



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ – UFPI
PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE PÓS-GRADUAÇÃO – PRPG
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E LETRAS – CCHL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS POLÍTICAS – PPGCP



JÉSSICA LOPES BRITO DE CASTRO

CYBERPARTICIPAÇÃO:
a participação popular digital por meio do aplicativo Colab

TERESINA
2019



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ – UFPI
PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE PÓS-GRADUAÇÃO – PRPG
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E LETRAS - CCHL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS POLÍTICAS – PPGCP



JÉSSICA LOPES BRITO DE CASTRO

CYBERPARTICIPAÇÃO:
a participação popular digital por meio do aplicativo Colab

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência Política da Universidade Federal do Piauí, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Mestre em Ciência Política.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Olívia Cristina Perez

TERESINA
2019

FICHA CATALOGRÁFICA

Universidade Federal do Piauí
Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco
Serviço de Processamento Técnico

C355c Castro, Jéssica Lopes Brito de.
Cyberparticipação : a participação popular digital por meio do aplicativo Colab / Jéssica Lopes Brito de Castro. – 2019. 110 f. : il.
Dissertação (Mestrado em Ciência Política) – Universidade Federal do Piauí, Teresina, 2019.
“Orientadora: Prof.^a Dr.^a Olívia Cristina Perez”.

1. Democracia digital. 2. Governo Aberto. 3. Colab.
4. Cyberparticipação. 5. Ouvidorias Públicas. I. Título.

CDD 321.8

JÉSSICA LOPES BRITO DE CASTRO

CYBERPARTICIPAÇÃO:

a participação popular digital por meio do aplicativo Colab

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência Política da Universidade Federal do Piauí, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Mestre em Ciência Política.

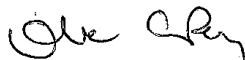
Área de Concentração: Estado, Movimentos Sociais, Cidadania e Comportamento Político.

Linha de Pesquisa: Movimentos Sociais e Cidadania.


Orientadora: Prof.^a Dr.^a Olívia Cristina Perez

Aprovada em 06 de maio de 2019.

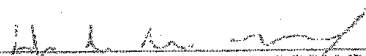
BANCA EXAMINADORA



Prof. Dra. Olívia Cristina Perez (UFPI)
Orientadora



Prof. Dr. Bruno Mello Souza (UFPI)
Examinador Interno



Prof. Dr. Wagner de Melo Romão (UNICAMP)
Examinador Externo à Instituição

“O mundo está nas mãos daqueles que têm a
coragem de sonhar e de correr o risco de viver seus
sonhos”.

Paulo Coelho

RESUMO

O presente trabalho tem como foco de investigação a participação popular digital por meio do aplicativo Colab. Essa ferramenta digital, com *layout* similar ao das popularizadas redes sociais (*Facebook* e *Instagram*), permite a exposição de problemas sociais por meio da interação dos cidadãos com o Poder Executivo Municipal. A presente pesquisa coloca a seguinte problematização: Quais as características da participação popular no Colab referente à faixa etária e ao gênero? Em que medida o Colab se apresenta como um novo modelo digital de ouvidoria pública? Para responder, foram analisados 26 municípios brasileiros, a fim de verificar como ocorre a cyberparticipação, referente ao gênero e à faixa etária. Adicionalmente, os dados do Colab foram comparados com o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), objetivando verificar se o Colab é um aprimoramento das tradicionais ouvidorias públicas presentes no e-Ouv. Os resultados da análise do Colab indicam que, embora a cyberparticipação feminina e dos jovens ainda ocorra de forma mais tímida, tal aplicativo apresenta uma interação digital crescente, sendo um modelo de ouvidoria pública melhorada, visto que possibilita uma maior interação participativa entre os cidadãos e adota as estratégias da gamificação para motivar e impulsionar o engajamento popular. Com efeito, nota-se o potencial desse mecanismo em otimizar o acesso aos serviços públicos para a solução das demandas sociais com o aproveitamento das informações públicas.

Palavras-chave: Democracia digital; Governo Aberto; Cyberparticipação; Colab; Ouvidorias Públicas.

ABSTRACT

The present work focuses on digital popular participation through the Colab application. This digital tool, with layout similar to the popularized social networks (Facebook and Instagram), allows the exposure of social problems through the interactions of citizens with the Municipal Executive Branch. The present research poses the following problematization: What are the characteristics of the popular participation in Colab regarding age group and gender? To what extent does Colab present itself as a new digital model of public ombudsman? To answer, 26 Brazilian municipalities were analyzed in order to verify how cyberparticipation occurs, referring to gender and age group. In addition, Colab's data were compared with the Federal Executive Branch's Ombudsman System (e-Ouv) with the purpose of verifying whether Colab is an improvement of the traditional public ombudsmen, present in the e-Ouv. The results of the Colab analysis indicate that, although female and young people cyber-participation still occur in a more timid fashion, this application presents a growing digital interaction, being a model of public ombudsman's office, since it enables a greater participatory interaction between citizens and adopts gamification strategies to motivate and drive popular engagement. In fact, the potential of this mechanism to optimize access to public services for the solution of social demands with the use of public information is noted.

Keywords: Digital Democracy; Open Government; Cyberparticipation; Colab; Public Ombudsman Offices.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -	Características da democracia digital.....	19
Figura 2 -	Aspectos positivos da democracia digital.....	20
Figura 3 -	Aspectos negativos da utilização da Internet.....	21
Figura 4 -	Gamificação: mecânica e dinâmica de jogos.....	24
Figura 5 -	Estágios para implementação do governo aberto.....	30
Figura 6 -	Plataforma do e-Ouv.....	37
Figura 7 -	Arquivo do <i>site</i> “Vote na Web”	39
Figura 8 -	Plataforma digital participativa do Colab.....	50
Figura 9 -	<i>Layouts</i> das plataformas do <i>Instagram</i> e <i>Facebook</i> respectivamente.....	50
Figura 10 -	<i>Layouts</i> da plataforma do Colab.....	51
Figura 11 -	Iniciativas (à esquerda) e um exemplo de fiscalização no Colab (à direita).....	52
Figura 12 -	Exemplos de interação da Prefeitura com os cidadãos.....	53
Figura 13 -	<i>Ranking</i> geral da participação popular no Colab.....	55
Figura 14 -	<i>Ranking</i> local (à esquerda) e <i>ranking</i> de amigos (à direita) do Colab.....	56
Figura 15 -	<i>Ranking</i> geral das cidades no Colab.....	57
Figura 16 -	Conquistas obtidas após a realização de ações participativas no Colab.....	58
Figura 17 -	Exemplos de missões presentes no Colab.....	58
Figura 18 -	Identificação da posição geográfica das demandas sociais no Colab.....	59

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Criação de ouvidorias no Poder Executivo Federal.....	36
Gráfico 2 - Utilização da <i>internet</i> no Brasil.....	48
Gráfico 3 - Quantidade de seguidores no Colab.....	60
Gráfico 4 - Percentual de utilização da <i>internet</i> por faixa etária.....	67
Gráfico 5 - Participação popular por gênero no e-Ouv.....	73

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 -	O conceito de governo aberto pelas organizações internacionais.....	28
Tabela 2 -	Aplicativos digitais de participação popular.....	40
Tabela 3 -	Cidades brasileiras com maiores índices participativos no Colab.....	45
Tabela 4 -	Índice Participativo: percentual de seguidores por quantitativo de habitantes.....	63
Tabela 5 -	Percentual da participação digital por gênero e de habitantes por gênero....	64
Tabela 6 -	Percentual da participação por faixa etária.....	68
Tabela 7 -	Conceitos presentes no e-Ouv e no Colab.....	70
Tabela 8 -	Participação popular no e-Ouv.....	72
Tabela 9 -	Percentual de participação por faixa etária no e-Ouv.....	74

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	12
1 TEORIAS DEMOCRÁTICAS	15
2 CYBERPARTICIPAÇÃO: A DEMOCRACIA E A INTERNET	18
3 DO GOVERNO DIGITAL AO GOVERNO ABERTO	26
4 INSTRUMENTOS PARTICIPATIVOS NA GESTÃO PÚBLICA BRASILEIRA	35
5 METODOLOGIA DE PESQUISA	43
6 COLAB	48
6.1 Finalidades, funções e peculiaridades	49
6.2 Participação das mulheres	61
6.3 Participação dos jovens	66
6.4 Colab: uma ouvidoria digital?	69
CONSIDERAÇÕES FINAIS	76
REFERÊNCIAS	77
APÊNDICES	82
APÊNDICE A: PLANOS DE AÇÕES FIRMADOS PELO BRASIL PARA EXECUÇÃO DA PARCERIA DO GOVERNO ABERTO	83
APÊNDICE B: DADOS SOBRE A PARTICIPAÇÃO POPULAR NO COLAB REFERENTE ÀS CAPITAIS DOS ESTADOS BRASILEIROS POR REGIÃO (Dados coletados em maio/2018)	90
APÊNDICE C: CIDADES COM VERSÃO COMPLETA NO APLICATIVO COLAB (2018)	94
APÊNDICE D: DADOS SOBRE PARTICIPAÇÃO POPULAR NO COLAB REFERENTE ÀS 26 CIDADES BRASILEIRAS ESTUDADAS (Dados coletados em maio/2018)	98
APÊNDICE E: DEMANDAS SOCIAIS DO COLAB	100
ANEXO	103
ANEXO A: EXEMPLOS DE INTERAÇÃO POPULAR COM PREFEITURAS ADERENTE DA VERSÃO COMPLETA	104

INTRODUÇÃO

O presente trabalho investiga a participação popular digital por meio do aplicativo Colab, em diferentes regiões brasileiras. Esse aplicativo permite a interação do cidadão com a gestão pública municipal sobre problemas sociais, tais como buraco na via, limpeza urbana, estacionamento irregular, iluminação pública, entre outros. Além disso, o Colab permite que qualquer cidadão veja as publicações referentes à sua localidade, podendo apoiar, comentar ou compartilhar. Tal funcionalidade possibilita uma maior interação participativa e a otimização do acesso às informações divulgadas pelas prefeituras municipais.

Esta dissertação analisa as funcionalidades e estratégias adotadas pelo Colab para promover a interação social, bem como as características da participação popular, quanto ao gênero e à faixa etária. Adicionalmente, foi realizado um estudo comparativo do Colab em relação às tradicionais ouvidorias públicas, por acreditar que tal instrumento digital apresenta características de um novo modelo de ouvidoria, aprimorada e interativa. Para isso, foram levantados dados participativos do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), diretamente do *site* e dos relatórios produzidos pela Controladoria Geral da União (CGU). As informações coletadas em relação ao e-Ouv também seguiram os mesmos parâmetros de análise da participação popular referente ao gênero e à faixa etária no Colab, especialmente quanto à interação das mulheres e dos jovens nessas plataformas digitais.

O trabalho parte da premissa normativa de que é importante para a democracia ampliar os espaços de interlocução da sociedade civil com o governo (AVRITZER, 2003; WAMPLER, 2004; GOMES, 2005; BRAGATTO, 2008; EISENBERG, 2015; CRUZ-RUBIO, 2015; BAQUERO, 2016). Em tempos de massificação do acesso à *internet*, surge a necessidade de construir inovações institucionais capazes de estender o processo democrático à sociedade, abrindo canais de participação para setores da população que historicamente não tiveram voz na definição das políticas públicas nem controle das ações do Estado.

Por isso, a presente pesquisa adota as teorias da democracia digital, democracia participativa e deliberativa, diante do fomento da participação popular na gestão pública, especificamente quanto aos modelos participativos digitais, que passaram a surgir com os avanços tecnológicos e foram impulsionados pela massificação do acesso à *internet*.

Assim, a presente pesquisa se coloca a seguinte problematização: Quais as características da participação popular no Colab referentes à faixa etária e ao gênero? Em que medida o Colab se apresenta como um novo modelo interativo de ouvidoria pública digital?

A hipótese é que, embora existam limites no Colab quanto à cyberparticipação feminina e dos jovens, tal instrumento se apresenta como uma importante iniciativa digital de aproximação do Estado com a sociedade, apresentando-se como uma modernização das ouvidorias públicas.

Para analisar o perfil dos participantes do Colab e traçar um paralelo comparativo com os dados levantados do e-Ouv e os dados estatísticos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a metodologia adotada foi quantitativa e descritiva. Foram estudadas três dimensões fáticas: i) a dinâmica do processo participativo no Colab (percentual de participação por faixa etária e gênero); ii) características da população, quanto ao gênero e à faixa etária, dos 26 municípios selecionados; iii) a análise comparativa da participação popular no sistema de ouvidorias e-Ouv com o Colab.

Após levantamento bibliográfico realizado em várias plataformas digitais, como no Portal de Periódicos da CAPES/MEC e na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), verificou-se que o presente estudo sobre as características da participação popular digital no Colab, referentes ao gênero e à faixa etária, é inédito, demonstrando a relevância em compreender como se dá a cyberparticipação e como a tecnologia tem contribuído para aprimorar a interação com a gestão pública brasileira.

A escolha do Colab para o presente estudo se justifica em razão desse aplicativo digital atender uma grande quantidade de Prefeituras Municipais, tendo mais de 100 cidades brasileiras como colaboradoras. Portanto, os dados produzidos no Colab proporcionam uma análise em larga escala em diversas regiões brasileiras.

Esta pesquisa almeja analisar e contribuir para a investigação em torno da importância do redimensionamento das instituições democráticas contemporâneas, com a redefinição das relações entre Estado e sociedade.

A presente dissertação está estruturada em seis capítulos, além dessa introdução sobre a pesquisa. O primeiro capítulo aborda as teorias da democracia participativa e deliberativa que estabelecem os primeiros pilares desta pesquisa. O segundo aprofunda o tema da cyberparticipação e analisa a teoria da democracia digital. O terceiro analisa os avanços do governo aberto no sistema brasileiro. O quarto capítulo apresenta instrumentos participativos populares que foram criados no Brasil e impulsionados após a disseminação do acesso à informação e a popularização da utilização da *internet*. O quinto capítulo apresenta os métodos e os procedimentos que foram utilizados nesta pesquisa para sistematização, estruturação e coleta dos dados no aplicativo Colab.

O sexto capítulo, por sua vez, contempla as funcionalidades do aplicativo Colab com a abordagem das suas características e dos resultados obtidos após a coleta dos dados. Este capítulo se divide em quatro subitens: i) as funções e as peculiaridades da dinâmica no Colab; ii) a participação popular das mulheres; iii) participação dos jovens; iv) e o Colab como um aprimoramento das ouvidorias públicas.

Por fim, seguem as considerações finais deste estudo, abordando as contribuições do presente trabalho e as recomendações para pesquisas futuras.

1 TEORIAS DEMOCRÁTICAS

À luz da história da teoria democrática é possível compreender a importância da implantação, na sociedade civil, de novos paradigmas pautados no fomento da participação popular na gestão pública.

Para se contrapor à ideia clássica de que a democracia representativa restringe-se ao voto e à escolha de líderes, alguns teóricos defendem a ampliação das formas e canais de participação da sociedade civil nas decisões públicas.

Uma das vertentes desse debate é a democracia participativa, defendida por Macpherson (1978) e Carole Pateman (1992), que tem como ponto central a participação popular de forma ativa e direta na tomada de decisões políticas. Macpherson (1978) defende a existência de um modelo com partidos competitivos, somado com organizações da democracia direta.

A participação social nas decisões de governo, de acordo com Pateman (1992), tem a função educativa, no sentido mais amplo possível, bem como nos aspectos psicológicos e na aquisição de habilidades nos assuntos governamentais.

[...] a existência de uma sociedade participativa significa que ele [o homem comum] estaria mais capacitado para intervir no desempenho dos representantes em nível nacional, estaria em melhores condições para tomar decisões de alcance nacional [...] e estaria mais apto para avaliar o impacto das decisões tomadas pelos representantes nacionais sobre sua vida e o meio que o cerca (PATEMAN, 1992, p. 146).

Assim, os ideais de participação ensejariam uma nova forma de conceber a democracia, na qual os indivíduos teriam oportunidades iguais de exercer seus direitos e de se educarem nas práticas de governo.

O contrato social de Jean-Jacques Rousseau (2002), para quem a soberania não poderia ser representada, serviu como fonte para os teóricos da democracia participativa. No contrato social, a participação tem a função de exercício direto e de controle do governo pelo cidadão. O exercício desta participação torna as decisões políticas expressões dos interesses coletivos da comunidade.

Mas, é importante destacar que, de modo geral, os teóricos da participação democrática não pregaram a volta da democracia direta, como ocorria nas antigas *polis* gregas, propõem algo como o aprimoramento da representação. Assim, os modelos dos primeiros participacionistas, Carole Pateman e C. B. Macpherson, não negavam as formas tradicionais de representação, como o Parlamento e o Executivo; contudo, propuseram

instrumentos de gestão no âmbito de governos locais, empresas etc, para aprimorar as instituições representativas. Seria a participação na base que representaria um forte mecanismo de *accountability* das instituições representativas.

A participação popular democrática viria para incrementar a democracia representativa que, além de representantes políticos regularmente eleitos, teria a participação direta da população na gestão pública e na tomada de decisões.

Outra vertente democrática é a teoria deliberativa, da qual Jünger Habermas é o mais proeminente defensor. Para ele, a democracia ocorre na deliberação por meio da discussão pela sociedade civil na esfera pública (canais e espaços deliberativos).

Habermas (1995) apresenta um conceito procedimental que difere tanto da democracia representativa como da participativa:

A teoria do discurso, que associa ao processo democrático conotações normativas mais fortes do que o modelo liberal, porém mais fracas do que o modelo republicano, toma elementos de ambos e os articula de uma forma nova e distinta. Coincidindo com o modelo republicano, ela concede um lugar central ao processo político de formação da opinião e da vontade comum, mas sem entender como algo secundário a estruturação em termos de Estado de direito. Em vez disso, a teoria do discurso entende os direitos fundamentais e os princípios do Estado de Direito como uma resposta conseqüente à questão de como institucionalizar os exigentes pressupostos comunicativos do processo democrático (HABERMAS, 1995, p. 47).

Tal modelo deliberativo se pauta na ampliação de espaços de discussão, em que a sociedade civil possa manifestar suas opiniões e influir na tomada de decisões públicas. Além disso, a teoria deliberativa de Habermas tem a presença de alguns valores do liberalismo e do republicanismo.

Por isso, existem duas dimensões que se combinam. Primeiro, a dimensão civil, que é uma herança do liberalismo, e seus ideais de autonomia do cidadão perante seus iguais e o Estado. Em segundo lugar, a dimensão cívica, herança do republicanismo, que tem como ideal os cidadãos, à maneira dos gregos e dos romanos, o dever cívico de participar da vida pública de sua comunidade (HABERMAS, 1995). Para tal teórico, um fator é comum: a necessidade de ampliação dos espaços participativos e deliberativos como canais que possibilitem a interação do cidadão com a gestão pública.

A democracia participativa e deliberativa pretende ampliar os canais populares sem negar as formas tradicionais de participação, com clara atenção aos níveis micro dos processos políticos. Assim, as construções de inovações institucionais passaram a estender o processo democrático à sociedade civil, abrindo canais de participação para setores da

população que historicamente não tiveram voz na definição das políticas públicas nem controle das ações do Estado.

As inovações alcançadas, ao longo do tempo, com a instituição de espaços participativos, são salutares. E a ampliação desses espaços ganhou fortes impulsos com os avanços tecnológicos e a popularização do acesso à *Internet*. O próximo capítulo objetiva demonstrar a importância da *internet* para o exercício da democracia.

2 CYBERPARTICIPAÇÃO: A DEMOCRACIA E A INTERNET

Com os avanços tecnológicos, o potencial da *internet* confrontou o impasse da ampliação da participação popular e a empatia por matérias políticas (GOMES, 2005). A popularização da utilização da *web* oportunizou a criação de novas tendências, com uma sociedade mais conectada às redes digitais.

(...) a internet traz consigo a possibilidade de reorganização social e as novas tecnologias abrem as portas de um novo mundo, no qual o modelo de comunicação de massas é revisto, acentuando a democratização do acesso à informação. Elas teriam um enorme potencial emancipatório e serviriam como fonte de criação de inteligentes coletivos e de resgate comunitário (BRAGATTO, 2006, p. 17).

Nesse contexto, a democracia digital trouxe inovações que possibilitaram a ampliação dos espaços participativos populares, fomentaram a transparência pública e proporcionaram uma maior interação popular, com a disseminação rápida das informações (GOMES, 2005; SILVA, SAMPAIO, BRAGATTO, 2016).

Assim, a utilização dos meios digitais permitiria a manutenção de diálogos entre vários atores de diferentes lugares (locais, regionais, nacionais ou internacionais), tornando bem próximas pessoas de hemisférios diferentes.

Destaca-se que a democracia digital não é uma nova espécie de democracia, mas um termo que “designa apenas um ímpeto por democratização da sociedade utilizando-se a *internet*” (EISENBERG, 2015, p. 244).

Para Gomes (2005, p 218), “a democracia digital se apresenta como uma alternativa para a implantação de uma nova experiência fundada numa nova noção de democracia”. É uma nova forma de exercício da cidadania por meio da participação em espaços digitais com a aproximação da sociedade e do Estado.

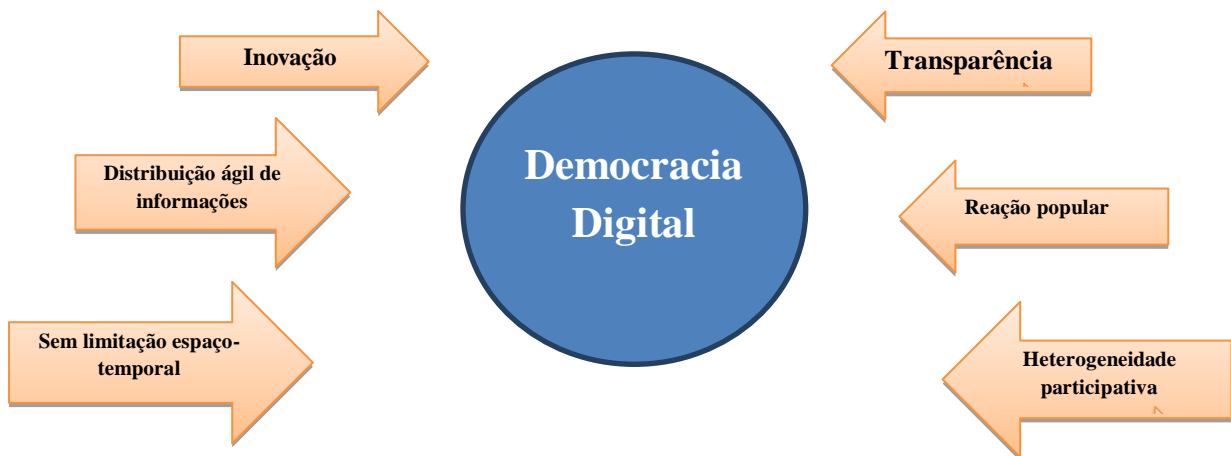
Desta forma, a democracia digital possibilitaria novos campos de atuação participativa dos cidadãos na tomada de decisões públicas, ligando a população aos desafios públicos (GOMES, 2005; SILVA, SAMPAIO, BRAGATTO, 2016). Isso significa que a utilização de novas ferramentas e instrumentos digitais incrementaria a prática política da participação popular na gestão pública.

[...] com “democracia digital” usualmente é feita referência a um montante muito amplo de experiências, iniciativas e práticas políticas relacionadas à idéia ou às instituições da democracia, na medida em que tais experiências iniciativas e práticas se apóiam em dispositivos, ferramentas e recursos das tecnologias digitais de comunicação e informação (GOMES, 2007, p. 1-2).

A democracia digital se apresenta como uma nova forma de exercício da cidadania por meio da participação em espaços digitais, em que cada indivíduo pode expressar sua opinião, avaliar e fiscalizar a atuação dos gestores e a execução dos serviços públicos pelo Estado.

A figura 1 ilustra as características marcantes da democracia digital, quais sejam: inovação tecnológica, distribuição ágil das informações, transparência pública, participação popular por quaisquer grupos, segmentos ou ideologias e, por fim, a ausência de limitação espaço-temporal.

Figura 1 - Características da democracia digital



Fonte: Elaborada pela autora com base em Gomes (2005) e Eisenberg (2015).

De acordo com as características elencadas na figura 1, a democracia digital proporciona informações com fluidez rápida e ágil no meio digital, visto que não haveria uma limitação de espaço e nem de tempo, ou seja, no momento em que a informação fosse divulgada na *internet* os cidadãos do extremo norte ou sul do País, ou mesmo do mundo, poderiam acessá-la imediatamente. A *internet* proporcionaria um alto potencial de proliferação de dados e mídias informativas para a sociedade.

A prática da democracia digital se difunde como inovadora no meio social. Isso porque, de forma simples e rápida, ultrapassaria as fronteiras físicas e possibilitaria uma interação entre as pessoas, com troca de conhecimento, experiências e informações.

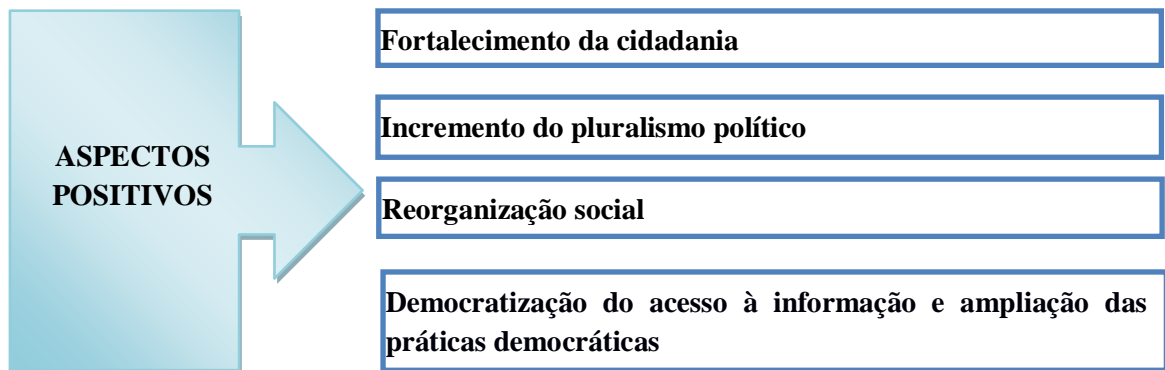
Eisenberg (2015) acrescenta que existem alguns traços marcantes na *internet* que foram cruciais para a expansão da democracia digital: i) redução dos custos e facilidade de dispersão das informações; ii) o meio digital facilita a união/formação de movimentos com os mesmos ideais; iii) atenuação das hierarquias intraorganizacionais; iv) possibilidade de um feedback eficaz e sem custos.

A “era digital” possibilitou avanços participativos e o envolvimento popular na fiscalização da gestão pública. Uma gama de expressões é criada para denominar esse fenômeno, tais como “cyberparticipação”, “cyberdemocracia” “e-participação”, “e-democracia”, “democracia virtual”, “democracia digital”, entre outras.

Essa série de denominações revela que o estudo da democracia digital envolve um campo amplo de experiências e práticas comunicativas entre a sociedade e o Estado, com diversas clivagens e concepções.

Existem concepções teóricas que agregam aspectos positivos à *internet*, ressaltando o fortalecimento do exercício da cidadania no campo político, a reorganização social e a democratização do acesso à informação e ampliação das práticas democráticas, conforme sistematizado na figura 2 (NEGROPONTE, 1995; RHEINGOLD, 1996; ROSNAY, 1997; LEVY, 1999; WARD, VEDEL, 2006).

Figura 2 - Aspectos positivos da democracia digital



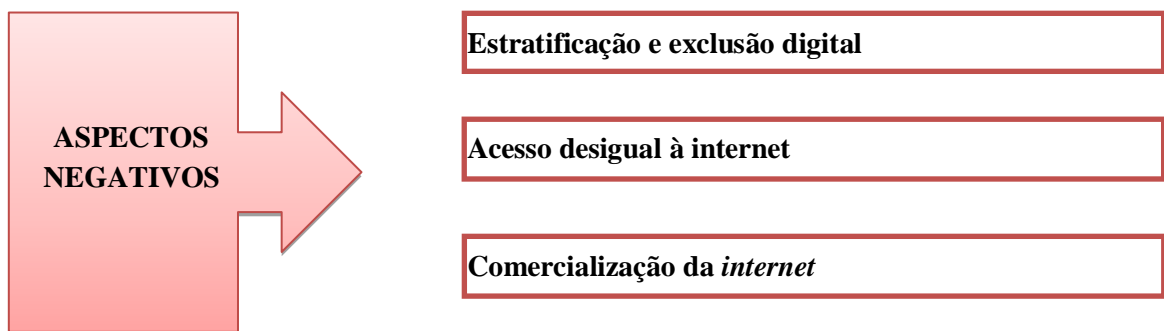
Fonte: Elaborada pela autora com base em Negroponte (1995), Rheingold (1996), Rosnay (1997), Levy (1999), Ward e Vedel (2006).

Conforme a figura 2, a utilização da *internet* permitiria uma ligação das informações com emissores distintos dos tradicionais meios de comunicação, potencializando a disseminação das informações para um maior número de pessoas e possibilitando uma reorganização social com o fortalecimento da cidadania.

Neste contexto, as características intrínsecas do meio digital proporcionariam um fortalecimento da democracia, com a intensificação da relação do Estado e da sociedade. O meio digital poderia, assim, estimular a participação e o engajamento cívico, fortalecendo o exercício da cidadania (BRAGATTO, 2011).

Por outro lado, os olhares sobre a democracia digital nem sempre foram positivos. Alguns teóricos destacam perspectivas negativas na utilização da *internet*, como a possibilidade de ampliação das desigualdades com a estratificação e a exclusão digital, acesso desigual e comercialização da *internet* (BUCHSTEIN, 1997; VIRILIO, 2000; BAUDRILLARD, 2005).

Figura 3 - Aspectos negativos da utilização da *Internet*



Fonte: Elaborada pela autora com base em Buchstein (1997), Virilio (2000) e Baudrillard (2005).

Teoricamente, com a possível estratificação digital, a *internet* só aumentaria a desigualdade social da população, separando a sociedade em camadas. De um lado, o grupo dos ricos, com habilidades e fácil acesso à *internet*; de outro lado, a camada social sem condições técnico-financeiras para se utilizar das plataformas digitais.

Além do ponto da estratificação social, outros aspectos negativos foram ressaltados, tais como: a) a comercialização, sendo a *internet* um mecanismo para atrair novos consumidores, “logo, o cibercidadão teria se tornado cibercliente”; b) panoptificação que geraria o monitoramento dos cidadãos, pelo governo, com base nos traços rastreáveis deixados por aqueles; c) o afastamento dos cidadãos da realidade, o que geraria novos desejos em decorrência do mundo virtual; d) a falta de censura, que permitiria a proliferação do discurso do ódio nos espaços virtuais (BUCHSTEIN, 1997).

Entretanto, cabe destacar que a maioria dos aspectos negativos da *internet* elencados acima foram desenvolvidos em um momento distinto do atual. Ademais, com o passar dos anos, houve o amadurecimento das pesquisas, que deixaram de analisar, isoladamente, a *internet*, e passaram a observar a dinâmica social com os novos instrumentos digitais.

Os pesquisadores passam a se questionar e enunciar, ao menos de forma um pouco mais clara e articulada, a partir de qual plataforma conceitual partem para estudar as transformações produzidas pela internet no ambiente democrático e também o tipo das transformações e dos efeitos esperados. Além disso, percebem-se abordagens mais específicas, focadas em determinados nichos de análises e não mais apenas no debate ao redor da noção geral de internet e política (BRAGATTO, 2011, p. 140).

Assim, as pesquisas sobre a relação da *internet* com a democracia saíram de uma análise superficial e passaram a observar as transformações sociais que esse meio digital estava provocando no sistema democrático.

À medida que a estrutura da *web* mudou, saindo da *web* 1.0 para *web* 2.0 e tornando-se mais popular e acessível, novos serviços, programas e plataformas foram redesenhados para melhorar o desempenho, com foco no desenvolvimento de uma mídia social mais colaborativa, participativa e interativa (HANSSON, BELKACEM, EKENBERG, 2015).

Neste cenário, os estudos voltaram-se às interrogações sobre como as pessoas e entidades envolvidas com o sistema político estão utilizando as ferramentas digitais para o aprimoramento de um Estado democrático.

Para Bragatto (2011), as novidades geradas pela democracia digital abriram os novos horizontes e possibilitaram uma participação social por meio da democratização dos espaços políticos em plataformas digitais. Entretanto, este trabalho não adota a posição doutrinária entusiástica da democracia digital, haja vista que existem diversos desafios que devem ser considerados. “O conteúdo, a diversidade e o impacto da discussão política necessitam ser analisados com cautela antes de considerar que o discurso online aumenta a democracia” (PAPACHARISSI, 2002, p. 18). Ademais, apesar dos vastos meios oportunizados pela *internet* e a grande quantidade de informações disponibilizadas, isso não garante, por si só, que ocorrerá a participação social.

Em outras palavras, parece que interligação da internet com as tecnologias pode criar um novo espaço público para discussão política. Este espaço público facilita, mas não garante o rejuvenescimento cultural da esfera pública. O acesso barato, rápido e conveniente a mais informações não torna, necessariamente, todos os cidadãos mais informados ou mais dispostos a participarem de discussões políticas. Uma maior participação na discussão política ajuda, mas não garante uma democracia mais fortalecida (PAPACHARISSI, 2002, p. 22).

Unir a *internet* com a democracia não garante, necessariamente, um sistema em que o público se importe com a produção da decisão política, ou seja, não garante a existência de um público interessado. Logo, está claro que a *internet* possibilita potenciais mecanismos

alternativos de participação política, contudo, isso não é capaz de assegurar, efetivamente, cidadãos proativos politicamente.

E a adoção dessa posição teórica na presente pesquisa não significa negar as oportunidades participativas e deliberativas que a *internet* proporciona, mas, de modo contrário, mas verificar a existência desses desafios e encontrar canais que não sejam meros reflexos das políticas tradicionais no meio digital.

As oportunidades criadas pela expansão dos espaços digitais, seja por meio de mídias sociais, redes sociais, aplicativos digitais móveis, computação nas nuvens ou serviços *on-line*, estão difundindo novos meios de exercer uma gestão pública com a otimização dos serviços e com o envolvimento de múltiplos atores.

As inovações tecnológicas permitem que a administração pública torne a prestação dos serviços mais eficiente, a fim de corresponder às exigências de uma população conectada aos novos espaços digitais.

Por outro lado, para impulsionar a participação social em aplicativos digitais (cyberparticipação), existem técnicas e métodos que são apresentados como oportunidades para transformar o processo participativo em algo dinâmico, envolvente e produtivo, como é o caso da técnica denominada de gamificação.

A gamificação, método vastamente utilizado por setores privados, é a utilização de pensamento dos jogos para envolver e aumentar a participação das pessoas. Significa aplicar técnicas de jogos para incrementar o envolvimento dos usuários e gerar o engajamento dentro do sistema (HAMARI; ERANTI, 2011).

Quando aplicada em negócios, a gamificação é um processo de integrar a dinâmica do jogo (e mecânica do jogo) em um *site*, serviço comercial, portal, campanha, *marketing*, a fim de impulsionar a participação e o engajamento dos usuários (BUNCHBALL, 2010).

Promover a participação e o engajamento das pessoas não é uma tarefa fácil. A utilização da gamificação já é uma realidade adotada por diversas empresas dos setores privados, como *Nike*, *Facebook* e *Microsoft*.

Em sua essência, a gamificação é sobre encontrar a diversão em coisas que temos que realizar. E estamos somente começando a ter uma percepção de como isso pode ser revolucionário em diversas áreas tão amplas, como a educação, saúde, marketing, gestão de relacionamento, o governo, programação de computador, e outros (WERBACH; HUNTER, 2012, p. 13).

Neste contexto, a gamificação possibilita atrair a participação popular em sistemas estratégicos com o uso de elementos inerentes aos jogos, como pontos, medalhas, metas,

recompensas, *rankings* e prêmios simbólicos. Tais elementos motivam e atraem as participações dos usuários, transformando os envolvidos em jogadores.

Desta forma, o objetivo central da gamificação é envolver as pessoas, com o intuito de elas compartilharem e interagirem em alguma atividade ou comunidade, oferecendo uma experiência de gamificação dinâmica e sustentada, que pode ser usada em quaisquer tipos de negócios (BUNCHBALL, 2010).

Conforme se observa na figura 4, essa técnica possui uma mecânica de jogos que estabelece regras e ações para gamificar uma atividade, ativando a atuação das pessoas, tornando o jogo mais competitivo e atraente.

Figura 4 - Gamificação: mecânica e dinâmica de jogos



Fonte: Elaborada pela autora com base em Bunchball (2010).

A figura 4 ilustra a relação da mecânica de jogos com os desejos e as necessidades humanas, que é denominada dinâmica dos jogos. Para Bunchball (2010), essa é o resultado dos desejos e motivações dos usuários e desenvolve-se com base nas emoções geradas, como: *status*, reconhecimento, conquistas, competição, altruísmo, entre outras necessidades.

Uma das principais estratégias da gamificação é conhecida como PBL (*points, badges e leaderboards*). Os pontos são formas de visualizar o progresso das pessoas no sistema, conforme o seu crescimento com as pontuações. Já os *badges* são recompensas (por exemplo, medalhas ou troféus) pela realização de tarefas que se acumulam como coleção, sendo um relevante símbolo de *status*. Por fim, o *leaderboards* é o quadro de líderes ou, comumente,

denominado de *rankings*, que mostra a posição do usuário em relação às outras pessoas que estão participando (WERBACH; HUNTER, 2012). A estratégia PBL impulsiona a competição entre os usuários, bem como aumenta a participação de forma dinâmica e interativa.

Portanto, a gamificação é uma técnica, utilizada em larga escala pelos setores privados, que possibilita motivar e engajar usuários, sendo uma estratégia salutar para ser empregada em demandas dos setores públicos, a fim de impulsionar a participação popular em espaços participativos digitais.

O enfoque no desenvolvimento de sistemas mais participativos e colaborativos está em expansão e foi impulsionado por um novo modelo de gestão pública, o governo aberto. Para dar continuidade na análise da cyberparticipação, o próximo capítulo vai tratar acerca da expansão do governo aberto no Brasil.

3 DO GOVERNO DIGITAL AO GOVERNO ABERTO

A utilização massificada de serviços tecnológicos de informação e comunicação possibilitou a criação de novos padrões de relacionamento, e com os avanços nas aberturas dos canais de participação popular, vem-se construindo uma nova tendência de gestão na administração pública, o governo aberto.

O surgimento de algumas legislações, na segunda metade do século XVIII, gerou uma nova tendência de abertura dos governos. As legislações pioneiras foram as dos Estados Unidos, em 1776, e da França, em 1789, e tinham por objetivo garantir a liberdade de acesso à informação e a liberdade de imprensa. Contudo, apenas no século XX houve, efetivamente, a garantia do direito à informação pública pela sociedade (BELLIX, BURLE, MACHADO, 2016).

Em 2009, a ideologia do governo aberto ascende com a *Declaration Open Government* – Declaração do Governo Aberto – proposta pelo presidente dos Estados Unidos, Barack Obama, reforçando os princípios da transparência, participação e colaboração.

Diferentes governos, em todo o mundo, iniciaram um processo progressivo para promover e implementar estratégias relacionadas com o conceito de "Open Government" (Governo Aberto), cujo denominador comum está ligado à melhoria dos níveis de transparência através da abertura de dados públicos (para exercer controle social e prestação de contas), a reutilização de informações do setor público (RISP), a facilitação da participação dos cidadãos na concepção e implementação de políticas públicas (e influência na tomada de decisão), além do favorecimento da criação de espaços de colaboração entre os diferentes atores, particularmente entre as administrações públicas, a sociedade civil e o setor privado (RAMÍREZ-ALUJAS, 2010).

Em setembro de 2011, vários países, dentre esses o Brasil, uniram-se à iniciativa internacional denominada *Open Governemnt Partnership* (OGP) – Parceria para Governo Aberto, visando a assegurar compromissos no desenvolvimento da transparência pública, no fomento da participação cívica, no combate à corrupção e na otimização da utilização de novas tecnologias em prol de um governo mais aberto (OGP, 2011).

Atualmente, a OGP conta com a participação de 75 países. Para ser um signatário da OGP, o país deve se comprometer a “fomentar uma cultura global de governo aberto que capacite os cidadãos e promova os ideais de um governo aberto e participativo do século XXI” (OGP, 2011).

Com os avanços e aprimoramentos das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), a utilização da *internet* passou a ser mais acessível e popular. Desta forma, o antigo

modelo de governo hierarquizado passou, gradualmente, a ser substituído por uma nova tendência de aproximação da população por meio da utilização das novas tecnologias.

Esta abertura foi impulsionada por meio da criação de plataformas informativas e participativas que se disseminaram ao longo das últimas décadas, tais como as consultas públicas, enquetes, votações *on-line* e ouvidorias. Para Romão e Magalhães (2017), diversas ferramentas legais impactaram a participação popular na gestão pública brasileira: Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), Lei da Transparência (Lei Complementar 131/2009), Lei da Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar nº 101/2000), Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013) e o decreto de abertura da base de dados do governo federal (Decreto nº 8.777/ 2016).

A tendência do governo aberto juntaria não apenas os ideais democráticos e participativos, como também iria além. Isso porque tal movimento apresentaria uma nova roupagem de engajamento político com informações acessíveis, úteis e de qualidade (YU, ROBINSON, 2012). Nessa perspectiva, a abertura do governo seria capaz de provocar mudanças nas formas de engajamento popular e, por consequência, na tomada de decisão. Os cidadãos passariam a ser vistos como coautores políticos.

Após a OGP, os princípios do governo aberto passaram a ser difundidos por atores internacionais, tais como a Comissão Econômica para América Latina (Cepal), a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e a Organização dos Estados Americanos (OEA). Tais organizações internacionais desempenharam a função de propagar o desenvolvimento de um governo aberto pautado no engajamento cívico, transparência pública, integridade e combate à corrupção, acesso à informação, utilização de tecnologia de informática e dados abertos (BELLIX, BURLE, MACHADO, 2016).

A tabela 1 a seguir apresenta, de forma sistematizada, os conceitos desenvolvidos pelas organizações internacionais (Cepal, OCDE, BID e OEA) sobre o governo aberto, revelando os pilares que um Estado deve desenvolver para ocorrer a abertura do governo no caso prático:

Tabela 1 - O conceito de governo aberto pelas organizações internacionais

Organismo Internacional	Conceito	Enfoque
Parceria para Governo Aberto – OGP	Governo que promove transparência, empoderamento da sociedade, combate a corrupção e incorpora novas tecnologias para melhoria da governança (OGP, 2011).	Transparência, empoderamento da sociedade, combate à corrupção e incorporação das novas tecnologias para melhoria da governança.
Organização dos Estados Americanos – OEA	Governo Aberto baseia-se nos princípios de: i) Transparência: um governo transparente de informações sobre suas responsabilidades, atos, decisões, dados, planos, fontes e demais ações relacionadas à sociedade. ii) Colaboração: um governo colaborativo envolve e chama cidadãos e outros agentes sociais para resolver os problemas públicos, coletivamente, aproveitando o potencial e a energia de vários setores e atores sociais e privados. iii) Participação: um governo participativo incentiva o direito dos cidadãos de intervir ativamente na tomada de decisões políticas, promove a interação entre o Estado e a sociedade de modo que ambas as partes podem beneficiar-se de seus conhecimentos, ideias e experiências, a fim de melhorar a qualidade e eficácia da ação pública (OEA, 2016).	Transparência, Colaboração e participação.
Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID	Governo aberto se insere na área de modernização/reforma do Estado, cujo foco é na abertura (<i>openness</i>) e <i>accountability</i> (BID, 2016).	Transparência e <i>accountability</i>
Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe – Cepal	Um governo aberto é caracterizado por ser transparente e promover a participação e esquemas de colaboração, a fim de melhorar a qualidade dos serviços públicos (CEPAL, 2016).	Transparência, colaboração/participação para melhoria dos serviços públicos.
Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico – OCDE	Governo aberto é a abertura de processos governamentais, documentos e dados para o escrutínio público. Tanto a maior transparência como a participação do público não só pode levar a melhorias nas políticas e serviços públicos, eles também podem promover a integridade do setor público, que é essencial para recuperar a confiança dos cidadãos – a neutralidade e confiabilidade do público administrado (OCDE, 2016).	Transparência, engajamento cívico, <i>accountability</i> e integridade.

Fonte: Elaborado pela autora com base em Bellix, Burle, Machado (2016).

De acordo com levantamento realizado por Bellix, Burle e Machado (tabela 1), é possível identificar pontos em comum na conceituação de governo aberto: transparência, participação, colaboração entre Estado e cidadãos, acesso à informação e dados abertos.

A facilidade no acesso às informações públicas parte do pressuposto que os dados abertos são úteis e de linguagem acessível para proporcionar o seu debate e difusão no âmbito social.

Segundo Cruz-Rubio (2015, p. 51, tradução nossa):

Definimos um governo aberto como uma filosofia de gestão política, um novo paradigma ou modelo de interação sociopolítica baseada firmemente nos valores e princípios da transparência, democracia participativa e empoderamento dos cidadãos, a prestação de contas dos dados abertos, uso tecnológico e na formação de governos como plataformas que promovem a colaboração e interação em andamento é estabelecida como uma estratégia para a concepção, implementação, monitorização e avaliação das políticas públicas e processos de modernização administrativa, e que coloca o cidadão no centro das atenções e prioridade, oferecendo uma alternativa à gestão pública. Como uma filosofia política administrativa é, portanto, distinguível sobre outras estratégias ou filosofias políticas e administrativas existentes.

O governo aberto possibilitaria a otimização da gestão pública com a promoção da participação social e do empoderamento cívico, na medida em que o cidadão adotaria um papel ativo na tomada das decisões políticas, em especial, no desenvolvimento das políticas públicas.

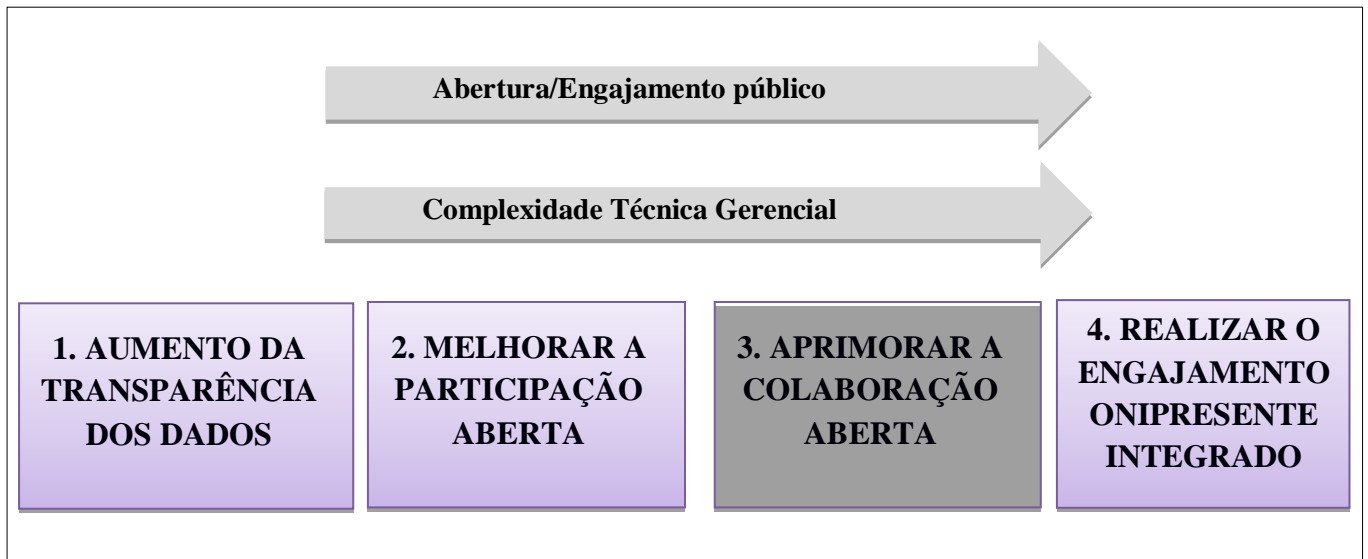
A criação do governo aberto está associada a processos de natureza interdependentes que ocorreram nas últimas décadas, como os avanços tecnológicos, o aumento da conectividade, o advento da *Web 2.0*, a capacitação cidadã em plataformas tecnológicas de comunicação, as pressões dos cidadãos por mais transparência e responsabilidade do Estado. Conforme Cruz-Rubio:

(...) o governo aberto está associado aos avanços tecnológicos, ao aumento da conectividade, ao advento da *Web 2.0*, às pressões dos cidadãos por mais transparência e responsabilidade, à demanda por maiores e melhores espaços participativos e ao surgimento de novos movimentos sociais, assim como a consolidação de governos relacionais e governança e redes colaborativas como formas predominantes de conduta sociopolítica dos assuntos públicos (CRUZ-RUBIO, 2015, p. 51, tradução nossa).

O governo digital avança para um governo aberto, por meio da utilização da tecnologia e da abertura dos espaços digitais participativos – como as redes sociais, fóruns ou aplicativos da *web 2.0*.

Para a implementação de um governo aberto, existem estágios que devem ser observados, de forma consecutiva e incremental (LEE, KWAK, 2011), conforme demonstrado na figura 5.

Figura 5 - Estágios para implementação do governo aberto



Fonte: Elaborada pela autora com base em Lee e Kwak (2011).

Conforme a figura 5, existem 4 estágios para a implementação do governo aberto. A primeira etapa é baseada no aumento da transparência dos dados por meio da publicação de dados relevantes em espaços compartilhados com o público. Nesse estágio, as duas tarefas mais importantes são: “i) identificar dados de alto valor e impacto para a sociedade; e ii) melhorar e assegurar a qualidade dos dados em termos de precisão, consistência e pontualidade” (LEE, KWAK, 2011, p. 8).

No segundo estágio, o ente estatal concentra-se em melhorar a participação do público por meio da criação de métodos e ferramentas que promovam a interação do Estado com o público e permitam influenciar na tomada de decisões políticas. Enquanto o primeiro estágio “abre” dados do governo ao público; o segundo “abre” o próprio governo para as ideias e o conhecimento do público (LEE, KWAK, 2011). Para isso, o governo recorre às ferramentas de mídia, redes sociais, *web 2.0* e outros aplicativos, podendo, inclusive, fazer uso das ferramentas mais populares, como *Facebook*, *Twitter*, *Youtube* e *Instagram*, filtrando e selecionando as novas ideias.

O terceiro estágio é pautado no aprimoramento da colaboração aberta entre as agências governamentais, o público e o setor privado. O resultado desta colaboração aberta é a produção de saídas específicas e cocriação de valores agregados. Abrir a colaboração produz

efeitos sinérgicos de múltiplos colaboradores e resulta em economia de tempo/custos, maior qualidade e mais inovações nas decisões políticas e serviços públicos (LEE, KWAK, 2011).

Após atingir os três estágios, por meio da transparência, participação e colaboração, chega à última etapa, que objetiva maximizar os benefícios da abertura do governo com a realização de um engajamento onipresente. Esse é obtido pelo engajamento público mais fácil, rápido e eficiente com a implementação de múltiplos canais de mídias sociais acessíveis por ferramentas móveis (*smartphones, tablets e laptops*) proporcionando uma dinâmica política onipresente.

A implementação do governo aberto apresenta etapas e desafios a serem superados pelo ente estatal. A teoria do governo aberto, de ampliação da transparência pública e fomentação da participação/colaboração social, encontra limites. Para ser concretizada, necessita de medidas e metas a serem adotadas, progressivamente, pelo Estado. Na medida em que os compromissos são cumpridos, abrem os caminhos para o desenvolvimento do engajamento cívico e da cultura participativa em prol dos benefícios sociais.

A perspectiva do governo aberto enquadra-se na modernização da gestão pública com foco na participação cívica, pautando-se nos valores da transparência, inovação tecnológica, participação e colaboração. Essa tendência foi incorporada pelo Brasil, por meio de esforços progressivos de obter uma gestão transparente e responsável, utilizando as novas tecnologias de informação (BARBOSA, 2008).

Ao longo dos anos, o Brasil vem implementando planos de ações para cumprir com os compromissos firmados na OGP. Conforme os dados coletados da Controladoria Geral da União (CGU), o primeiro plano de ação foi apresentado em setembro de 2011, no qual foram assumidos 32 compromissos na responsabilidade de cinco órgãos federais: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; Ministério da Ciência e Tecnologia; Ministério da Educação; Secretaria Geral da Presidência da República e Controladoria-Geral da União (CGU, 2018).

Em 2013, foi definido o segundo plano de ação, com 53 compromissos assumidos, tendo como vigência o período de maio de 2013 a junho de 2016. Em 2016, foi estabelecido o terceiro plano de ação, com 16 compromissos assumidos, os quais foram desenhados e discutidos com o envolvimento de 105 pessoas, sendo 57 representantes da sociedade civil e do setor privado e 48 do governo (em seus níveis federal, estadual e municipal). Por fim, em 2018, foi estabelecido o quarto plano de ação, com 11 compromissos assumidos, os quais foram elaborados com o envolvimento de 105 pessoas, representantes de 88 instituições,

sendo 39 organizações da sociedade civil, 39 órgãos da Administração Pública Federal e 10 órgãos das Administrações Públicas Estaduais e Municipais (CGU, 2018).

No apêndice A, encontra-se uma tabela sistematizada dos compromissos firmados pelo Brasil e a situação atual da implementação dos planos de ações. Dentre as atividades do último plano desenvolvido no Brasil, têm-se as seguintes ações: 1) desenvolver ações colaborativas para disseminar conhecimento e mapear boas práticas de governo aberto; 2) estabelecer política de dados abertos que promova integração, capacitação e sensibilização entre sociedade e as três esferas de governo; 3) estabelecer mecanismos de governança de dados científicos para o avanço da ciência aberta no Brasil; 4) implementar instrumentos e ações de transparência e acesso à informação e construção de capacidades para ampliar e qualificar a participação e o controle social; 5) incrementar a participação de diversos segmentos sociais no processo legislativo (elaboração de normas).

As ações apresentadas acima deixam claro o interesse do Brasil em consolidar a abertura do governo por meio de práticas políticas que possibilitem a disseminação do conhecimento, sensibilização da sociedade com dados úteis e a promoção da transparência pública. Por outro lado, a execução efetiva da abertura do governo só é possível com a abertura do Estado às iniciativas populares, como forma de atender às demandas sociais e proporcionar uma maior transparência pública.

No Brasil, a responsabilidade pela elaboração, monitoramento e implementação dos planos de ações é do Comitê Interministerial Governo Aberto (CIGA). Esse é composto por 18 ministérios e coordenado pela Casa Civil da Presidência da República. Dentro da estrutura do comitê, existe um Grupo Executivo, sob a coordenação da CGU, que é responsável pela elaboração dos planos de ações e de submetê-los ao CIGA para aprovação.

Ao CIGA, compete as seguintes atribuições: orientar a elaboração, a implementação, o monitoramento e a avaliação do plano de ação nacional sobre governo aberto; propor ações prioritárias a serem implementadas no curto prazo no âmbito do plano de ação; promover a articulação intragovernamental necessária à execução das ações conjuntas, troca de experiências, transferência de tecnologia e capacitação no âmbito do plano de ação nacional sobre governo aberto; identificar ações de pesquisa e desenvolvimento necessárias no âmbito do plano de ação nacional (CGU, 2018).

O comitê é composto pelos seguintes órgãos integrantes: Casa Civil da Presidência da República; Secretaria de Governo da Presidência da República; Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União; Ministério da Justiça; Ministério da Fazenda; Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão; Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e

Comunicações; Ministério das Relações Exteriores; Ministério da Educação; Ministério da Saúde; Ministério do Esporte; Ministério do Meio Ambiente; Ministério da Integração Nacional e Ministério do Desenvolvimento Social.

Além do Comitê, em 2014, foi criado o Grupo de Trabalho (GT) da Sociedade Civil, responsável pelo assessoramento do Grupo Executivo do CIGA. O GT atua de forma horizontal, sem níveis hierárquicos, articulando-se para a realização de um trabalho colaborativo e coletivo.

A composição do GT é feita por entidades civis, entidades representativas dos empregadores, entidades representativas dos trabalhadores e uma entidade pertencente ao segmento acadêmico. Adotando essa roupagem, o GT possibilita um diálogo interativo entre as entidades civis e com os cidadãos, ampliando a transparência e a qualidade das informações relacionadas ao Governo Aberto (CGU, 2018).

Desta forma, o governo aberto se apresenta como uma estratégia governamental para criação de valores otimizados e benefícios sociais por meio da transparência pública, colaboração e participação cidadã (BARBOSA, 2008; RAMÍREZ-ALUJAS, 2010; LEE, KWAK, 2011; YU, ROBINSON, 2012; CRUZ-RUBIO, 2015; BELLIX, BURLE, MACHADO, 2016). A implementação de tais valores em uma sociedade não é uma tarefa fácil, necessita de esforços contínuos e progressivos.

Ponderando, a democracia digital e o governo aberto são avanços e medidas salutares para o exercício da cidadania e o desenvolvimento de espaços mais participativos; contudo, por si só, isso não garante a formação de consciência política e participação social. Para Gomes (2005, p. 221), “apesar das enormes vantagens aí contidas, a comunicação on-line não garante instantaneamente uma esfera de discussão pública justa, representativa, relevante, efetiva e igualitária”.

Os pilares de um governo mais aberto leva em conta a transparência, a ampliação da participação e da colaboração pública. E a aceitação da entrada do público na tomada de decisões públicas é o que define se o governo está aberto às ideias da população (LEE, KWAK, 2011, p. 13).

Não basta, simplesmente, que o ente estatal se intitule como aderente ao governo aberto, ele precisa criar ferramentas e ambientes tecnológicos capazes de oportunizar a aplicação dos princípios do governo aberto.

A administração pública aperfeiçoa-se a sua transparência por meio de instrumentos de responsabilização, como mecanismos de debates públicos, dados abertos, ouvidorias e outras plataformas que registrem a palavra do cidadão, tendo a tecnologia papel fundamental

para catalisar os potenciais participativos. Partindo desse pressuposto, o governo aberto caminha de forma alinhada com os instrumentos da cyberparticipação para consolidar o aprimoramento dos níveis de transparência e acesso às informações.

É uma nova cultura de comunicação, um novo modelo organizacional e a libertação do talento criativo dentro e fora dos perímetros da função pública. Não se trata apenas de tecnologia, mas de uma tecnologia social e relacional que impulsiona e estimula uma cultura de mudança na concepção, gestão e prestação de serviço público (GUTIÉRREZ-RUBÍ, 2010).

Desta forma, o próximo capítulo visa analisar os avanços democráticos com a criação de instrumentos de participação popular na gestão pública brasileira, visualizando a abertura do governo, após meados de 2011.

4 INSTRUMENTOS PARTICIPATIVOS NA GESTÃO PÚBLICA BRASILEIRA

Observa-se que com a ampliação dos espaços participativos pela Constituição Federal de 1988, vários instrumentos de participação popular passaram a surgir. Conforme abordado, a tendência de ampliação do governo possibilitou a criação de institutos básicos de participação, como as consultas populares, os orçamentos participativos, os conselhos gestores e as ouvidorias públicas.

A participação popular na gestão pública, por meio das ouvidorias públicas, passou a ter um papel relevante na relação do Estado com o cidadão. A cidade de Curitiba foi a primeira a criar uma ouvidoria pública municipal, em 1968, porém, apenas a partir da década de 90 é que esses institutos foram ganhando espaço nas administrações públicas (PEIXOTO; MARSIGLIA; MORRONE, 2013).

A ouvidoria pública “se apresenta como um autêntico instrumento da democracia participativa na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração” (LYRA, 2009, p. 3).

Assim sendo, as ouvidorias públicas funcionam como intermediadoras da relação do Estado com os cidadãos, facilitando as soluções das demandas sociais. Por meio dessas, o povo adquire voz para criticar, denunciar ou sugerir soluções que podem ser acolhidas pelo gestor público para correção ou aprimoramento dos atos do governo.

As informações obtidas por meio desse canal possibilitam a orientação dos gestores no planejamento e na tomada de decisão (LYRA, 2009). Ou seja, o papel principal dessas entidades é a solução dos problemas sociais, mas, de forma consequente, fornecem dados balizadores para o direcionamento dos gestores na formulação das políticas públicas.

As ouvidorias públicas foram criadas em diversas instituições e órgãos públicos brasileiros, disseminando-se de forma não padronizada e fragmentada, fato que poderia gerar problemas na produção das informações.

Neste contexto, segundo Silva (2012), a reformulação do sistema de ouvidorias seria essencial para permitir uma integração das informações:

Uma solução trivial para o intercâmbio de informações entre as ouvidorias públicas é a especificação e implantação de um sistema informatizado único, que contemple no mínimo as funcionalidades consideradas comuns a todos os sistemas já implementados e em uso nas ouvidorias. Tal sistema pode ser desenvolvido tendo em vista o atendimento a todas as necessidades das ouvidorias públicas, inclusive os requisitos de integração e de intercâmbio de informações para a materialização de um Sistema Nacional de Ouvidorias Públicas (SILVA et alli, 2012, p. 80).

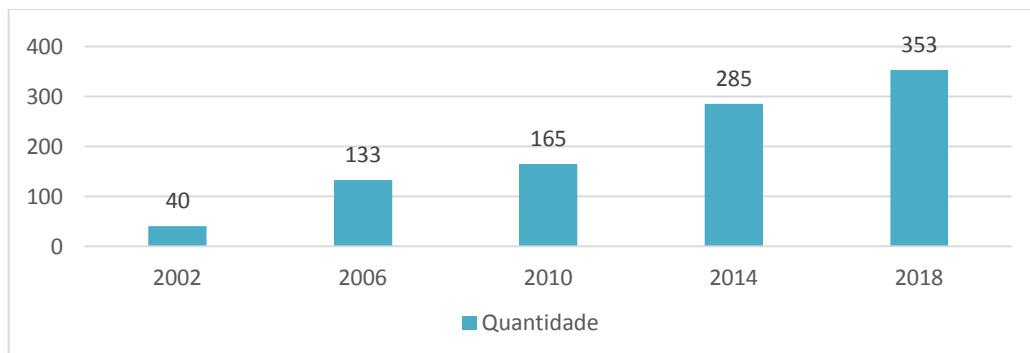
Assim, a necessidade de reformulação do modelo de ouvidoria pública clamava por uma sistematização, de forma integrada e uniforme, das informações entre os órgãos públicos.

O Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), objeto de análise comparativa do presente estudo, veio com o objetivo de otimizar o sistema das ouvidorias públicas federais, possibilitando a integração e compartilhamento de informações.

Neste contexto, o e-Ouv é um sistema que envia as comunicações e as demandas sociais para diversas entidades e órgãos públicos de âmbito federal, estadual e municipal, como Abin, Anac, AGU, Anvisa, Capes, Ibama, Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro, Ouvidoria-Geral do Estado de Porto Velho, Ouvidoria-Geral do Estado de Tocantins, Universidade Estadual do Piauí, Câmara Municipal de Campinas/SP, Prefeitura Municipal de Caruaru, entre várias outras.

Para demonstrar o número crescente de ouvidorias públicas no Poder Executivo Federal, o gráfico 1 mostra o aumento gradativo dessas instituições, a partir de 2002 até 2018.

Gráfico 1 - Criação de ouvidorias no Poder Executivo Federal



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados coletados no relatório de gestão da Ouvidoria-Geral da União (2018).

Conforme o gráfico 1, observa-se que em 2002 o número de ouvidorias públicas era muito pequeno e, provavelmente, insuficiente para atender às demandas sociais. Já em 2006, o número de ouvidorias triplicou, atingindo a quantidade de 133. Com o passar dos anos, tais instituições foram crescendo e, atualmente, o e-Ouv conta com 353 ouvidorias públicas cadastradas no Poder Executivo Federal.

O sistema do e-Ouv foi aprimorado, com o passar dos anos, para atender às necessidades da população e, atualmente, permite que qualquer cidadão acesse, a qualquer tempo e em qualquer lugar, o sistema de ouvidorias para manifestar sua opinião. A figura 6 mostra o *layout* do *site* do e-Ouv:

Figura 6 - Plataforma do e-Ouv



Fonte: e-Ouv (2019).

De acordo com a figura 6, os tipos de demandas podem ser: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio ou solicitação de simplificação de serviços públicos. Após identificar o tipo de manifestação, o cidadão deve informar qual órgão é destinatário, além de informar qual o problema proposto, podendo revisá-lo e depois concluir, para enviar à instituição responsável.

Embora o e-Ouv seja destinado ao Poder Executivo Federal, foi disponibilizada uma plataforma digital gratuita, tanto para os estados quanto para os municípios, bem como para os órgãos e entidades vinculadas a esses, a fim de ser um canal interativo para recebimento das manifestações sociais dos cidadãos (CGU, 2018).

Vale destacar que as ouvidorias não se confundem com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC). Segundo Ramos (2005), esse serviço possui uma linguagem de *marketing*, comumente de empresas privadas, com foco nos serviços. Isso, porque possui como objetivo melhorar o nível do serviço ou o tempo de atendimento ao cliente, com respostas prontas e rápidas para solucionar problemas pontuais. Diferentemente, as ouvidorias se preocupam efetivamente em ouvir os usuários dos serviços, a fim de solucionar o caso em específico e evitar o seu ressurgimento.

Em conjunto com a ampliação dos espaços deliberativos e participativos surgiram as figuras dos conselhos gestores de políticas públicas, como modalidade de participação

popular, que pode ocorrer tanto em âmbito municipal como estadual ou nacional.

Segundo Gohn (2001, p.7), os conselhos gestores são “canais de participação que articulam representantes da população e membros do poder público estatal em práticas que dizem respeito à gestão de bens públicos”.

Os conselhos gestores são criados por lei, e em sua composição há membros que representam a participação da sociedade e do governo, assumindo uma atribuição consultiva e deliberativa na tomada das decisões de interesse da sociedade.

As esferas de atuação dos conselhos envolvem as mais diversas demandas das políticas públicas, tais como a área da saúde, da educação, do meio ambiente, entre outros, sendo visto como um espaço participativo paralelo aos clássicos três poderes, Legislativo, Judiciário e Executivo.

Outro instrumento participativo que ganhou espaço na gestão pública, especialmente a municipal, foram os orçamentos participativos, adotados por diversas entidades brasileiras como forma de possibilitar à população um novo canal participativo para designação de recursos públicos, de acordo com os anseios sociais.

O orçamento participativo foi considerado uma das formas mais ricas e inovadoras de participação propiciadas depois da abertura do Brasil à democratização (AVRITZER, 2003; WLAMPLER, 2003).

Por meio do conceito de “público participativo”, Avritzer (2003) chama atenção para as distintas trajetórias das experiências dos orçamentos participativos, ressaltando que tais instrumentos são formas de rebalancear a articulação entre a democracia representativa e a democracia participativa.

Conforme Wampler (2003, p. 77), a ampliação de espaços participativos é importante:

A administração tem que iniciar e gerenciar uma nova experiência participativa [...] tem de estar disposta a gastar tempo, energia e recursos para reformar o processo através do qual os cidadãos fazem suas demandas, o processo através do qual os burocratas tomam as decisões e o processo através do qual os representantes eleitos (vereadores e/ou deputados estaduais) estão acostumados a apresentar suas demandas ao sistema político.

O orçamento participativo foi aprimorado, em algumas cidades brasileiras, para a modalidade digital, como as cidades de Belo Horizonte/MG e Recife/PE, facilitando a participação popular.

Conforme veremos adiante, a participação popular ganhou espaços participativos digitais abrangendo diversas temáticas, como: fiscalização, transparência pública, denúncia,

participação social e inovação pública.

Em âmbito nacional, o governo federal disponibilizou aos cidadãos a possibilidade de opinar sobre os projetos de lei que tramitam na Câmara Federal e no Senado Federal, por meio dos portais e-democracia (<https://edemocracia.camara.leg.br>) e e-cidadania (<https://www12.senado.leg.br/ecidadania>), respectivamente. Ambos os portais permitem que as pessoas votem na sugestão de lei sobre determinados temas ou de alteração das legislações vigentes, podendo, inclusive, opinar sobre os projetos de lei e propostas de emenda à Constituição que estão em andamento na Câmara Federal ou no Senado Federal.

Com proposta similar ao e-democracia e e-cidadania, surgiu o *site* “Vote na Web”, que apresenta, de forma simples e clara, os projetos de lei em tramitação no Congresso Nacional. Por meio desse *site*, qualquer pessoa pode expressar opinião, votar e debater sobre determinada temática, e tais manifestações são encaminhadas pelo *site* ao Congresso Nacional.

Além de a pessoa poder participar e opinar sobre temáticas de interesse público no *site* “Vote na Web”, ela pode acompanhar o andamento do projeto de lei e a opinião popular sobre o mesmo, conforme demonstrado na figura 7:

Figura 7 - Arquivo do *site* “Vote na Web”



Fonte: Vote na web (2018)



A figura 7 mostra o *layout* do *site* “vote na web”, onde qualquer pessoa pode acompanhar a quantidade de voto popular a favor ou contra o projeto, bem como verificar se a abertura do projeto foi aprovada ou não. Esse *site* possibilita, ainda, o acompanhamento das demandas políticas mais relevantes para a sociedade. O sítio eletrônico fica encarregado de enviar ao Congresso Nacional os resultados das votações e das opiniões populares.

No contexto atual de conscientização política, o *site* “Newsletter incancelável” trouxe uma proposta inovadora de ajudar a sociedade na escolha do seu representante político. Tal *site* se comprometeu em coletar informações e monitorar a atuação do candidato pré-selecionado, a fim de fornecer informações suficientes para subsidiar a escolha do cidadão para um voto consciente.


Outro espaço participativo que tem por objetivo ouvir a opinião pública é o *site* “Cidade democrática”. Por meio dele, a pessoa pode participar das consultas públicas sobre determinada temática e ter um maior conhecimento na tomada de decisões. Tal *site* foi criado por uma entidade sem fins lucrativos denominada Instituto Seva, que é composta por vários especialistas em temáticas de juventude, saúde, sustentabilidade, empreendedorismo e meio ambiente.

A tabela 2 sistematiza diversos aplicativos participativos que foram criados com o foco central de fomentar o exercício da cidadania, a fiscalização da atuação pública e o engajamento cívico em diversas matérias de interesse público:

Tabela 2 - Aplicativos digitais de participação popular

APLICATIVO/SITE	DESCRIÇÃO SISTEMATIZADA
 <p>1 Colab</p>	<p>Foco: Solucionar problemas sociais Abrangência: Municipal (adesão de diversas cidades brasileiras ao app). Objetivo: fomentar a interação dos cidadãos com a gestão pública municipal, informando problemas sociais, tais como buracos nas vias, entulhos nas calçadas, limpezas urbanas, foco de dengue, entre outros.</p>
 <p>2 Central do Cidadão RS</p>	<p>Foco: Transparência e fiscalização Abrangência : Rio Grande do Sul Objetivo: ampliar a transparência e possibilidade de interação da população com o Poder Executivo Municipal, com a possibilidade de realizar denúncias e utilizar as ouvidorias-gerais.</p>

 <p>3 Sampa criAtiva</p>	<p>Área: Inovação Abrangência: São Paulo Objetivo: fomentar as iniciativas de propostas popular com o fim de melhorar a cidade de São Paulo.</p>
 <p>4 Mudamos</p>	<p>Área: Debate sobre temas de interesse público Abrangência: Nacional Objetivo: desenvolver o conhecimento crítico sobre temas de interesse público com debates on-line.</p>
 <p>5 Achados e pedidos</p>	<p>Área: Transparência pública Abrangência: Nacional Objetivo: compilar pedidos de acesso à informação de cidadãos e às respostas da administração pública feitas via Lei de Acesso à Informação (LAI).</p>
 <p>6 Você Fiscal</p>	<p>Área: Fiscalização e transparência pública Abrangência: Nacional Objetivo: incentivar a fiscalização das eleições pelos cidadãos, conferindo os boletins de urnas para coibir as fraudes e falhas da urnas eleitorais.</p>
 <p>7 Mobilize Brasil</p>	<p>Área: Mobilidade urbana Abrangência: Nacional Objetivo: melhorar a qualidade de vida da população quanto à mobilidade urbana (transportes públicos, estrutura cicloviária, calçadas acessíveis, entre outros) estimulando a denúncia dos problemas para as autoridades públicas.</p>
 <p>8 Queremos Saber</p>	<p>Área: Transparência pública Abrangência: Nacional Objetivo: facilitar o acesso dos cidadãos a informações de interesse público. O app encaminha as solicitações para os órgãos públicos responderem, reúne as repostas para evitar repetições e disponibiliza ao público.</p>

 <p>9 Meu RIO</p>	<p>Foco: Participação popular Abrangência: Rio de Janeiro Objetivo: fomentar o engajamento cívico popular para intervir em decisões políticas em prol dos anseios sociais.</p>
---	---

Fonte: Elaborado pela autora com base nas informações obtidas em Colab (2018), Central do Cidadão RS (2018), Sampa criativa (2018), Mudamos (2018), Achados e perdidos (2018), Você é Fiscal (2018), Mobilize Brasil (2018), Queremos Saber (2018) e Meu Rio (2018).

A tabela 2 revela alguns aplicativos criados no impulso da “era digital” e o fomento da participação popular pela abertura do governo. De forma geral, os aplicativos participativos adotaram como foco as seguintes temáticas: i) fiscalização da gestão pública; ii) colaboração e participação social e iii) transparência e responsabilidade dos gestores públicos na prestação de contas.

Alguns desses se deram em plano local, como “Central do Cidadão RS”, “Sampa criativa”, “Meu RIO” e o “Colab”. Outros, em abrangência nacional, como “Mudamos”, “Achados e perdidos”, “Você Fiscal”, “Mobilize Brasil” e “Queremos Saber”.

O aplicativo Colab, apesar de ser local, abrange diversas regiões brasileiras e, atualmente, possui mais de 100 prefeituras brasileiras interagindo com os cidadãos para solucionar problemas sociais. Como o Colab é objeto de estudo do presente trabalho, foi analisado em capítulo específico, que trouxe suas especificidades e resultados dos dados coletados (ver capítulo 5).

Portanto, o incentivo participativo popular com a difusão dos instrumentos digitais, devido aos avanços tecnológicos e à popularização do acesso à internet, ensejaram novas formas de exercer a democracia com a ampliação dos campos participativos e deliberativos entre a sociedade e o Estado, como as ferramentas participativas apresentadas neste capítulo.

5 METODOLOGIA DE PESQUISA

Na presente pesquisa foi utilizada uma metodologia quantitativa, exploratória e descritiva para analisar o aplicativo Colab e o perfil dos participantes quanto à faixa etária e ao gênero, nessa ferramenta digital.

A abordagem da pesquisa combinou diversos tipos de análises diante da multidisciplinariedade do tema estudado. Primeiramente, foi realizada uma pesquisa exploratória com levantamento bibliográfico sobre o tema da democracia digital e do governo aberto, a fim de enriquecer o conhecimento com as novas experiências de participação social.

Para aprimorar os estudos, foi feita uma pesquisa bibliográfica, em busca de referências teóricas mais importantes, publicadas em livros, artigos, periódicos, entre outros. Diversos termos em língua inglesa foram utilizados nessa busca, uma vez que isso possibilitou ampliar as opções de leitura, por ser um tema com campo teórico mais desenvolvido internacionalmente.

De forma exemplificativa, foram utilizados os seguintes termos na busca: “e-democracy”, “e-participation”, “open government”, “cyberparticipation”, “cyberdemocracy”, “virtual democracy”, “digital democracy”, “gamification” e “public ombudsman”.

A revisão da literatura percorreu a análise das teorias clássicas da democracia participativa e deliberativa, aprofundando no tema da democracia digital e do governo aberto, que se ligam especificamente ao objeto de pesquisa do presente trabalho.

Após obter conhecimento nesses temas, foi o momento de conhecer os espaços participativos digitais que existem no Brasil, por meio de *sites* ou aplicativos, para ver, na prática, a aplicação da teoria da democracia digital e do governo aberto.

Para isso, buscaram-se as iniciativas governamentais, da sociedade civil ou do mercado na criação desses espaços participativos. O presente trabalho abordou, como exemplos de instrumentos participativos na gestão brasileira, as seguintes ferramentas: “e-Democracia”; “e-Cidadania”, “*Newsletter* incancelável”, “Cidade democrática”, “Central do Cidadão RS”, “Sampa criativa”, “Mudamos”, “Achados e perdidos”, “Vocês é fiscal”, “Mobilize Brasil”, “Queremos Saber”, “Meu RIO” e o “Colab”. Desses instrumentos participativos, o Colab foi selecionado para análise específica do seu sistema, funcionalidade e, em especial, de como ocorre a participação digital na sua ferramenta.

Foram estudadas as características e funcionalidades da plataforma digital do Colab, destacando as estratégias implantadas em seu *layout* para tornar a participação mais atrativa. Para isso, foi extraída da plataforma do Colab, por meio do aplicativo IOS baixado em

aparelho móvel, todas as dinâmicas interativas produzidas nessa ferramenta. Além disso, compararam-se as semelhanças do *layout* do Colab com as popularizadas redes sociais, *Facebook* (www.facebook.com) e *Instagram* (www.instagram.com), extraindo as telas nos respectivos *sites* dessas redes para revelar a presença de uma familiaridade entre essas ferramentas.

Após realizar a análise do *layout*, avançou-se na análise das funcionalidades do Colab, extraindo da sua plataforma (<https://www.colab.re/>) figuras exemplificativas de demandas sociais para compreender como elas se desenvolvem e como se iniciam os contatos com a gestão pública municipal. A partir deste estudo, verificou-se a existência de uma interação recíproca, tanto dos cidadãos para a Prefeitura como dessa para aqueles, por meio de publicações, *feedbacks*, mensagens ou notificações.

Aprofundando na análise do sistema, verificou-se, na plataforma do Colab, a presença de técnicas e estratégias para impulsionar a participação social. Para explorar o tema, foram extraídas do Colab figuras ilustrativas que revelam, na prática, a implantação da técnica da gamificação na sua ferramenta, como a distribuição de pontos ou prêmios para as pessoas mais participativas, além da criação de missões e *rankings* para promover a competição entre os participantes e alavancar a participação popular.

Após apresentar e explicar as peculiaridades dessa ferramenta, foram coletados dados específicos sobre a participação popular no Colab. De início, foram selecionadas, apenas para fins de observação, as capitais dos Estados brasileiros, para compreender as variáveis na participação popular no Colab, conforme os dados sistematizados no apêndice B. Assim, observou-se a existência de uma relação entre o número de seguidores das cidades e o número das demandas sociais, ou seja, quanto maior o número de seguidores no Colab, maior a interação popular com fiscalizações, denúncias, propostas e avaliações dos serviços públicos. A partir dessa constatação, aplicando a análise quantitativa, a autora criou o índice participativo, selecionando as cidades mais participativas de forma proporcional ao número de habitantes.

O índice participativo é o resultado da divisão entre o percentual de participação no Colab e o número de habitantes de cada cidade. Para realizar esse cálculo, extraiu-se, das 108 cidades colaboradoras com o Colab (ver a relação das cidades no apêndice C), o número de seguidores que cada cidade possuía. Os dados sobre o número de seguidores foram levantados em maio de 2018, diretamente do *site* do Colab (<https://www.colab.re/>), por meio do acesso ao perfil de cada cidade. Quanto aos dados sobre o número de habitantes, foram coletados dos dados estatísticos de cada cidade, referentes às estimativas populacionais (2018)

disponibilizadas no *site* do IBGE (<https://cidades.ibge.gov.br/>).

A partir deste cálculo do índice participativo, foram selecionadas as cidades brasileiras mais participativas, de forma proporcional ao número de habitantes, totalizando o número de 26 municípios. A tabela 3 apresenta, em ordem decrescente, as cidades selecionadas para estudo e os seus respectivos índices participativos:

Tabela 3 - Cidades brasileiras com maiores índices participativos no Colab

	CIDADES	ÍNDICE PARTICIPATIVO
1.	Niterói/RJ	2,11 %
2.	Pelotas/RS	1,89 %
3.	Porto Feliz/SP	1,61 %
4.	Teresina/PI	0,80 %
5.	Santo André/SP	0,78%
6.	Santos/SP	0,78 %
7.	Campinas/SP	0,77 %
8.	Porto Alegre/RS	0,72 %
9.	Paraopeba/MG	0,68 %
10.	Araquari/SC	0,67 %
11.	Curitiba/PR	0,64 %
12.	Recife/PE	0,64 %
13.	Juiz de Fora/MG	0,52 %
14.	Rio do Sul/SC	0,51%
15.	Natal/RN	0,38%
16.	Maringá/PR	0,37%
17.	Tietê/SP	0,36%
18.	Formosa/GO	0,36%
19.	Contagem/MG	0,33%
20.	Bauru/SP	0,32%
21.	Novo Hamburgo/RS	0,30%
22.	Alegrete/RS	0,29%
23.	Moreno/PE	0,28%
24.	Pirassununga/SP	0,22%
25.	Rondonópolis/MT	0,22%
26.	São Leopoldo/RS	0,19%

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados do Colab e IBGE (2018).

A partir dos dados extraídos diretamente do Colab, em cada perfil das 26 cidades selecionadas, verificaram-se, de forma quantitativa, as seguintes dinâmicas participativas: i) o número de fiscalizações realizadas em cada cidade; ii) a quantidade de projetos propostos pelos cidadãos; e iii) o número de avaliações de locais ou serviços públicos em cada município. Todos esses dados foram reunidos e estão disponíveis no apêndice D para futuros estudos sobre o tema por outros pesquisadores.

A fim de examinar, especificamente, a participação popular quanto ao gênero e à faixa etária, foi extraído do *site* do Colab o percentual de participação dos homens e das mulheres

em cada cidade estudada, e também foi coletado o percentual de participação por faixa etária prevista no Colab: i) menor de 19 anos; ii) de 20 anos a 29 anos; iii) de 30 a 39 anos; iv) de 40 a 49 anos; e v) maior de 50 anos. Os percentuais consolidados das 26 cidades analisadas estão disponíveis no apêndice D para futuros estudos sobre o tema por outros pesquisadores.

Em relação à participação por faixa etária, foi realizada a análise da participação popular dos jovens, considerando as duas primeiras faixas etárias do Colab (os participantes menores de 19 anos e os de 20 anos a 29 anos) para quantificar tal participação.

Para validar as fundamentações teóricas da participação digital e a análise de dados do Colab foram extraídos dados estatísticos sobre o crescimento da utilização da *internet* no Brasil e o percentual de utilização da *internet* por faixa etária, revelados na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNADC), de 2016 e 2018, do IBGE.

A presente pesquisa sistematizou os dados estatísticos do IBGE quanto: i) o percentual de utilização da internet por faixa etária; ii) o percentual de utilização da internet no Brasil de 2005 a 2016, revelando tanto a média nacional quanto a proporção por região; iii) por fim, o percentual de distribuição da população brasileira por gênero nas 26 cidades estudadas.

Além desses dados, foi utilizado o Relatório Digital (2019), produzido pela Agência *We Are Social* e a Plataforma *Hootsuite*, responsáveis pelo gerenciamento de mídias sociais. Esse relatório confirma o crescimento digital no Brasil, além de apresentar: a) dados sobre a quantidade de brasileiros conectados; b) número de horas por dia na *internet*; c) as mídias sociais mais utilizadas pelos brasileiros, entre outros dados.

Adicionalmente, foi feito um estudo comparativo do Colab com o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), diante da semelhança entre os institutos. A comparação teve por finalidade verificar se as peculiaridades do Colab revelam-no como um novo modelo de ouvidoria pública interativa e otimizada.

Assim, foram levantados os dados participativos do e-Ouv, diretamente do seu *site* (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/>) e dos relatórios produzidos pela Controladoria Geral da União (CGU) sobre as ouvidorias públicas. As informações coletadas também seguiram os mesmos parâmetros de análise da participação popular referentes ao gênero e à faixa etária, especialmente quanto à interação das mulheres e dos jovens em plataformas digitais.

Para realizar o levantamento dos dados do e-Ouv foram extraídas, do *site* governamental da CGU (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), informações sobre as manifestações direcionadas para as ouvidorias públicas presentes no sistema do e-Ouv, tanto de esfera federal como de esfera estadual ou municipal.

Por meio desse *site* foi possível verificar: i) o número de manifestações registradas; ii)

o percentual e o grau de resolutividade das demandas sociais; iii) o nível de satisfação dos cidadãos; iv) o tempo médio, em dias, para a demanda ser respondida; v) número de manifestações atendidas; vi) número de demandas em tratamento; vii) número de manifestações arquivadas; viii) os tipos de manifestações; ix) *ranking* de assuntos mais demandados; e x) o perfil do cidadão (faixa etária, gênero, localização do Estado de origem da demanda, raça e cor).

A partir desse *site*, foram verificadas as funcionalidades do e-Ouv, traçando um paralelo com as do Colab, a fim de identificar se o Colab se revela como um aprimoramento das tradicionais ouvidorias presentes no e-Ouv.

Desta forma, foram extraídas diretamente do *site* do e-Ouv as características da participação popular quanto ao gênero e à faixa etária das ouvidorias presentes em seu sistema (na esfera federal, estadual e municipal). Assim, foram levantados o percentual de participação dos homens e das mulheres, e o de participação por faixa etária prevista no e-Ouv: i) 0-19 anos; ii) 20 anos a 39 anos; iii) 40 a 59 anos; iv) 60 a 79 anos; e v) maior de 80 anos. Os dados coletados no e-Ouv foram comparados com as características participativas presentes no Colab, com destaque para a análise da participação das mulheres e dos jovens nessas ferramentas.

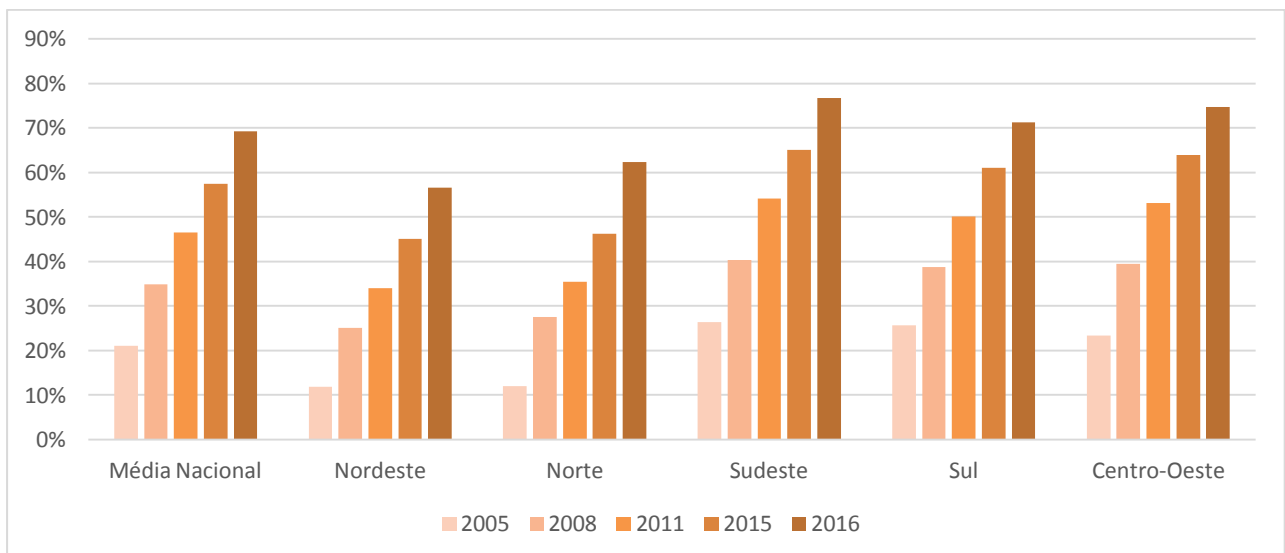
Conforme informado, todos os dados produzidos no presente trabalho, em especial a análise da ferramenta do Colab, foram disponibilizados nos apêndices para futuras pesquisas sobre o tema da participação popular digital. Assim, estão sistematizados nos apêndices os seguintes dados: a) planos de ações firmados pelo Brasil para execução da parceria do governo aberto; b) os dados coletados sobre a participação popular no Colab, referentes às capitais dos estados brasileiros; c) a lista das 108 cidades que são colaboradoras com o Colab; d) os dados sistematizados sobre participação popular no Colab, referentes às 26 cidades brasileiras estudadas (número de seguidores de cada cidade, índice participativo de cada cidade, percentual de participação por gênero em cada cidade e o percentual de participação por faixa etária em cada cidade); e) modelos de interações populares com a gestão pública municipal; f) lista de demandas sociais que podem ser solicitadas pelos cidadãos para serem solucionadas pelas Prefeituras Municipais.

6 COLAB

Conforme já demonstrado, os avanços tecnológicos aprimoraram o acesso à informação e impulsionaram a disseminação de instrumentos participativos na sociedade brasileira. Além desses avanços, a popularização do acesso à *internet* foi um dos principais fatores que contribuíram para a promoção de novas formas de interações sociais entre o Estado e a sociedade.

Consoante o gráfico 2, o aumento de cidadãos conectados é crescente no Brasil. Os dados do IBGE (2018) revelam que 64,7% da população brasileira utilizam a *internet*, sendo que, desse percentual, cerca de 85% são jovens de 18 a 24 anos de idade.

Gráfico 2 - Utilização da internet no Brasil



Fonte: Elaborado pela autora conforme dados do IBGE (2005, 2008, 2011, 2015 e 2016).

O gráfico 2 comprova a tendência do aumento da utilização da *internet* ao longo dos anos, no Brasil. As regiões com maiores acessos à rede foram a Sudeste, a Centro-Oeste e a Sul com, respectivamente, 76,7%, 74,7% e 71,3%.

Além disso, os dados estatísticos do IBGE revelaram que o telefone móvel celular foi o equipamento mais utilizado para acessar a *internet*, com 94,6% (109.818 mil pessoas), seguido do microcomputador, com 63,7% de utilização (73.973 mil pessoas).

Vale destacar que nas últimas décadas os tipos de conexões à *internet* tornaram o acesso mais ágil e simples, com a possibilidade de conexão pelo celular, utilizando 3G ou 4G.

Destaca-se, ainda, que 77,3% dos domicílios pesquisados fazem uso da banda larga móvel (3G ou 4G), superando o da banda larga fixa (71,4%), conforme dados do IBGE (2018).

Ademais, a Agência *We Are Social* e a Plataforma *Hootsuite*, responsáveis pelo gerenciamento de mídias sociais, produziram um Relatório Digital (2019) que revelou o crescimento digital no Brasil.

Conforme o relatório, a utilização da *internet* atingiu 70% no Brasil, acima da média global de 57%. Ou seja, são mais de 149 milhões de brasileiros conectados. Ainda segundo o documento, os brasileiros passam um total de 9h 29min por dia na *internet*, quantidade bem acima da média global de 6h 42min. Sobre as plataformas de redes sociais mais utilizadas, as mídias sociais que lideram no Brasil são: *Facebook*, *Youtube* e *Whatsapp*.

A expansão da utilização das mídias sociais vem transformando as interações sociais. A popularização do acesso à *internet* fomentou novas formas de participação social e exercício da cidadania, como a criação de mecanismos digitais participativos de aproximação da sociedade e do Estado. Assim, o crescente acesso à *internet* pela população, ao longo dos anos, foi fundamental para a instauração de novas modalidades de exercício da democracia e cidadania.

Desta forma, o presente capítulo buscou conhecer como ocorre a cyberparticipação, explorando as características da participação popular no Colab por meio de três dimensões fáticas: i) a dinâmica do processo participativo no Colab; ii) características da população, quanto ao gênero e faixa etária, dos 26 municípios selecionados; iii) análise comparativa com a participação popular no sistema de ouvidorias e-Ouv.

6.1 Finalidades, funções e peculiaridades

O Colab é uma plataforma digital que funciona de forma semelhante a uma rede social e que tem por objetivo permitir a interação dos cidadãos com o Poder Executivo Municipal, a fim de solucionar problemas sociais, tais como buraco na via, limpeza urbana, foco de dengue, entre outros (figura 8).

Figura 8 - Plataforma digital participativa do Colab



Fonte: Colab (2018).

A figura 8 apresenta a imagem ilustrativa de uma demanda social no Colab. O acesso a essa ferramenta pode se dá por meio do próprio *site* (www.colab.re) ou baixando o aplicativo no *smartphone* IOS ou *Android*.

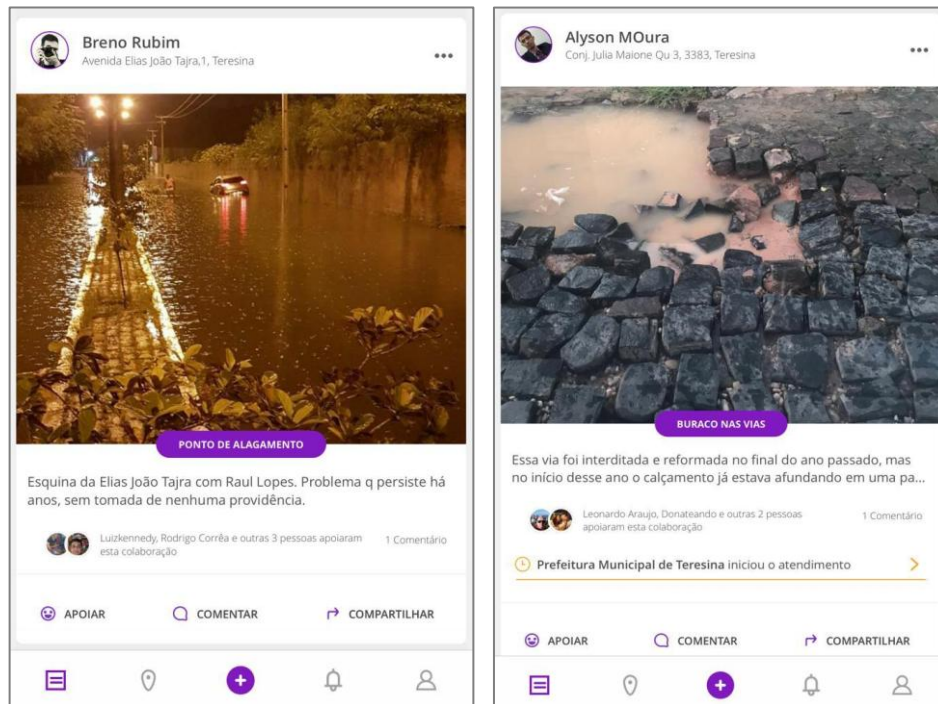
Com o objetivo de verificar a semelhança do aplicativo Colab com as popularizadas redes sociais, como o *Facebook* e *Instagram*, as figuras abaixo trazem os *layouts* desses aplicativos:

Figura 9 - Layouts das plataformas do *Instagram* e *Facebook* respectivamente



Fonte: *Instagram* e *Facebook* (2019).

Figura 10 - Layouts da plataforma do Colab



Fonte: Colab (2019).

De acordo com as figuras 9 e 10, observa-se que tanto o Colab como o *Instagram* e o *Facebook* possui uma barra inferior que possibilita que as pessoas publiquem conteúdos, verifiquem as notificações, vejam/configurem o seu perfil e acompanhem a *timeline* (linha do tempo) com a ordem das publicações realizadas na plataforma social, ajudando a atualizar-se das publicações mais recentes.

Além disso, o *Instagram* e o *Facebook* permitem que outros usuários interajam nas publicações, podendo curtir, comentar ou compartilhar. De modo semelhante, o Colab também permite as mesmas interações, utilizando as seguintes nomenclaturas: apoiar, comentar ou compartilhar.

As semelhanças do Colab com as popularizadas redes sociais são claras e tal fato é importante, visto que proporciona aos cidadãos um ambiente digital mais familiarizado, otimizando a interação popular. Desta forma, podemos concluir que o Colab é uma rede social semelhante às funcionalidades do *Facebook* e do *Instagram*, contudo, com finalidade específica de promoção do desenvolvimento social por meio de interação da sociedade com a gestão pública municipal.

Avançando na análise do aplicativo Colab, ao se cadastrar, o cidadão seleciona a cidade onde reside para relatar o problema a ser solucionado pela Prefeitura Municipal local.

Com esse aplicativo, o cidadão não precisa ir à secretaria da Gestão Municipal de sua cidade para requerer a solução de um problema social, mas de forma simples e ágil, em um simples *click* poderá demandar da Prefeitura, com a publicação da foto do local e o relato do problema, a solução do mesmo. A partir desse momento, a Prefeitura fica responsável por dar *feedback* ao cidadão¹.

O Colab é subdividido em iniciativas que o cidadão pode realizar: fiscalizações, propostas e avaliações. Por meio dessas iniciativas, a pessoa consegue contatar a Gestão Municipal sobre determinado problema local que pode ser, por exemplo, buracos nas vias, entulhos nas calçadas, limpeza urbana, foco de dengue, bueiro entupido, iluminação pública irregular, estacionamento irregular, esgoto a céu aberto, placa de sinalização quebrada, entre outros, bem como pode propor ideias e projetos a serem implementados pela prefeitura de sua cidade (figura 11).

Figura 11 - Iniciativas (lado esquerdo) e um exemplo de fiscalização no Colab (lado direito)



Fonte: Colab (2018).

Conforme a figura 11, na subdivisão **fiscalize**, o cidadão pode denunciar irregularidades observadas na sua cidade para que a gestão municipal adote medidas

¹ Apenas as Prefeituras Municipais que possuem convênio com o Colab conseguem interagir no aplicativo.

corretivas ou preventivas; já na subdivisão **proponha**, pode ser proposta a realização de obras de infraestrutura ou até mesmo de serviços em prol do desenvolvimento social. Por fim, na subdivisão **avalié**, os espaços públicos ou serviços públicos podem ser avaliados quanto à qualidade dos serviços prestados, à limpeza urbana, à acessibilidade dos locais públicos e ao desempenho dos equipamentos públicos.

Além disso, o Colab, por ter uma plataforma semelhante à das redes sociais, consoante já demonstrado nas figuras 9 e 10, possibilita uma maior interação entre as pessoas. Ademais, qualquer cidadão pode visualizar as publicações relacionadas com a sua cidade e interagir **apoiando, comentando ou compartilhando** as publicações.

As vantagens dessa funcionalidade são salutares. Isso porque o cidadão não vai necessitar demandar novamente sobre um tema que já está em andamento para ser solucionado pela Prefeitura, evitando as chamadas duplicidades de demandas e informações. Em vez de demandar algo já solicitado, a pessoa pode apenas acompanhar, apoiando, comentando ou compartilhando a publicação.

Além dessas funcionalidades, o Colab permite que a Prefeitura mande “notificações” para os cidadãos cadastrados em sua localidade, abordando informações gerais sobre obras ou atividades públicas realizadas, além de possibilitar a consulta da opinião pública sobre determinado evento realizado. Como exemplo, seguem as figuras abaixo, que mostram algumas mensagens da Prefeitura Municipal de Teresina para os cidadãos da sua cidade.

Figura 12 - Exemplos de interação da Prefeitura com os cidadãos

The image displays two examples of social media posts from the Prefeitura Municipal de Teresina. The left post, titled 'Residencial Parque Brasil terá 1.022 unidades, distribuídas em 350 casas e 672 apartamentos', includes a photo of a construction site with the text 'OBRAS & TRABALHO' and a 'Participar!' button. The right post, titled 'Nos dias 13, 20 e 27 de janeiro o Complexo Turístico Ponte Estaiada foi palco do Festival The Vejo na Ponte', contains a detailed text announcement and also features a 'Participar!' button.

Fonte: Colab (2019).

De acordo com a figura acima, verifica-se que o Colab proporciona canais de comunicação de forma bilateral, tanto da população para a Prefeitura como dessa para aqueles.

Esse instrumento digital traz perspectivas de acolhimento da participação popular pela gestão pública local. Essa aceitação da demanda pública na tomada das decisões e desenvolvimento das políticas públicas é que revela a abertura do governo às ideias da população, à cyberparticipação (GOMES, 2005; LEE, KWAK, 2011).

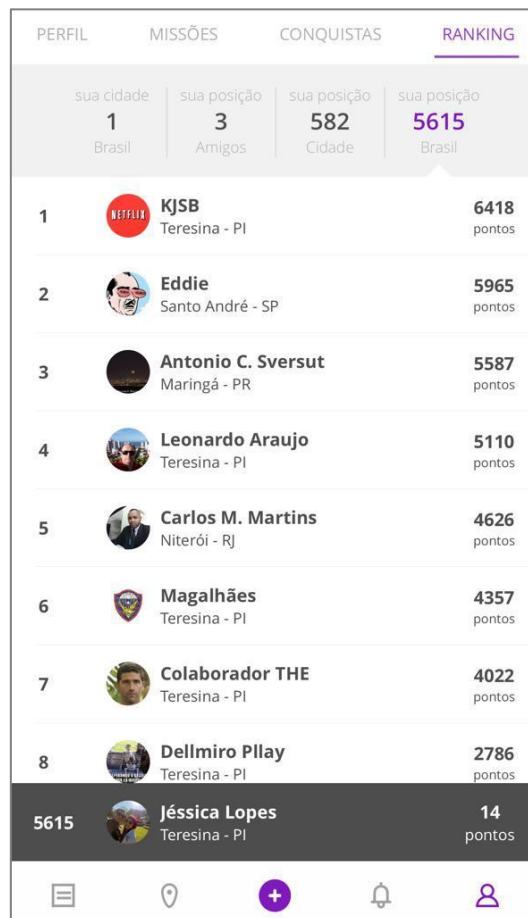
Ademais, por meio dessas notificações, a gestão municipal consegue dar um *feedback* para a população sobre os serviços e obras que foram realizados ou estão sendo realizados; consegue, ainda, avaliar a prestação dos seus serviços e verificar os pontos que merecem mais atenção para que sejam aprimorados nos próximos eventos.

Além disso, uma estratégia bastante utilizada pelos setores privados para engajar e motivar a participação dos usuários foi empregada no Colab, a denominada *gamificação*. Essa técnica traz para a interface participativa alguns recursos semelhantes aos jogos, a fim de tornar o ambiente divertido, atrativo e intuitivo.

A utilização desse recurso motiva as pessoas a “jogarem” para obter recompensas e reconhecimento, conforme o seu desempenho dentro da plataforma. É um recurso bastante utilizado por empresas para impulsionar a participação no processo de campanhas, *sites* ou serviços.

No Colab, a dinâmica de jogo procura estimular a competição e a colaboração por meio dos *rankings* (*leaderboards*). Todas as ações feitas pelos cidadãos dentro do aplicativo (como apoiar, publicar, comentar nas publicações, realizar as missões e conquistas) geram pontos (*points*). Os usuários mais engajados ficam em melhores posições no *ranking* geral do Brasil (*ranking* com todos os usuários do Colab), conforme demonstra a figura abaixo.

Figura 13 - Ranking geral da participação popular no Colab

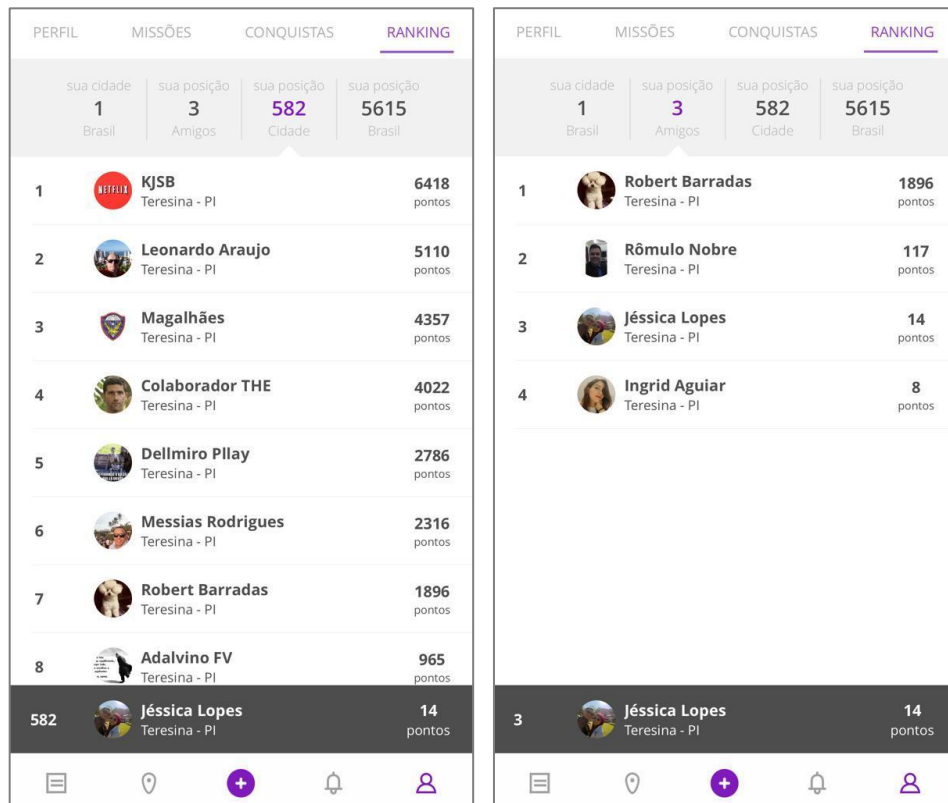


Fonte: Colab (2019).

A figura 13 revela, exatamente, a posição da pessoa em relação às outras que utilizam a plataforma no Brasil. Para Werbach e Hunter (2012), a criação de um *ranking* geral traz riscos, visto que a pessoa pode ficar desmotivada a jogar, se verificar que está muito distante dos seus “adversários”. A solução para esse risco é criar *rankings* com abrangências menores para evitar a desmotivação participativa.

Com a aplicação de tais conceitos, além do *ranking* geral, o Colab também possui um *ranking* local, que mostra a posição do cidadão de acordo com a participação na sua cidade. E, também, um *ranking* de amigos, que compara a participação da pessoa com todos que ela segue dentro da plataforma.

Figura 14 - *Ranking* local (à esquerda) e *ranking* de amigos (à direita) do Colab



Fonte: Colab (2019).

Por fim, o Colab ainda apresenta um *ranking* das cidades, em que as mesmas são posicionadas de acordo com a pontuação de seus cidadãos, ou seja, os usuários com maior participação e engajamento no Colab elevam mais ainda a posição da sua cidade no cenário nacional, conforme mostra a figura 15.

Figura 15 - Ranking geral das cidades no Colab

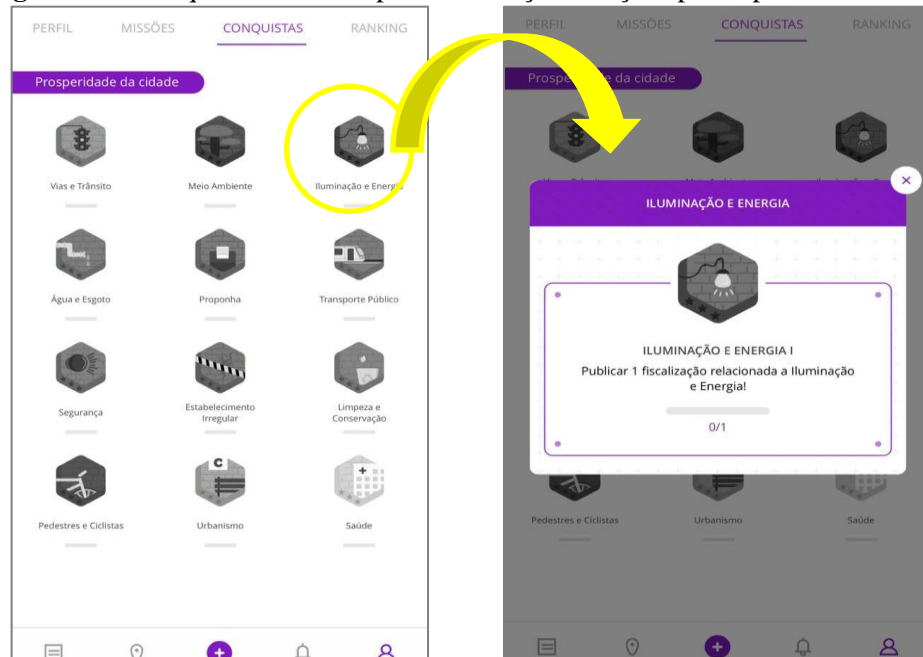
Ranking	Cidade	UF - País	Pontos
1	Teresina	PI - Brasil	59978
2	Santo André	SP - Brasil	58754
3	Niterói	RJ - Brasil	48954
4	Juiz de Fora	MG - Brasil	27498
5	São Paulo	SP - Brasil	19370
6	Recife	PE - Brasil	16593
7	Maringá	PR - Brasil	13959
8	Porto Alegre	RS - Brasil	13470
1	Teresina	PI - Brasil	59978

Fonte: Colab (2019).

Conforme a figura 15, a cidade de Teresina/PI lidera o *ranking*, com 59.978 pontos, revelando um maior engajamento e motivação na participação dos cidadãos dessa cidade. Em seguida, temos as cidades de Santo André, com 58.754 pontos; Niterói, com 48.954 pontos; Juiz de Fora, com 27.498 pontos; e São Paulo, com 19.370 pontos.

A figura 16 apresenta outra técnica da gamificação utilizada pelo Colab, denominada de *badges*, que são as conquistas dos usuários ao colaborarem com a prosperidade da sua cidade. Ou seja, são recompensas simbólicas em decorrência da realização de tarefas que se acumulam como coleção, sendo um importante símbolo de status (WERBACH; HUNTER, 2012).

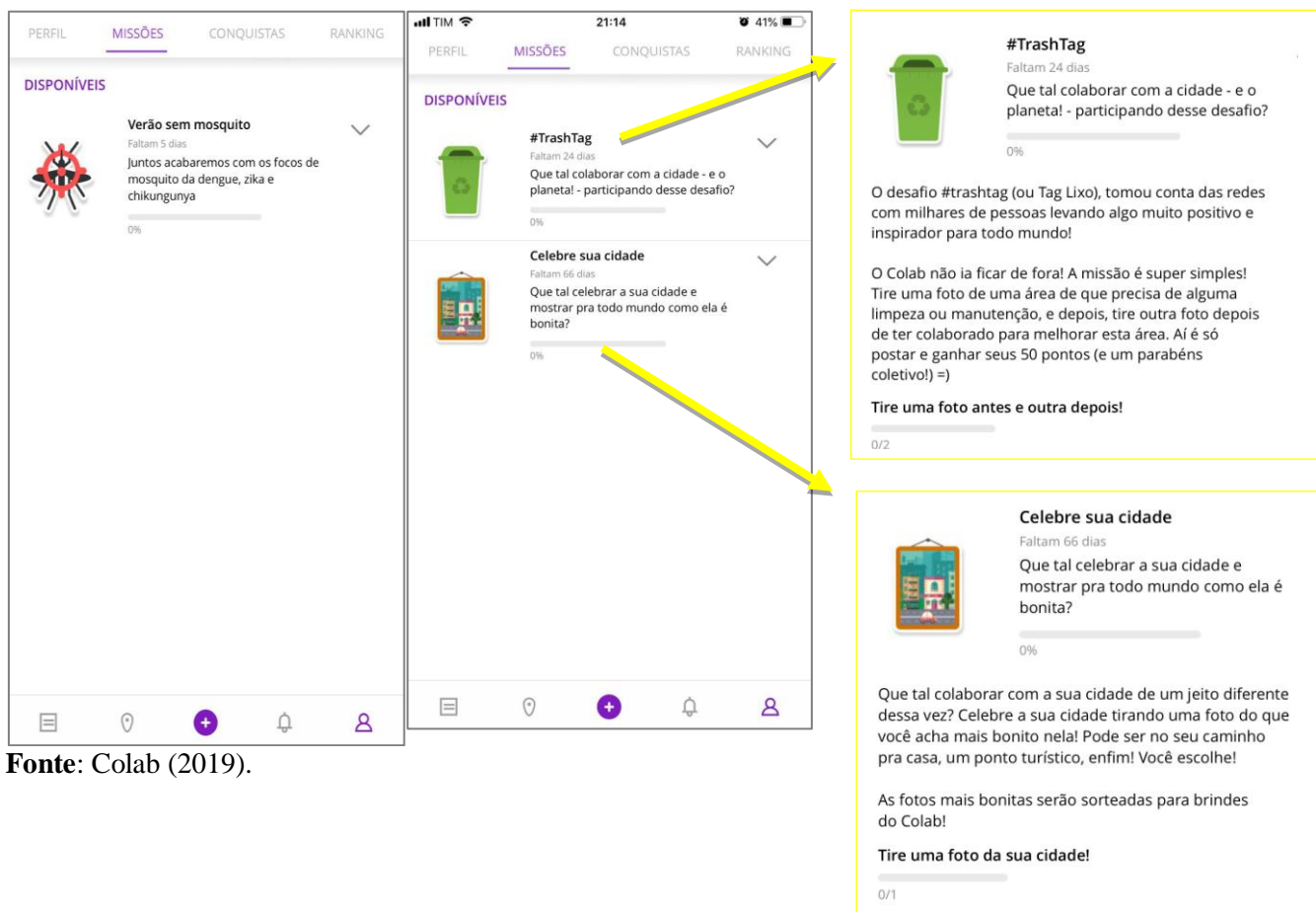
Figura 16 - Conquistas obtidas após a realização de ações participativas no Colab



Fonte: Colab (2019).

Por fim, para impulsionar mais ainda a participação, o Colab criou as missões que buscam estimular as pessoas em causas cidadãs e ampliar o leque de possibilidades de interação entre o poder público, organizações da sociedade civil e a sociedade. A figura 17 a seguir traz um exemplo de missão criada para estimular a participação dos usuários.

Figura 17 - Exemplos de missões presentes no Colab



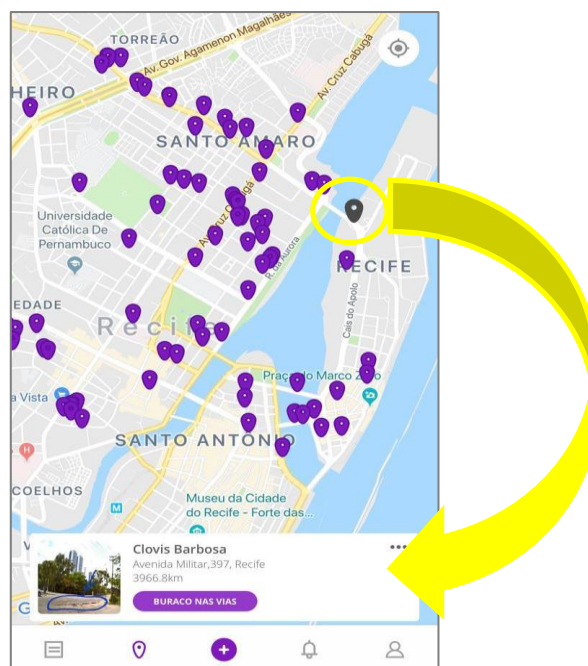
Fonte: Colab (2019).

O uso da ferramenta de missões pelo Colab tem por objetivo estimular os cidadãos a cumprirem as causas que lá estão, colaborando não só com a prefeitura da sua cidade, mas com o seu macroambiente como um todo, estimulando, por exemplo, a doação de sangue ou ações de combate aos mosquitos da dengue, zika e chikungunya, dentro da ferramenta, ou o desenvolvimento de atividades voltadas para a limpeza da sua cidade, conforme apresentado na figura 17. Ao cumprir a missão proposta pelo Colab, o cidadão recebe prêmios que podem ser pontos ou, até mesmo, brindes.

Dessa forma, observa-se que o aplicativo Colab aplicou a gamificação como estratégia para envolver as pessoas com as atividades da plataforma, oferecendo uma experiência de gamificação dinâmica e interativa, que é utilizada em vários tipos de negócios (BUNCHBALL, 2010; WERBACH; HUNTER, 2012).

Por fim, o Colab ainda possui a ferramenta da geolocalização das demandas sociais, que identifica a posição geográfica exata das publicações. Conforme se observa na figura 18, o ícone de localizador na cor lilás indica no mapa os locais com demandas propostas pela população para serem solucionadas pela Prefeitura local. Ao clicar no ícone de localizador, esse muda para a cor cinza escuro e mostra um quadro na parte inferior do mapa com o tipo de demanda, foto e endereço, podendo o cidadão, caso tenha interesse, clicar no quadro para obter mais detalhes sobre o problema indicado.

Figura 18 - Identificação da posição geográfica das demandas sociais no Colab

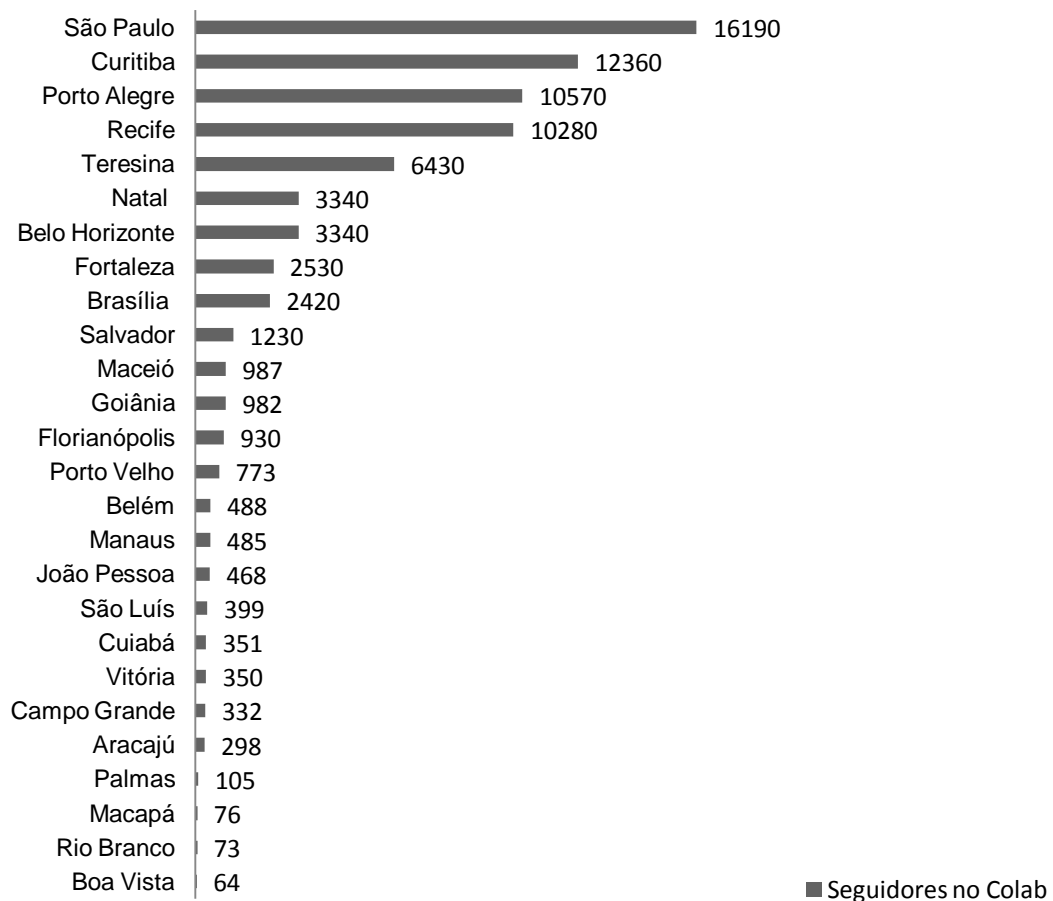


Fonte: Colab (2019).

A geolocalização é uma ferramenta salutar tanto para a população, por fornecer uma visão ampliada dos problemas enfrentados na sua cidade, como também para o gestor público, por ser uma ferramenta estratégica para auxiliar na identificação das áreas mais demandadas e destinar políticas públicas voltadas, especificamente, para os problemas enfrentados por cada localidade.

Dando continuidade à análise, conforme os dados levantados na plataforma digital estudada, o quantitativo de cidadãos que seguem o Colab nas capitais estaduais e na capital federal do Brasil está demonstrado no gráfico 3 abaixo:

Gráfico 3 - Quantidade de seguidores no Colab



Fonte: Elaborado pela autora com base no Colab (2018).

Desta forma, após firmar parceria com o Colab, a gestão pública municipal tem a capacidade de verificar as demandas pleiteadas, abrir um número de processo para acompanhar as demandas e responder aos cidadãos sobre a solução do problema.

Diante da sua relevância social, o aplicativo já foi implantado em diversas cidades brasileiras, como Niterói/RJ, Pelotas/RS, Teresina/PI, Campinas/RS, Recife/PE, Natal/RN, entre várias outras cidades elencadas no apêndice C.

O aumento do acesso da *internet* tem ajudado os instrumentos participativos, como o Colab, a crescerem e serem implementados na sociedade como um novo espaço participativo dos cidadãos. Acompanhando esse crescimento, o Colab também apresenta o aumento progressivo da rede, não só em relação à população participante, como também em relação à gestão pública municipal. Em 2014, o Colab contava com a parceria de apenas 34 Prefeituras, já em 2018, possui parceria com mais de 100 Prefeituras Municipais brasileiras.

Portanto, quanto à análise da dinâmica do processo participativo no Colab, os resultados indicam que a dinâmica de participação popular ocorre de três formas: por meio da fiscalização pela população, pelo envio de propostas para melhorias sociais e pelas avaliações dos serviços públicos. É uma dinâmica social crescente, chegando a ter mais de dezesseis mil participantes em apenas uma cidade (gráfico 3).

A combinação das funcionalidades do Colab indica que há a possibilidade de interação social por meio da cyberparticipação em prol do desenvolvimento da sociedade, em conjunto com a gestão pública. E esse fato revela a possibilidade da revisão do modelo tradicional de comunicação da sociedade com o Estado (BRAGATTO, 2006).

As características e estratégias implementadas na plataforma do Colab, como a sua mobilidade com *layouts* para aparelhos móveis, a geolocalização das demandas sociais, a gamificação do aplicativo e a promoção de uma interação popular ativa, revelam que a plataforma digital do Colab é dinâmica e interativa, o que facilita a participação, a disseminação das informações, e abre as portas para um novo modelo tecnológico participativo que resulta na economia de tempo e custos, além de possibilitar uma maior qualidade e inovação nas decisões políticas (LEE, KWAK, 2011).

Continuando os estudos sobre o Colab, os próximos subtópicos irão trabalhar os resultados da pesquisa referentes à participação popular quanto ao gênero e faixa etária, bem como à comparação com o instituto da ouvidoria pública (e-Ouv), a fim de observar as semelhanças e peculiaridades do Colab com as ouvidorias.

6.2 Participação das mulheres no Colab

Ainda, em tempos modernos, uma das dificuldades encontradas pelas mulheres é a sua inclusão em campos que envolvam decisões políticas ou estratégicas.

Sobre os campos políticos, informa Miguel (2014, p. 221):

É mais do que ter ou não ter acesso aos espaços formais de tomada de decisão (no caso da política); é a distância entre aqueles socialmente considerados capazes de intervir no debate político e a massa dos que devem se abster de tentar participar porque eventuais tentativas não serão levadas a sério. E o campo exige adaptação a seus códigos, suas regras, em suma, ao *habitus* que lhe é próprio.

Nesse contexto, a inserção em espaços políticos não é uma tarefa fácil, ainda mais para as mulheres que, mesmo após muitas lutas e conquistas, ainda hoje se encontram em um cenário de grandes disparidades.

Por outro lado, pode-se afirmar que o Brasil tem uma população feminina. Conforme os dados do IBGE (2010), 51,48% da população brasileira é composta por mulheres, e 48,52% é composta por homens. Contudo, tais dados não refletem, na mesma medida, a participação nos espaços políticos e estratégicos no Brasil.

Outrossim, conforme os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNADC), realizada pelo IBGE (2018), apenas 10,5% dos assentos da câmara dos deputados são ocupados por mulheres; apenas 37,8% dos cargos gerenciais públicos são ocupados por mulheres; e apenas 7,1% dos cargos ministeriais do governo brasileiro são ocupados por mulheres.

Partindo para o estudo do aplicativo Colab, são analisadas as cidades com os maiores índices participativos em tal instrumento, independentemente das prefeituras possuírem ou não convênio com o Colab (já que esse fato não vai interferir diretamente nas variáveis do presente estudo), conforme já informado na metodologia da pesquisa.

Quanto ao índice participativo (índice obtido pela divisão do quantitativo populacional sobre o percentual de participação no Colab, conforme exposto na metodologia), têm-se os seguintes percentuais apresentados na tabela 4:

Tabela 4 - Índice Participativo: percentual de seguidores por quantitativo de habitantes

CIDADES	ÍNDICE PARTICIPATIVO	HABITANTES	SEGUIDORES NO COLAB
Niterói	2,11 %	511.786	10.840
Pelotas	1,89 %	341.648	6.490
Porto Feliz	1,61 %	52.785	854
Teresina	0,80 %	861.442	6.900
Santo André	0,78%	716.109	5.650
Santos	0,78 %	432.957	3.380
Campinas	0,77 %	1.194.094	9.300
Porto Alegre	0,72 %	1.479.101	10.650
Paraopeba	0,68 %	24.375	167
Araquari	0,67 %	36.710	248
Curitiba	0,64 %	1.917.185	12.440
Recife	0,64 %	1.637.834	10.490
Juiz de Fora	0,52 %	564.310	2.950
Rio do Sul	0,51%	70.100	364
Natal	0,38%	877.640	3.350
Maringá	0,37%	417.010	1.550
Tietê	0,36%	41.622	154
Formosa	0,36%	119.506	442
Contagem	0,33%	659.070	2.230
Bauru	0,32%	374.272	1.230
Novo Hamburgo	0,30%	246.452	755
Alegrete	0,29%	74.173	220
Moreno	0,28%	62.263	176
Pirassununga	0,22%	75.930	171
Rondonópolis	0,22%	228.857	514
São Leopoldo	0,19%	234.947	461

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados do Colab.

Analisando, primeiramente, a participação geral em tais municípios, observa-se que a cidade de Niterói é a que possui o maior índice participativo, com o percentual de 2,11%, seguida das cidades de Pelotas e Porto Feliz com, respectivamente, 1,89% e 1,61%.

A média do índice participativo é de 0,63%. Assim, as cidades de Niterói, Pelotas, Porto Feliz, Teresina, Santo André, Santos, Campinas, Porto Alegre, Paraopeba, Araquari,

Curitiba e Recife possuem um índice acima da média, demonstrando um maior envolvimento popular com o espaço digital do Colab.

Com isso, indaga-se: Tal participação em um espaço democrático digital ocorre de forma proporcional às características populacionais locais quanto ao gênero?

Conforme os dados do IBGE (2010), a cidade de Niterói/RJ, por exemplo, possui a população composta por 53,7% de mulheres e 46,3% de homens, sendo a cidade que possui o maior índice participativo no Colab (tabela 4); contudo, a participação digital não reflete a sociedade local, uma vez que a cyberparticipação feminina se limita ao percentual de apenas 20,3% (tabela 5).

E tal diferença também se repete na maioria das cidades estudadas, conforme demonstrado na tabela 5 abaixo.

Tabela 5 - Percentual da participação digital por gênero e de habitantes por gênero

CIDADES	PARTICIPAÇÃO NO COLAB POR GÊNERO ²		PERCENTUAIS DE HABITANTES POR GÊNERO	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
Moreno/PE	91,7 %	8,3%	48,8%	51,2%
Rondonópolis/MT	90,9%	9,1%	50,2%	49,8%
Santos/SP	84,2 %	13%	45,8%	54,2%
Teresina/PI	82,4 %	16,9%	46,8%	53,3%
São Leopoldo/RS	82,2 %	17%	48,7%	51,3%
Maringá/PR	82,1 %	17,5%	48,1%	51,9%
Alegrete/RS	81,7 %	16,7%	49%	51%
Juiz de Fora/MG	81 %	18,9%	47,3%	52,7%
Natal/RN	80,2 %	19,1%	47%	53%
Rio do Sul/SC	79,5 %	19,6%	49%	51%
Niterói/RJ	79,1 %	20,3%	46,3%	53,7%
Contagem/MG	78,9 %	21,1%	48,5%	51,5%
Recife/PE	78,6 %	21,1%	46,2%	53,8%
Curitiba/PR	77,4%	22,5%	47,7%	52,3%

² Ao se cadastrar na plataforma digital do Colab, quanto ao gênero, são dadas três opções para os participantes: feminino, masculino ou outros. Na presente análise, levaram-se em conta apenas os percentuais referentes a homens e mulheres. Por tal motivo, em algumas cidades, a soma dos percentuais pode não totalizar 100%.

Campinas/SP	76,1%	23,2%	48,2%	51,8%
Porto Alegre/RS	74,8%	24%	46,4%	53,6%
Santo André/SP	73,6%	25,9%	47,96%	52,04%
Formosa/GO	73,6%	26,4%	49,9%	50,1%
Novo Hamburgo/RS	72,5%	27,5%	48,5%	51,6%
Pelotas/RS	71,7%	27,8%	47%	53%
Bauru/SP	70,7%	29,1%	48,5%	51,6%
Araquari/SC	69,9%	30,1%	51%	49%
Pirassununga/SP	64%	32,8%	48,9%	51,1%
Paraopeba/MG	63,6%	36,4%	49,3%	50,7%
Tietê/SP	63,3%	36,7%	49,5%	50,5%
Porto Feliz/SP	60,8%	39,2%	50,2%	49,8%

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados do Colab e do IBGE.

Na análise dos dados extraídos da plataforma do Colab, observa-se que o envolvimento das mulheres com a participação popular digital ainda é tímido.

Por outro lado, o município de Porto Feliz/SP se destaca das demais cidades, com uma participação feminina acima de 39,2%. Certo de que tal percentual ainda não reflete, nas mesmas proporções, a realidade populacional local, porém, vislumbra-se um avanço em tal cidade, diante da interação de ambos os gêneros com a plataforma digital do Colab.

Desta forma, quanto à participação feminina no Colab, os resultados da análise quantitativa dos dados do Colab sobre as características da participação popular, indicam que essa ocorre em maior intensidade entre pessoas do gênero masculino, com idades entre 30 a 49 anos. Os maiores percentuais de participação feminina foram entre 30,1% a 39,2%, em apenas 5 cidades, quais sejam, Araquari/SC, Pirassununga/SP, Paraopebas/MG, Tietê/SP e Porto Feliz/SP (tabela 5).

Por mais que os avanços tecnológicos e a ampliação dos espaços participativos para instrumentos de participação social sejam aprimorados, a participação social só será consolidada com o desenvolvimento de políticas públicas para o fomento de uma cultura participativa e deliberativa na sociedade (GOMES, 2005; BRAGATTO 2006; SILVA, SAMPAIO, BRAGATTO, 2016).

Desta forma, vislumbra-se que a participação feminina ainda não ocorre de forma proporcional no Colab, mesmo que se trate de um espaço digital democrático- participativo, diante da tímida interação feminina nas cidades analisadas.

6.3 Participação dos jovens no Colab

Com os avanços tecnológicos, os espaços participativos ganharam uma nova ferramenta democrática: plataformas digitais que possibilitam a interação da população com o Estado.

Nesse contexto, em se tratando de meios tecnológicos, as gerações jovens se destacam diante da fácil e rápida interação com as novidades do mercado digital.

São os chamados “nativos digitais” (*digital natives*), jovens que se comunicam e vivem suas relações sociais de uma forma diferente de gerações anteriores. **Subjacente a isso, se pressupõe que esse tipo de envolvimento digital está contribuindo para a construção de um novo senso de cidadania e uma cultura política juvenil mais participativa** (BAQUERO, 2016, p. 991, grifos nossos).

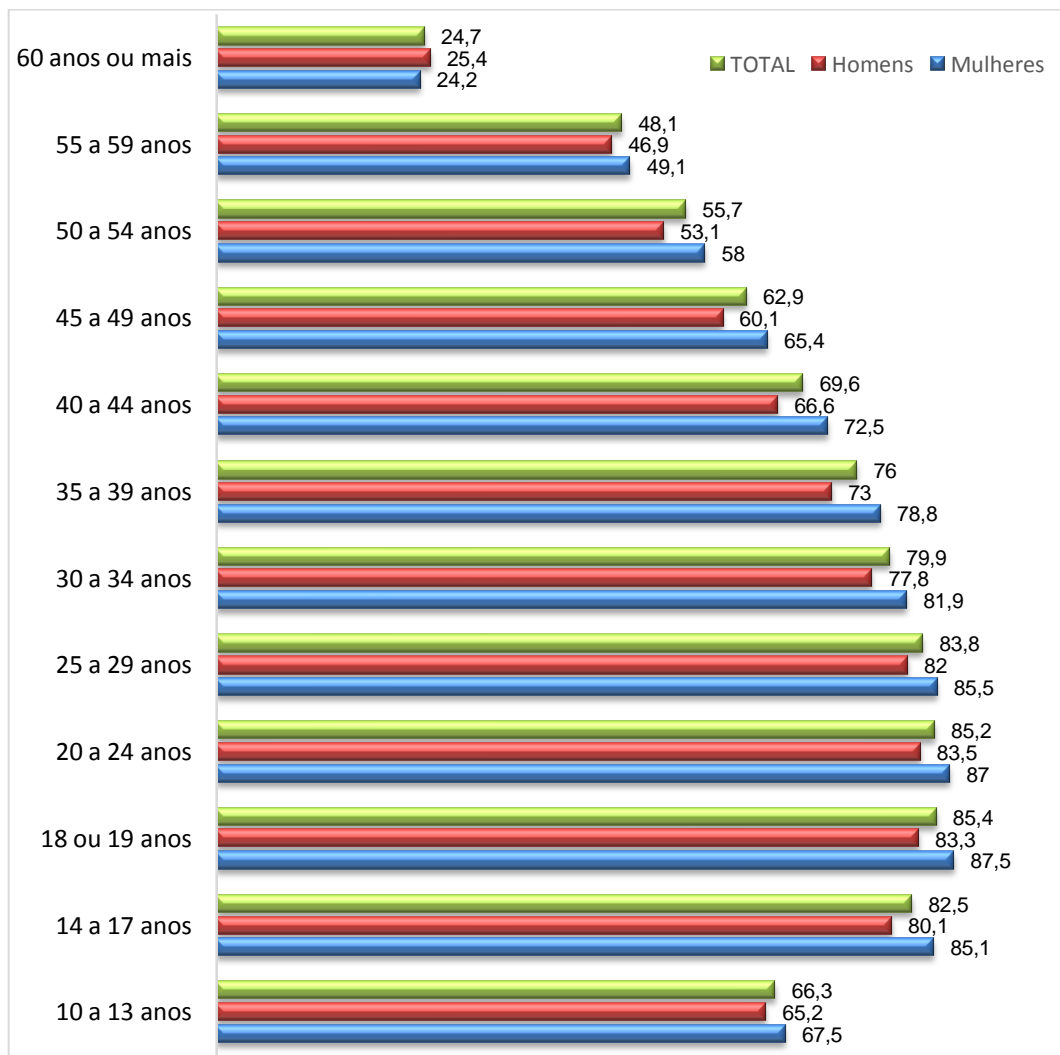
Destarte, a capacidade digital dos jovens traz a ideia de que esses estão se dirigindo para um engajamento político e social fomentado na cultura política juvenil, devido à expertise no campo tecnológico.

Por outro lado, ainda segundo Baquero (2016):

É muito cedo para atribuir à internet e às suas redes sociais um papel decisivo na socialização política dos jovens e na formação de outra cultura política juvenil. Há de se reconhecer, no entanto, que os movimentos patrocinados pelos jovens, nos últimos anos, têm como característica outra maneira de representar a presença coletiva no espaço público.

No presente estudo de caso, tratando-se o Colab de um espaço participativo digital, pressupõe-se a participação ativa dos jovens em prol dos interesses sociais da sua localidade.

Conforme os dados do IBGE (2017), a utilização da *internet* mostrou-se em percentuais maiores entre os jovens de 18 a 24 anos de idade, e declinando com o avanço da faixa etária, como pode ser visualizado no gráfico exposto a seguir.

Gráfico 4 - Percentual de utilização da *Internet* por faixa etária

Fonte: IBGE (2017).

Desta forma, conforme o gráfico acima, os grupos etários de 18 ou 19 anos, e 20 a 24 anos de idade, atingiram os maiores percentuais de utilização da *internet*, alcançando o total de, respectivamente, 85,4% e 85,2%.

Assim, observa-se que à medida que aumenta a faixa etária da população, os percentuais de acesso à *internet* vão diminuindo.

Tais resultados são um indicativo de que, na população adulta, o avanço no uso das tecnologias mais recentes tem impulso mais lento com o aumento da idade. Esse mesmo comportamento foi observado tanto entre os homens como entre as mulheres, sendo que os indicadores da parcela feminina superaram os da masculina em todos os grupos etários, exceto no de 60 anos ou mais de idade (IBGE, 2018, p. 8).

Tal fato demonstra que a inclusão digital é rapidamente absorvida pela população jovem, tendo um impulso mais lento com o aumento da faixa etária (gráfico 4).

Partindo dos dados estatísticos que retratam a realidade brasileira, importante se faz a análise da participação dos jovens em espaços participativos digitais (cyberparticipação) do presente estudo de caso, o aplicativo Colab.

Tabela 6 - Percentual da participação por faixa etária

CIDADES	PERCENTUAL PARTICIPATIVO POR FAIXA ETÁRIA					TOTAL POR FAIXA ETÁRIA	
	<19	20-29	30-39	40-49	>50	JOVENS ³	ADULTOS
Novo Hamburgo	0	24,9	32,2	33,1	9,7	24,9	75,1
Paraopeba	0	24,2	72,7	0	3	24,2	75,7
Pelotas	1	20	43,7	18,1	17,2	21	79
Pirassununga	0	19,1	34,5	28,2	18,2	19,1	80,9
Tietê	0	18,3	59,5	19,8	2,4	18,3	81,7
Campinas	3	14,7	33,3	26,1	22,8	17,7	82,3
Moreno	0	16,7	62,5	18,8	2,1	16,7	83,3
Araquari	1	14,8	70	11,4	2,9	15,8	84,2
Porto Feliz	0,6	14,6	15,2	66,3	11,1	7,3	84,8
Alegrete	0	14,9	54,5	15,8	14,9	14,9	85,1
Formosa	3,1	10,8	69,2	12,3	4,6	13,9	86,1
Niterói	0,1	13	32	27,8	27,1	13,1	86,9
São Leopoldo	0,4	11,2	63,4	23,2	1,8	11,6	88,4
Natal	1,5	8,8	41,7	19	29	10,3	89,7
Teresina	0,5	9	9,5	51,4	28,8	10,3	89,7
Porto Alegre	0,9	8,9	35,1	32,8	22,2	9,8	90,2
Curitiba	0,2	8,6	41,2	34,1	15,9	8,8	91,2
Santo André	3,4	5	42,7	23,1	25,8	8,4	91,6
Juiz de Fora	0,3	7,8	8,1	51,5	18,6	8,1	91,9
Maringá	0,4	7,5	46,1	27,8	18,2	7,9	92,1
Rio do Sul	3	4,1	44,2	21,3	27,4	7,1	92,9
Recife	0,1	6,8	36,6	30,2	26,3	6,9	93,1
Contagem	0	5,9	41,2	52,9	0	5,9	94,1

³ Diante dos dados agregados do aplicativo Colab, considerou-se como população jovem os grupos etários < 19 e de 20 a 29.

Bauru	1	4,8	41,2	32,3	20,7	5,8	94,2
Santos	0,3	4,4	61,6	20,6	19,1	4,7	95,3
Rondonópolis	0	3,1	75,6	16,9	4,4	3,1	96,9

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados do Colab.

Conforme a tabela 6, as cidades apresentam um baixo percentual de participação da população jovem, atingindo o máximo de 24,9% em Novo Hamburgo, seguido de Paraopeba e Pelotas com, respectivamente, 24,2% e 21%. Já nas demais cidades, o percentual dominante de participação digital fica por conta da população adulta, chegando, inclusive, ao máximo de 96,93% em Rondonópolis.

Tais percentuais confirmam que o engajamento digital dos jovens em áreas de temáticas político-sociais é pequeno. Para Gomes (2005, p. 221), “mesmo nas democracias liberais mais arraigadas temos um sistema social onde o público não importa ou importa muito pouco na produção da decisão política”. Logo, de nada vale abrir espaços para a participação ou, até mesmo, adotar modelos de sistemas liberais, se não existir um público interessado ou no mínimo disposto a participar da política.

Portanto, quanto à participação dos jovens, verifica-se que embora exista um nível considerável de participação popular no Colab, o engajamento cívico dos jovens ocorre de forma mais tímida. Desta forma, a simples criação de espaços participativos, por si só, não é suficiente para garantir a participação social. Além disso, é essencial o desenvolvimento de políticas públicas em prol do engajamento cívico e do fomento da socialização dos jovens na cultura política (PAPACHARISSI, 2002; GOMES, 2005; BAQUERO, 2016).

Para consolidar a análise da participação digital, é salutar os estudos comparativos do Colab com o aplicativo digital e-Ouv, diante da semelhança existente entre os ideais de ambos os aplicativos, a fim de verificar se o Colab se apresenta como um aprimoramento das ouvidorias públicas.

6.4 Colab: uma ouvidoria digital?

Avançando na análise do aplicativo Colab, a dinâmica instaurada por ele remete às características das ouvidorias públicas que, além de promover a transparência e interação popular, fornecem dados que possibilitam auxiliar os gestores públicos no desenvolvimento de políticas públicas. A tabela 7 apresenta, de forma comparativa, os conceitos presentes no aplicativo e-Ouv e Colab:

Tabela 7 - Conceitos presentes no e-Ouv e no Colab

Conceitos	Instrumentos de participação	
	e-Ouv	Colab
Transparência	X	X
Participação popular	X	X
Mobilidade (<i>layout</i> para dispositivos móveis)		X
Inovação		X
Informação	X	X
Geolocalização		X
Dados Abertos		X
Gamificação (PBL)		X
Interação popular		X

Fonte: Elaborada pela autora com base em Gomes (2005), Bunchball (2010), Werbach e Hunter (2012), Cruz-Rubio (2015), Silva, Sampaio e Bragatto (2016).

A tabela 7 revela que o e-Ouv possui os conceitos básicos da participação social, quais sejam, transparência, participação e informação. Por outro lado, o Colab vem otimizando tal participação, acrescentando dinamismos para o engajamento popular. Assim, o Colab incrementa e apresenta os seguintes conceitos: i) transparência; ii) participação; iii) informação; iv) mobilidade (versão para dispositivos móveis); v) inovação; vi) geolocalização (correlacionar a demanda social com o mapa/localização na cidade); vii) dados abertos (todas os problemas sociais demandados ficam registrados na plataforma para acesso livre); viii) gamificação; ix) por fim, a interação popular (qualquer pessoa pode interagir com as outras, apoiando, comentando ou compartilhando as publicações, de forma semelhante às redes sociais).

O Colab e o e-Ouv são virtuais, permitindo o acesso por qualquer pessoa e em qualquer tempo. Por outro lado, o Colab apresenta características interativas que demonstram o seu aprimoramento, quando comparado com o sistema das ouvidorias públicas.

Dentre os pontos que se destacam, o *layout* do Colab possibilita uma maior interação popular e traz para o cidadão uma familiaridade com as redes sociais (ver figuras 9 e 10), deixando-o mais livre para realizar suas manifestações, além de permitir apoiar, comentar ou compartilhar as denúncias/fiscalizações realizadas por outras pessoas da sua localidade.

Outro ponto de destaque é que o Colab deixa disponível em sua plataforma todos os dados e informações das demandas sociais que foram solicitadas pelo aplicativo. Ou seja, ao se cadastrar nessa ferramenta, qualquer cidadão pode ver o histórico de demandas que ficam salvas, em ordem cronológica, na *timeline* (linha do tempo). Isso possibilita que os cidadãos

tenham um *feedback* do que já foi feito pela Prefeitura e evita a proliferação de demandas repetidas.

Diferentemente desse sistema, o e-Ouv não disponibiliza os conteúdos das demandas sociais que já foram propostas, muito menos as respostas dadas pelas instituições e órgãos públicos. Para solicitar ou ser informado de algo, o cidadão tem que propor uma nova demanda. E esse fato pode ocasionar vários problemas, como: fragmentação das demandas, desperdício de tempo solucionando demandas repetidas e o repasse de informações contraditórias, diante da falta de integração e intercâmbio dos dados produzidos (SILVA, 2012).

Portanto, a dinâmica interativa do aplicativo Colab permite: i) que qualquer pessoa, de forma imediata, tome conhecimento dos problemas que estão acontecendo na sua cidade; ii) uma maior interação, tanto entre o Estado e a sociedade como também entre os próprios cidadãos; iii) a realização do *accountability* pela população; iv) a verificação do *feedback* da gestão pública na adoção de medidas que promovam a solução do problema social.

Além disso, as funcionalidades do Colab, como as mensagens e as notificações enviadas pelas Prefeituras, como forma de prestação de contas e coleta da opinião pública (ver figura 12), afastam o mero conceito de Estado como *delivery* de serviços públicos. Observa-se a tendência da abertura do governo para acolher a opinião pública, saindo do papel de mero telespectador para a possibilidade de influir na produção das políticas públicas (GOMES, 2005; CRUZ-RUBIO, 2015; SILVA, SAMPAIO, BRAGATTO, 2016).

Por fim, como já informado, o Colab adota a estratégia da gamificação, que é bastante aplicada em setores privados, com o intuito de engajar os cidadãos e aumentar a participação popular na ferramenta digital (BUNCHBALL, 2010; WERBACH; HUNTER, 2012).

Quanto à análise da participação popular no e-Ouv, em comparação com o Colab, conforme os dados levantados na CGU (2018), por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), já foram mais de 326.819 demandas registradas nas ouvidorias públicas federais, com a média de 63% de resolutividade até o ano de 2018.

O sistema do e-Ouv também disponibiliza uma plataforma na *web* gratuita, tanto para os Estados como para os Municípios, bem como para os órgãos e entidades vinculados a esses, a fim de ser um canal interativo para recebimento das manifestações sociais dos cidadãos.

Tabela 8 - Participação popular no e-Ouv

Âmbito	Número de Instituições no e-Ouv	Manifestações populares	Número de demandas respondidas
Federal	353	326.819	280.353
Estadual	179	4.152	2.955
Municipal	614	45.310	31.713

Fonte: Elaborada pela autora conforme dados da CGU coletados em 30/12/2018.

Conforme se verifica na tabela 8, o e-Ouv, de forma semelhante ao Colab, recebe as manifestações dos cidadãos para serem solucionadas pelos gestores públicos de determinado órgão ou entidade. As demandas são de tipos variados, podendo ser: reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogio e comunicação.

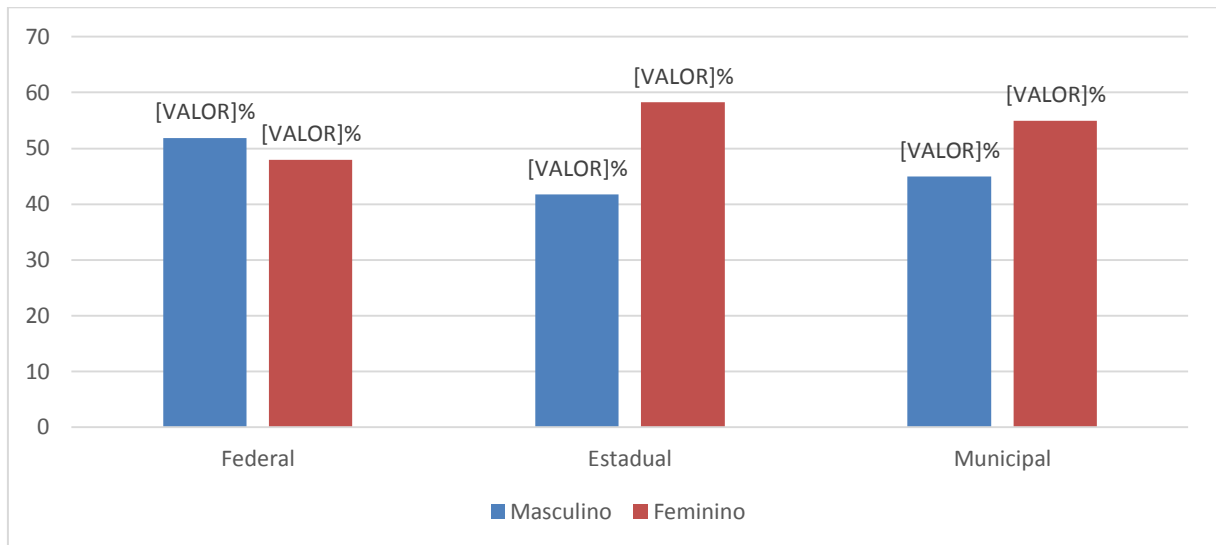
No âmbito federal, o e-Ouv conta com a participação de 353 unidades públicas federais. Foram 326.819 manifestações registradas até o ano de 2018, sendo que 269.992 foram respondidas dentro do tempo médio de 22 dias.

Já no âmbito estadual, são 179 entidades que interagem com os cidadãos por meio do e-Ouv. Foram 4.152 demandas sociais registradas até o ano de 2018, sendo 2.955 respondidas no prazo médio de 25 dias.

No âmbito municipal, o número de entidades que utilizam o e-Ouv é maior, totalizando 614. Foram 45.310 manifestações registradas até o ano de 2018, sendo 31.713 respondidas no prazo médio de 43 dias. Diferentemente das instituições federais e estaduais, as municipais demoram quase o dobro de dias para responder às manifestações sociais.

De forma comparativa, tanto o Colab como o e-Ouv possui a função de promover as soluções de demandas sociais e funciona como “ponte” entre Estado e sociedade. Assim como o Colab, o e-Ouv também funciona em plataforma digital, o que possibilita o acesso, a qualquer tempo e lugar, pela população.

Por outro lado, a participação popular no e-Ouv é, relativamente, distribuída proporcionalmente em relação ao gênero, conforme mostra o gráfico abaixo:

Gráfico 5 - Participação popular por gênero no e-Ouv

Fonte: Elaborado pela autora conforme dados da CGU coletados em 30/12/2018.

Conforme o gráfico acima, verifica-se que, em relação à participação por gênero, a participação popular ocorre de forma relativamente proporcional no e-Ouv. Assim, enquanto no Colab o maior índice de participação feminina foi no percentual de 39%, no e-Ouv chegou a atingir o percentual de 48% no âmbito federal, 58,3% no âmbito estadual e 55% no âmbito municipal.

Isso revela que há participação feminina em temáticas político-sociais, como se observa no e-Ouv. Contudo, pode ocorrer em menor frequência, de acordo com as especificidades do tema, como no Colab, que está voltado, especificamente, a soluções de problemas sociais locais. Trata-se do conceito do público interessado, “grupos de interesses específicos atraem usuários que querem focar discussão sobre determinados temas” (PAPACHARISSI, 2002, p. 17). Ou seja, a participação social ocorre de acordo com o interesse do cidadão sobre o tema em questão, quanto mais afinidade com o tema, mais participação e engajamento cívico.

Avançando na análise, com o objetivo de verificar o percentual de participação por faixa etária no e-Ouv, a tabela abaixo traz a divisão da participação por faixa etária no âmbito federal, estadual e municipal:

Tabela 9 - Percentual de participação por faixa etária no e-Ouv

Âmbito	0-19 anos	20-39 anos	40-59 anos	60- 79 anos	Mais de 80 anos	Não informado
Federal	4,97%	42,38%	32,86%	8,26%	0,50%	11,03%
Estadual	8,52%	33,52%	21,02%	0,57%	0	36,36%
Municipal	0,74%	31,96%	31,17%	10,20%	0,37%	25,55%

Fonte: Elaborada pela autora conforme dados da CGU coletados em 30/12/2018.

Conforme se observa na tabela acima, a divisão da faixa etária não segue o mesmo padrão do Colab, de forma a unir a faixa etária das pessoas de 20 anos até 39 anos, o que limita a comparação da participação dos jovens entre ambos os institutos.

Além desse limite, verifica-se que o número de manifestações, em que não há informação da faixa etária, é alto em relação ao âmbito estadual e municipal, chegando, respectivamente, ao percentual de 36,36% e 25,55%.

Embora tais fatores limitem a análise da participação dos jovens de forma comparativa entre o Colab e o e-Ouv, pode ser afirmado que o ápice participativo na Colab ocorre entre as faixas etárias de 30 a 49 anos, e no e-Ouv é na faixa de 20-39 anos, demonstrando uma maior interação popular nessas faixas etárias.

Portanto, na análise comparativa identificaram-se alguns fatores que limitaram os estudos comparativos, como o alto percentual de idades não informadas no âmbito estadual e municipal no e-Ouv. Apesar desse fato, pode-se afirmar que o ápice participativo no e-Ouv é na faixa etária de 20 a 39 anos, quando no Colab varia entre duas faixas etárias, de 30 a 39 anos e de 40 a 49 anos, o que vai depender da cidade analisada. Assim, conquanto o Colab seja um aplicativo que usufrui de avançados meios tecnológicos para promover a participação social, as gerações modernas dos jovens, denominadas de nativos digitais, ainda demonstram pouco envolvimento político participativo (BAQUERO, 2016).

Portanto, o conjunto de resultados desta pesquisa permite inferir que o Colab, embora possua uma participação mais reduzida quanto aos jovens e às mulheres, é um espaço participativo digital que está em crescimento no âmbito social, surgindo como uma forma interativa de aprimorar as tradicionais ouvidorias públicas instauradas nos órgãos e nas entidades municipais, bem como melhorar o acesso aos serviços públicos e à transparência da gestão municipal (GOMES, 2005; LEE, KWAK, 2011; CRUZ-RUBIO, 2015).

A comparação dos dados coletados revela que a participação popular por meio digital está crescendo e disseminando-se através de diversos espaços político-participativos. Nesse cenário, o Colab apresenta ideias que o ligam, diretamente, aos modelos de ouvidorias públicas. Ademais, tanto o Colab como o e-Ouv tem por fim aproximar a população da gestão pública, para solucionar as demandas sociais, além de promover a transparência pública, colaboração e participação social.

Com efeito, o Colab pode ser classificado como uma iniciativa digital de aprimoramento das ouvidorias. Isso porque tal aplicativo apresenta uma plataforma que possibilita uma maior interação dos cidadãos com a possibilidade de qualquer pessoa realizar um acompanhamento imediato das fiscalizações que ocorrem nas cidades, bem como medir o nível de *feedback* do Estado nas soluções dos problemas, por meio das publicações realizadas na plataforma.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa foi desenvolvida tomando por base os crescentes avanços tecnológicos das TIC, a implementação dos princípios do governo aberto na gestão pública e a necessidade de o Estado adequar seus serviços e suas estruturas para atender às novas demandas sociais.

Este trabalho teve por foco a cyberparticipação e as inovações promovidas em prol do fomento da participação popular. Defende-se que a ampliação do envolvimento popular em espaços político-sociais necessita não apenas da abertura da gestão pública, como também do acolhimento efetivo das demandas sociais promovidas pelos cidadãos.

Além disso, a administração pública necessita incrementar os espaços participativos, trazendo novos conceitos e estratégias para motivar e engajar, progressivamente, a sociedade no processo participativo.

Os resultados do presente estudo fornecem informações que contribuem para a literatura sobre a participação digital, cujos dados coletados podem fornecer subsídio ao Colab ou a outros aplicativos digitais, na otimização dos serviços, na ampliação da cobertura e na disseminação de recursos para alavancar a participação popular digital.

Na área acadêmica, este trabalho propicia conhecimento sobre a utilização das tecnologias digitais para o fomento da participação social (cyberparticipação), área em que ainda há pouco conhecimento sistematizado, especialmente por investigações empíricas, conforme o estudo realizado.

Neste contexto, levando em consideração que a presente análise visou a conhecer as características da participação popular no Colab, recomenda-se empreender, em estudos futuros, a análise aprofundada dos novos espaços digitais participativos, sob a ótica dos aprimoramentos digitais, dos impactos e das melhorias sociais. Tais estudos oportunizarão uma compreensão mais global do funcionamento e dos avanços da cyberparticipação no cenário brasileiro.

REFERÊNCIAS

APP STORE. **Colab.re**. Disponível em: <https://itunes.apple.com/br/app/colab/>. Acesso em: 04 maio. 2018.

AVRITZER, L.. Orçamento Participativo e a teoria democrática: um balanço crítico. In: AVRITZER, L.; NAVARRO, Z. (Orgs.). **A inovação democrática no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2003.

BAQUERO, M. Socialização Política e Internet na Construção de uma Cultura Política Juvenil no Sul do Brasil. **Educ. Soc.**, v. 37, n.137, p. 989-1008, 2016. ISSN 0101-7330.

BARBOSA, A. **Governo Eletrônico: Dimensões da Avaliação de Desempenho na Perspectiva do Cidadão**. 2008. XXXf. Tese de doutorado em Administração de Empresas da Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, 2008.

BELLIX, L.; GUIMARÃES, C; MACHADO, J. Qual conceito de Governo Aberto? Uma aproximação aos seus princípios. **VII Congreso Internacional em Gobierno, Administración y Políticas Públicas (GIGAPP)**. Madrid, España, del 3 al 5 de octubre de 2016.

BOTTOMORE, T. **As elites e a sociedade**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1974.

BRABHAM, D. C. Crowdsourcing as a model for problem solving: an introduction and cases. **Convergence: The International Journal of Research into New Media Technologies**, London, Los Angeles, New Delhi and Singapore, v. 14(1): pp.75-90, 2008.

BRAGATTO, R. Participação democrática e novas tecnologias de comunicação: mapeando diretrizes políticas e o uso da internet pelos governos do Brasil e da Argentina. In: **I Congresso Anual da Associação Brasileira de Pesquisadores de Comunicação e Política**. Salvador/BA. 2006.

BRAGATTO, R. C.; NICOLÁS, M. A. A internet como objeto de estudo: balanço da literatura e uma agenda de pesquisa. In: **Seminário Nacional Sociologia & Política**, Curitiba, 2011.

BUCHSTEIN, H. Bytes that Bite: The Internet and deliberative Democracy. **Constellations**, Londres, v. 4, n. 2, p. 248-263, oct. 1997.

BUNCHBALL. **Gamification 101**: an introduction to the use of game dynamics to influence behavior. 2010. Disponível em: <http://jndglobal.com/wp-content/uploads/2011/05/gamification1011.pdf> . Acesso em: 13 fev. 2019.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Parceria para o Governo Aberto. **Planos de Ação**. Disponível em: <http://governoaberto.cgu.gov.br/no-brasil/planos-de-acao-1>. Acesso em: 20 jan. 2019

COSTA, G. P. **Cidadania e participação**: impactos da política social num enfoque psicopolítico. Curitiba: Juruá Editora, 2009.

CRUZ-RUBIO, C. N. ¿Qué es (y que no es) gobierno abierto? Una discusión conceptual. **Eunomía**. Revista en Cultura de la Legalidad, n. 8, marzo/agosto 2015, p. 37-53.

DAHL, R. A. **A democracia e seus críticos**. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2012.

DAHLBERG, L. Re-constructing digital democracy: An outline of four ‘positions’. **New Media & Society**, v. 13, n. 6, p. 855–872, 2011.

_____. Democracy via cyberspace: Mapping the rhetorics and practices of three prominent camps. **New Media & Society**, v. 3, n. 2, p. 157-177, 2001.

EISENBERG, J. Democracia digital. In: GIOVANNI, G.; NOGUEIRA, M. A.(Org.). **Dicionário de Políticas Públicas**. 2. ed. São Paulo: Editora Unesp, 2015.

FARIA, C. F. Democracia deliberativa: Habermas, Cohen e Bohman. **Lua Nova**, n. 49. Ano: 2000.

FREITAS, C. S.; FIUZA, F.; QUEIROZ, F. Os Desafios ao Desenvolvimento de um Ambiente para Participação Política Digital: o Caso de uma Comunidade Virtual Legislativa do Projeto e-Democracia no Brasil. **Organizações & Sociedade** (On-line), v. 22, p. 639-657, 2015.

GOHN, M. da G. **Conselhos Gestores e Participação Sociopolítica**. São Paulo: Cortez Editora, 2001.

GOMES, W. A democracia digital e o problema da participação civil na decisão política. **Revista Fronteiras: estudos midiáticos**, v. 7, n. 3, p. 214-222, set./dez. 2005.

_____. Democracia Digital: que democracia? **Anais do II Congresso da Compólitica**, Belo Horizonte, 2007.

_____. Participação Política Online: Questões e hipóteses de trabalho. In: MAIA, R. C. M.; GOMES, W.; MARQUES, F. P. J. A. **Internet e Participação política no Brasil**. Porto Alegre: Sulina, 2011. p. 19- 45.

GUTIÉRREZ-RUBÍ, A. **Open Government” y crisis económica, columna de opinión**. Diario Cinco Días del martes. 2010, Madrid.

HABERMAS, J. Três modelos normativos de democracia. **Lua Nova**, São Paulo, n. 36, 1995.

HAMARI, J.; ERANTI, V. **Framework for designing and evaluating game achievements**. 2011. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/4de7/75e4ffb6e1457af1e816baaa8c99cc4a0def.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2019.

HANSSON, K.; BELKACEM, K.; EKENBERG, L. **Open Government and Democracy**, Social Science Computer Review, v.33 n.5, p.540-555, 10, 2015.

IBGE. **Censo Demográfico**. 2010. Disponível em: <https://sidra.ibge.gov.br/pesquisa/censo-demografico/demografico-2010/inicial>. Acesso em: 04 jun. 2018.

_____. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios**. Rio de Janeiro: IBGE, 2018.

_____. **Acesso à internet e posse de telefone móvel celular para uso pessoal**. Rio de Janeiro: IBGE, 2016.

_____. **Acesso à internet e posse de telefone móvel celular para uso pessoal**. Rio de Janeiro: IBGE, 2008.

_____. **Acesso à internet e posse de telefone móvel celular para uso pessoal**. Rio de Janeiro: IBGE, 2005.

LEE, G.; KWAK, Y. **An Open Government Implementation Model: Moving to Increased Public Engagement**. IBM Center for The Business of Government. 2011.

LYRA, R. P. A ouvidoria pública e a questão da autonomia. In: LYRA, R. P. (Org.). **Participação e segurança pública no Brasil: teoria e prática**. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB; 2009. p.65-95.

MACPHERSON, C. B. **A Democracia Liberal: origens e evoluções**. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.

MICHEL, R. **Sociologia dos partidos políticos**. Tradução de Arthur Chaudon. Brasília: Editora da UnB, 1982.

MIGUEL, L. F. Teoria democrática atual: esboço e mapeamento. **Anpocs**, Bib, n. 59, 1996.

_____. **Democracia e Representação: territórios em disputa**. São Paulo: Editora Unesp, 2014.

NEGROPONTE, N. **Vida Digital**. São Paulo: Cia das Letras, 1995.

NOBRE, M. Participação e deliberação na teoria democrática: uma introdução. In: COELHO, V. S. P. **Participação deliberação: teoria democrática e experiências institucionais no Brasil contemporâneo**. São Paulo: Ed. 34, 2004.

OPEN GOVERNMENT PARTNERSHIP. **Declaração de governo aberto**. set. 2011. Disponível em: www.opengovpartnership.org/open-government-declaration. Acesso em: 17 jan. 2019.

PAPACHARISSI, Z. **The Virtual Sphere: The Internet as a Public Sphere**. **New Media & Society**, 4(1):9-27, 2002.

PATEMAN, C. **Participação e teoria democrática**. Tradução de Luiz Rouanet. Rio de Janeiro Paz e Terra, 1992.

PEIXOTO, S. F.; MARSIGLIA, R. M. G.; MORRONE, L. C. Atribuições de uma ouvidoria: opinião de usuários e funcionários. **Saúde e Sociedade**, v. 22, n. 3, p. 785-794, 2013.

PITKIN, H. F. **The concept of representation**. Berkeley: University of California Press, 1967.

_____. “Representação: palavras, instituições e idéias”. **Lua Nova**. São Paulo: Cedec, n. 67, 2006.

PHILLIPS, A. De uma política de idéias a uma política de presença? **Revista de Estudos Feministas**, Ano 9. 2º Semestre, 2001.

RAMÍREZ-ALUJAS, A. V. Innovación en la gestión pública y open government (gobierno abierto): una vieja nueva idea, **Revista Buen Gobierno**, n. 9, pp. 94-133, 2010.

REIS, F. W. Deliberação, interesses e “sociedade civil”. In: COELHO, V. S. P. **Participação deliberação: teoria democrática e experiências institucionais no Brasil contemporâneo**. São Paulo: Ed. 34, 2004.

ROMÃO, W. M.; MAGALHÃES, L. **E-Participation and Open Government: the Brazilian experience**, Conference. Canada, Montréal. Université du Québec à Montréal. 17th Conference of the International Observatory of Participatory Democracy. L'Office de consultation publique de Montréal. 2017.

SAMPAIO, R.; MAIA, R.; MARQUES, J. **Participação e deliberação na internet: um estudo de caso do Orçamento Participativo Digital de Belo Horizonte**. Opinião Pública, Campinas, v. 16, n. 2, 2010.

SAMPAIO, R. C. **Orçamentos Participativos Digitais: um mapeamento mundial das experiências já realizadas e suas contribuições para e-participação e e-democracia**. 2014. 363 f. Tese (Doutorado em Comunicação Social) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2014.

_____.; BARROS, S. A. R.; MORAIS, R. Como avaliar a deliberação online?: um mapeamento de critérios relevantes. **Opinião Pública**, v. 18, p. 470-489, 2012.

SANTOS, B. S.; AVRITZER, L. Para ampliar o cânone democrático. In: SANTOS, B. S. (Org.). **Democratizar a democracia: os caminhos da democracia participativa**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

SILVA, A. C. et alli. **Por um sistema de ouvidorias públicas: possibilidades e obstáculos**. Brasília: Ministério da Justiça, 2012. Série Pensando o Direito, vol. 42.

SILVA, S. P.; BRAGATTO, R. C.; SAMPAIO, R. C. **Democracia digital, comunicação política e redes: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Folio Digital: Letra e Imagem, 2016.

SCHUMPETER, J. **Capitalismo, socialismo e democracia**. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura S.A., 1961.

URBINATI, N. **O que torna a representação democrática?** Disponível em: http://desafios2.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/participacao/outras_pesquisas/urbinati.pdf. Acesso em: 22 ago. 2018.

VIRILIO, Paul. **Cibermundo**: Política do Pior. Lisboa: Teorema, 2000.

WAMPLER, B. AVR instituições no Brasil democrático. In: COELHO, V. S. P. **Participação deliberação**: teoria democrática e experiências institucionais no Brasil contemporâneo. São Paulo: Ed. 34, 2004.

WARD, S.; VEDEL, T. **Introduction**: The potential of the Internet revisited. *Parliamentary Affairs*, 59(2), 299-313, 2006.

WERBACH, K.; HUNTER, D. **For The Win**: How Game Thinking Can Revolutionize Your Business. Filadélfia, Pensilvânia: Wharton Digital Press, 2012.

YU, H.; ROBINSON, D. G. **The New Ambiguity of 'Open Government'**. *UCLA Law Review Discourse*, 2012

APÊNDICES

APÊNDICE A - PLANOS DE AÇÕES FIRMADOS PELO BRASIL PARA EXECUÇÃO DA PARCERIA DO GOVERNO ABERTO

Plano de Ação	Compromissos	Órgão Responsável	Situação
1º Plano de Ação	Pesquisa diagnóstica sobre valores, conhecimento e cultura de acesso à informação pública no Poder Executivo Federal Brasileiro.	CGU	Implementado
	Estudo diagnóstico sobre o papel das Ouvidorias dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal na Política Brasileira de Acesso a Informações Públicas.	CGU	Implementado
	Elaboração de Guia e/ou Cartilha sobre acesso a informação para servidores públicos.	CGU	Implementado
	Realização de pesquisa para identificação das demandas da sociedade sobre acesso a informação, visando ao aperfeiçoamento da política de transparência ativa.	CGU	Não implementado
	Desenvolvimento de modelo para a estruturação dos serviços de informações ao cidadão em órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e de procedimentos para o funcionamento do sistema de acesso a informações públicas.	CGU	Implementado
	Elaboração de Curso EaD (educação a distância) para capacitação de servidores públicos no tema Acesso à Informação.	CGU	Implementado
	Elaboração e oferta de cursos de capacitação de servidores públicos em temas referentes a gestão da informação.	CGU	Não implementado
	Confecção de Catálogo de Dados e Informações Públicas disponibilizados na internet por órgãos e entidades da Administração Pública Federal.	CGU	Implementado
	Definição e Construção do Data Warehouse do Portal da Transparência.	CGU	Parcialmente implementado
	Reestruturação do Portal da Transparência.	CGU	Parcialmente implementado
	Disponibilização de dados do Sistema de Gestão de Convênios e Contratos de Repasse (SICONV) em formato de dados abertos.	MPOG	Implementado
	Construção da Plataforma para Gestão de Informação Estratégica em Ciência, Tecnologia e Inovação (Plataforma Aquarius).	MCTI	Implementado
	Desenvolvimento da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (INDA).	MPOG	Implementado
	Plano de capacitação da INDA.	MPOG	Implementado
Ações de disseminação da INDA.	MPOG	Implementado	

1º Plano de Ação	Portal Brasileiro de Dados Abertos.	MPOG	Implementado
	Realização da 1ª Conferência Nacional sobre Transparência e Controle Social (1ª Consocial).	CGU	Implementado
	Realização do Seminário Nacional de Participação Social.	SGPR	Implementado
	Realização de Encontros do Fórum Interconselhos PPA 2012-2015 (2ª Etapa).	SGPR	Implementado
	Celebração de parceria com a organização W3C Brasil.	CGU	Implementado
	Celebração de parceria com o Laboratório de Cultura Digital.	CGU	Implementado
	Realização do I Encontro Nacional de Dados Abertos.	MPOG	Implementado
	Plano de Desenvolvimento da Escola (PDE Escola Interativo).	MEC	Implementado
	Facilitação do acesso a bases de dados específicas no Portal da Transparência.	CGU	Parcialmente implementado
	Disponibilização de dados do Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF.	MPOG	Implementado
	Registro de Preços Nacional da Educação.	MEC	Implementado
	Contratação e Gestão Contratual de Serviços de Tecnologia da Informação.	MPOG	Implementado
	Implementação do Cadastro Empresa Pro-Ética.	CGU	Implementado
	Integração Sistêmica de Ouvidorias.	CGU	Parcialmente implementado
	Política de Formação Continuada para as Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal.	CGU	Implementado
Painel de Controle do Sistema Integrado de Monitoramento e Controle (Módulo Público).	MEC	Implementado	
Portal Guia de Serviços Públicos.	MPOG	Implementado	
2º Plano de Ação	Defesa da Probidade e Recuperação de Ativos.	AGU	Parcialmente implementado
	Implantação do ODP.nano.	CGU	Implementado
	Fortalecimento da CGU.	CGU	Implementado
	Prestação de Contas Online de Recursos para Educação no Âmbito do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação.	MEC	Parcialmente implementado
	Geração de conhecimento e capacitação de parceiros gestores cursos públicos educacionais e de conselheiros de controle social.	MEC	Parcialmente implementado
	Programa Nacional de Fortalecimento dos Conselhos Escolares.	MEC	Implementado
	Construção de painel unificado de informações sobre os dados de execução do Programa Água para Todos, com acesso público e interativo via <i>web</i> .	MI	Implementado
	Inclusão digital dos conselhos de saúde	MS	Parcialmente implementado
	Ferramentas para transparência e melhoria da	MDA	Implementado

2º Plano de Ação	Governança Fundiária.		
	Implantação de metodologia de Participação Social no monitoramento do PPA e na elaboração do orçamento público federal.	SeGov-PR	Implementado
	Implementação do Sistema de Monitoramento das Demandas dos Movimentos Sociais.	SeGov-PR	Implementado
	Formação de educadores, agentes políticos, gestores públicos, conselheiros de política social e lideranças comunitárias.	MF	Parcialmente implementado
	Incentivo à adesão de estados e municípios aos quatro princípios da OGP.	MDS	Implementado
	Implementação da “Biblioteca do Acesso Transparente à Informação”.	CGU	Implementado
	Banco de Preço da Administração Pública Federal.	CGU	Implementado
	Criação de um sítio brasileiro da Parceria para Governo Aberto (OGP).	CGU	Implementado
	Relatórios de monitoramento do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).	CGU	Parcialmente implementado
	Fomento à participação social.	CGU	Implementado
	Formulação e implementação da Política de Gestão da Informação do Ministério da Defesa.	MD	Implementado
	Base de Dados de Documentos Administrativos produzidos pela Marinha do Brasil.	MD	Implementado
	Dados Educacionais Abertos.	MEC	Parcialmente implementado
	Aprimoramento da transparência dos dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec).	MJC	Implementado
	Implementar a Política de Gestão de Documentos no Governo Federal	MJC	Implementado
	Abertura dos dados da execução do orçamento da União e das compras governamentais.	MP	Implementado
	Disseminação da cultura de abertura de dados públicos junto a governos locais.	MP	Implementado
	Tecnologias de suporte e modelos de licenciamento para a publicação de dados abertos.	MP	Implementado
	Proposta de disponibilização de informações dos sistemas governamentais em formatos de dados abertos.	MP	Implementado
	Gestão da Informação Corporativa na Previdência Social (e-Governança).	MDS	Parcialmente implementado
Aprimoramento da Transparência Ativa e da Ouvidoria do SUS.	MS	Implementado	
Fortalecimento do Sistema Nacional de Auditoria do SUS.	MS	Implementado	
Melhorar a transparência pública da Secretaria de Relações do Trabalho do	MTE	Parcialmente implementado	

2º Plano de Ação	Ministério do Trabalho e Emprego.		
	Publicação de recomendações sobre realização de audiências públicas como referência para o Governo.	SeGov-PR	Implementado
	Auditorias Participativas nas Obras das Cidades-sede da Copa do Mundo FIFA 2014.	SeGov-PR	Implementado
	Indicadores municipais de cidadania, participação e direitos humanos – ferramenta estratégica para a avaliação da gestão municipal participativa.	MJC-SDH	Parcialmente implementado
	Construção de um modelo de indicadores de transparência do desempenho institucional dos municípios brasileiros.	IPEA-SAE	Implementado
	Reestruturação do Portal da Transparência do Governo Federal brasileiro.	CGU	Parcialmente implementado
	Construção participativa do Sistema Federal de Ouvidorias.	CGU	Implementado
	Programa Brasil Transparente.	CGU	Implementado
	Carta SUS.	MS	Implementado
	Projeto Cidades Digitais.	MC	Parcialmente implementado
	SINAPIR – Sistema Nacional de Promoção da Igualdade Racial.	MJC-SEPPIR	Implementado
	Aperfeiçoamento dos Instrumentos de Participação Social nas Políticas Públicas.	SeGov-PR	Implementado
	Portal Brasileiro de Participação Social.	SeGov-PR	Implementado
	Dados abertos no âmbito do Ministério da Justiça e cidadania.	MJC	Implementado
	Sistema eletrônico para consultas públicas.	MS	Implementado
	Melhoria dos serviços de saúde por meio da intensificação do uso do Cartão Nacional de Saúde.	MS	Implementado
	Aperfeiçoamento e valorização do Cadastro Empresa Pró-Ética.	CGU	Implementado
	Ampliar a base de dados do Cadastro Unificado de impedimentos para licitar e contratar com a Administração Pública (CEIS).	CGU	Implementado
	Monitoramento do Plano Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (PLANSAN).	MDS	Implementado
	Sistema de informações sobre a Lei Maria da Penha.	MJC-SPM	Parcialmente implementado
Elaboração de processos para a consulta prévia da Convenção 169 da Organização Internacional do Trabalho.	SeGov-PR (apoio do MJC e MRE)	Implementado	
Reformulação dos atuais programas de proteção.	MJC -SDH	Parcialmente implementado	
3º Plano de Ação	Identificar e implementar mecanismo para reconhecer problemas solucionáveis ou mitigáveis a partir da oferta de dados pelo governo, que atenda expectativas de demandantes e ofertantes.	MPOG	Parcialmente implementado (71%)

3º Plano de Ação	Elaborar matriz estratégica de ações em transparência, com ampla participação social, com vistas a promover melhor governança e garantir acesso e apropriação de dados e informações dos recursos públicos.	CGU	Parcialmente implementado (56%)
	Ampliar mecanismos para garantir mais celeridade e qualidade das respostas às solicitações de informação e divulgação adequada do rol de documentos classificados.	CGU	Implementado (100%)
	Proteger a identidade de solicitantes, em casos justificáveis, por meio de ajustes nos procedimentos e canais de solicitação.	CGU	Parcialmente implementado (88%)
	Integrar ferramentas online em uma plataforma única para consolidar e fortalecer o Sistema de Participação Social.	SGPR	Parcialmente implementado (68%)
	Estabelecer novo modelo de avaliação, aquisição, fomento e distribuição de Recursos Educacionais Digitais - RED - no contexto da cultura digital.	ME	Parcialmente implementado (83%)
	Disponibilizar respostas aos pedidos de acesso à informação dos últimos quatro anos em plataforma de transparência ativa e ampliar o número de indicadores da Sala de Apoio à Gestão Estratégica – SAGE, com monitoramento da sociedade civil.	MS	Parcialmente implementado (86%)
	Implementar um sistema informatizado, único e de formato aberto de inspeção prisional, garantindo a participação da sociedade civil na sua construção e gestão.	MJC	Parcialmente implementado (43%)
	Consolidar uma rede aberta no setor público de forma colaborativa e transparente com a sociedade.	MPOG	Implementado (100%)
	Realizar inventário dos serviços do Poder Executivo Federal e implementar avaliação por meio de mecanismos de satisfação, priorizando serviços para melhoria.	MPOG	Implementado (100%)
	Criar e difundir repositório para institucionalização de Parlamento Aberto contendo normas, ferramentas, capacitações, guias e práticas.	Câmara dos Deputados	Implementado (100%)
	Implementar ações de fomento ao governo aberto com o envolvimento da sociedade civil, considerando experiências já existentes em estados e municípios.	CGU	Parcialmente implementado (88%)
	Implantar Processo Judicial Eletrônico na Justiça Eleitoral.	TSE	Implementado (100%)
	Ampliar a participação social no PPA por meio do Fórum Interconselhos	MPOG	Parcialmente implementado (83%)
	Criar espaço de diálogo entre governo e sociedade para a geração e implementação de ações voltadas à transparência em meio ambiente.	MMA	Parcialmente implementado (96%)
Consolidar o Sistema Nacional de	MinC	Parcialmente	

	Informações e Indicadores Culturais, SNIIC, para a produção, difusão e uso compartilhado de dados, informações e indicadores para a cogestão da cultura.		implementado (64%)
4º Plano de Ação	Desenvolver ações colaborativas para disseminar conhecimento e mapear boas práticas de governo aberto, com vistas a promover engajamento subnacional.	CGU	Em andamento
	Estabelecer, de forma colaborativa, modelo de referência de política de dados abertos que promova integração, capacitação e sensibilização entre sociedade e as três esferas de governo a partir do mapeamento das demandas sociais.	CGU	Em andamento
	Estabelecer mecanismos de governança de dados científicos para o avanço da ciência aberta no Brasil.	EMBRAPA	Em andamento
	Implementar ações de formação voltadas aos gestores públicos e à sociedade civil com o objetivo de ampliar o reconhecimento do Direito Humano à Alimentação Adequada (DHAA) e fortalecer o controle social da política de Segurança Alimentar e Nutricional (SAN).	MDS	Em andamento
	Definir mecanismo de coleta de dados para melhoria de serviços regulados pela Agência Nacional de Transporte Terrestres (ANTT) e estímulo da participação da sociedade nas pesquisas de satisfação.	ANTT	Em andamento
	Implementar instrumentos e ações de transparência e acesso à informação e construção de capacidades para ampliar e qualificar a participação e o controle social no processo de reparação.	CGU	Em andamento
	Incrementar a participação de diversos segmentos sociais no processo legislativo (elaboração de normas) a partir de esforços integrados que ampliem a transparência, adéquem a linguagem e a comunicação e promovam a inovação.	Câmara dos Deputados	Em andamento
	Implementar as bases cadastrais rurais (Cadastro Nacional de Imóveis Rurais - CNIR) e urbanas de forma integrada, disponibilizando os dados à sociedade, com vistas à operacionalização do Sistema Nacional de Gestão de Informações Territoriais (SINTER).	INCRA	Em andamento
	Construir de forma participativa um mecanismo transparente para avaliação de ações e políticas associadas a mudança do clima.	MMA	Em andamento
	Aperfeiçoar o Sistema Nacional de Informações de Recursos Hídricos (SNIRH)	ANA	Em andamento

	com vistas ao fortalecimento dos Comitês em áreas críticas para gestão integrada dos Recursos Hídricos.		
4º Plano de Ação	Desenvolver Sistema Eletrônico Nacional para solicitação de informações (e-SIC) com o objetivo de implementar a LAI em estados e municípios.	CGU	Em andamento

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados coletados no *site* da CGU em 30/12/2018.

**APÊNDICE B - DADOS SOBRE A PARTICIPAÇÃO POPULAR NO COLAB
REFERENTE ÀS CAPITAIS DOS ESTADOS BRASILEIROS POR REGIÃO (Dados
coletados em maio/2018)**

1) NORDESTE

- Teresina: 6,43 mil seguidores no Colab

5,60 mil fiscalizações realizadas
475 projetos propostos
9 avaliações de local ou serviço

- São Luís: 399 seguidores no Colab

66 fiscalizações realizadas
21 projetos propostos
0 avaliações de local ou serviço

- Fortaleza: 2,53 mil seguidores no Colab

268 fiscalizações realizadas
43 projetos propostos
8 avaliações de local ou serviço

- Natal: 3,34 mil seguidores no Colab

1,95 mil fiscalizações realizadas
152 projetos propostos
16 avaliações de local ou serviço

- João Pessoa: 468 seguidores no Colab

56 fiscalizações realizadas
15 projetos propostos
0 avaliações de local ou serviço

- Recife: 10,28 mil seguidores no Colab

6,72 mil fiscalizações realizadas
682 projetos propostos
22 avaliações de local ou serviço

- Maceió: 987 seguidores no Colab

73 fiscalizações realizadas
23 projetos propostos
6 avaliações de local ou serviço

- Aracaju: 298 seguidores no Colab

16 fiscalizações realizadas
8 projetos propostos
1 avaliações de local ou serviço

- Salvador: 1,23 mil seguidores no Colab

343 fiscalizações realizadas
29 projetos propostos
6 avaliações de local ou serviço

2) SUDESTE

- Vitória: 350 seguidores no Colab

45 fiscalizações realizadas
7 projetos propostos
0 avaliações de local ou serviço

- Belo Horizonte: 3,34 seguidores no Colab

631 fiscalizações realizadas
62 projetos propostos
5 avaliações de local ou serviço

- São Paulo: 16,19 mil seguidores no Colab

5,43 mil fiscalizações realizadas
395 projetos propostos
22 avaliações de local ou serviço

3) CENTRO-OESTE

- Brasília: 2,42 mil seguidores no Colab

875 fiscalizações realizadas
57 projetos propostos
18 avaliações de local ou serviço

- Goiânia: 982

223 fiscalizações realizadas
20 projetos propostos
5 avaliações de local ou serviço

- Cuiabá: 351 seguidores no Colab

38 fiscalizações realizadas
5 projetos propostos
2 avaliações de local ou serviço

- Campo Grande: 332 seguidores no Colab

38 fiscalizações realizadas

5 projetos propostos

2 avaliações de local ou serviço

4) SUL

- Curitiba: 12,36 mil seguidores no Colab

9,64mil fiscalizações realizadas

604 projetos propostos

35 avaliações de local ou serviço

- Florianópolis: 930 seguidores no Colab

284 fiscalizações realizadas

22 projetos propostos

3 avaliações de local ou serviço

- Porto Alegre: 10,57mil seguidores no Colab

11,88mil fiscalizações realizadas

478 projetos propostos

44 avaliações de local ou serviço

5) NORTE

- Palmas: 105 seguidores no Colab

4 fiscalizações realizadas

0 projetos propostos

1 avaliação de local ou serviço

- Belém: 488

75 fiscalizações realizadas

13 projetos propostos

3 avaliações de local ou serviço

- Macapá: 76 seguidores no Colab

5 fiscalizações realizadas

0 projetos propostos

0 avaliações de local ou serviço

- Manaus: 485 seguidores no Colab

57 fiscalizações realizadas

13 projetos propostos
1 avaliação de local ou serviço

- Boa vista: 64 seguidores no Colab

5 fiscalizações realizadas
0 projetos propostos
0 avaliações de local ou serviço

- Rio Branco: 73 seguidores no Colab

8 fiscalizações realizadas
0 projetos propostos
1 avaliação de local ou serviço

- Porto Velho: 773 seguidores no Colab

186 fiscalizações realizadas
16 projetos propostos
4 avaliações de local ou serviço

**APÊNDICE C - CIDADES COM VERSÃO COMPLETA NO APLICATIVO COLAB
(2018)**

- 1 Adm. Brasília - DF
- 2 Adm. Guar - DF
- 3 Administração de Fernando de Noronha
- 4 Prefeitura do Senhor do Bonfim
- 5 Prefeitura da Estância Turística de Brotas
- 6 Prefeitura de Alhandra
- 7 Prefeitura de Aparecida de Goiânia
- 8 Prefeitura de Aracaju
- 9 Prefeitura de Araquari
- 10 Prefeitura de Arcos
- 11 Prefeitura de Balneário Pinhal
- 12 Prefeitura de Belo Horizonte
- 13 Prefeitura de Cachoeira dos ndios
- 14 Prefeitura de Cajazeiras
- 15 Prefeitura de Campo Novo de Rondônia
- 16 Prefeitura de Canguçu
- 17 Prefeitura de Cod
- 18 Prefeitura de Contagem
- 19 Prefeitura de Curitiba
- 20 Prefeitura de Dias D'vila
- 21 Prefeitura de Formosa
- 22 Prefeitura de Foz - PMFI
- 23 Prefeitura de Garuva
- 24 Prefeitura de Goiânia
- 25 Prefeitura de Grajau
- 26 Prefeitura de Holambra
- 27 Prefeitura de Ipaussu
- 28 Prefeitura de Itajaí
- 29 Prefeitura de Ituiutaba
- 30 Prefeitura de Juiz de Fora

- 31 Prefeitura de Lauro de Freitas
- 33 Prefeitura de Lavras do Sul
- 33 Prefeitura de Macaé
- 34 Prefeitura de Mafra
- 35 Prefeitura de Maracanaú
- 36 Prefeitura de Maringá
- 37 Prefeitura de Niterói
- 38 Prefeitura de Paranaguá
- 39 Prefeitura de Paraopeba
- 40 Prefeitura de Patos
- 41 Prefeitura de Pelotas
- 42 Prefeitura de Penápolis
- 43 Prefeitura de Pesqueira
- 44 Prefeitura de Petrópolis
- 45 Prefeitura de Piraquara
- 46 Prefeitura de Pirassununga
- 47 Prefeitura de Pirenópolis
- 48 Prefeitura de Poços de Caldas
- 49 Prefeitura de Porto Alegre
- 50 Prefeitura de Resende
- 51 Prefeitura de Rio do Sul
- 52 Prefeitura de Salgueiro
- 53 Prefeitura de Salvador
- 54 Prefeitura de Santiago
- 55 Prefeitura De Santo André
- 56 Prefeitura de Santos
- 57 Prefeitura de São Luís
- 58 Prefeitura de São Paulo
- 59 Prefeitura de Socorro
- 60 Prefeitura de Sombrio
- 61 Prefeitura de Tapurah
- 62 Prefeitura de Tibau
- 63 Prefeitura de Timóteo
- 64 Prefeitura de Valinhos

- 65 Prefeitura do Alegrete
- 66 Prefeitura do Moreno
- 67 Prefeitura do Município de Tietê
- 68 Prefeitura do Natal
- 69 Prefeitura do Recife
- 70 Prefeitura Guarujá
- 71 Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba
- 72 Prefeitura Municipal de Altinópolis
- 73 Prefeitura Municipal de Araripina
- 74 Prefeitura Municipal de Bady Bassit
- 75 Prefeitura Municipal de Bananal
- 76 Prefeitura Municipal de Bariri
- 77 Prefeitura Municipal de Bauru
- 78 Prefeitura Municipal de Bela Vista da Caroba
- 79 Prefeitura Municipal de Bragança
- 80 Prefeitura Municipal de Campinas
- 81 Prefeitura Municipal de Canela
- 82 Prefeitura Municipal de Enéas Marques
- 83 Prefeitura Municipal de Ibirapuitã
- 84 Prefeitura Municipal de Icapuí
- 85 Prefeitura Municipal de Jussari
- 86 Prefeitura Municipal de Macatuba
- 87 Prefeitura Municipal de Maceió
- 88 Prefeitura Municipal de Mangaratiba
- 89 Prefeitura Municipal de Maracaju
- 90 Prefeitura Municipal de Mineiros do Tietê
- 91 Prefeitura Municipal de Mogi Mirim
- 92 Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo
- 93 Prefeitura Municipal de Paragominas
- 94 Prefeitura Municipal de Petrolina
- 95 Prefeitura Municipal de Pirai
- 96 Prefeitura Municipal de Porto Feliz
- 97 Prefeitura Municipal de Rio Verde
- 98 Prefeitura Municipal de Rondonópolis

- 99 Prefeitura Municipal de Santa Cruz das Palmeiras
- 100 Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais
- 101 Prefeitura Municipal de São Sepé
- 102 Prefeitura Municipal de Saubara
- 103 Prefeitura Municipal de Sumaré
- 104 Prefeitura Municipal de Taquari
- 105 Prefeitura Municipal de Teresina
- 106 Prefeitura Municipal de Ubatuba
- 107 Prefeitura Municipal de Unaí
- 108 Prefeitura São Leopoldo Prefeitura Várzea Paulista

APÊNDICE D - DADOS SOBRE PARTICIPAÇÃO POPULAR NO COLAB REFERENTE ÀS 26 CIDADES BRASILEIRAS ESTUDADAS
(Dados coletados em maio/2018)

Nº	CIDADES	HABITANTES DA CIDADE (IBGE)	SEGUIDORES NO COLAB	ÍNDICE PARTICIPATIVO	FISCALIZAÇÕES REALIZADAS	PROJETOS PROPOSTOS	AVALIAÇÕES DE LOCAL OU SERVIÇOS	PERCENTAGEM DE PARTICIPAÇÃO POR GÊNERO		PERCENTAGEM DE PARTICIPAÇÃO POR FAIXA ETÁRIA					
								Homens	Mulheres	Outros	<19	20-29	30-39	40-49	>50
1	Niterói/RJ	511786	10840	2,1180728	14380	657	12	79,1	20,3	0,6	0,1	13	32	27,8	27,1
2	Pelotas/RS	341648	6490	1,899616	4840	306	21	71,7	27,8	0,5	1	20	43,7	18,1	17,2
3	Porto Feliz/SP	52785	854	1,6178839	334	36	1	60,8	39,2	0	0,6	14,6	66,3	11,1	7,3
4	Teresina/PI	861442	6900	0,8009825	6750	608	9	82,4	16,9	0,7	0,5	9	51,4	28,8	10,3
5	Santo André/SP	716.109	5650	0,788986	2850	149	1	73,6	25,9	0,5	3,3	5	42,7	23,1	25,8
6	Santos/SP	432957	3380	0,780678	6370	263	9	84,2	13	2,9	0,3	4,4	61,6	20,6	13,1
7	Campinas/SP	1194094	9300	0,7788332	6060	398	25	76,1	23,2	0,7	3	14,7	33,3	26,1	22,8
8	Porto Alegre/RS	1479101	10650	0,720032	12240	482	44	74,8	24	1,3	0,9	8,9	35,1	32,8	22,2
9	Paraopeba/MG	24375	167	0,6851282	44	4	1	63,6	36,4	0	0	24,2	72,7	0	3
10	Araquari/SC	36710	248	0,6755652	248	18	0	69,9	30,1	0	1	14,8	70	11,4	2,9
11	Curitiba/PR	1917185	12440	0,648868	9830	603	35	77,4	22,5	0,1	0,2	8,6	41,2	34,1	15,9
12	Recife/PE	1637834	10490	0,64048	6960	702	22	78,6	21,1	0,3	0,1	6,8	36,6	30,2	26,3
13	Juiz de Fora/MG	564310	2950	0,5227623	4430	176	9	81	18,9	0,1	0,3	7,8	51,5	18,6	21,8
14	Rio do Sul/SC	70100	364	0,5192582	224	14	2	79,5	19,6	0,9	3	4,1	44,2	21,3	27,4
15	Natal/RN	877640	3350	0,3817055	1960	154	16	80,2	19,1	0,7	1,5	8,8	41,7	19	29
16	Maringá/PR	417.010	1550	0,3716937	1720	104	0	82,1	17,5	0,4	0,4	7,5	46,1	27,8	18,2
17	Tietê/SP	41622	154	0,3699966	177	6	0	63,3	36,7	0	0	18,3	59,5	19,8	2,4

18	Formosa/GO	119506	442	0,3698559	140	33	0	73,6	26,4	0	3,1	10,8	69,2	12,3	4,6
19	Contagem/MG	659070	2230	0,3383556	19	8	0	78,9	21,1	0	0	5,9	41,2	52,9	0
20	Bauru/SP	374272	1230	0,328638	1450	39	4	70,7	29,1	0,2	1	4,8	41,2	32,3	20,7
21	Novo Hamburgo/RS	246452	755	0,3063477	1060	32	2	72,5	27,5	0	0	24,9	32,2	33,1	9,7
22	Alegrete/RS	74173	220	0,2966039	120	8	0	81,7	16,7	1,7	0	14,9	54,5	15,8	14,9
23	Moreno/PE	62263	176	0,2826719	60	5	0	91,7	8,3	0	0	16,7	62,5	18,8	2,1
24	Pirassununga/SP	75930	171	0,2252074	125	5	0	64	32,8	3,2	0	19,1	34,5	28,2	18,2
25	Rondonópolis/MT	228857	514	0,2245944	254	20	1	90,9	9,1	0	0	3,1	75,6	16,9	4,4
26	São Leopoldo/RS	234947	461	0,1962145	483	17	2	82,2	17	0,8	0,4	11,2	63,4	23,2	1,8

Fonte: Elaborado pela autora com base no Colab (2018) e IBGE (2018)

APÊNDICE E - DEMANDAS SOCIAIS DO COLAB

- Grupo: Água e Esgoto
 - Bueiro entupido
 - Bueiro sem tampa
 - Esgoto a céu aberto
 - Falta de água
 - Ponto de alagamento
 - Vazamento de água

- Grupo: Estabelecimento irregular:
 - Condição sanitária irregular
 - Emissão de fumaça preta
 - Estabelecimento com acessibilidade irregular
 - Estabelecimento sem alvará
 - Estabelecimento sem nota fiscal
 - Estabelecimento sem saída de emergência
 - Ocupação irregular de área pública E
 - Poluição sonora

- Grupo: Iluminação e Energia:
 - Falta de energia
 - Fiação irregular
 - Iluminação pública irregular
 - Lâmpada acesa de dia
 - Lâmpada apagada à noite

- Grupo: Limpeza e Conservação
 - Entulho na calçada/via pública
 - Limpeza urbana
 - Lixeira quebrada
 - Mato alto
 - Praia suja

- Grupo: Meio Ambiente
 - Aterro sanitário irregular
 - Caça predatória
 - Desmatamento irregular
 - Maus tratos a animais
 - Poda/retirada de árvore
 - Queimada irregular

- Grupo: Pedestres e Ciclistas
 - Bicicletário danificado
 - Calçada inexistente
 - Calçada irregular
 - Ciclovía/ciclofaixa mal sinalizada

- Faixa de pedestre inexistente
- Falta de rampa de acessibilidade
- Passarela irregular

- Grupo: Saúde
 - Emissão de fumaça preta
 - Foco de dengue
 - Infestação de roedores
 - Poluição sonora

- Grupo: Segurança
 - Ponto de assalto/roubo
 - Ponto de prostituição de menores
 - Ponto de tráfico de drogas

- Grupo: Transportes Públicos
 - Estação de ônibus/trem/metrô danificada
 - Metrô/trem danificado
 - Ônibus danificado
 - Ônibus/trem/metrô superlotado
 - Ponto de ônibus danificado
 - Transporte Público Irregular

- Grupo: Urbanismo
 - Equipamento público danificado
 - Imóvel abandonado
 - Patrimônio histórico em risco

- Grupo: Vias e Trânsito
 - Bloqueio na via
 - Buraco nas vias
 - Estacionamento irregular
 - Placa de sinalização quebrada
 - Semáforo quebrado
 - Veículo abandonado

- Proponha
 - Banco para sentar
 - Banheiro público
 - Bicicletário
 - Ciclovia / ciclofaixa
 - Estação de bicicleta de aluguel
 - Faixa de pedestre
 - Faixa exclusiva de ônibus
 - Fiscal de trânsito
 - Habitação
 - Iluminação pública
 - Lixeira
 - Parada / ponto de ônibus
 - Parque infantil

- Pavimentação de via
- Plantar uma árvore/Arborização
- Praça
- Rampa de acessibilidade
- Recuperação de equipamento público
- Tombamento de imóvel

ANEXO

ANEXO A - EXEMPLOS DE INTERAÇÃO POPULAR COM PREFEITURAS ADERENTE DA VERSÃO COMPLETA

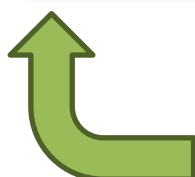


Equipamento público danificado



Rua Simplício Mendes, 245-321, Centro - Teresina, PI

mais uma vez, venho reclamar sobre o relógio da praça rio branco, além de não estar funcionando a muito tempo, ainda está todo pichado, peço providências para resolver este problema.



Prefeitura Municipal de Teresina

há 11 horas

Bom dia Jose ! A SDU Centro Norte, através da Gerência de Obras, explica que já concertou o relógio, mas ele voltou a apresentar defeito. Agora, a Gerência está contratando outra empresa para concertar ou mesmo trocar o aparelho.



Condição sanitária irregular

📍 Avenida Higino Cunha, 1650, Ilhotas - Teresina, PI

todos os dias, após o caminhão de lixo recolher o material do hospital da polícia militar, a área em frente ao depósito de lixo, fica completamente imundo, geralmente com restos de vísceras, luvas usadas e restos de alimentos, o local fica ao lado de uma parada de ônibus e em frente ao sol, fica portanto um odor insuportável, para as pessoas ao redor, além do mais que ao lado funciona a clínica de perinatologia.



Prefeitura Municipal de Teresina

há 6 dias

Oi, Jose Francisco! Sua colaboração foi encaminhada para o time responsável e para ela foi gerado o protocolo 117139. A partir de agora, você receberá notificações sempre que houver alguma novidade a respeito da demanda. Sinta-se à vontade para solicitar por aqui uma atualização do status dela a qualquer momento.



Prefeitura Municipal de Teresina

há 11 horas

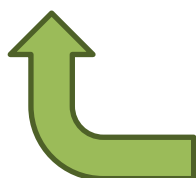
Bom dia, José!! A SEMDUH-CELIMP informa que realizou vistoria no lado externo da casa de lixo do Hospital (HPM), na manhã do dia 26 de outubro, e não identificou qualquer irregularidade na disposição e/ou coleta do lixo (foto anexa), entraram em contato com a Empresa CTA, responsável pela coleta de lixo comum, para que se posicionasse a respeito da denúncia, e a mesma não identificou registros de falhas naquele setor, no entanto, se prontificou em acompanhar a coleta deste Circuito e verificar se os Coletores estão manuseando as sacolas de lixo de forma incorreta, caso seja identificada alguma falha, será corrigida imediatamente. Agradecemos sua colaboração, pois ela ajudará a construirmos juntos uma Teresina melhor para todos!



Buraco nas vias

Rua Azar Chaib, 537, Santa Isabel - Teresina, PI

buraco desde 7/10/2018. Águas de Teresina estancou o vazamento mas não recuperou a via pública.



Prefeitura Municipal de Teresina

há 7 dias

Oi, Humberto Sousa! Sua colaboração foi encaminhada para o time responsável e para ela foi gerado o protocolo 116759. A partir de agora, você receberá notificações sempre que houver alguma novidade a respeito da demanda. Sinta-se à vontade para solicitar por aqui uma atualização do status dela a qualquer momento.



Prefeitura Municipal de Teresina

há 11 horas

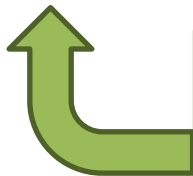
Bom dia Humberto ! O reparo do vazamento foi executado e a recomposição do pavimento será executado em até 48 horas.



Calçada irregular

📍 Rua Salvador de Sá, 580, ROSARINHO - Recife, PE

Obstáculo na calçada: duas barras de ferro. Para piorar a situação para o pedestre, uma das barras de ferro está "disfarçada" na moita que se formou...
#cilada



Prefeitura do Recife

há 11 dias

Oi, Clovis Barbosa! Sua colaboração foi encaminhada para o time responsável e para ela foi gerado o protocolo 116575. A partir de agora, você receberá notificações sempre que houver alguma novidade a respeito da demanda. Sinta-se à vontade para solicitar por aqui uma atualização do status dela a qualquer momento.



Prefeitura do Recife

há 3 horas

Olá Clovis! A Secretaria de Mobilidade e Controle Urbano do Recife informa que a irregularidade na calçada foi revertida. Continue contribuindo com o Recife. A sua participação é muito importante!



Veículo abandonado

📍 Rua Nossa Senhora das Dores, 149, Conjunto Habitacional Padre Anchieta - Campinas, SP

veículo abandonado a dias.



Prefeitura Municipal de Campinas

há 3 meses

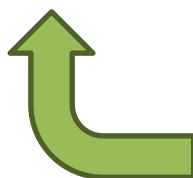
Oi, RogerioGrupe Grupe! Sua colaboração foi encaminhada para o time responsável e para ela foi gerado o protocolo 111865. A partir de agora, você receberá notificações sempre que houver alguma novidade a respeito da demanda. Sinta-se à vontade para solicitar por aqui uma atualização do status dela a qualquer momento.



Prefeitura Municipal de Campinas

há 2 meses

Olá Rogerio! Fomos informados pelo setor responsável que eles encaminharam o Agente da Mobilidade Urbana no dia 15/08/2018 e verificaram que o veículo constava registro de comunicação de roubo/furto, o qual, contataram o proprietário que foi até o local e retirou o veículo. Obrigado e continue utilizando o Colab!



Prefeitura Municipal de Campinas

há 3 meses

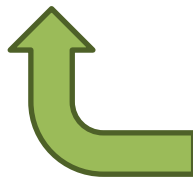
Oi, Antônio Ribas! Sua colaboração foi encaminhada para o time responsável e para ela foi gerado o protocolo 111822. A partir de agora, você receberá notificações sempre que houver alguma novidade a respeito da demanda. Sinta-se à vontade para solicitar por aqui uma atualização do status dela a qualquer momento.



Prefeitura Municipal de Campinas

há 2 meses

Olá Antônio! Fomos informados pelo setor responsável, a Coordenadoria de Limpeza Urbana, que todas as papeleiras da ciclovía foram substituídas por equipamentos novos. Obrigado e continue utilizando o Colab!



Prefeitura de Pelotas

há 14 dias

Oi, Sandro Beloto! Sua colaboração foi encaminhada para o time responsável e para ela foi gerado o protocolo 116215. A partir de agora, você receberá notificações sempre que houver alguma novidade a respeito da demanda. Sinta-se à vontade para solicitar por aqui uma atualização do status dela a qualquer momento.



Prefeitura de Pelotas

há 9 horas

Olá, Sandro. A prefeitura fez a retirada dos galhos do local. Muitas vezes as árvores são podadas e a prefeitura não é informada das podas, que podem até ser irregulares. Obrigado por contribuir com a prefa :)