horários de início, término e a data limite de expiração da ordem de serviço.

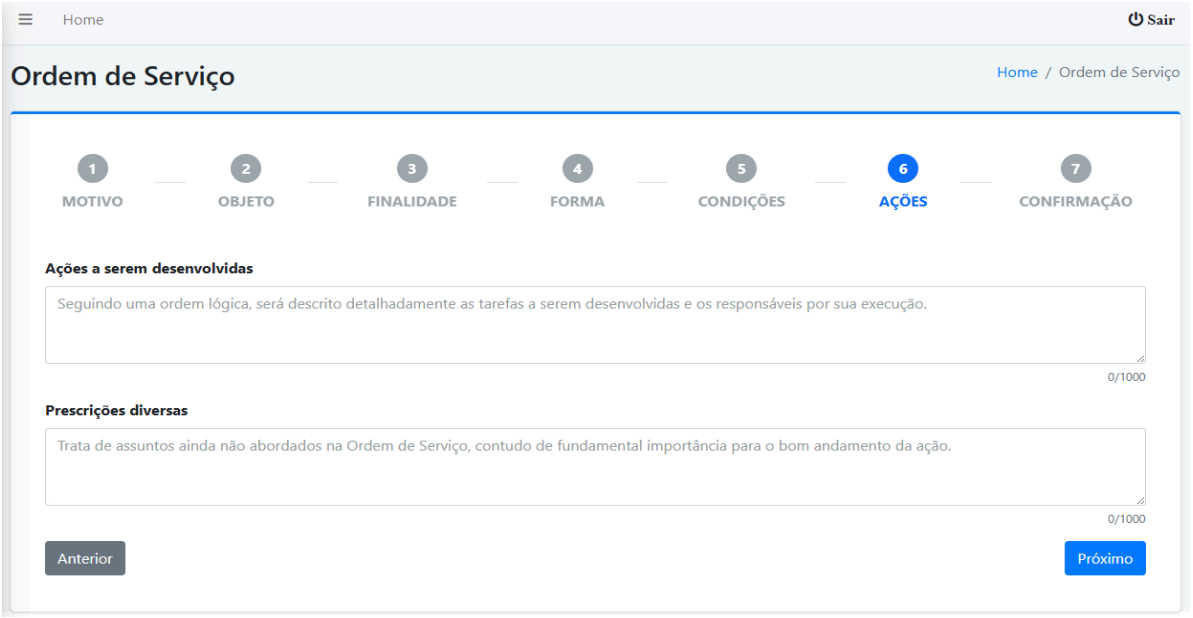
Figura D5 - Tela de condições




Fonte: Elaborado pelo autor

A figura D6 apresenta os campos destinados à descrição detalhada das tarefas operacionais a serem desenvolvidas e à indicação expressa dos servidores responsáveis pela execução.

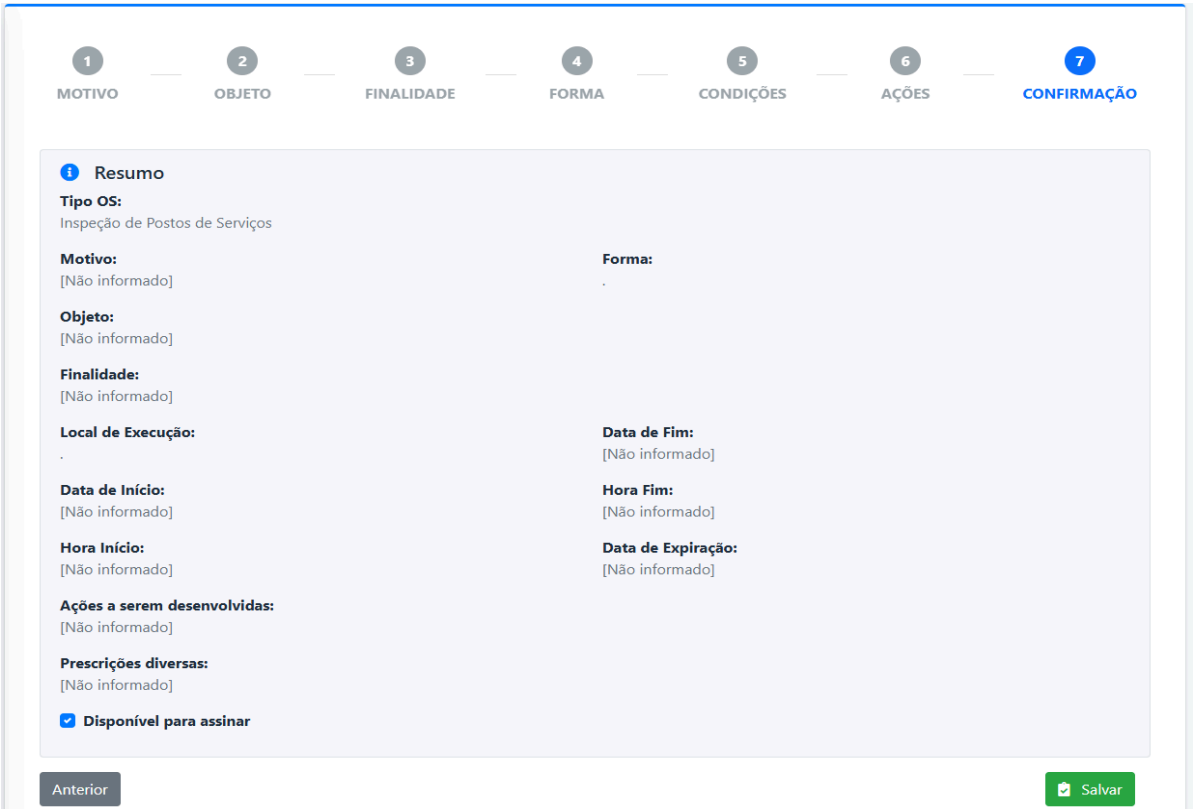
Figura D6 - tela para detalhamento de ações e prescrições




Fonte: Elaborado pelo autor

Na figura D7, exibe a etapa de revisão final, que conta com a opção denominada “Disponível para assinar”. Essa funcionalidade disponibiliza a ordem de serviço no sistema para que o gestor realize a assinatura eletrônica do documento gerado. Para conferir flexibilidade ao fluxo operacional da Guarda Civil Municipal, os dados podem ser preenchidos por um operador e enviados para que outro servidor, detentor do perfil e da competência legal exigida, realize a assinatura final do ato.

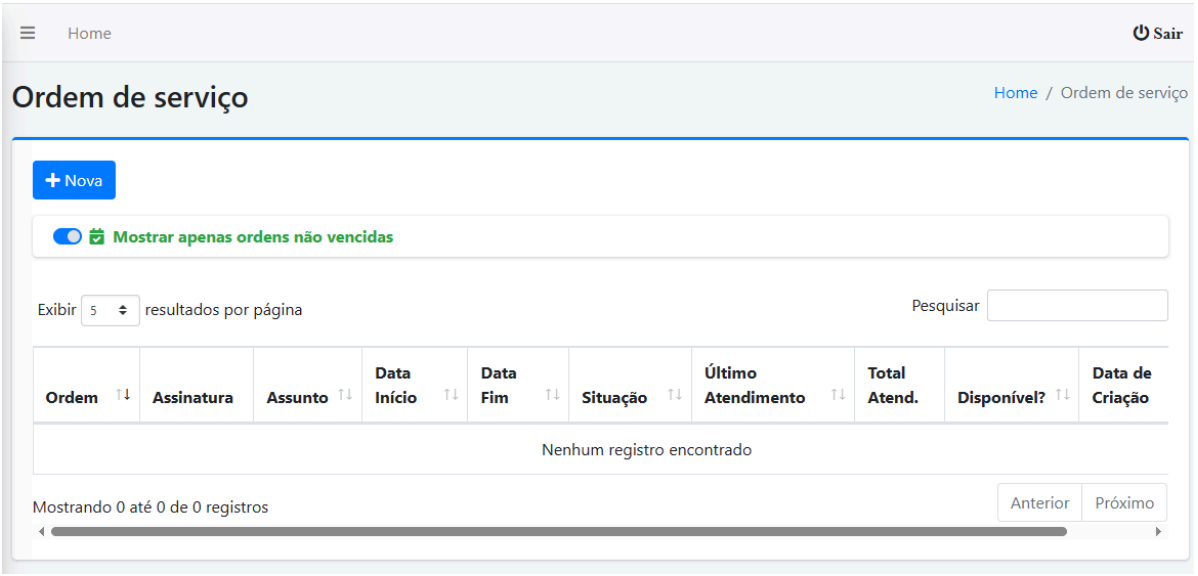
Figura D7 - Tela de Confirmação




Fonte: Elaborado pelo autor

Por fim, a figura D8 que apresenta a tabela que centraliza o gerenciamento, que lista de forma ordenada todas as ordens de serviço geradas no sistema. A tela oferece recursos de paginação configurável e navegação entre páginas, além de um campo de pesquisa para filtragem dinâmica com base nos dados das colunas, o que otimiza a localização de registros. Por fim, a tela disponibiliza o botão “Nova”, que permite iniciar o fluxo de preenchimento de um novo ato administrativo.

Figura D8 - interface de gerenciamento e listagem das ordens de serviço




Fonte: Elaborado pelo autor

## *DISCLAIMER*

APÊNDICE E - Declaração de autoria e uso de inteligência artificial

Declaro que o presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) é de minha **autoria**, tendo sido elaborado em conformidade com os princípios éticos da pesquisa científica, as normas institucionais da Universidade de Brasília e a legislação brasileira vigente.

Declaro, ainda, que todas as análises, interpretações, conclusões e recomendações apresentadas neste trabalho são de minha inteira responsabilidade intelectual, estando devidamente fundamentadas e referenciadas.

Quanto ao uso de **Ferramentas de Inteligência Artificial (IA)**, informo que:

( ) **não utilizei** ferramentas de IA durante a elaboração deste trabalho;

**ou**

(x) **utilizei** ferramentas de IA **exclusivamente como apoio**, sem prejuízo da autoria intelectual e da responsabilidade científica.

Quando utilizadas, as ferramentas de IA tiveram finalidade **auxiliar**, sendo empregadas para os seguintes fins:

(x) Apoio à organização de ideias e à estruturação do texto

(x) Revisão gramatical e aprimoramento da clareza linguística

( ) Sugestões de formatação e adequação às normas acadêmicas

( ) Apoio à compreensão inicial de conceitos teóricos, posteriormente verificados em fontes acadêmicas confiáveis

( ) Outros usos auxiliares (especificar): _____

Declaro que nenhuma ferramenta de Inteligência Artificial foi utilizada para a **geração autônoma de conteúdo acadêmico original**, tais como análises e discussões de resultados, interpretações, conclusões ou recomendações, sem a devida revisão crítica, validação teórico-metodológica e responsabilização do(a) autor(a).

Declaro, por fim, estar ciente de que a prestação de informações falsas, a omissão de autoria ou a atribuição indevida de produção intelectual constituem práticas vedadas no meio acadêmico e **podem ensejar responsabilização nos termos da legislação brasileira**.

Por ser verdade, firmo a presente declaração.

Montes Claros, 22 de Junho de 2026

Clovison Rodrigues da Costa
Assinatura (gov.br): _____

gov.br
Documento assinado digitalmente
CLOVISON RODRIGUES DA COSTA
Data: 22/06/2026 16:02:53-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

APÊNDICE F - Matriz de análise das ordens de serviços

| Requisito de Formalidade | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Histórico de mensagens do grupo "Admin. e Inspetoria - Ordens de serviços"** | | | | | |
| **Nº Ordem** | **Conteúdo da OS (Anonimizada)** | **Elementos** | **Pergunta** | **Classificação** | **Análise** |
| 1 | 🚩 ORDEM DE SERVIÇO!!!<br><br>🔴 Atenção Inspetoria – Base Norte!<br><br>🚓🚨 Viaturas – PLANTÃO DIURNO E NOTURNO BASE NORTE<br><br>✅ Informamos que:<br>- A viatura S10 SYG-6J75 deverá ser empregada durante o plantão diurno.<br>- A viatura S10 SYG-6J78 deverá ser empregada durante o plantão noturno.<br><br>⚠️ Gentileza Inspetoria atentar para as orientações. | Competência | Especifica o agente Competente? | Parcialmente | menciona o cargo e grupo, mas não especifica o agente |
| | | Finalidade | Descreve o objetivo? | Não | não se identifica o objetivo |
| | | Forma | Realiza a divulgação? | Parcialmente | o agente pode ter a informação do que fazer, mas não permite ao cidadão e entidades de controle acessá-la |
| | | Motivação | Reflete o interesse público? | Não | não aponta embasamento legal |
| | | Objeto | Possue resultado legal pretendido? | Não | não menciona previsibilidade em lei |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2 | *BOM DIA!!!*<br><br>🚩 *ORDEM DE SERVIÇO!!!*<br><br>🔴 *Atenção Inspetoria!!!*<br>@NumeroDoTelefoneDoAgenteA<br><br>🌱🚔 *Apoio à Fiscalização Ambiental – Secretaria de Meio Ambiente.*<br><br>✅ Informamos a Inspetoria que hoje *dia 20/03/2026* a Guarda Municipal apoiará ações de fiscalização ambiental realizadas pela Secretaria de Meio Ambiente, Bem-Estar Animal e Sustentabilidade.<br><br>✅ *Local de encontro: Sede da Secretaria – Rua José Corrêa Machado, nº 900 – Bairro Ibituruna.*<br><br>✅ *Data: 20 de março de 2026 (sexta-feira).*<br><br>✅ *Horário: a partir das 18h30* | Competência | Especifica o agente Competente? | Sim | especifica o agente que deve cumprir a ordem de serviço |
| | | Finalidade | Descreve o objetivo? | Não | não se identifica o objetivo |
| | | Forma | Realiza a divulgação? | Parcialmente | o agente pode ter a informação do que fazer, mas não permite ao cidadão e entidades de controle acessá-la |
| | | Motivação | Reflete o interesse público? | Não | não aponta embasamento legal |
| | | Objeto | Possue resultado legal pretendido? | Não | não menciona previsibilidade em lei |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 📌 *Gentileza Inspetor programar atendimento da fiscalização.* | | | | |
| 3 | *BOM DIA!!!*<br><br>🚩 *ORDEM DE SERVIÇO!!!*<br><br>🔴 *Atenção Inspetoria!*<br><br>🚓🚨 *Rondas – CRAS Delfino Magalhães*<br><br>✅ *Informamos que a Guarda Civil Municipal deverá realizar rondas no CRAS Delfino Magalhães, conforme solicitação da coordenadora Saskia, garantindo a segurança do local.*<br><br>✅ *Orientação: Quando a VTR da saúde estiver em atendimento na região do Alpheu, deverá realizar passagem pelo local.*<br><br>✅ *Período: Rondas pela Manhã e pela tarde*<br><br>✅ *Local: CRAS Delfino Magalhães* | Competência | Especifica o agente Competente? | Parcialmente | menciona o cargo, mas não especifica o agente |
| | | Finalidade | Descreve o objetivo? | Parcialmente | permite identificar que o objetivo é garantir a segurança do local solicitado |
| | | Forma | Realiza a divulgação? | Parcialmente | o agente pode ter a informação do que fazer, mas não permite ao cidadão e entidades de controle acessá-la |
| | | Motivação | Reflete o interesse público? | Não | não aponta embasamento legal |
| | | Objeto | Possue resultado legal pretendido? | Não | não menciona previsibilidade em lei |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 📌 *Gentileza Inspetoria programar e orientar a Guarnição da Saúde quanto ao atendimento.* | | | | |
| 4 | *BOA TARDE!!!*<br><br>🚩 *ORDEM DE SERVIÇO!!!*<br><br>🔴 *Atenção Inspetoria!*<br>@NumeroDoTelefoneDoAgenteB<br>@NumeroDoTelefoneDoAgenteC<br><br>🚓🚨 *Rondas Noturnas – UBS Centro*<br><br>✅ *Informamos que a Guarda Civil Municipal deverá realizar rondas noturnas na UBS Centro, em razão de a porta da unidade encontrar-se danificada, visando garantir a segurança do patrimônio.*<br><br>✅ *Data:20/03/2026 a 22/03/2026 (sexta a domingo)*<br><br>✅ *Horário: Período noturno* | Competência | Especifica o agente Competente? | Sim | especifica o(s) agente(s) que deve(m) cumprir a ordem de serviço |
| | | Finalidade | Descreve o objetivo? | Sim | cite que deve garantir a segurança do patrimônio |
| | | Forma | Realiza a divulgação? | Parcialmente | o agente pode ter a informação do que fazer, mas não permite ao cidadão e entidades de controle acessá-la |
| | | Motivação | Reflete o interesse público? | Não | não aponta embasamento legal |
| | | Objeto | Possue resultado legal pretendido? | Não | não menciona previsibilidade em lei |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | ✅ *Local:Rua Gabriel Passos, nº 53 – Centro*<br><br>📌 *Gentileza Inspetoria programar e acompanhar o atendimento.* | | | | |
| 5 | *BOA TARDE!!!*<br><br>🚩 *ORDEM DE SERVIÇO!!!*<br><br>🔴 *Atenção Inspetoria!!!*<br>@NumeroDoTelefoneDoAgenteD<br><br>🌱🚔 *Ações do Dia Mundial da Água.*<br><br>✅ Informamos a Inspetoria que amanhã *dia 21/03/2026* a Guarda Municipal apoiará ações de Ações do Dia Mundial da Água. Serão realizadas oficinas da Natureza e ação de divulgação do Atlas Hidrográfico.<br><br>✅ *Local: Parque Municipal Milton Prates (acontecerá na sala da Educação Ambiental).* | Competência | Especifica o agente Competente? | Sim | especifica o(s) agente(s) que deve(m) cumprir a ordem de serviço |
| | | Finalidade | Descreve o objetivo? | Não | Objetivo não identificado |
| | | Forma | Realiza a divulgação? | Parcialmente | o agente pode ter a informação do que fazer, mas não permite ao cidadão e entidades de controle acessá-la |
| | | Motivação | Reflete o interesse público? | Não | não aponta embasamento legal |
| | | Objeto | Possue resultado legal pretendido? | Não | não menciona previsibilidade em lei |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | ✅ *Data: 21 de março de 2026 (sábado).*<br><br>✅ *Horário: a partir das 09h.*<br><br>📌 *Gentileza Inspetor programar atendimento da fiscalização.* | | | | |
| 6 | *BOA TARDE!!!*<br><br>🚩 *ORDEM DE SERVIÇO!!!*<br><br>🔴 *Atenção Inspetoria!!!*<br>@NumeroDoTelefoneDoAgenteE<br><br>🚨🚔 *1° Corrida Pedestre e Caminhada Amor Down.*<br><br>✅ Informamos à Inspetoria que, *no domingo, dia 22/03/2026*, a Guarda Municipal prestará apoio institucional à *1ª Corrida Pedestre e Caminhada Amor Down*, com largada em frente ao *Parque Sagarana*, atuando na segurança dos participantes, | Competência | Especifica o agente Competente? | Sim | especifica o(s) agente(s) que deve(m) cumprir a ordem de serviço |
| | | Finalidade | Descreve o objetivo? | Sim | atuar na segurança dos participantes e orientação preventiva |
| | | Forma | Realiza a divulgação? | Parcialmente | o agente pode ter a informação do que fazer, mas não permite ao cidadão e entidades de controle acessá-la |
| | | Motivação | Reflete o interesse público? | Não | não aponta embasamento legal |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | orientação preventiva e demais ações que se fizerem necessárias ao bom andamento do evento.<br><br>✅ *Local: Largada em frente ao Parque Sagarana, seguindo em direção à Secretaria de Esportes. Na rotatória, retorna pelo sentido contrário da Av. José Corrêa Machado e, no semáforo da Farmácia Minas Brasil, vira à esquerda. retornando ao ponto inicial.*<br><br>✅ *Data: 22 de março de 2026 (domingo).*<br><br>✅ *Horário: a partir das 06h40.*<br><br>📌 *Gentileza Inspetor programar atendimento do evento.* | Objeto | Possue resultado legal pretendido? | Não | não menciona previsibilidade em lei |
| 7 | *BOA TARDE!!!*<br><br>🚩 *ORDEM DE SERVIÇO!!!*<br><br>🔴 *Atenção Inspetoria*<br>@NumeroDoTelefoneDoAgenteH<br>@NumeroDoTelefoneDoAgenteE | Competência | Especifica o agente Competente? | Sim | especifica o(s) agente(s) que deve(m) cumprir a ordem de serviço |
| | | Finalidade | Descreve o objetivo? | Sim | promover a seguraça de evento esportivo |
| | | Forma | Realiza a divulgação? | Parcialmente | o agente pode ter a informação do que fazer, mas não permite ao cidadão e entidades de controle acessá-la |
| | | Motivação | Reflete o interesse público? | Não | não aponta embasamento legal |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 🚨🚔 *Jogos Escolares de Montes Claros - Seletiva JEMG 2026*<br><br>✅ *Informamos à Inspetoria que, segunda-feira dia 23 de março de 2026, a Guarda Municipal realizará apoio durante os Jogos Escolares de Montes Claros - Seletiva JEMG 2026.*<br><br>✅ *Local: Ginásio Poliesportivo Ana Lopes.*<br>👮 *Equipe: GTA - @NumeroDoTelefoneDoAgenteE .*<br>⏰ *Horário matutino: 07h45min ao término.*<br>⏰ *Horário vespertino: 14h ao término.*<br><br>✅ *Local: Ginásio Poliesportivo João Bosco (Escola Técnica).*<br>👮 *Equipe: GTRAN - @NumeroDoTelefoneDoAgenteH .*<br>⏰ *Horário matutino: 07h45min ao término.*<br>⏰ *Horário vespertino: 14h ao término.* | Objeto | Possue resultado legal pretendido? | Não | não menciona previsibilidade em lei |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | *Gentileza Inspetoria programar atendimento do evento.* | | | | |
| 8 | *BOA TARDE!!!*<br><br>🚩 *ORDEM DE SERVIÇO!!!*<br><br>🔴 *Atenção Inspetoria*<br>@NumeroDoTelefoneDoAgenteG<br><br>🚨🚔 *Diagnostico da Biodiversidade dos Parques Municipais*<br><br>✅ Informamos a Inspetoria que segunda-feira dia *23 de março de 2026* a Guarda Civil Municipal prestará apoio a Secretaria Municipal de Ambiente, Bem-Estar Animal e Sustentabilidade.<br><br>✅ A operação será um Diagnóstico da Biodiversidade dos Parques Municipais de Montes Claros.<br><br>✅ *Parque: Parque Sagarana* | Competência | Especifica o agente Competente? | Sim | especifica o(s) agente(s) que deve(m) cumprir a ordem de serviço |
| | | Finalidade | Descreve o objetivo? | Sim | Promover segurança a servidores da Secretaria de Meio Ambiente |
| | | Forma | Realiza a divulgação? | Parcialmente | o agente pode ter a informação do que fazer, mas não permite ao cidadão e entidades de controle acessá-la |
| | | Motivação | Reflete o interesse público? | Não | não aponta embasamento legal |
| | | Objeto | Possue resultado legal pretendido? | Não | não menciona previsibilidade em lei |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | ✅ *Data: segunda-feira, dia 23/03/2026*<br><br>✅ *Horário: das 19h às 22h45*<br><br>✅ *Contato do Professor Luiz: (38) x xxxxxxxxx*<br><br>*Gentileza Inspetoria realizar o atendimento da solicitação.* | | | | |
| 9 | *BOA TARDE!!!*<br><br>🚩 *ORDEM DE SERVIÇO!!!*<br><br>🔴 *Atenção Inspetoria!!!*<br>@NumeroDoTelefoneDoAgenteG<br><br>🚨🚔 *Fiscalização do Decreto de Eventos.*<br><br>✅ Informamos a Inspetoria que domingo *dia 22/03/2026*, deverá ser feito fiscalização no evento *SÍTIO KIDS,* que acontece na Avenida Donato Quintino, n° 90 Cidade Nova. | Competência | Especifica o agente Competente? | Sim | especifica o(s) agente(s) que deve(m) cumprir a ordem de serviço |
| | | Finalidade | Descreve o objetivo? | Sim | fiscalizar evento |
| | | Forma | Realiza a divulgação? | Parcialmente | o agente pode ter a informação do que fazer, mas não permite ao cidadão e entidades de controle acessá-la |
| | | Motivação | Reflete o interesse público? | Não | não aponta embasamento legal |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | ✅ *O inspetor designado deverá comparecer ao local do evento e solicitar a documentação pertinente, identificado o responsável pelo Evento e solicitar o Alvará de Autorização expedido pela Prefeitura Municipal para a realização da atividade. É imprescindível coletar os dados completos do organizador para fins de elaboração do referido registro, que deverá ser feito pelo Sinesp CAD, com a Natureza Fiscalização. O registro deverá conter se o local comporta o público presente, se possui as exigências contidas no alvará, como ambulância, seguranças, brigadistas e demais itens obrigatórios.*<br><br>✅ *O Registro de Ocorrência deverá ser confeccionado, independentemente da constatação ou não de irregularidades durante a fiscalização e deverá conter detalhes sobre a estrutura do evento, o Inspetor deverá frizar que durante o horário ao qual foi feito a fiscalização estava ou não dentro das exigências.*<br><br>✅ *Local: Avenida Donato Quintino, n° 90, Cidade Nova.*<br><br>✅ *Horário: 18h.* | Objeto | Possue resultado legal pretendido? | Não | não menciona previsibilidade em lei |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | ✅ *Data: 22/03/2026 (domingo).*<br><br>*Gentileza Inspetoria programar o atendimento de fiscalização do evento.* | | | | |
| 10 | *BOM DIA!!!*<br><br>🚩 *ORIENTAÇÃO!!!*<br><br>🔴 *Atenção Inspetoria e Guarnições!*<br><br>🚓🚨 *Atendimento em Jogos – Procedimentos Operacionais*<br><br>✅ *Informamos que, durante o atendimento a jogos, as guarnições deverão manter atenção redobrada quanto a situações de brigas e conflitos, tanto na parte interna quanto externa dos locais.*<br><br>✅ *Orientação: Toda movimentação ou situação anormal relacionada aos jogos deverá ser imediatamente informada ao Comandante ou à Subcomandante, considerando que, apesar de o relato ser realizado, nem sempre o Comando tem | Competência | Especifica o agente Competente? | Parcialmente | menciona o cargo e grupo, mas não especifica o agente |
| | | Finalidade | Descreve o objetivo? | Sim | promover segurança aos participantes de eventos esportivo |
| | | Forma | Realiza a divulgação? | Parcialmente | o agente pode ter a informação do que fazer, mas não permite ao cidadão e entidades de controle acessá-la |
| | | Motivação | Reflete o interesse público? | Não | não aponta embasamento legal |
| | | Objeto | Possue resultado legal pretendido? | Não | não menciona previsibilidade em lei |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | acesso imediato, sendo essencial o repasse das informações.*<br><br>📌 *Gentileza observar e cumprir rigorosamente esta orientação.* | | | | |
| 11 | *BOA TARDE!!!*<br><br>🚩 *ORDEM DE SERVIÇO!!!*<br><br>🔴 *Atenção Inspetoria*<br>@NumeroDoTelefoneDoAgenteF<br>@NumeroDoTelefoneDoAgenteK<br><br>🚨🚔 *Jogos Escolares de Montes Claros - Seletiva JEMG 2026*<br><br>✅ *Informamos à Inspetoria que amanhã, terça-feira dia 24 de março de 2026, a Guarda Municipal realizará apoio durante os Jogos Escolares de Montes Claros - Seletiva JEMG 2026.*<br><br>✅ *Local: Ginásio Poliesportivo Ana Lopes.* | Competência | Especifica o agente Competente? | Sim | especifica o(s) agente(s) que deve(m) cumprir a ordem de serviço |
| | | Finalidade | Descreve o objetivo? | Sim | promover segurança aos participantes de eventos esportivo |
| | | Forma | Realiza a divulgação? | Parcialmente | o agente pode ter a informação do que fazer, mas não permite ao cidadão e entidades de controle acessá-la |
| | | Motivação | Reflete o interesse público? | Não | não aponta embasamento legal |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 👮‍♂️ *Equipe: GTA - @NumeroDoTelefoneDoAgenteF*<br>⏰ *Horário matutino: 07h45min ao término.*<br>⏰ *Horário vespertino: 14h ao término.*<br>✅ *Local: Ginásio Poliesportivo João Bosco (Escola Técnica).*<br>👮‍♂️ *Equipe: GTRAN - @NumeroDoTelefoneDoAgenteK*<br>⏰ *Horário matutino: 07h45min ao término.*<br>⏰ *Horário vespertino: 14h ao término.*<br>*Gentileza Inspetoria programar atendimento do evento.* | Objeto | Possue resultado legal pretendido? | Não | não menciona previsibilidade em lei |
| 12 | *BOA TARDE!!!*<br>🚩 *ORDEM DE SERVIÇO!!!*<br>🔴 *Atenção Inspetoria*<br>@NumeroDoTelefoneDoAgenteG | Competência | Especifica o agentes Competente? | Sim | especifica o(s) agente(s) que deve(m) cumprir a ordem de serviço |
| | | Finalidade | Descreve o objetivo? | Sim | prestar apoio a Secretaria Municipal de Ambiente |
| | | Forma | Realiza a divulgação? | Parcialmente | o agente pode ter a informação do que fazer, mas não permite ao cidadão e entidades de controle acessá-la |
| | | Motivação | Reflete o interesse público? | Não | não aponta embasamento legal |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 🚨🚔 *Diagnostico da Biodiversidade dos Parques Municipais*<br><br>✅ Informamos a Inspetoria que amanhã, terça-feira dia *24 de março de 2026* a Guarda Civil Municipal prestará apoio a Secretaria Municipal de Ambiente, Bem-Estar Animal e Sustentabilidade.<br><br>✅ A operação será um Diagnóstico da Biodiversidade dos Parques Municipais de Montes Claros.<br><br>✅ *Parque: Marcelo Condé*<br><br>✅ *Data: terça-feira, dia 24/03/2026*<br><br>✅ *Horário: das 19h às 22h45*<br><br>✅ *Contato do xxxxxxxxxxx: (38) xxxxxxxxx*<br><br>*Gentileza Inspetoria realizar o atendimento da solicitação.* | Objeto | Possue resultado legal pretendido? | Não | não menciona previsibilidade em lei |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 13 | *BOA TARDE!!!*<br><br>🚩 *ORDEM DE SERVIÇO!!!*<br><br>🔴 *Atenção Inspetoria!*<br>*@NumeroDoTelefoneDoAgenteL*<br><br>🚓🚨 *Primeira Fase – Copa InterTV*<br><br>✅ *Informamos que a Guarda Civil Municipal estará presente na primeira fase da Copa InterTV, garantindo apoio, segurança e organização durante a realização dos jogos.*<br><br>✅ *Data:24/03/2026 (terça-feira)*<br><br>✅ *Horário:19h15 às 22h30*<br><br>✅ *Local:Ginásio Poliesportivo Ana Lopes*<br><br>📌 *Gentileza Inspetoria programar o atendimento.* | Competência | Especifica o agente Competente? | Sim | especifica o(s) agente(s) que deve(m) cumprir a ordem de serviço |
| | | Finalidade | Descreve o objetivo? | Sim | garantir apoio, segurança e organização durante a realização dos jogos |
| | | Forma | Realiza a divulgação? | Parcialmente | o agente pode ter a informação do que fazer, mas não permite ao cidadão e entidades de controle acessá-la |
| | | Motivação | Reflete o interesse público? | Não | não aponta embasamento legal |
| | | Objeto | Possue resultado legal pretendido? | Não | não menciona previsibilidade em lei |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 14 | *BOA TARDE!!!*<br><br>🚩 *ORDEM DE SERVIÇO!!!*<br><br>🔴 *Atenção Inspetoria!*<br>*@NumeroDoTelefoneDoAgenteI<br><br>🚓🚨 *Apoio – UPA Chiquinho Guimarães*<br><br>✅ *Informamos que a Guarda Civil Municipal deverá prestar apoio operacional na UPA, em razão do fechamento temporário da unidade para manutenção do gerador.*<br><br>✅ *Data: Amanhã, 24/03/2026 (terça-feira)*<br><br>✅ *Horário:08h30 às 12h00*<br><br>✅ *Local:UPA Chiquinho Guimarães*<br><br>📌 *Gentileza Inspetoria programar e orientar a guarnição quanto ao atendimento.* | Competência | Especifica o agente Competente? | Sim | especifica o(s) agente(s) que deve(m) cumprir a ordem de serviço |
| | | Finalidade | Descreve o objetivo? | Sim | prestar apoio operacional à unidade hospitalar |
| | | Forma | Realiza a divulgação? | Parcialmente | o agente pode ter a informação do que fazer, mas não permite ao cidadão e entidades de controle acessá-la |
| | | Motivação | Reflete o interesse público? | Não | não aponta embasamento legal |
| | | Objeto | Possue resultado legal pretendido? | Não | não menciona previsibilidade em lei |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 15 | *BOA TARDE!!!*<br><br>🚩 *ORDEM DE SERVIÇO!!!*<br><br>🔴 *Atenção Inspetoria*<br><br>@NumeroDoTelefoneDoAgenteG<br><br>🚨🚔 *Diagnostico da Biodiversidade dos Parques Municipais*<br><br>✅ Informamos a Inspetoria que amanhã, terça-feira dia *25 de março de 2026* a Guarda Civil Municipal prestará apoio a Secretaria Municipal de Ambiente, Bem-Estar Animal e Sustentabilidade.<br><br>✅ A operação será um Diagnóstico da Biodiversidade dos Parques Municipais de Montes Claros.<br><br>✅ *Parque: Vila Segura*<br><br>✅ *Data: quarta-feira, dia 25/03/2026* | Competência | Especifica o agente Competente? | Sim | especifica o(s) agente(s) que deve(m) cumprir a ordem de serviço |
| | | Finalidade | Descreve o objetivo? | Sim | prestar apoio a órgão |
| | | Forma | Realiza a divulgação? | Parcialmente | o agente pode ter a informação do que fazer, mas não permite ao cidadão e entidades de controle acessá-la |
| | | Motivação | Reflete o interesse público? | Não | não aponta embasamento legal |
| | | Objeto | Possue resultado legal pretendido? | Não | não menciona previsibilidade em lei |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | ✅ *Horário: das 19h às 22h45*<br><br>✅ *Contato do xxxxxxxxxxxx: (38) xxxxxxxxxx*<br><br>*Gentileza Inspetoria realizar o atendimento da solicitação.* | | | | |
| 16 | *BOA NOITE!!!*<br><br>🚩 *ORDEM DE SERVIÇO!!!*<br><br>🔴 *Atenção Inspetoria!*<br>@NumeroDoTelefoneDoAgenteA<br>@NumeroDoTelefoneDoAgenteI<br>@NumeroDoTelefoneDoAgenteK<br>@NumeroDoTelefoneDoAgenteL<br><br>🚓🚨 *Festival Pelas Trilhas do Velho Chico 2026*<br><br>✅ *Informamos que a Guarda Civil Municipal atuará com passagens pelos locais do cronograma durante a realização do Festival Pelas Trilhas do | Competência | Especifica o agente Competente? | Sim | especifica o(s) agente(s) que deve(m) cumprir a ordem de serviço |
| | | Finalidade | Descreve o objetivo? | Sim | realizar rondas no local do festival |
| | | Forma | Realiza a divulgação? | Parcialmente | o agente pode ter a informação do que fazer, mas não permite ao cidadão e entidades de controle acessá-la |
| | | Motivação | Reflete o interesse público? | Não | não aponta embasamento legal |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Velho Chico 2026, garantindo apoio, segurança e organização em toda a programação do evento.*<br><br>✅ *Data:25/03/2026 a 27/03/2026 (quarta a sexta-feira)*<br><br>✅ *Programação:*<br><br>✅ *25/03*<br>18h – Centro Cultural<br>21h – Corredor Cultural<br><br>✅ *26/03*<br>09h – Centro Cultural<br>13h – Centro Cultural<br>18h – Corredor Cultural<br>20h30 – Corredor Cultural<br><br>✅ *27/03*<br>09h – Museu Regional (CEFT)<br>15h – Hall CCH (Unimontes) | Objeto | Possue resultado legal pretendido? | Não | não menciona previsibilidade em lei |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 19h – Centro Cultural<br><br>20h30 – Corredor Cultural<br><br>✅ *Horário: Conforme programação acima.*<br><br>📌 *Gentileza Inspetoria programar e coordenar o atendimento conforme cronograma do evento com passagens pelo local.* | | | | |
| 17 | *BOA TARDE!!!*<br><br>🚩 *ORDEM DE SERVIÇO!!!*<br><br>🔴 *Atenção Inspetoria*<br><br>@NumeroDoTelefoneDoAgenteF<br><br>@NumeroDoTelefoneDoAgenteJ<br><br>🚨🚔 *Jogos Escolares de Montes Claros - Seletiva JEMG 2026*<br><br>✅ *Informamos à Inspetoria que, quinta-feira dia 26 de Março de 2026, a Guarda Municipal realizará | Competência | Especifica o agente Competente? | Sim | especifica o(s) agente(s) que deve(m) cumprir a ordem de serviço |
| | | Finalidade | Descreve o objetivo? | Sim | apoiar os Jogos Escolares |
| | | Forma | Realiza a divulgação? | Parcialmente | o agente pode ter a informação do que fazer, mas não permite ao cidadão e entidades de controle acessá-la |
| | | Motivação | Reflete o interesse público? | Não | não aponta embasamento legal |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | apoio durante os Jogos Escolares de Montes Claros - Seletiva JEMG 2026.*<br><br>✅ *Local: Ginásio Poliesportivo Ana Lopes.*<br>👮 *Guarnição: @NumeroDoTelefoneDoAgenteJ.*<br>⏰ *Horário matutino: 07h45min ao término.*<br>⏰ *Horário vespertino: 14h ao término.*<br><br>✅ *Local: Ginásio Poliesportivo João Bosco (Escola Técnica).*<br>👮 *Guarnição: @NumeroDoTelefoneDoAgenteL.*<br>⏰ *Horário matutino: 07h45min ao término.*<br>⏰ *Horário vespertino: 14h ao término.*<br><br>*Gentileza Inspetoria programar atendimento do evento.* | Objeto | Possue resultado legal pretendido? | Não | não menciona previsibilidade em lei |
| 18 | *BOA TARDE!!!*<br><br>🚩 *ORDEM DE SERVIÇO!!!*<br><br>🔴 *Atenção Inspetoria* | Competência | Especifica o agente Competente? | Sim | especifica o(s) agente(s) que deve(m) cumprir a ordem de serviço |
| | | Finalidade | Descreve o objetivo? | Sim | prestar apoio a Secretaria |
| | | Forma | Realiza a divulgação? | Parcialmente | o agente pode ter a informação do que fazer, mas não permite ao cidadão e entidades de controle acessá-la |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | @NumeroDoTelefoneDoAgenteG | Motivação | Reflete o interesse público? | Não | não aponta embasamento legal |
| | 🚨🚔 *Diagnostico da Biodiversidade dos Parques Municipais*<br><br>✅ Informamos a Inspetoria que amanhã, quinta-feira dia *26 de março de 2026* a Guarda Civil Municipal prestará apoio a Secretaria Municipal de Ambiente, Bem-Estar Animal e Sustentabilidade.<br><br>✅ A operação será um Diagnóstico da Biodiversidade dos Parques Municipais de Montes Claros.<br><br>✅ *Parque: Guimarães Rosa*<br><br>✅ *Data: quinta-feira, dia 26/03/2026*<br><br>✅ *Horário: das 19h às 22h45*<br><br>✅ *Contato do Professor Luiz: (38) 9 98919895* | Objeto | Possue resultado legal pretendido? | Não | não menciona previsibilidade em lei |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | *Gentileza Inspetoria realizar o atendimento da solicitação.* | | | | |
| 19 | *BOM DIA!!*<br><br>🚩 *ORDEM DE SERVIÇO!!!*<br><br>🔴 *Atenção Inspetoria!*<br>*@NumeroDoTelefoneDoAgenteH*<br><br>🚓🚨 *Ponto Base – Mercado Municipal*<br><br>✅ *Informamos que a Guarda Civil Municipal deverá manter ponto base no Mercado Municipal, durante todo o periodo de trabalho.*<br><br>✅ *Data: Sexta-feira - 27/03/2026*<br><br>📌 *Gentileza Inspetoria programar o atendimento.* | Competência | Especifica o agente Competente? | Sim | especifica o(s) agente(s) que deve(m) cumprir a ordem de serviço |
| | | Finalidade | Descreve o objetivo? | Sim | fazer presença no mercado municipal |
| | | Forma | Realiza a divulgação? | Parcialmente | o agente pode ter a informação do que fazer, mas não permite ao cidadão e entidades de controle acessá-la |
| | | Motivação | Reflete o interesse público? | Não | não aponta embasamento legal |
| | | Objeto | Possue resultado legal pretendido? | Não | não menciona previsibilidade em lei |

Fonte: Elaborado pelo autor

APÊNDICE G - Matriz de análise de elementos do ciclo de transparência

| Transparência do Ato Administrativo Ordinário | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Ato Administrativo** | **Elementos** | **Análise do ato** | **Classificação** | **Justificativa** |
| Ordem de Serviço | Objeto | Existe algo a ser observado? | Sim | Está disponível aos membros do grupo fechado com informações administrativas. |
| | Meio/Método | Existe meio/método institucional, oficial, acessível e adequado à transparência pública? | Não | O meio é o grupo no aplicativo WhatsApp criado para divulgação, no entanto, pela natureza do grupo, exclui o público externo que poderia ter interesse nas informações, a saber: munícipes e órgãos de controle. |
| | Observador | Existe observador e algo a ser observado? | Sim | Munícipes e Órgãos de controle |

Fonte: Elaborado pelo autor