

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO E SOCIOECONÔMICAS- ESAG
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

Curso: MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO

Grupo de Pesquisa:

POLITEIA - COPRODUÇÃO DO BEM PÚBLICO: ACCOUNTABILITY E GESTÃO

TÍTULO DA PROPOSTA DE PESQUISA

**Coprodução do Controle e Inovação Pública: Um sistema de resposta rápida para a
fiscalização do transporte coletivo em Florianópolis.**

CPF do candidato

08804188693

Florianópolis

2026

1. INTRODUÇÃO: CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA E OBJETIVO DA PESQUISA

O sistema de transporte coletivo de Florianópolis, estruturado em torno de seus terminais de integração, constitui o cenário onde a política de mobilidade urbana se materializa para milhares de cidadãos diariamente. No centro dessa dinâmica, encontra-se o fiscal de transporte coletivo, um agente público que atua no que a literatura clássica denomina como "Burocracia de Nível de Rua" (Lipsky, 2019). Diferente dos gestores que formulam a política nos gabinetes, o agente fiscalizador opera na ponta final do sistema, onde as diretrizes abstratas da administração encontram as necessidades concretas e, muitas vezes, urgentes da população. Nos terminais, o fiscal é o rosto do Estado, exercendo uma função mediadora essencial para a manutenção da ordem e da qualidade do serviço prestado.

Tradicionalmente, a fiscalização tem sido compreendida com base na administração pública tradicional, com foco estrito na eficiência operacional, no cumprimento de quadros de horários, verificação de condições físicas dos veículos, planejamento de viagens e na aplicação de sanções. No entanto, os desafios contemporâneos da gestão pública exigem uma transição para o paradigma do Novo Serviço Público (NSP). Proposto por Robert e Janet Denhardt (2015), o NSP defende que o papel do administrador não é apenas "dirigir" processos através de mecanismos de controle, mas "servir" ao cidadão, promovendo a dignidade e a cidadania. É sob esta perspectiva que surge a relevância da coprodução dos serviços públicos, um modelo colaborativo onde o usuário deixa de ser visto como um mero cliente passivo para atuar como um parceiro ativo do Estado na formulação e execução das políticas.

Apesar da importância do papel mediador, identifica-se um grave vácuo operacional entre o desejo de servir ao cidadão e as ferramentas disponíveis para o fiscal de transporte. Atualmente, o fluxo de reclamações dos usuários via ouvidoria é lento e fragmentado, chegando ao conhecimento da fiscalização nos terminais com um atraso que impossibilita qualquer ação corretiva imediata. Essa desconexão impede que a infraestrutura de videomonitoramento e sensores existentes nos veículos e terminais bem como no Centro de Controle de Operações (denominado CCO) seja utilizada em seu potencial máximo como instrumentos de validação em tempo real. Sem um sistema que integre a voz do cidadão à visão técnica do fiscal - inviabilizando o que a literatura denomina como "coprodução da informação e do controle" -, a administração pública perde a oportunidade de oferecer respostas céleres, resultando em uma

percepção de impunidade e descaso que compromete o desenvolvimento político da sociedade local.

Diante desse contexto, surge a seguinte questão de pesquisa: Como o desenvolvimento de um sistema sociotécnico de coprodução pode fortalecer a *accountability* social e a eficácia da fiscalização do transporte coletivo em Florianópolis? O problema central reside na ineficiência do fluxo de comunicação entre o usuário e o fiscal de ponta. A oportunidade identificada é a criação de uma integração tecnológica entre o feedback do cidadão e os fiscais de transporte coletivo, permitindo que a discricionariedade do fiscal seja subsidiada por evidências em tempo real, transformando o terminal e a mobilidade urbana em um espaço de transparência e *accountability*.

Para responder a este problema de pesquisa, tem-se como objetivo geral desenvolver um modelo de integração tecnológica e operacional entre o feedback em tempo real do usuário (via aplicativo) e o sistema de monitoramento centralizado da mobilidade urbana de Florianópolis. A proposta visa conectar a percepção direta do cidadão à capacidade de resposta técnica dos fiscais nos terminais e no Centro de Controle de Operações (CCO).

Para o alcance do objetivo geral, definem-se os seguintes objetivos específicos: mapear o fluxo de comunicação e processual atual de *feedback* dos usuários do transporte coletivo, diagnosticando os gargalos operacionais e tecnológicos na interação entre a Ouvidoria, o CCO e os agentes de fiscalização nos terminais; levantar os requisitos funcionais e operacionais para a criação de um sistema sociotécnico de coprodução da informação, com base na análise de incidentes críticos e nas percepções dos fiscais e operadores; estruturar o Protocolo Operacional de Resposta Rápida (PORR) por meio da modelagem de processos (BPMN), estabelecendo o fluxo de integração entre os alertas gerados pelos cidadãos e os dados probatórios de videomonitoramento e telemetria e validar o modelo processual e o protótipo do aplicativo junto a especialistas e agentes públicos, avaliando sua viabilidade prática e seu potencial para fortalecer a *accountability* social e a coprodução do controle sob a ótica do Novo Serviço Público.

O produto final será o desenvolvimento do "Sistema de Resposta Rápida: aplicativo de coprodução e fiscalização integrada". Diferente de um fluxograma passivo, o entregável consiste em um artefato tecnológico (protótipo funcional) que materializa o protocolo operacional de resposta rápida. Este aplicativo funcionará como a interface central de um sistema sociotécnico, permitindo que alertas gerados instantaneamente pelos usuários (sobre

atrasos, descumprimento de rotas, condições físicas precárias nos veículos ou falhas de atendimento, por exemplo) sejam transmitidos diretamente aos dispositivos móveis dos fiscais nos terminais e às telas do Centro de Controle de Operações (CCO). A solução integrará os dados de telemetria (GPS) e imagens de câmeras para permitir a validação probatória imediata, gerando registros técnicos automáticos para sanções e, fundamentalmente, devolvendo um status em tempo real ao cidadão. Na prática, o aplicativo oferece o suporte tecnológico para a coprodução do controle, transformando o passageiro em um co-gestor de mobilidade, fechando o ciclo de governança digital e controle social no sistema de transporte coletivo em Florianópolis. Quando se assume que a produção, disseminação e uso de informação de boa qualidade para controlar a administração pública podem ser fornecidos por meio da interação entre órgãos estatais e cidadãos, novas formas de controle sobre os governos são geradas. (Schommer *et al*, 2015)

2. JUSTIFICATIVA

A relevância desta pesquisa para a Secretaria Municipal de Infraestrutura e Manutenção da Cidade de Florianópolis reside na modernização da fiscalização através da transformação digital no governo local. Atualmente, o sistema de ouvidoria opera de forma burocrática e lenta; a proposta de um canal direto via aplicativo, integrado ao videomonitoramento e aos sensores presentes nos veículos, permite que a organização utilize dados em tempo real para a tomada de decisão dos fiscais nos terminais e no CCO. Isso eleva o padrão de eficiência do setor, pois permite a validação probatória imediata de infrações (como atrasos e descumprimento de partidas), reduzindo a impunidade das operadoras e otimizando o uso das câmeras já instaladas tanto nos terminais quanto nos veículos.

Para a sociedade, o impacto é direto na promoção da *accountability* social e na promoção de uma participação cidadã na construção de um modelo de mobilidade urbana digno e participativo. Ao oferecer um canal onde o cidadão percebe que sua reclamação gera uma ação imediata do fiscal no terminal, o projeto fortalece a confiança nas instituições públicas, democratiza o controle do serviço, gerando também maior engajamento social. Sob a ótica do Novo Serviço Público, a proposta deixa de tratar o passageiro como um "objeto" da política pública e o transforma em um co-gestor do sistema de transporte, promovendo o desenvolvimento político e a cidadania ativa em Florianópolis. Em relação ao potencial de aplicabilidade exigido para intervenções aplicadas, o denominado Protocolo Operacional de

Resposta Rápida (PORR) apresenta alta viabilidade de escalabilidade e replicação. O modelo processual de integração entre *accountability* social e videomonitoramento construído nesta pesquisa poderá ser parametrizado para outros municípios brasileiros que operam sistemas integrados de transporte, bem como adaptado para otimizar outras frentes de fiscalização de zeladoria urbana municipal, consolidando-se como uma tecnologia de gestão transferível.

Como fiscal de transporte coletivo atuando diariamente nos terminais, minha prática é marcada pelo desafio de mediar conflitos entre usuários frustrados e operadoras de transporte. Frequentemente, a ausência de ferramentas de prova imediata limita minha capacidade de atuação discricionária e resolutive. Esta pesquisa é vital para minha trajetória profissional, pois me permite evoluir de uma função estritamente operacional para uma posição de gestora de processos e políticas públicas.

A relevância acadêmica e profissional deste projeto reside na oportunidade de aplicar conceitos teóricos de Burocracia de Nível de Rua para resolver um gargalo técnico que vivencio no "chão do terminal". O desenvolvimento deste protocolo de resposta rápida qualifica meu perfil profissional, capacitando-me a liderar projetos de modernização administrativa e a atuar na interface entre tecnologia, direito e gestão pública, unindo de forma indissociável a minha experiência prática aos objetivos estratégicos do mestrado.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A base teórica deste projeto sustenta-se na intersecção entre a gestão operacional de serviços públicos e os novos paradigmas de governança democrática, estruturando-se a partir dos seguintes eixos e autores:

O ponto de partida é a obra de Michael Lipsky (2019), que define os fiscais de transporte como "burocratas de nível de rua" (*street-level bureaucrats*). Lipsky argumenta que esses agentes são os verdadeiros formuladores das políticas públicas na prática, pois possuem um grau de discricionariedade inevitável ao interpretar regras abstratas diante de situações reais e complexas. No terminal, a decisão do fiscal de como mediar um conflito ou validar um atraso é, em última análise, a política pública em ação. O debate clássico de Lipsky é atualizado por Buffat (2015), que analisa a atuação dos burocratas de nível de rua na era dos governos digitais, demonstrando como as ferramentas tecnológicas remodelam a discricionariedade na ponta do serviço.

Para integrar essa infraestrutura tecnológica ao controle cidadão, a proposta ancora-se na literatura de Coprodução dos Serviços Públicos e Coprodução do Controle (Bovaird, 2007; Pestoff, 2012; Schommer *et al.*, 2015). A coprodução da informação e do controle ocorre quando há o engajamento e a interação sistêmica entre os cidadãos e os mecanismos de controle estatal. Sob esta ótica, o aplicativo proposto transcende a mera prestação de serviço e atua como uma plataforma sociotécnica: o usuário fornece a evidência (incidentes, atrasos, supressão de viagens, falhas mecânicas, bancos rasgados, estruturas danificadas, motoristas que não pararam ao dar sinal, falta de integração entre linhas, etc) e o agente público (fiscal) mobiliza o aparato institucional para materializar a *accountability* em tempo real. A pesquisa fundamenta-se também na obra de Brandsen, Steen e Verschuere (2018) para aplicar o conceito de coprodução, tratando o engajamento do cidadão via aplicativo como um insumo essencial para a melhoria e transparência do serviço público de transporte.

Ademais, para orientar essa discricionariedade, utiliza-se a teoria de Janet Denhardt e Robert Denhardt (2015). Os autores propõem o "Novo Serviço Público" como contraponto aos modelos gerenciais puramente focados em lucro e eficiência. O argumento central é que o papel do administrador público é "servir, não dirigir", priorizando a cidadania e o interesse público. No projeto, essa base justifica a transformação da fiscalização punitiva em uma fiscalização cidadã, focada na dignidade do usuário.

Para fundamentar a integração tecnológica, recorre-se a Patrick Dunleavy (2006), que discute a "Governança na Era Digital" (*Digital Era Governance*). Dunleavy defende a reintegração dos serviços através da tecnologia e a digitalização focada no usuário. Sua síntese corrobora a proposta de conectar o CCO e o feedback do cidadão em uma plataforma única, eliminando a fragmentação da informação e aumentando a agilidade da resposta estatal.

Quanto à dimensão tecnológica e à inovação na gestão urbana, esta pesquisa utilizará o referencial bibliográfico de Albert Meijer acerca da governança de cidades inteligentes (*Smart Cities*) além de analisar o descontentamento dos cidadãos com relação às referidas cidades. Segundo Meijer, a inteligência de uma cidade não reside apenas na implementação de dispositivos tecnológicos, mas na capacidade de governança em utilizar esses sistemas sociotécnicos para gerar valor público e fortalecer a interação entre governo e cidadãos. A perspectiva do autor fundamenta a proposta deste estudo ao tratar o sistema de monitoramento e o aplicativo de feedback não como ferramentas isoladas, mas como componentes de uma infraestrutura de governança digital que amplia a transparência e a eficiência nos terminais de Florianópolis.

A sustentação da *accountability* social advém de Guillermo O'Donnell (1998), que introduz o conceito de *accountability* horizontal e vertical, destacando a importância de mecanismos que obriguem os agentes a prestar contas. Complementarmente, Mark Bovens (2007) define a *accountability* como uma relação social onde o agente tem a obrigação de explicar e justificar sua conduta perante um fórum (neste caso, o cidadão). O argumento de Bovens fundamenta a necessidade de um sistema que não apenas registre a reclamação, mas que gere uma resposta rápida e transparente ao usuário.

Para analisar a questão do transporte público e gestão territorial, a obra escolhida foi a de Karel Martens (2017) intitulada “Justiça no transporte: Projetando sistemas de transporte justos” (*Transport Justice: Designing Fair Transportation Systems*).

A integração deste arcabouço teórico permite uma visão sociotécnica integrativa para a gestão local: Lipsky e Buffat delimitam o ator e seu contexto de atuação (o fiscal de transporte coletivo na era digital); os Denhardt e Martens definem o valor público (o serviço e a justiça focados no cidadão); Meijer e Dunleavy fornecem o meio (a governança em plataformas inteligentes e aplicativos); e O'Donnell, Bovens e Schommer, Brandsen, Steen e Verschuere estabelecem o fim precípua do sistema (a transparência, a coprodução e a efetivação da *accountability*). Esta síntese baliza a criação do Protocolo Operacional de Resposta Rápida (PORR).

4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa caracteriza-se como um estudo aplicado com delineamento de métodos mistos. Sob o arcabouço metodológico da *Design Science Research* (DSR) — que visa diagnosticar um problema e projetar, desenvolver e validar um artefato para sua resolução —, o estudo adotará uma estratégia de métodos mistos incorporada concomitante (Creswell, 2010). Nesta estratégia, o método qualitativo assume o peso principal na compreensão das necessidades e no desenho da solução, enquanto o banco de dados secundário quantitativo (métricas do CCO, dos fiscais de terminal, relatórios da ouvidoria e entrevistas com os usuários) desempenha um papel de apoio incorporado para fundamentar as evidências de ineficiência operacional do sistema de *feedback*.

A pesquisa será realizada no sistema de transporte coletivo de Florianópolis, com foco delimitado aos Terminais de Integração (TICEN, TITRI, TIRIO, TICAN, TISAN e TILAG), ao Centro de Controle de Operações (CCO) e à Ouvidoria de Transportes, pontos cruciais onde a fiscalização e o monitoramento tecnológico convergem.

O público-alvo da pesquisa será composto por quatro grupos estratégicos, selecionados por amostragem intencional (para os profissionais) e de conveniência (para os usuários):

1. Agentes de fiscalização de terminal: Fiscais que atuam "na ponta" nos terminais de integração.
2. Fiscais de transporte no CCO: Responsáveis pelo monitoramento de telemetria e câmeras.
3. Servidores da ouvidoria: Profissionais da Prefeitura Municipal de Florianópolis.
4. Usuários do sistema: Cidadãos emissores de *feedback*. A seleção ocorrerá associada à técnica de incidentes críticos, abordando presencialmente os usuários nos terminais imediatamente após vivenciarem situações de falha, bem como mapeando emissores ativos nos canais formais da Prefeitura.

O levantamento e a análise dos dados ocorrerão em três etapas interligadas:

Etapla 1: Diagnóstico do problema e mapeamento tecnológico

- *Dados quantitativos*: Tempo médio de resposta das reclamações e alcance técnico dos sensores e câmeras.
- *Dados qualitativos*: Observação participante (mediante protocolo observacional) e análise documental de relatórios da ouvidoria.

Etapla 2: Definição de requisitos do sistema sociotécnico

- *Coleta*: Entrevistas semiestruturadas com fiscais e operadores do CCO, focadas nas percepções sobre conflitos operacionais e limitações informacionais.

Etapla 3: Desenvolvimento e validação do artefato (App-PORR e BPMN)

- *Coleta*: Avaliação do modelo e do protótipo por meio de grupo focal com especialistas e agentes públicos.

Procedimentos de Análise e Estratégias de Validade

A análise dos dados na pesquisa de métodos mistos ocorrerá de forma integrada e seguirá os seguintes procedimentos:

1. Segmentação temática e Análise Qualitativa: As transcrições das entrevistas e as anotações de campo serão processadas seguindo os passos de análise qualitativa. O

material textual será segmentado em categorias por meio de um livro de códigos (*codebook*), mesclando códigos predeterminados (oriundos da literatura de Coprodução e *Accountability*) e códigos emergentes (in vivo), culminando na identificação de temas centrais (ex: incidentes críticos geradores de conflito no sistema de mobilidade urbana da cidade de Florianópolis).

2. **Análise Descritiva Quantitativa:** As métricas extraídas dos relatórios da ouvidoria, dos fiscais e do CCO serão submetidas à análise estatística descritiva (frequências e médias de tempo de resposta).
3. **Modelagem de Processos (BPMN):** A convergência dos dados embasará o desenho do fluxo da informação através de ferramentas de fluxograma, garantindo a viabilidade técnica da solução de *software*.
4. **Estratégias de Validade Qualitativa:** Para garantir a precisão e credibilidade dos achados, o estudo empregará múltiplas estratégias recomendadas por Creswell (2010): (a) Triangulação de fontes de dados, cruzando os relatos dos fiscais com as métricas do CCO e os registros de ouvidoria; e (b) Verificação dos membros (*Member Checking*), utilizando o grupo focal (Etapa 3) para devolver as descrições processuais e o protótipo aos participantes, determinando se eles consideram a solução sociotécnica precisa, funcional e alinhada à realidade do Novo Serviço Público.

5. VIABILIDADE E IMPLEMENTAÇÃO

A implementação dos resultados desta pesquisa, materializada no Protocolo Operacional de Resposta Rápida (PORR), apresenta elevadas perspectivas de viabilidade devido à convergência entre os recursos tecnológicos já instalados e a demanda social por transparência no transporte coletivo de Florianópolis.

A proposta demonstra viabilidade técnica ao aproveitar a infraestrutura de videomonitoramento e os sensores de telemetria (GPS) já operantes nos terminais de integração e nos veículos. Não se propõe a criação de uma infraestrutura do zero, mas sim a integração inteligente e a criação de um fluxo processual que conecte o usuário ao fiscal de ponta. Institucionalmente, o projeto alinha-se às metas de modernização da gestão pública municipal, oferecendo uma solução de baixo custo de implementação e alto impacto na eficiência do serviço.

A implementação do protocolo é vislumbrada em três frentes complementares:

1. Otimização da resposta ao cidadão: A integração do feedback via aplicativo permitirá que o passageiro receba uma resposta imediata sobre sua reclamação, transformando a percepção de "ineficiência" em "transparência ativa".
2. Qualificação da atuação profissional: O protocolo fornecerá aos fiscais uma base probatória sólida (imagens e dados de sensores) para o exercício de sua discricionariedade, reduzindo subjetividades e aumentando a autoridade técnica do agente no terminal.
3. Subsídio à tomada de decisão: Os dados gerados pelo PORR servirão como um banco de dados estratégico para a Secretaria de Mobilidade, permitindo identificar gargalos recorrentes em linhas ou horários específicos, subsidiando o planejamento de políticas públicas de longo prazo.

Para a comunidade, a implementação significa a materialização do Novo Serviço Público, onde o cidadão assume o papel de co-fiscalizador, democratizando assim o acesso ao transporte público digno na cidade. Para o setor de transporte, a sistematização das informações via CCO e terminais força um aumento no padrão de qualidade das empresas operadoras, uma vez que a fiscalização se torna onipresente e baseada em dados em tempo real. Assim, o projeto apresenta-se não apenas como viável, mas como uma etapa necessária para a evolução da governança da mobilidade urbana em Florianópolis.

6. CRONOGRAMA DETALHADO DA PESQUISA

SEMESTRE 1 Fundamentação e Refinamento Teórico	Levantamento sistemático de literatura sobre gestão de transportes, tecnologia aplicada à fiscalização e administração.
	Definição das categorias de análise na pesquisa (quais dados serão priorizados).
	Participação em disciplinas do mestrado que auxiliem na construção da base teórica.
SEMESTRE 2	Mapeamento de processos: Levantamento documental do fluxo atual de reclamações da ouvidoria para identificar onde a informação se perde.

Diagnóstico e Coleta de Dados de Campo	Observação participante: Registro em diário de campo das situações reais de conflito nos terminais e a atual dificuldade de validação imediata e entrevista aos usuários do sistema para identificar os principais problemas atuais na mobilidade em cada região.
	Entrevistas técnicas: Realização de entrevistas com fiscais e operadores do CCO para entender os requisitos técnicos do sistema (o que o aplicativo precisa informar para o fiscal agir rápido).
SEMESTRE 3	Sistematização dos dados: Análise das entrevistas e dos gargalos identificados.
Desenvolvimento do Produto e Qualificação	Modelagem do protocolo: Desenho do fluxograma do Protocolo Operacional de Resposta Rápida (PORR), integrando o aplicativo, o videomonitoramento e os sensores.
	Exame de qualificação: Submissão do projeto e dos resultados parciais à banca examinadora e ao órgão gestor da Prefeitura para validação da viabilidade técnica e teórica do produto.
SEMESTRE 4	Grupo focal para validação: Apresentação do Protocolo desenhado para colegas fiscais e gestores de mobilidade, visando testar a lógica e clareza do produto.
Fase de encerramento e entrega dos resultados à sociedade.	Redação final: Escrita dos capítulos de análise e conclusão da dissertação.
	Defesa pública: Apresentação final da dissertação e entrega do Produto Técnico (PORR) à coordenação do curso e ao órgão gestor de mobilidade de Florianópolis.

REFERÊNCIAS

BOVAIRD, Tony. **Beyond Engagement and Participation: User and Community Coproduction of Public Services**. Public Administration Review, v. 67, n. 5, p. 846-860, 2007.

BOVENS, Mark. **Analysing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework**. European Law Journal, v. 13, n. 4, p. 447-468, 2007.

BRANDSEN, Taco; STEEN, Trui; VERSCHUERE, Bram (org.). **Co-Production and Co-Creation: Engaging Citizens in Public Services**. New York: Routledge, 2018.

BUFFAT, Aurélien. **Street-level bureaucracy and e-government**. Public Management Review, v. 17, n. 1, p. 149-161, 2015.

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

DENHARDT, Janet V.; DENHARDT, Robert B. **The New Public Service: Serving, Rather than Steering**. 4. ed. New York: Routledge, 2015.

DUNLEAVY, Patrick *et al.* **Digital Era Governance: IT corporations, the state, and e-government**. Oxford: Oxford University Press, 2006.

LIPSKY, Michael. **Burocracia de nível de rua: dilemas do indivíduo nos serviços públicos**. Tradução de Arthur Eduardo Moura da Cunha. Brasília: Enap, 2019.

MARTENS, Karel. **Transport Justice: Designing Fair Transportation Systems**. New York: Routledge, 2017.

O'DONNELL, Guillermo. **Horizontal Accountability in New Democracies**. Journal of Democracy, v. 9, n. 3, p. 112-126, 1998.

PESTOFF, Victor. **Co-production and Third Sector Social Services in Europe: Some Concepts and Evidence**. Voluntas, v. 23, n. 4, p. 1102-1118, 2012.

SCHOMMER, Paula Chies et al. **Accountability and co-production of information and control: social observatories and their relationship with government agencies**. Revista de Administração Pública, v. 49, n. 6, p. 1375-1400, 2015.

TWIST, Anouk van; RUIJER, Erna; MEIJER, Albert. **Smart cities & citizen discontent: A systematic review of the literature**. Government Information Quarterly, v. 40, n. 1, p. 101799, 2023.