

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS

ERICK ALVES DUARTE COSTA

**GESTÃO PÚBLICA DIGITAL: O PODER DAS TIC NA DEMOCRACIA
BRASILEIRA**

Varginha/MG

2019

ERICK ALVES DUARTE COSTA

**GESTÃO PÚBLICA DIGITAL: O PODER DAS TIC NA DEMOCRACIA
BRASILEIRA**

Dissertação apresentada como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração Pública pela Universidade Federal de Alfenas, *campus* Varginha. Área de concentração: Administração Pública.

Orientador: Antonio Carlos Andrade Ribeiro

Varginha/MG
2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alfenas
Biblioteca *campus* Varginha

Costa, Erick Alves Duarte.

C837g Gestão pública digital o poder das TIC na democracia brasileira / Erick
Alves Duarte Costa. - Varginha, MG, 2019.
109 f. : il. -

Orientador: Antonio Carlos Andrade Ribeiro.
Dissertação (mestrado em Administração Pública) - Universidade Federal de
Alfenas, *campus* Varginha, 2019.
Bibliografia.

1. Administração pública. 2. Tecnologia da informação. 3. Tecnologia -
Democracia. I. Ribeiro, Antonio Carlos Andrade. II. Título.

CDD – 352

ERICK ALVES DUARTE COSTA

GESTÃO PÚBLICA DIGITAL: O PODER DAS TIC NA DEMOCRACIA BRASILEIRA

A Banca examinadora abaixo assinada, aprova a Dissertação apresentada como parte dos requisitos para a obtenção do título de Mestre em Administração Pública pela Universidade Federal de Alfenas, campus Varginha. Área de concentração: Administração Pública.

Aprovada em: 13 de agosto de 2019.

Prof. Dr. Antonio Carlos Andrade Ribeiro

Assinatura:



Instituição: Universidade Federal de Alfenas – UNIFAL-MG

Prof. Pós-Dra. Eliane Moreira Sá de Souza

Assinatura:



Instituição: Universidade Federal de Goiás – UFG

Prof. Dr. Eduardo Moreira da Silva

Assinatura:



Instituição: Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, por ser a luz no caminho, a minha mãe Patrícia por sempre acreditar, a minha avó Vanilda por vibrar a cada pequena conquista, a minha parceira de vida Thaciana, que não me deixa perder o foco, aos parceiros de trabalho Marcelo e Raphael por me aguentarem com tantas teorias e ao meu irmão Richard por me conduzir nos melhores caminhos desta estrada acadêmica. Muito obrigado mesmo.

AGRADECIMENTOS

À Universidade Federal de Alfenas (UNIFAL/MG) campus Varginha e ao Programa de Mestrado Profissional (Profiap) pela oportunidade e apoio para realização deste sonho. Um abraço especial aos colegas que fizeram parte desta caminhada, que estarão sempre guardados na memória e no coração: em nome dos amigos Anderson, Cristina, Isabela, Natália, Leandro, Bruno e Giego deixo uma saudação especial a toda nossa turma.

Da mesma forma, uma saudação especial aos professores do Profiap que nos acompanharam ao longo da jornada, sempre com muito conhecimento a compartilhar. Não menos importante, aos servidores da Unifal, que com todo o zelo possível, cuidam e preparam a Universidade para nós alunos.

Ao meu amigo/irmão Wilder, que dedicou seu tempo para me ensinar os segredos do Excel. Por fim, ao meu orientador Antonio Carlos Andrade Ribeiro, que tive a sorte e a oportunidade de trabalhar, que além de acreditar em meu projeto, me ajudou muito no desenvolvimento das melhores ideias possíveis. Obrigado.

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

“O fato é que durante os últimos duzentos anos temos pensado pouco sobre o desenho institucional da democracia. Há, portanto, muito espaço para a criatividade.”

Bernard Manin

RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo identificar como a Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) pode influenciar na aproximação entre representantes e representados na administração pública brasileira a fim de contribuir para a construção de uma gestão pública social e mais democrática. Além deste objetivo principal, o trabalho possui os seguintes objetivos específicos: investigar o cenário nacional em relação a influência das TIC na aproximação entre representantes e representados; identificar aplicativos no Brasil capazes de oferecer ao usuário a participação direta e poder de voto, monitoramento do gestor público e capacidade de promover a comunicação entre eleito e eleitor; desenvolver um mapa da gestão digital a fim de balizar a efetividade dos aplicativos em relação a participação e representação; além de propor intervenção de uma TIC para o município de Varginha enquanto mecanismo para instrumentalizar a gestão social na cidade. Esta pesquisa pode ser justificada pela capacidade de promover uma reflexão sobre o uso das TIC enquanto ferramentas úteis na melhoria da gestão pública, contribuindo para uma administração pública justa, transparente e eficiente, através da participação da sociedade. A pesquisa foi realizada no período de outubro de 2018 a junho de 2019, a partir do estudo de aplicativos que potencialmente possuem alinhamento com o objetivo proposto. Estes aplicativos oferecem a possibilidade de conectar o poder público (executivo, legislativo e suas burocracias), diretamente a aqueles que o elegeram, seja individualmente ou por meio do diálogo com as organizações da sociedade civil. Após a realização da etapa de levantamento das informações, através do *download* dos aplicativos que visam a inclusão dos cidadãos nas decisões sobre as políticas públicas, foi utilizada a técnica de análise qualitativa-comparativa para a contribuição no processo de transformação destes dados coletados, em resultados palpáveis de pesquisa, além disso, também foram realizadas as análises em termo de metodologia, acessibilidade e interatividade com o usuário. Ao fim do trabalho é apresentada a posição de cada aplicativo pesquisado dentro do mapa da gestão digital, para que se possa compreender como cada uma das ferramentas se caracteriza em relação a capacidade de participação e representação, possibilitando o aperfeiçoamento da democracia e, portanto, a consolidação da gestão social. Porém, de maneira antagônica, nenhum dos aplicativos que poderia contribuir para a gestão social o faz em plenitude.

Palavras-chave: Gestão Social. TIC. Democracia. Aplicativo.

ABSTRACT

This paper aims to identify how Information and Communication Technology (ICT) can influence the approximation between representatives and representatives in the Brazilian public administration in order to contribute to the construction of a social and more democratic public management. Besides this main objective, the work has the following specific objectives: to investigate the national scenario in relation to the influence of ICT in the approximation between representatives and represented; identify applications in Brazil capable of providing the user with direct participation and voting power, public manager monitoring and the ability to promote communication between elected and voter; develop a digital management map to guide the effectiveness of applications in relation to participation and representation; besides proposing an ICT intervention for the municipality of Varginha as a mechanism to instrumentalize social management in the city. This research can be justified by the ability to promote reflection on the use of ICT as useful tools for improving public management, contributing to fair, transparent and efficient public administration through the participation of society. The research was conducted from October 2018 to June 2019, from the study of applications that potentially have alignment with the proposed objective. These applications offer the possibility to connect the public power (executive, legislative and their bureaucracies), directly to those who elected it, either individually or through dialogue with civil society organizations. After completing the information gathering stage, by downloading the applications aimed at including citizens in public policy decisions, the qualitative-comparative analysis technique was used to contribute to the transformation process of these collected data into results. In addition, the term analyzes of methodology, accessibility and interactivity with the user were also performed. At the end of the paper, the position of each researched application within the digital management map is presented, so that one can understand how each of the tools is characterized in relation to the capacity of participation and representation, enabling the improvement of democracy and, therefore, the consolidation of social management. However, antagonistically, none of the apps that could contribute to social management do so to the full.

Keywords: Social Management. ICT. Democracy. app.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	- Proporção de domicílios que possuem TIC no Brasil	48
Figura 2	- Diagrama com metodologia de pesquisa	64
Figura 3	- Telas Aplicativo Colab	67
Figura 4	- Telas aplicativo Meu Deputado	68
Figura 5	- Telas aplicativo Meu Vereador	69
Figura 6	- Telas aplicativo MG App	71
Figura 7	- Telas aplicativo Monitora Brasil	72
Figura 8	- Telas aplicativo Mudamos+	74
Figura 9	- Telas aplicativo Nosso Mandato	76
Figura 10	- Tela aplicativo Poder do Voto	77
Figura 11	- Mapa da Gestão Digital	91
Figura 12	- Fluxograma de links - Fala Varginha App	102
Figura 13	- Comprovante de Registro - Fala Varginha	103
Figura 14	- Comprovante de Registro - Fala Vga	104
Figura 15	- Marca Fala Vga App	104
Figura 16	- Mapa da Gestão Digital	110

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Tipos ideais de governo representativo	32
Quadro 2 - Dimensão Participação	108
Quadro 3 - Dimensão Representação	109

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	- Domicílios com acesso à internet no Brasil	49
Tabela 2	- Indivíduos que utilizaram Governo Eletrônico nos últimos 12 meses	50
Tabela 3	- Usuários de internet, por tipo de informações de serviços públicos	51
Tabela 4	- Usuários de internet, por atividades de interação com autoridades públicas .	52
Tabela 5	- Usuários de internet, por forma de contato com o governo	53
Tabela 6	- Descrição dos aplicativos	57
Tabela 7	- Dimensão Participação	82
Tabela 8	- Dimensão Representação	87

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
2	DEMOCRACIA, TECNOLOGIA E COMUNICAÇÃO	19
2.1	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: COMUNICAR PARA EVOLUIR	19
2.2	DEMOCRACIA E MODELOS DE GESTÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	21
2.3	TIC'S E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	28
2.4	REPRESENTAÇÃO E DEMOCRACIA NA ERA DAS TIC	31
2.5	OS RISCOS TRAZIDOS PELAS TIC NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	37
2.6	MOBILE GOVERNMENT	38
2.7	APROPRIAÇÃO DO USO DAS TIC NO BRASIL E NO MUNDO	39
2.7.1	Apropriação de novas tecnologias na administração pública brasileira	41
2.7.2	Panorama internacional das TIC em relação a administração pública	44
2.8	PERFIL DOS USUÁRIOS DA INTERNET NO BRASIL	49
2.9	MODELOS DE GESTÃO DIGITAL	55
3	METODOLOGIA	57
3.1	ACESSIBILIDADE DO APLICATIVO	61
3.2	IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO	62
3.3	GESTÃO SOCIAL	62
3.4	<i>ACCOUNTABILITY</i>	63
3.5	COMUNICAÇÃO ENTRE REPRESENTANTE E REPRESENTADO	63
3.6	LUDIFICAÇÃO	64
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	66
4.1	APLICATIVOS: FUNCIONALIDADES, CAPACIDADES E LIMITAÇÕES	67
4.1.1	Colab	67
4.1.2	Meu Deputado	68
4.1.3	Meu Vereador	70
4.1.4	MG App	71
4.1.5	Monitora Brasil	73
4.1.6	Mudamos+	74
4.1.7	Nosso Mandato	75

4.1.8	Poder do Voto	77
4.2	DIMENSÃO PARTICIPAÇÃO	79
4.2.1	Colab	79
4.2.2	Meu Deputado	80
4.2.3	Meu Vereador	80
4.2.4	MG App	80
4.2.5	Monitora Brasil	81
4.2.6	Mudamos+	81
4.2.7	Nosso Mandato	81
4.2.8	Poder do Voto	82
4.3	ANÁLISE COMPARATIVA DA DIMENSÃO PARTICIPAÇÃO	84
4.3.1	Dimensão representação	84
4.3.2	Identificação do usuário	85
4.3.3	<i>Accountability</i>	86
4.3.4	Comunicação entre representante e representado	87
4.4	ANÁLISE COMPARATIVA DA DIMENSÃO REPRESENTAÇÃO	89
4.4.1	Mapa da Gestão Digital	89
4.4.2	Gestão sociodigital	90
4.4.3	Gestão burocrática digital	90
4.4.4	Nova democracia de público	91
4.4.5	Gerencialismo digital	91
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	93
	REFERÊNCIAS	96
	APÊNDICE A – Fala Varginha	102
	APÊNDICE B – Mapa da Gestão Digital	107

1 INTRODUÇÃO

Desde 1932, com a aprovação do primeiro código eleitoral brasileiro, o voto se tornou ferramenta fundamental capaz de dar voz ao cidadão e a democracia. Ao longo dos anos, o Brasil passou por diversos momentos políticos com expressão democrática, incluindo, o movimento “Diretas Já” em 1984 e a Constituição Federal de 1988. Hoje, em 2018, o cenário democrático nacional encontra-se em um nível naturalmente distinto em relação ao ano de 1932, porém, o distanciamento entre o representante eleito e o representado que confiou a ele seu voto permanecem de certa forma semelhantes, mesmo sendo considerados os avanços significativos trazidos pela Constituição Federal de 1988 (CF 88), bem como pela evolução da tecnologia da informação.

Para efeito deste estudo, o conceito de representante está delimitado como aquele que foi eleito democraticamente para ocupar uma vaga no poder legislativo ou executivo. Isto é, são representantes: vereadores, deputados, senadores, prefeitos, governadores e presidentes. É preciso compreender o caminho que a democracia brasileira segue a favor de seu aperfeiçoamento, através de ferramentas capazes de aproximar sociedade e Estado, além de tornar a gestão social cada vez mais possível, ampliando a participação da sociedade nas tomadas de decisão que envolvem a política. Assim, é fundamental a identificação de três momentos que percorrem um trajeto de evolução na democracia brasileira.

Primeiramente, através da instituição do voto direto, que certamente é um avanço como destaca a Constituição (1988) em seu 14º artigo, nos seguintes termos “A soberania popular será exercida pelo sufrágio universal e pelo voto direto e secreto com valor igual para todos, e, nos termos da lei”. A Constituição Federal certamente é um avanço na institucionalização do voto universal, visto que não apenas protege o direito do cidadão em suas escolhas eleitorais sem distinção de sexo ou cor, sendo o único limite para o exercício do sufrágio a idade mínima de 16 anos. A CF 88 Também instituiu os conselhos de políticas públicas como uma forma de trazer a sociedade civil para a gestão do bem público, para além dos mecanismos de democracia semi-direta, sendo eles plebiscito, referendo e iniciativa popular de lei. Desta forma, o governo pode se tornar mais eficiente com a participação dos cidadãos, tanto na esfera da elaboração quanto no controle público.

No segundo momento, a partir da década de 90, em que a democracia brasileira já possuía ares mais maduros, é importante destacar os primeiros passos a favor de uma visão

participativa, em que gestores locais começam a lançar olhos para os verdadeiros anseios da população e para o fortalecimento da democracia. Neste momento, segundo Avritzer (2003) observa-se o nascimento do chamado Orçamento Participativo, que tem início na cidade de Porto Alegre, em 1989 através da instituição de espaços participativos, assembleias, além de mecanismos de participação direta. Um ponto importante do Orçamento Participativo está em seu poder de cidadania e coletividade, ou seja, a possibilidade de oferecer ao cidadão o direito de escolha, a capacidade de priorizar ações e políticas públicas para enfrentar os problemas que o afligem e que afetam a sua comunidade. É um avanço a favor da descentralização das políticas públicas, bem como da redistribuição de investimentos a partir da coletividade.

Mesmo diante de avanços no campo da participação democrática identificados por Avritzer (2003), é importante destacar que o OP também encontrava alguns desafios, caracterizados como pontos negativos no estudo de Carvalho, Querino e Nogueira (2017), em que são analisados os resultados sobre o Orçamento Participativo realizado na cidade de Guaraciaba, estado de Santa Catarina. Os autores destacam a ausência da comunidade nas reuniões e em plenárias temáticas, além da falta de clareza nos temas a serem discutidos que fez com que as assembleias perdessem sua finalidade.

Já no terceiro momento, a partir dos anos 2000, é possível perceber a influência de novas ferramentas interferindo no processo democrático brasileiro, todas elas ancoradas no crescente acesso da população à internet. Este avanço tecnológico no Brasil é percebido por Cunha e Miranda (2013), que destacam o fenômeno através da conceituação da Unesco e de outras agências internacionais, os avanços nas TIC e a Internet abriram oportunidades para transformar o relacionamento entre o governo e cidadãos, contribuindo para alcançar os objetivos da boa governança.

O conceito Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) ou Information and Communications Technology (ICT) no inglês, remonta ao trabalho de Stevenson (1997) em seu artigo Tecnologia da informação e comunicação nas escolas do Reino Unido: um inquérito independente. Nesta pesquisa, encomendada por Toni Blair (que seria empossado primeiro-ministro inglês em maio do mesmo ano), Stevenson também comenta sobre o crescente papel das tecnologias de informação e comunicação em todos os aspectos da sociedade, bem como sua influência generalizada, no cotidiano de trabalho, na educação, além do Estado e da administração pública. Stevenson afirma em seu estudo que se o governo inglês de Toni Blair, que iria assumir o país, não tomasse medidas para intensificar o uso da tecnologia da informação e comunicação (TIC) nas escolas, uma geração de crianças, bem como uma geração de adultos

como professores, teria sido colocada em enorme desvantagem com conseqüências para o Reino Unido, que dificilmente seria revertida.

Mais de 20 anos depois, já nos anos 2019, vive-se num período em que a tecnologia digital, ou as TIC fazem parte de todo o cotidiano, sendo capazes de influenciar comportamentos, noticiar fatos compartilhar em tempo real informações, conectar pessoas ao redor de todo o planeta. Neste sentido, o problema de pesquisa deste trabalho se dá em torno da presença das TIC em novos ambientes, como nas relações democráticas e num cenário possível em que esta mesma tecnologia da informação e comunicação se aplique à gestão pública.

Especificamente busca-se investigar a relação entre representantes e representados, com vista a construção da gestão pública digital. Em outras palavras, como as potencialidades das TICs tem sido realizadas nos principais aplicativos brasileiros que se propõem a mediar a relação entre sociedade e Estado na gestão pública? Além deste objetivo principal, o trabalho possui os seguintes objetivos específicos:

- a) levantar com base na literatura pertinente, os principais aspectos desejáveis em um aplicativo que podem contribuir para uma gestão pública;
- b) propor a construção de um mapa da gestão digital, capaz de analisar comparativamente os aplicativos tendo em vista os modelos de gestão pública;
- c) propor um aplicativo que reúna as potencialidades identificadas para uma gestão social democrática, eficiente e de qualidade na administração pública do município de Varginha – MG.

Para este estudo, foram identificados e definidos 8 aplicativos que tem como proposta de utilização das TICs para mediar a relação entre sociedade e Estado no exercício da gestão pública. A pesquisa pode ser justificada pela capacidade de promover uma reflexão sobre o uso das TICs enquanto ferramentas úteis na melhoria da gestão pública, contribuindo para uma administração pública justa, transparente e eficiente, através da participação da sociedade. A internet e neste caso, as TICs devem ser encaradas como um fenômeno social recente e, segundo Castells (2005), além de amplificar a capacidade de comunicação e debate, ainda são capazes de criar segmentações de acordo com interesses em comum.

Este trabalho se divide em 7 capítulos além da introdução. No capítulo 2, será analisado o contexto base de todo o estudo: a democracia somada a tecnologia para o aperfeiçoamento da gestão social em relação as TICs. Já no capítulo 3 encontra-se a reflexão sobre a metodologia de pesquisa, em que, através do método comparativo-qualitativo, busca-se o aprofundamento

necessário ao tema das TIC pois se propõe a identificar e explicar problemas reais da sociedade, em relação ao aprofundamento da democracia. O capítulo 4 trata dos resultados encontrados no decorrer da pesquisa, com vistas a construir indicadores de efetividade de propostas dos aplicativos, além de classifica-los em um mapa da gestão digital. No capítulo 5 encontram-se os resultados do estudo. No capítulo final, tendo como base este estudo, apresentam-se: a proposta de uma intervenção local na cidade de Varginha, com a criação de um aplicativo chamado “Fala Varginha”, uma proposta de ferramenta para a gestão digital no município e o mapa da gestão digital, um produto tecnológico capaz de avaliar comparativamente aplicativos relacionados a gestão pública no Brasil.

2 DEMOCRACIA, TECNOLOGIA E COMUNICAÇÃO

Neste capítulo encontram-se tópicos que descrevem as bases de discussão do trabalho. Apresentam-se os conceitos sobre democracia, gestão social democrática, tecnologia e apropriação do uso das TIC. Apresentam-se também, descrições sobre os conceitos de e-governo e m-govern, além dos assuntos que permeiam estes temas. Neste sentido pretende-se estabelecer o diálogo com a literatura.

2.1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: COMUNICAR PARA EVOLUIR

Comunicar, do latim *communicare* - tornar comum. Desde os tempos mais remotos que se tem notícia através da história, a comunicação é um dos pilares essenciais dentro das sociedades. Segundo Ponte (2000) cada época possui sua própria condição de tecnologia como produto e fator de mudança social. Desta forma, os utensílios de pedra, o fogo e a própria linguagem são considerados tecnologias fundamentais para o desenvolvimento da espécie humana há milhares de anos.

Como a comunicação é uma necessidade e algo que está presente na vida do ser humano desde os tempos mais remotos, trocar informações, registrar fatos, expressar ideias e emoções são fatores que contribuíram para a evolução das formas de se comunicar.

Desde o uso único e exclusivo da comunicação oral, passando pela arte rupestre, caminhando pela criação da tipografia ou nos dias atuais com a internet, a relação entre a evolução humana e a evolução da comunicação como ferramenta de aproximação é algo nítido, assim, Franchetto (2004), afirma que a origem da linguagem ou do comportamento comunicativo humano está diretamente relacionada à sua própria evolução. Gaspar (2004) discorre que todos os humanos possuem um único ancestral, que teria habitado a terra entre 100 e 60 mil anos na África e ainda afirma que a verdadeira transição para a humanidade moderna teria ocorrido entre o período Paleolítico médio ao período Paleolítico recente, cerca de 50 mil anos atrás. Neste período, grandes evoluções foram percebidas na comunicação, na capacidade criativa do homem, que pode também ser ilustrada pela fabricação de utensílios como ferramentas no cotidiano.

Neste ponto, ambas autoras colocam no mesmo nível as ferramentas ou invenções humanas como a utilização de chifres, dentes, pedras e ossos como auxiliares na caça e no trabalho, ao lado das ferramentas de comunicação, sendo a segunda, responsável por articulações entre comunidades e aperfeiçoamento da linguagem, além de registros de fatos importantes para aquele sistema. Prous (1992) ainda complementa afirmando que naquele período o homem era dotado de uma grande capacidade de comunicação simbólica o que contribuiu de fato para sua expansão e dominação do planeta.

Dominar o planeta continua sendo um anseio do homem contemporâneo, porém, este domínio não mais se utiliza de ferramentas de guerra ou artefatos arcaicos criados para combater o inimigo. Hoje o desafio está na capacidade de conectar todas as pessoas e todos os territórios do mundo. A ferramenta que rapidamente tem tornado este anseio possível, certamente é a internet. Dizard Júnior (2000) afirma que a internet é um sistema de redes de computadores interconectadas de proporções mundiais. Atualmente, segundo o IBGE (2018), no ano de 2016 no Brasil, 64,3 milhões de brasileiros acessavam a rede, representando 48,1 milhões de residências. Conectar todo o planeta já é o desafio de algumas organizações como a Internet.org (2018, p. 1), que tem canalizado investimentos e esforços para tal.

Sua missão afirma que:

A Internet é fundamental para ampliar o conhecimento que temos e compartilhá-lo uns com os outros. E, para muitos de nós, ela representa grande parte de nosso cotidiano. Porém, a maior parte do mundo não tem acesso à Internet. A Internet.org é uma iniciativa conduzida pelo Facebook, que tem como objetivo levar o acesso à Internet e os benefícios da conectividade às partes do mundo que ainda não os possui. Imagine a diferença que um relatório climático preciso poderia fazer para um agricultor e suas colheitas, ou o poder de uma enciclopédia para uma criança sem livros. Agora, pense no quanto essas pessoas poderão contribuir quando o mundo puder ouvi-las.

O acesso à internet permite que cada indivíduo possa navegar e descobrir todo o conteúdo disponível na rede, consumindo, reproduzindo ou gerando seu próprio assunto. Desta forma, atualmente o ato de comunicar está diretamente ligado às tecnologias de informação. Segundo Stoer (2003), durante a Idade Moderna, o acesso ao conhecimento era tido como a emancipação dos indivíduos e das nações, hoje, nos anos 2018, vivenciar o universo da internet é estar inserido num arcabouço quase infinito de informações e poder ser protagonista do conhecimento, seja como consumidor, ou como gerador dos próprios conteúdos.

Antes de prosseguir, cabe a este estudo expor os perigos existentes na relação que usuários possuem nos dias atuais com a tecnologia de maneira geral, porém, com mais ênfase na internet, através do compartilhamento de informações, acesso a aplicativos e até a dependência da comunicação digital com grupos, o que furta do indivíduo a convivência na vida real, em detrimento da convivência na vida digital. Nicolaci-da-Costa (2003, p. 68) destaca que,

[...] comportamentos patológicos, depressão, isolamento, crimes, sequestros, prostituição de menores, pornografia, perseguições, invasões de privacidade e outros horrores supostamente gerados pela vida online ganham, no noticiário diário, um destaque que faz parecer que não existiam antes do advento da Internet.

Ao longo do texto, a autora também faz diversas afirmações sobre o poder de outros meios em influenciar o comportamento de usuários que através da informação obtida nas mídias de massa como canais de televisão, sentem-se desprotegidos na internet. Ainda no texto Nicolaci-da-Costa (2003) faz menção ao receio que as pessoas tinham durante a popularização do telefone, em que o grande risco se dava no acesso de terceiros (como a operadora de telefonia) a assuntos particulares, através do diálogo que ocorria nas chamadas telefônicas.

De fato, uma simples permissão que se dá em aplicativos instalados em um *smartphone*, ou um aceite em determinado *website*, é capaz de expor diversas informações pessoais aos responsáveis pela plataforma que se está utilizando. Por esse motivo, Nicolaci-da-Costa (2003) caracteriza o usuário da internet como indefeso frente aos novos perigos que são literalmente “instalados” através da nova realidade digital.

Uma das formas de relacionar a evolução da comunicação com a era moderna e as tecnologias são as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), assunto que será apresentado na próxima seção.

2.2 DEMOCRACIA E MODELOS DE GESTÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

O conceito de democracia direta remonta à pólis grega no século VIII a.c, porém está cada dia mais presente nos debates políticos atuais. Segundo Vitale (2004) as sociedades contemporâneas dificilmente conseguiriam repetir o modelo grego em função de seu tamanho e de sua complexidade. Ainda segundo Vitale (2004) apenas pequenas sociedades, ou pequenas

comunidades, estariam aptas a realizar fóruns e assembleias face a face, não se fazendo necessária a representação política.

A administração pública passou ao longo dos anos por variações que vinham de encontro a novas linhas de pensamento, por isso é importante a compreensão dos modelos de gestão burocrática, do gerencialismo e da gestão social. O modelo de gestão burocrática está diretamente ligado ao modelo racional no Estado Moderno. A burocracia é tida como um modo de administração sobre uma característica coletiva de pessoas que são representantes de tal administração. (MALISKA, 2006).

As características que sustentam a gestão burocrática consistem em um sistema organizado de mando e subordinação. Dentro do contexto de hierarquia, entende-se a existência de uma verticalização do poder, ou seja, superiores inspecionam inferiores e todos os processos administrativos são baseados em documentos devidamente registrados e catalogados, para que existam comprovações de todos os processos executados. A gestão racional é um pilar fundamental na compreensão da burocratização. No Brasil, por exemplo, a adoção deste modelo de gestão se deu sob grande influência pela necessidade de tornar a administração pública nacional mais direcionada a fatores técnicos, racionais e de fato, burocráticos. (PAIVA, 2009). Nota-se que existe um distanciamento do modelo burocrático em relação à comunicação e a tecnologia. Um dos motivos deste distanciamento pode se dar ao fato de que a comunicação e tecnologia favorecem e agilizam processos, algo que, ao menos em teoria, está distante dos ideais burocráticos.

Como forma de evolução, ou incremento ao modelo burocrático, pode-se citar o modelo gerencial. O gerencialismo, como também é conhecido no mundo, tem suas origens nos Estados Unidos e na Grã-Bretanha (ABRUCIO, 1997). O modelo era fundamentalmente voltado à redução de custos do Estado e aumento da produtividade e eficiência na gestão. Com forte apelo à diminuição do tamanho da máquina pública, o gerencialismo sempre optou pela privatização de empresas estatais com o objetivo de reduzir os gastos públicos e ao mesmo tempo manter os serviços que eram oferecidos à população. Um dos pontos que Abrucio (1997) destaca é a diferença entre o modelo burocrático, caracterizado por sua rigidez e centralização, em contrapartida ao modelo gerencial, caracterizado por sua descentralização, refletida na consciência e respeito aos recursos públicos, bem como na responsabilidade individual de cada servidor.

Outro aspecto em que o gerencialismo se distancia do modelo burocrático pode ser caracterizado pela busca na qualidade dos serviços públicos oferecidos ao cidadão. Isso não

significa que o modelo burocrático tenha como premissa a ausência de qualidade no oferecimento de serviços ao cidadão, mas sim, que este não é um ponto fundamental, visto que o gasto de energia na formalização excessiva dos procedimentos, acaba por descartar de certa maneira os cuidados com o bom atendimento ao cidadão, que neste caso, também é chamado de consumidor. O gerencialismo inclusive adota avaliações de desempenho aos seus servidores, que em uma perspectiva ampliada, se aproxima muito do modelo de gestão privado. (ABRUCIO, 1997). Em relação à comunicação e a tecnologia, nota-se que o modelo gerencialista se coloca mais aberto ao seu uso, visto que a descentralização ou empoderamento do servidor, permite que diversas decisões sejam tomadas ao mesmo tempo. Sob esta ótica, a tecnologia e a comunicação contribuem para conectar todas estas decisões em uma única plataforma e podem oferecer ao consumidor ou cidadão, um atendimento com maior qualidade, o que é uma premissa gerencial.

Por sua vez, a gestão social, um passo pós-gerencial, busca implementar um projeto que se diferenciase através da reformulação nas relações entre Estado e sociedade no que se refere aos direitos de cidadania. A visão da gestão social privilegia a participação da comunidade e busca estruturar um projeto político capaz de repensar a estrutura do aparelho de Estado e o paradigma de gestão. (PAES DE PAULA, 2005). De maneira geral, a participação é a grande diferença do modelo social para o modelo gerencialista, visto que, o atendimento das demandas sociais muitas vezes foge aos olhos da gestão eficiente e pode não ser sustentável enquanto observado pelo prisma econômico. O fato é que a sociedade possui demandas que necessitam do direcionamento de recursos públicos para o equilíbrio na qualidade de vida dos cidadãos, bem como na redução das desigualdades. Desta forma é nítida a percepção que o modelo de gestão social é aquele que mais se aproxima da comunicação e da tecnologia, visto que para ampliação da participação da comunidade se faz necessária a criação de plataformas capazes de receber informações e anseios da comunidade.

É importante compreender que, independente do modelo, seja burocrático, gerencial, ou social, quando as organizações públicas estão desconectadas da realidade dos usuários, devido à inércia, existe uma perda significativa na qualidade dos serviços prestados e um desperdício de recursos, tornando-se uma organização distante de seu usuário. Segundo Pinho (2008, p. 472) na era da informação, a tecnologia tende a acelerar a dar escala ao processo de comunicação, bem como novas oportunidades de mudanças sociais:

A vida tem sido tomada pelas TICs, configurando, inclusive, um possível novo estágio do desenvolvimento das sociedades - a sociedade

da informação - que coloca não só enormes possibilidades de mudança social, como uma série de questões marcadas por ambiguidades e indefinições.

Se as TICs fazem parte da vida e do desenvolvimento das sociedades (PINHO, 2008), é praticamente natural que a administração pública esteja atenta e preparada para se fazer presente neste mesmo ambiente: o digital. Ainda segundo (PINHO, 2008), a relação entre as TICs e o setor governamental, tem ocorrido através do governo eletrônico, uma plataforma que em primeiro nível, se dá em função da informatização das atividades da gestão pública, como a informatização de processos, a realização de pregão eletrônico para compras e a publicação das realizações financeiras através do portal da transparência. Pinho (2008) ainda complementa afirmando que a administração pública também se associa as TICs através de serviços e informações que podem estar disponíveis aos cidadãos através de uma plataforma digital, o que permite o acesso e ainda pode identificar demais necessidades dos cidadãos.

É importante destacar o conceito de governo eletrônico (e-governo), como uma necessidade de atualização da comunicação entre Estado e cidadão. O autor Symonds (2000), destaca o peso do governo eletrônico como sendo a próxima revolução da Internet. Symonds (2000) afirma que após o *e-Commerce* a grande mudança através da internet será o *e-government*. Desse modo, conhecer essa nova revolução é fundamental para as mudanças que virão. Segundo Zweers e Planque (2001, p. 92) governo eletrônico é “um conceito emergente que objetiva fornecer ou tornar disponível informações, serviços ou produtos, através de meio eletrônico, a partir ou através de órgãos públicos, a qualquer momento, local e cidadão, de modo a agregar valor a todos os ‘*stakeholders*’ envolvidos com a esfera pública”. O termo governo eletrônico também será tratado neste estudo como *e-govern*, e-governo ou apenas e-gov.

Segundo Braga *et al.* (2008) o Estado e a administração pública, tem como ferramenta no contexto das TICs a possibilidade de utilização do governo eletrônico (e-governo) para se aproximar e se comunicar, sendo este um instrumento de conexão entre o poder público e a população. Braga *et al.* (2008) também reflete o potencial de integração entre governo e cidadão no aspecto caracterizado como “mão dupla”, possível através da comunicação eletrônica. O fornecimento de serviços ao indivíduo também implica em uma aproximação do governo para solucionar eventuais necessidades do cidadão. Além disso, os autores Bertot, Jaeger e Grimes (2010) apresentam conceitos de e-governo, trazendo à tona outros aspectos, como as mídias sociais sendo ferramentas de transparência e anticorrupção graças ao seu poder de conectar o governo ao cidadão. Os autores embasam sua pesquisa no crescente fato de governos que vem

trabalhando para aumentar a abertura e a transparência em suas ações. Além disso, a pesquisa também está ancorada ao crescimento do uso das redes sociais tanto por agentes do governo, quanto pelo próprio cidadão. Esta conectividade pode ser compreendida como aumento no acesso a informação, porém ainda não pode ser totalmente configurada como transparência. Desta forma, pode-se dizer que a ferramenta responsável pelo crescimento e potencialização da utilização das TIC, em diversos campos, foi a popularização da Internet.

Como a tecnologia é uma ferramenta aceleradora de informação e comunicação, nada mais surpreendente que ela própria passe por atualizações frequentes. Sendo assim, o modelo conhecido por e-governo já possui uma versão atualizada, porém que não a substitui, apenas traz novas oportunidades de uso. Segundo Lara, Gosling e Rodrigues (2018) atualmente a nomenclatura utilizada para denominar o processo de aproximação entre governo e cidadão, graças ao crescente uso de celulares, smartphones e tablets, é a chamada m-gov (Mobile Government).

Ainda segundo os autores,

o número de assinaturas de telefones móveis no mundo passou de 2,2 bilhões em 2005 para 7,1 bilhões em 2015, sendo que 3,2 bilhões desses utilizam internet. Esse aumento representa mais de 43 por cento da população mundial total, dos quais 2 bilhões são de países em desenvolvimento (LARA; GOSLING; RODRIGUES, 2018, p. 64).

O *mobile government* (m-gov) pode ser definido como um subconjunto do governo eletrônico (e-gov), ou seja, o caracterizado como um canal de geração de informações e serviços governamentais. Também é importante destacar que, graças a evolução da tecnologia, os governos estão cada vez mais atentos e empenhados a oferecer acesso a informações e serviços para todos os cidadãos, empresas e funcionários públicos por meio das TIC. Ntaliani, Costopoulou e Karetos (2008). Também é importante destacar que os processos de e-gov e m-gov apenas se distinguem através do tipo de TIC utilizada, ou seja, o conceito m-gov não elimina o conceito e-gov, apenas complementa e torna dinâmica a sua utilização através dos aparelhos celulares. Segundo Jóia e Cavalcante Neto (2004), é possível identificar diferentes possibilidades de relacionamentos entre atores no tocante ao governo eletrônico, e então, os autores apresentam as seguintes categorias:

- a) *business-to-government*, uma modalidade em que, através da relação eletrônica, empresas (*business*) oferecem podem oferecer seus produtos/serviços ao governo (*government*). Os autores citam como exemplo um portal na internet em que o

governo recebe cadastro de empresas e ali pode realizar licitações e pregões eletrônicos;

- b) government-to-business, uma modalidade inversa a anterior, pois neste caso é o governo quem oferece seus produtos/serviços para as empresas. Os autores citam como exemplo o processo de emissão de certidão negativa de débitos e tributos;
- c) citizen-to-government é uma modalidade em que o cidadão (*citizen*) é quem propõe a ação e o governo é quem aceita. Como exemplo, os autores citam as audiências públicas eletrônicas;
- d) government-to-citizen, também é uma modalidade inversa a sua anterior, pois neste caso é o governo quem dispõe do produto/serviço, enquanto o cidadão é quem adquire. O exemplo citado pelos autores é a declaração de imposto de renda feita pelo cidadão e entregue ao governo através do website da Receita Federal Brasileira.

Ainda segundo Jóia e Cavalcante Neto (2004), existem mais 3 modelos de relacionamentos entre atores:

- a) government-to-investor;
- b) investor-to-government;
- c) government-to-government.

Sendo eles entre governo x investidor (e vice-versa) e governo x governo, sendo elas sucessivamente caracterizadas pela oferta de produtos/serviços governamentais a investidores, como informações do Banco Central e por fim, a troca de produtos/serviços entre autarquias de governo.

Apesar das categorias também apresentarem reflexões direcionadas a visão e-governo, aquela que mais se assemelha aos interesses desta pesquisa é a categoria (4) government-to-citizen. Nesta categoria “O agente que disponibiliza o serviço ou produto é o ente governamental, ao passo que o cidadão adquire esse produto ou serviço” (JÓIA, CAVALCANTE NETO, 2004, p. 31). Esta afirmação delimita o ciclo governo e cidadão, ilustrando enquanto oferta de produtos e serviços online ao mesmo, seja enquanto informação, ou qualquer tipo de necessidade por parte do indivíduo e esta seja gerada pelo Estado.

Comunicar-se com a sociedade é papel básico do Estado, porém no modelo burocrático, a comunicação se dá de forma muito distante, sem clareza e sem dar respaldos de informação para o usuário final dos serviços públicos: o cidadão. Mazouz, Facal e Viola (2008). Os autores apresentam ainda, uma analogia para a melhor compreensão desta variável: é imaginar o Estado com uma empresa que se mantém atualizada para prestar um serviço de qualidade e atender as necessidades emergentes dos cidadãos. Esta visão dos autores critica o modelo burocrático de gestão e se alinha, por outro lado, ao modelo de administração pública gerencial. Segundo Bresser-Pereira (1996, p. 11), é possível caracterizar o modelo gerencialista de administração pública a partir de sua prestação de serviços:

(1) descentralização do ponto de vista político, transferindo recursos e atribuições para os níveis políticos regionais e locais; (2) descentralização administrativa, através da delegação de autoridade para os administradores públicos transformados em gerentes crescentemente autônomos; (3) organizações com poucos níveis hierárquicos ao invés de piramidal; (4) pressuposto da confiança limitada e não da desconfiança total; (5) controle por resultados, a posteriori, ao invés do controle rígido, passo a passo, dos processos administrativos; e (6) administração voltada para o atendimento do cidadão, ao invés de auto referida.

Diante dos conceitos de governo eletrônico e administração pública gerencial, é importante refletir sobre como os modelos de gestão podem ser potencializados pelas TICs. No caso da gestão social, segundo Paes de Paula (2005) em seu artigo que trata da “administração pública brasileira entre o gerencialismo e a gestão social”, os projetos que deram início à visão da gestão social no Brasil, foram capazes de introduzir mudanças e gerar impacto na qualidade de vida daqueles beneficiários, graças a articulação entre Estado e sociedade civil, caracterizando um movimento auto-sustentável. Paes de Paula (2005, p. 40) também afirma que: “ importante adicionar a construção de canais de participação, como os Fóruns Temáticos, voltados à discussão de questões variadas relacionadas com o interesse público, os Conselhos Gestores de Políticas Públicas e o Orçamento Participativo. ” Esta visão da autora no ano de 2005, caracteriza canais de participação enquanto “fóruns”, portanto, em uma reflexão direta, é possível atualizar o mesmo conceito de fórum para um ambiente eletrônico ou digital através das TIC.

Quando as organizações públicas estão desconectadas da realidade dos usuários, devido à inércia burocrática e ao imperativo ambiental, existe uma perda significativa na qualidade dos serviços prestados e um desperdício de recursos, tornando-se uma organização distante de seu

usuário. Lévy (2004) também comenta sobre governo eletrônico enquanto ferramenta capaz de contribuir no processo de facilitação de procedimentos administrativos, transparência nos atos do legislativo e aproximação entre governo e cidadão. Todos estes pontos tendo como ferramenta fundamental a internet, além de oferecer ao cidadão eficácia, eficiência e competitividade por parte administração pública.

Porém, é importante equilibrar este raciocínio tendo em vista que mesmo diante do acesso cada vez maior as TIC tanto por parte do governo, quanto do cidadão, a aproximação entre os mesmos ainda não alcançou seu patamar ideal, ou legítimo. Isto porque, segundo Miguel (2009) mesmo que o governo gere a informação, nem sempre ela será compreendida com clareza pelo cidadão/eleitor, nem sempre haverá o incentivo à capacitação política que forneça informações para que o mesmo passe a compreender aquilo que se discute sobre a sociedade em nível de decisão política. É preciso refletir sobre uma verdadeira política de proximidade, em que o governo esteja em contato direto com o governado. Pois as TIC se caracterizam como um meio, uma ferramenta capaz de fornecer informações em tempo real, se necessário, porém elas não podem ser compreendidas como um fim. Por último, um dos grandes desafios em níveis representativos na democracia é a possibilidade de o cidadão definir suas prioridades enquanto sociedade e atingir o mesmo nível em relação a representação e interlocução junto ao seu representante (MIGUEL, 2011).

Após a melhor compreensão dos pontos sobre tecnologia da informação e comunicação para aproximar, é importante para o enriquecimento do debate, uma possível visão dos riscos em potencial trazidos pelas TIC e este será o tema do próximo assunto.

2.3 TIC'S E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Pode-se definir como Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), tudo aquilo que contribui como ferramenta a favor da comunicação para transferir ou codificar mensagens entre interlocutores diversos. O aparecimento do conceito TIC ou ICT (Information and Communications Technology) no inglês, remonta ao trabalho de Stevenson (1997) em seu relatório Tecnologia da informação e comunicação nas escolas do Reino Unido: um inquérito independente. Segundo Pereira (2016) o relatório é fruto de um estudo encomendado pelo então futuro primeiro-ministro Tony Blair, com o objetivo de identificar o cenário atual da educação básica no Reino Unido no ano de 1997. Com estas informações em mãos, os investimentos

públicos em tecnologia de informação e comunicação dentro do contexto da educação, poderiam ser feitos de maneira mais assertiva, capazes de serem mensuradas nos anos seguintes. Pereira (2016) completa que naquele momento, pesquisadores da Comissão Stevenson, ao longo de seus estudos, começaram a utilizar o termo Information and Communication Technology (ICT).

Um exemplo conhecido que utiliza ferramentas da democracia direta aos moldes gregos são as assembleias do Orçamento Participativo realizadas no Brasil a partir de 1989. Além do Orçamento Participativo (OP), é importante citar a contribuição dada pela própria Constituição Federal de 1988, assegurando em todo o país o modelo de democracia como princípio base da República, completa Vitale (2004). Em complemento, Avritzer (2003) afirma que o OP é o modelo de participação mais abordado em todo o Brasil. O programa foi criado pelo Partido dos Trabalhadores no Rio Grande do Sul, mais precisamente na capital Porto Alegre e tomou grandes proporções em diversos municípios em todo o país, além de atingir também outros países como Uruguai, Argentina e França.

O caso do Orçamento Participativo na cidade de Belo Horizonte também possui destaque, porém, ambos na versão OP Digital. Este caso também pode ser caracterizado diretamente no sentido de uma intervenção das TIC no poder público, mais especificamente através de um *website* em o cidadão pode acessar e expor sua opinião através de fóruns e também votação nos projetos que julgar relevantes para sua comunidade. É importante destacar que em Belo Horizonte as assembleias presenciais para discussão e voto nos projetos da OP também aconteciam em paralelo às votações no *website*. Sampaio, Maia e Marques (2010) relatam o caso de Belo Horizonte, no ano de 2006, em que o cidadão necessitava apenas possuir título de eleitor na cidade e desta forma, estava apto a literalmente votar em projetos de obras a serem posteriormente realizadas nas regionais determinadas pela prefeitura municipal. Dentre os pontos destacados pelos autores, um deles chama a atenção pelo fato de permitir que o cidadão, após o voto no projeto, tivesse acesso a estatística de votos que cada obra já havia recebido até o determinado momento.

A participação ativa do cidadão é totalmente necessária para que a administração funcione orientada ao interesse público da sociedade e garanta a representação da mesma em sua esfera. Desta forma, Benevides (1994) afirma que os canais abertos para a participação do cidadão no Estado são fundamentais para garantir ao povo a informação, com pluralismo e liberdade. Por sua vez, Bobbio (1987) em seu tempo, faz uma reflexão sobre o nível de desenvolvimento democrático de um país. Segundo ele, não se deve apenas considerar o

número de pessoas que têm direito ao voto, mas sim o número de instâncias na qual se exerce o voto. De maneira mais direta, é como se fosse substituída a pergunta quem vota, pela pergunta onde se vota. No caso de objeto desta pesquisa, poderia ser sugerida mais uma substituição para a reflexão de Bobbio. A pergunta mais adequada ao momento atual da democracia brasileira, em busca da aproximação entre representante e representado poderia ser: em que se vota.

O contexto das TIC em relação à administração pública também está apoiado no prisma discutido por Tenório (2008, p. 160), em que se insere ao tema, o termo cidadania deliberativa, que segundo o autor, exprime que a “legitimidade das decisões deve ter origem em processos de discussão orientados pelos princípios da inclusão, do pluralismo, da igualdade participativa, da autonomia e do bem comum”. A orientação das TIC como ferramenta para a aplicação viável da gestão social se apresenta como solução nos dias atuais, porém a reflexão sobre a possibilidade de uma ferramenta que permitisse este gerenciamento participativo, em quem os processos de decisão fossem tomados por diferentes indivíduos, remonta ainda à segunda geração da escola de Frankfurt. Nas palavras de Habermas (1989, p. 165):

A gestão social contrapõe-se à gestão estratégica na medida em que tenta substituir a gestão tecnoburocrática, monológica por um gerenciamento mais participativo, dialógico, no qual o processo decisório é exercido por meio de diferentes sujeitos sociais. E uma ação dialógica desenvolve-se segundo os pressupostos do agir comunicativo "[...] quando os atores tratam de harmonizar internamente seus planos de ação e de só perseguir suas respectivas metas sob a condição de um acordo existente ou a se negociar sobre a situação e as consequências esperadas. [...] o modelo estratégico da ação pode se satisfazer com a descrição de estruturas do agir imediatamente orientado para o sucesso, ao passo que o modelo do agir orientado para o entendimento mútuo tem que especificar condições para um acordo alcançado comunicativamente sob as quais Alter pode integrar suas ações às do Ego"

As visões dos autores, apesar de argumentarem em períodos diferentes, são congruentes no tocante a instrumentalização da democracia, na qual as TIC tendem a ser o caminho mais viável, capaz de tornar a administração pública cada vez mais participativa e próxima dos anseios da população. O eixo deste raciocínio pautado sobre as TIC e a administração pública, conduz ao momento atual, quem as novas tecnologias tentam permitir uma aproximação entre o Estado e sociedade. Segundo Cunha, Coelho e Pozzebon (2014) na esfera política das TIC especialmente na internet, ocorre um grande afastamento de ideias entre demais autores. Primeiramente, existe a ala dos autores chamados de entusiastas, capazes de enxergar nas TIC

um grande potencial para a concepção de um mundo melhor, são eles Negroponte, Zellmeister e Petit (1995) e Dertouzos (1997). Ambos acreditam que as TIC e a democracia estão num caminho único e são capazes de oferecer a sociedade alternativas para a participação.

Ainsworth, Hardy e Harley (2005) afirmam que a internet possui a habilidade expandir toda a esfera pública, além de desempenhar um papel como força democrática, capaz de criar um novo espaço público ilimitado. Destaca ainda a capacidade que a internet possui como plataforma de comunicação interativa, ou seja, em que representantes e representados podem dialogar diretamente gerando até uma espécie de engajamento cívico.

2.4 REPRESENTAÇÃO E DEMOCRACIA NA ERA DAS TIC

O conceito de representação que começa a ser discutido em relação a política e democracia, remonta ao século XIV, que segundo Pitkin (2006), é considerado um esboço de representação:

[...] a convocação de cavaleiros e burgueses para reunirem-se no Parlamento com o Rei e os lordes. Os cavaleiros e os burgueses iam ao parlamento para dar consentimento à cobrança de tributos, para dar informações, para “trazer o registro” dos tribunais locais em casos de disputa judicial, e para levar informações de volta às suas comunidades.

Do século XIV para os anos 2000, o conceito de representação passou por algumas metamorfoses naturais do tempo, mas não perdeu sua essência: atuar em nome daqueles que o escolheram. Pitkin (2006) em outra passagem, ainda destaca de maneira bastante precisa que a ideia de que através de seus representantes, todos os representados estão presentes dentro do parlamento e isso caracteriza que toda a nação ali está encarnada através dos governantes. Além disso, também segundo Pitkin (2006) como dito na introdução deste trabalho, o conceito de representante está delimitado como aquele que foi eleito democraticamente por seus representados e advoga em prol dos interesses dos mesmos. Dada a pluralização do conceito de representatividade. Porém, o representante, após tomar posse em sua cadeira pública, não pode mais advogar apenas sob os interesses daqueles que o elegeram, como ilustra Burke (1949)

O Parlamento não é um congresso formado por embaixadores de interesses diferentes e hostis, que cada um deve sustentar como agente e advogado contra outros agentes e advogados. O Parlamento é uma assembleia deliberativa da nação, com um interesse, o interesse do todo – onde os preconceitos locais não devem servir de guia, mas sim o bem

geral, que resulta do juízo geral do todo. É verdade que os senhores escolhem um membro; mas ele, uma vez escolhido, não é um membro de Bristol, é um membro do Parlamento. (Burke, 1949, p. 116)

Manin (1995), em sua reflexão que busca respostas dentro da metamorfose do governo representativo, apresenta três tipologias de governos ideais relacionados à representação democrática: a) Governo representativo do tipo parlamentar, b) Democracia de partido e c) Democracia de público. Ao citar a crise de representatividade política, Manin (1995, p. 2) destaca o distanciamento entre representantes e representados, "estamos diante de uma crise que é muito menos da representação como tal do que de uma forma particular de governo representativo. " Neste contexto, Manin (1995) expõe a existência de quatro princípios do governo representativo, sendo eles:

- a) eleição de representantes pelos governados;
- b) independência parcial dos representantes;
- c) liberdade de opinião pública;
- d) decisões políticas tomadas após deliberação.

Dentro deste raciocínio, Manin (1995) argumenta que estes princípios são a origem dos tipos de governos representativos:

- a) o parlamentarismo;
- b) a democracia de partido;
- c) a democracia de público.

Para detalhar cada uma das tipologias, é importante compreender que (1) o parlamentarismo se dá como um sistema em que aqueles que são eleitos, o fazem graças a confiança de seu eleitor, ou eleitorado. Isto se dá principalmente em função da proximidade, das relações locais, bem como pela grande identificação entre os eleitores e o político. O representante inserido no contexto do parlamentarismo possui um caráter de confiança com seus eleitores (MANIN, 1995). Entre as tipologias Manin (1995) argumenta que realmente existe uma metamorfose. Isto pode ser percebido nas diferenças entre (1) o parlamentarismo e (2) a democracia de partido. Segundo o autor, em função do acesso da população ao poder de voto, o (1) parlamentarismo vai perdendo forças (mais gente votando, menos proximidade entre candidatos e eleitores), enquanto a (2) democracia de partido, ganha forças, visto que os

representados não são escolhidos por suas características individuais ou pela proximidade com seu eleitorado, mas sim, pelo alinhamento partidário. Desta forma, na (2) democracia de partido os representantes eleitos votam conforme as diretrizes partidárias, enquanto seus partidos estão incumbidos de, fora do parlamento, influenciar a opinião pública.

Se o crescimento da população com direito a voto cresce e isso contribui na metamorfose entre (1) o parlamentarismo e (2) a democracia de partido, entra em cena um novo ator: a imprensa. Esta que, estando distante dos partidos, propaga informações e acaba por oferecer a cada indivíduo uma oportunidade de conhecer novos candidatos então escolher diante das opções oferecidas (MANIN, 1995).

Desta forma a imprensa contribui na (3) democracia de público, que emerge e apresenta-se a uma sociedade que não somente conectada aos mesmos representantes ou a partidos. Manin (1995) destaca uma percepção em que os eleitores passam a votar de diferentes formas a cada novo pleito e que também não votam mais em partidos, mas sim em candidatos. Os partidos ficam em segundo plano, enquanto os votos passam a ser personificados.

De maneira didática, o autor desenha um quadro comparativo capaz de sintetizar a comparação entre os modelos.

Quadro 1 - Tipos ideais de governo representativo

(continua)

	Governo representativo parlamentar	Democracia de partido	Democracia de público
Eleição dos representantes	Escolhas de pessoas confiáveis. Importância de relações locais. Influência dos “notáveis”.	Fidelidade a um partido. Pertencimento a uma classe. Presença do “ativista”.	Escolha de pessoas confiáveis. Resposta aos termos da escolha. Presença do “comunicador”.

Quadro 1 - Tipos ideais de governo representativo

(conclusão)

Independência parcial dos representantes	Deputado vota segundo sua consciência.	Líderes definem prioridades do programa.	Imagens determinam a escolha dos líderes.
Liberdade de opinião pública	Não-coincidência das expressões eleitorais e não-eleitorais da opinião. Povo chega “às portas do Parlamento”.	Coincidência das expressões eleitorais e não eleitorais da opinião. Presença da oposição.	Não-coincidência das expressões eleitorais e não-eleitorais da opinião. Pesquisas de opinião
Debate parlamentar	Parlamento	Discussão dentro do partido. Negociação entre partidos. Neocorporativismo.	Negociações entre governo e grupos de interesse. Presença da mídia, do eleitor flutuante.

Fonte: Manin (1995) – Adaptado pelo autor (2019).

Para Manin (1995) a eleição por si só não é capaz de caracterizar a aproximação entre governantes e governados. Inclusive, as promessas (*pledges*) eleitorais feitas pelos candidatos não podem caracterizar no futuro, uma obrigação legal, uma necessidade de cumprimento. Isso porque o representado não tem a condição de destituir do cargo eletivo aquele que não cumprir suas promessas. A única condição existente seria a potencial reeleição, na qual o governante no desejo de alcançar este patamar, busca comunicar-se com os governados e apresentar algum tipo de relatório ou folha de serviços que comprova sua eficácia e então, tentar novamente angariar um voto de confiança dos eleitores para seguir representando os mesmos. “O governo representativo nunca foi um sistema em que os eleitos têm a obrigação de realizar a vontade dos eleitores: esse sistema nunca foi uma forma indireta de soberania popular” (MANIN, 1995, p. 3).

Manin (1995) especificamente na tipologia do governo de público, começa a inserir informações sobre canais de comunicação e mídia, que na época do estudo se limitavam à mídia impressa, como os jornais e revistas, além do rádio e da televisão. Mas o que chama a atenção é o fator de influência do governante com o papel de comunicador.

Os meios de comunicação de massa, no entanto, privilegiam determinadas qualidades pessoais: os candidatos vitoriosos não são os de maior prestígio local, mas os "comunicadores", pessoas que dominam as técnicas da mídia. O que estamos assistindo hoje em dia não é a um abandono dos princípios do governo representativo, mas a uma mudança do tipo de elite selecionada: uma nova elite está tomando o lugar dos ativistas e líderes de partido. A democracia do público é o reinado do "comunicador". (MANIN, 1995, p.13).

Incrementando este raciocínio para a atualidade, os candidatos vitoriosos são de fato aqueles que dominaram as técnicas de mídia na internet, os bons comunicadores, com os canais diretos aos eleitores, tomados principalmente pelas redes sociais. Desta forma, deverá ser buscada a resposta nas próximas seções: seriam as TIC um potencial acelerador para um novo tipo de governo representativo, ou uma metamorfose da democracia de público?

Se tratando de eleições e representação, o contexto das TIC tiveram papel fundamental no pleito de 2016 nos Estados Unidos e em 2018 no Brasil. É importante destacar neste caso, as TIC enquanto redes sociais. Nos Estados Unidos, o Presidente eleito Donald Trump foi acusado de utilizar dados de *Big Data*, afirmando que a campanha teve acesso a informações particulares de usuários do *Facebook* através do aplicativo "*thisisyourdigitallife*" que chegou a angariar mais de 270 mil assinantes, sendo estes, utilizados como "pontes" para que a plataforma tivesse acesso aos dados de mais 50 milhões de usuários norte-americanos. Este episódio somado às notícias falsas, ou "*fake news*" são pontos que inserem o uso das TIC nas eleições americanas de forma negativa, inclusive colocando sob julgamento o peso destas ferramentas digitais como influência na vitória do candidato.

Para ilustrar este cenário que envolve as TIC e a eleição no Brasil, o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI) formulou uma cartilha que informa tanto os gestores públicos, quanto a sociedade sobre as ações na internet direcionado ao período eleitoral.

Dentro do assunto *fake news*, segundo a cartilha:

Por ser uma tecnologia que se reinventa constantemente e com grande velocidade, a cada ano surgem novas preocupações com o potencial mau uso da Internet. Episódios recentes chamaram a atenção para a

possibilidade de manipulação do debate político, de desinformação por meio da disseminação de conteúdos falsos e à multiplicação de mensagens discriminatórias. Essas preocupações são maiores no período eleitoral, porque é quando a sociedade se mobiliza em torno da política e as diferenças se acirram. Como vimos, há regras para a propaganda eleitoral que visam evitar abusos. Ainda que a imparcialidade total seja impossível, quando falamos em notícias falsas pensamos em conteúdos que visam propositalmente enganar o leitor usando estratégias para ocultar sua intenção. (CGI, Guia Internet, democracia e eleições. 2018, p. 1)

Ainda no Brasil, as eleições de 2018 também tiveram as TIC como protagonistas e dois casos que se tornaram destaque na mídia podem ser utilizados com exemplo: as eleições do presidente Jair Bolsonaro e do governador de Minas Gerais, Romeu Zema. Ambos, então candidatos, eram donos dos menores tempos de TV e Rádio dentre seus concorrentes. Bolsonaro possuía 8 segundos, enquanto um dos concorrentes, Geraldo Alckmin, detinha largos 5 minutos e 32 segundos. Já em Minas Gerais, Romeu Zema detinha 6 segundos de propaganda eleitoral gratuita, enquanto um de seus concorrentes, Antônio Anastasia, possuía 4 minutos e 32 segundos. É interessante a observação que, diferentemente das inserções de TV e Rádio, em que Bolsonaro e Zema eram minoritários, na internet ambos candidatos angariaram grande abrangência e grande admiração dos usuários, mais especificamente nas redes sociais como *Facebook* e *Instagram*. Ao longo de suas campanhas, os candidatos Bolsonaro e Zema passaram a utilizar estes canais como os principais meios de comunicação com seus eleitores e o crescimento no número de seguidores foi nítido e provavelmente, grandes responsáveis pelo sucesso de suas empreitadas. O resultado das eleições de 2018 surpreendem. Segundo o Tribunal Superior Eleitoral – TSE (BRASIL, 2018) Jair Bolsonaro alcançou um número de 57,8 milhões de votos, equivalente a 55,13% do total e Romeu Zema alcançou 6,9 milhões de votos, equivalente a 71,80% dos válidos. Esta relação TIC x voto precisa ser considerada como fator determinante e por tanto, um dos objetivos desta pesquisa.

De fato a democracia de público apresentada por Manin (1995) se alinha ao momento eleitoral brasileiro de 2018 e americano de 2016. As TIC tiveram o poder de potencializar a propagação da personalidade dos candidatos, que de maneira maximizada, permitiu que o eleitor (ou governado, como cita o autor) escolhesse aquele que mais se assemelhava a sua opinião no momento do pleito. Os candidatos se comunicam quase que de forma personalizada com o eleitor através das TIC, o que reforça ainda mais o pensamento de Manin (1995) em que o candidato está em um palco e reage/interage com seu público, que neste caso, é o eleitor.

2.5 OS RISCOS TRAZIDOS PELAS TIC NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Os benefícios do uso da tecnologia, vem acompanhados de alguns efeitos não desejáveis. Postman (1994) destaca que, atualmente, muitos cidadãos estão à margem desse processo. O autor de forma inteligente e por vezes irônica, também reflete sobre a capacidade que as plataformas tecnológicas, ou neste caso as TIC, possuem de oferecer tamanha informação, que aquilo que o indivíduo inserido neste meio retém como produto final é de fato a desinformação. É o excesso que gera como resultado a ausência. Este, dentre outros riscos, serão expostos aqui, retratando suas mudanças em relação à sociedade.

Desta maneira, o autor destaca que:

[...] as novas tecnologias mudam aquilo que entendemos como “conhecimento” e “verdade”; elas alteram hábitos de pensamento profundamente enraizados, que dão a uma cultura seu senso de como é o mundo – um senso do que é a ordem natural das coisas, do que é sensato, do que é necessário, do que é inevitável, do que é real (POSTMAN, 1994, p. 22).

No eixo sociocultural e apropriação das TIC, vários aspectos são considerados por Sandoval e Bianchi (2017), entre eles, um dos pontos fundamentais da discussão é aquele que determina as escolhas dos indivíduos que incorporam a tecnologia em suas vidas, ou por outro lado, tem suas vidas incorporadas pela tecnologia. Assim, os autores debatem sobre vidas que são transformadas pelo uso de dispositivos como celulares, computadores e outros aparatos tecnológicos. Esta reflexão se mostra fundamental no atual momento da sociedade brasileira, em que se vive rodeado de pessoas imersas (ou presas) em cada um de seus celulares. Por outro lado, grande fatia da sociedade não se vê integrada, ou como também apresentado por Sandoval e Bianchi (2017), não está incluída digitalmente neste universo, pois não possui recursos para adquirir nenhum dos aparatos tecnológicos que os conectariam a rede. Portanto, podem ser considerados à margem “da rede”. Ainda neste contexto, é possível perceber um potencial que se relaciona com o afastamento e isolamento das pessoas que desta forma, não estariam incluídas em uma determinada sociedade digital.

No contexto do debate político, destaca-se os pontos: o esfriamento do debate, o desinteresse por consumir, seja através da leitura de um texto de outro cidadão, ou por áudio e vídeo, em que sua opinião acerca do assunto debatido se torna uma opção, ou seja, o outro cidadão pode ou não tomar conhecimento do que foi dito e portanto, não haver debate. É natural

que o calor de uma arena ou assembleia em que se esteja discutindo um determinado assunto seja maior do que o calor de um fórum *online*, em que cada usuário, a seu tempo, acesse a plataforma e escreva sua opinião.

Já no contexto da invasão de privacidade, são considerados como fatores preponderantes o risco presente no compartilhamento de dados pessoais que, em algumas ocasiões sem o completo consentimento do usuário, passam por diversos níveis, desde os mais simples como: endereço de e-mail, hábitos de consumo, lugares frequentemente visitados, até aqueles mais específicos: dados cadastrais (CPF, RG, endereço), número de telefone e até dados bancários. Como afirma Matos (2005) os dados pessoais possuem um alto valor no mercado, pois, se cruzados de maneira estratégica, podem refletir hábitos, comportamentos, poder de consumo para usufruto das empresas, bem como podem ser utilizados pelos governos que investigam possíveis crimes, como também podem estar nas mãos de criminosos que podem efetuar diversos ataques através da internet.

2.6 MOBILE GOVERNMENT

Esta seção irá discutir o avanço dos *smartphones* ou simplesmente aparelhos celulares como ferramentas de acesso à internet. Além disso, serão apresentados dados que comprovam este crescimento, bem como o potencial que o dispositivo possui para aproximar o cidadão de seu representante.

O crescimento no uso de dispositivos móveis já pode ser percebido em todo Brasil e confirmado a partir dos dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad). Segundo consta em Brasil (2016), dentre todos os domicílios brasileiros com acesso à internet, 92,1% foram feitos através do telefone celular. Considerando o número de celulares no mundo, também é possível perceber um crescimento representativo. Segundo estudo da Organização das Nações Unidas (2016), o número de celulares cresceu de 2,2 bilhões em 2005 para 7,1 bilhões em 2015. Este avanço, que torna o celular a principal plataforma de acesso à internet, naturalmente oferece oportunidades de aproximação entre governo e cidadão além da oferta de demais serviços públicos e atendimentos a sociedade. Desta forma é preciso validar um novo ponto de vista sobre governo eletrônico, que emerge no cenário das TIC e pode ser chamado segundo Pimentel (2009) de governo eletrônico móvel ou m-gov, como uma abreviatura de *Mobile Government*,

Ainda segundo Pimentel (2009) o m-gov é uma categoria do modelo e-gov e possui como finalidade conectar através do celular sistemas do governo e cidadãos, o que torna mais simples e prática a aproximação. Kushchu e Kuscu (2003) complementam afirmando que a utilização de diversos tipos de tecnologia móvel e aplicativos trazem benefícios para os envolvidos no governo eletrônico, que neste caso são os cidadãos, empresas e demais unidades de governo.

Para Kushchu e Kuscu (2003) o modelo m-gov está em estágio inicial de desenvolvimento. Importante destacar que a pesquisa é realizada no ano de 2018 e ainda assim, a fase destes aplicativos ainda não está madura.

Por outro lado, Berbe (2014 apud LARA; RODRIGUES; GOSLING, 2018) destaca que o m-gov não se apresenta como um substituto do e-gov, mas como um complemento do governo eletrônico. Para os autores Allazo, Sablón e Iano (2009), um importante ponto do m-gov é a possibilidade de oferecer a conexão entre governo e cidadão a qualquer hora e em qualquer lugar. Berbe (2014 apud LARA; RODRIGUES; GOSLING, 2018) também destaca que o m-gov pode ser considerado como uma tendência, mas ao mesmo tempo se apresenta como uma nova fronteira para a gestão pública, pois além de possuir um grande potencial de transformação no atendimento de serviços públicos, possui ainda três importantes fatores que antes não eram considerados: maior disponibilidade, escalabilidade e menores custos. Na próxima seção o tema de representação será aprofundado para melhor compreensão da delimitação deste estudo.

2.7 APROPRIAÇÃO DO USO DAS TIC NO BRASIL E NO MUNDO

Dentro das discussões sobre apropriação das tecnologias por parte das políticas públicas, Cabello (2017) afirma que por diversas vezes o Estado se encontra como o ator direto, responsável pelas mudanças e evoluções propostas, especialmente ao analisar o alcance dado pelas políticas públicas de inclusão digital. Neste contexto, a palavra apropriação começou a ser incorporada em diferentes tipos de discursos, em alguns dos quais foram configurados como um preconceito que ancorou de forma privilegiada em um domínio restritivo focado mais na tecnologia do que na dimensão sócio cultural de sua produção, circulação e suas transformações. Cabello (2017) completa que existem dimensões múltiplas e diversas da vida nas quais as tecnologias/mídia digital interativa já está integrada ou cada um de nós leva a decisão de incluí-los: na produção de conhecimento, de bens e serviços; na circulação de bens,

no relacionamento com as diferentes esferas do estado, no acesso e realização de certos direitos, na produção, circulação e acesso a bens estéticos e simbólicos em geral. A autora também afirma que a inclusão só será possível através da erradicação das desigualdades em torno da apropriação ou o acesso à tecnologia.

Já Druetta (2017) define a apropriação das tecnologias digitais como construção de identidade das últimas gerações, porém não se pode considerar que a tecnologia em si ofereça vantagens àqueles que a dominam, ou seja, que tem conhecimento sobre ela, em relação aos que não dominam, ou que não tem conhecimento sobre ela. Como ferramenta ela pode sim oferecer novas condições criativas, mas isto não é um fator determinante. A autora destaca por exemplo o senso de desconexão dos jovens com o mundo físico, tendo em vista a maior conexão com o mundo digital. Druetta (2017) também considera, que as tecnologias estão alcançando diversos países no mundo, independentemente de seu grau de desenvolvimento, visto que os indivíduos se conectam ou se incluem digitalmente graças as novas tecnologias. Ainda em contraponto a Cabello (2017), Druetta (2017, p. 27) defende que:

Quando um sujeito domina a tecnologia de seu ambiente e seu tempo, ele passa para fazer parte de suas práticas diárias em atividades tão diversas quanto produtivas ou trabalho, serviço, escola, lazer ou entretenimento e político, entre outras.

Neste paralelo, é possível observar que Druetta (2017) não vê no Estado o ator principal com a responsabilidade de prover o acesso às novas tecnologias.

Os autores Sandoval e Bianchi (2017) endossam a visão de Druetta (2017) inserem um conceito importante na relação de apropriação da tecnologia: o empoderamento. Os autores distinguem três categorias de apropriação para a análise prática, em que se encontram a categoria caracterizada pela domesticação das tecnologias sob um olhar de conteúdos próprios culturais, um outro como influência dentro das famílias e a terceira que discorre mais amplamente sob o peso da televisão dentro dos lares. Dentre os pontos, aquele que mais se destaca é a influência entre a tecnologia e as pessoas, bem como a forma em que cada uma das partes se apropria da outra, passando de mero consumidor a gerador de conteúdo, e simples ponto de entretenimento a fator fundamental para as relações sociais.

Em uma leitura mais direcionada ao desenvolvimento das plataformas que sustentam as visões tecnológicas compreendidas, é importante tomar conhecimento da visão dos desenvolvedores. Desta forma Martínez, Méndez e Gendler (2017) apresentam ferramentas que auxiliam ou dão suporte para que a conexão entre sociedade e governo aconteça. Os autores

também destacam um ponto interessante, em que plataformas e aplicativos podem possuir outros interesses além de conectar governo e sociedade. Estas ferramentas também são capazes de contabilizar informações políticas, dados econômicos, sociais e culturais.

Assim, torna-se fundamental a continuação do aprofundamento teórico, iniciado na seção anterior, para melhor compreensão das ferramentas tecnológicas atuais, como aplicativos para celular e demais plataformas. Um dos modelos a ser pesquisado é a evolução do *e-govern* para o *m-govern*, que carrega a sigla M do termo *Mobile*, condicionando seu uso exclusivo através de aparelhos celulares.

Antes de iniciar a próxima seção, que irá destacar o panorama internacional do uso das TIC, se faz necessário apresentar destaque a um caso brasileiro que chama atenção em função de sua eficiência operacional na cadeia de suprimentos. Os autores Tridapalli, Fernandes e Machado (2011), apresentam um estudo sobre o estado do Amazonas em que:

[...] após a implantação do sistema, os custos dos pregões passaram de R\$ 2.800,00 para R\$ 6.760,00, com a incorporação das novas atividades. Mas, por outro lado, geraram ganhos econômicos significativos de R\$ 212 milhões em 2007 (Amazonas, 2008). Podemos induzir que a implantação do pregão eletrônico, em conjunto com outras atividades, não reduz os custos operacionais, mas incorpora mais eficiência nos resultados econômicos. (TRIDAPALLI; FERNANDES; MACHADO, 2011, p. 422).

2.7.1 Apropriação de novas tecnologias na administração pública brasileira

Quais esforços o Brasil tem tomado para oferecer de fato o acesso às TIC por parte de sua população? Nesta seção serão apresentados os caminhos que o governo tem tomado desde 1999 até os dias atuais para atingir este objetivo, além de apresentar os aplicativos que serão objetos deste estudo.

Os vínculos que são criados entre os indivíduos e a tecnologia, por muitas vezes estão dimensionados ao poder de acesso que o mesmo possui, assim como a falta de vínculo e conhecimento da tecnologia está diretamente ligado à responsabilidade do Estado de oferecer a toda sociedade aquilo que lhe é favorável, desta forma, Cabello (2017) afirma que:

Especialmente dos sinais que surgem ao analisar o alcance dado pelas políticas públicas de inclusão digital, a palavra apropriação começou a

ser incorporada em diferentes tipos de discursos, em alguns dos quais foram configurados como um preconceito que ancorou de forma privilegiada em um domínio restritivo focado mais na tecnologia do que na dimensão sócio cultural de sua produção, circulação e suas transformações.

Em 1999 foram dados os primeiros passos sobre a inclusão digital no Brasil. O início do longo caminho para oferecer acesso à internet que se conhece nos dias de hoje foram dados, quando se instituiu o Programa Sociedade da Informação, logo em seguida, no ano 2000, nascia o Comitê Executivo de Governo Eletrônico, responsável pela formulação de políticas e implantação do Governo Eletrônico, que tinha a missão de oferecer informações ao cidadão. (BRASIL, 2000).

A partir do ano 2000, inicia-se no Brasil o movimento que através das leis, trabalhariam a favor da transparência na gestão pública e utilizaria das TIC como ferramenta de compartilhamento das informações até que se faça alcançar a sociedade. Ainda no ano 2000, segundo a Presidência da República, através da Casa Civil, Brasil (2000) é sancionada a Lei de Responsabilidade fiscal, na qual será tratado especificamente no Capítulo IX, que detalha sobre “A Transparência, Controle e Fiscalização” em seu Art. 48. Cita:

São instrumentos de transparência da gestão fiscal, aos quais será dada ampla divulgação, inclusive em meios eletrônicos de acesso público: os planos, orçamentos e leis de diretrizes orçamentárias; as prestações de contas e o respectivo parecer prévio; o Relatório Resumido da Execução Orçamentária e o Relatório de Gestão Fiscal; e as versões simplificadas desses documentos.

Já em 2001, ocorre o lançamento da Política de Governo Eletrônico no Brasil, que possui dentre seus principais tópicos a acessibilidade aos dados, a possibilidade de acesso a todos os serviços ofertados ao cidadão e a convergência de banco de dados governamentais com o objetivo de alcançar um melhor desempenho em seus procedimentos administrativos. Brasil (2000). Dentre todos os tópicos apresentados nesta Política de Governo Eletrônico, aquele que mais se destaca dentro do capítulo estudado é o ponto de “Estimulação do acesso à internet”, que discorre sobre neste caso, de forma vaga sobre a possível criação de pontos de acesso, então sediados em instituições públicas ou comunitárias (BRASIL, 2000).

Para endossar este raciocínio e traduzir as aspas no termo “vaga” apresentado acima, Rivoir e Landinelli (2017, p. 215) afirmam que:

A desigualdade digital é parte desta imagem para reverter. Isso não se refere apenas a infraestrutura, acesso e conectividade, mas também às capacidades para o uso e exploração das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e está em estreita relação com as desigualdades sociais existentes. Como também é observado na literatura, as políticas historicamente priorizaram as iniciativas relacionado à criação de infraestrutura e conectividade, negligenciando em maior medida o trabalho e as ações para apropriação e uso para fins de desenvolvimento.

Ainda em 2001, no caminho percorrido por parte do Estado para oferecer políticas de inclusão e acesso à tecnologia, cita-se também, a criação do Sistema Brasileiro de Televisão Digital (SBTVD) em 2001, que tinha como propósito primário a inclusão social através do acesso à tecnologia digital, em busca de democratizar a informação através da Televisão.

É importante citar a revisão sobre as leis que tornaram os governos mais transparentes e responsáveis por disponibilizar informações sobre contas públicas. São elas: a Lei de Acesso à Informação e a Lei da Transparência.

A Lei de Acesso à Informação (LAI) - Lei nº 12.527/2011 que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. A norma criou mecanismos que possibilitam, a qualquer cidadão o direito de ter ciência sobre informações públicas dos órgãos e entidades vinculados ao Estado. (BRASIL, 2011)

Ainda em 2011, é promulgada a Lei da Transparência - Lei nº 12.527/2011. Esta norma garante que a União, além dos estados e dos municípios, realizem a divulgação de todos os seus gastos em tempo real. Desta forma, a ferramenta que torna possível o cumprimento desta lei é de fato a internet, através das TIC. É importante destacar em seu Capítulo II, especificamente no artigo 8º, parágrafo 1º, item VI, o compromisso da legislação com a atenção a troca de informações e atendimento à sociedade, pois o item apresenta a seguinte descrição:

É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas. § 1º Na divulgação das informações a que se refere o caput, deverão constar, no mínimo: VI: respostas a perguntas mais frequentes da sociedade. (BRASIL, 2011, art. 8).

Já em 2012, através de uma iniciativa do Governo Federal, foi desenvolvido o Programa Cidades Digitais, focado na implementação de ações a favor da inclusão digital. O programa atua na implantação da infraestrutura necessária para o fornecimento de conexão à internet nos

municípios. Segundo a Secretaria de Governo da Presidência da República (2018), a meta era alcançar 79 cidades até o final de 2015.

Em 2014, um novo momento dentro da legislação a favor das TIC: é promulgada a Lei nº 12.965, também conhecida por Marco Civil da Internet, que regulamenta direitos e deveres para o uso da internet no país. Os principais pontos do Marco Civil da Internet são a proteção dos dados dos usuários e sua privacidade e a liberdade de expressão na rede.

Após a compreensão das iniciativas tomadas pelos governos brasileiros, desde o início dos anos 2000 até os dias atuais em 2019, a favor da inclusão digital e principalmente, da apropriação destas novas tecnologias, então favorecidas pelo Estado, é preciso refletir sobre a relação destas e de sua proximidade do cidadão. Será o cidadão parte integrante destas leis? Serão estas leis realmente pontos fundamentais de aproximação entre Estado e cidadão? De fato, as respostas são amplas e discutíveis, porém, todos os esforços estão diretamente conectados entre o poder de transformação e democratização das TIC enquanto ferramentas de aproximação e participação.

2.7.2 Panorama internacional das TIC em relação a administração pública

Esta seção apresenta casos internacionais, além de destacar os estágios de relacionamento e nível de tecnologia que os governos possuem, desde o mais simples, até aqueles que já possuem maior complexidade. Uma análise de cenário das TIC em países além do Brasil mostra que algumas iniciativas estão sendo desenvolvidas de forma experimental. Porém, um dos caminhos para se descobrir o uso das TIC em governos é através do e-governo. Segundo Castells (2003), por se tratar de uma tecnologia que permite o fácil acesso às informações, esperava-se mais que os governos utilizassem a internet com o intuito de conectar o governo ao cidadão, não apenas levando a informação, mas também contribuindo na promoção da democracia. Castells (2003) ainda completa sobre a possibilidade do cidadão solicitar informações sobre seu representante através da internet, além de expressar suas opiniões sobre atitudes dos mesmos e ainda pedir respostas a questionamentos públicos.

Castells (2003) parece provocar os governos para que reajam sobre o universo de possibilidades que a internet pode oferecer sob o ponto de vista da conexão entre representantes e seus representados. Desta forma um relatório da Organização das Nações Unidas (2002) que

trata sobre governo eletrônico e as TIC, endossa esse pensamento e recomenda aos governos a prática da utilização da internet como plataforma capaz de disponibilizar informação e serviços aos cidadãos.

Ainda na mesma linha de integração digital, para a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE, 2003), governo eletrônico é definido pelo uso das TIC, especialmente a internet, como ferramenta capaz de se alcançar o melhor governo. O e-governo relaciona-se ao uso das TIC na administração pública com o intuito de otimizar a prestação dos serviços públicos, aproximar os processos democráticos e fortalecer o suporte às políticas públicas.

Uma definição de Governo Eletrônico que traz consigo o conceito de transparência na gestão e participação do cidadão é da *Pacific Council on International Policy* (2002, p. 1), que afirma:

Governo eletrônico é o uso da TIC para promover maior eficiência e maior efetividade governamental, facilitando o acesso aos serviços públicos, permitindo ao grande público o acesso à informação, e tornando o governo mais *accountable* para o cidadão. Porém, o Governo Eletrônico não é um atalho para o desenvolvimento econômico, o salvamento orçamentário ou a eficiência governamental. O Governo Eletrônico é um processo – chamado evolução – e também um grande esforço que apresenta custos e riscos financeiros e políticos. Esse risco pode ser significativo. Se não forem bem-conceituadas e implementadas, as iniciativas de Governo Eletrônico podem desperdiçar recursos, falhar em sua promessa de entrega útil de serviços e, assim, aumentar a frustração com a administração pública por parte do cidadão.

Já para Hiller e Bélanger (2001) o e-gov é possui diferentes estágios de integração e relacionamento entre o próprio governo e seus *stakeholders*, sendo estes estágios categorizados desde um centro de atendimento ao cidadão até um portal corporativo governamental. Os autores então apresentam cinco estágios de relacionamento de e-gov:

- a) Governo prestando serviços aos indivíduos;
- b) Governo com os indivíduos como parte do processo político;
- c) Governo com os negócios no portal de compras;
- d) Governo com agentes públicos;
- e) Governo com governo.

Ainda segundo Hiller e Bélanger (2001) o governo dispõe de diferentes níveis de tecnologia para a implementação do e-gov, elencados pelos autores desde o nível menos desenvolvido até o nível mais evoluído. São eles:

- a) Informatização;
- b) Comunicação em duas vias;
- c) Transação;
- d) Integração;
- e) Participação.

Para utilização nesta pesquisa, será dado enfoque nos estágios de relacionamento e nível de tecnologia que mais se assemelham com os objetivos propostos. Para isso é importante compreender a explanação dos autores:

- b) Governo com os indivíduos como parte do processo político e nível de tecnologia

Governo com os indivíduos como parte do processo político: esse é o relacionamento entre o governo e seus cidadãos como parte do processo democrático. A votação on-line e a participação em pesquisas durante um processo de regulação são alguns exemplos (HILLER; BÉLANGER, 2001).

- b) Comunicação em duas vias, ainda refletindo sobre o nível

Comunicação em duas vias: nesta etapa, os sítios governamentais possuem um canal de comunicação com os governados por meio, por exemplo, de e-mail. A maioria dos países em desenvolvimento se encontra nesta fase, ainda longe de passar para o estágio de transação. (HILLER; BÉLANGER, 2001).

- e) Participação.

Participação: Nenhum país alcançou na plenitude tal estágio, exceto alguns governos locais de um mesmo país. Alguns sítios oferecem votação on-line ou formas interativas semelhantes que apenas mostram que o governo está na fase de comunicação em duas vias. Esta fase se caracteriza pela generalização dos procedimentos de participação

política nas decisões por meios eletrônicos que oferecem privacidade e segurança ao cidadão. (HILLER; BÉLANGER, 2001).

Já para Shim e Eom, (2009), as TIC prometem ser um método que vai além da comunicação, sendo capazes também de contribuir na redução de ações de corrupção. Desta forma Bertot, Jaeger e Grimes (2010) completam dizendo que as TIC não contribuem somente no ponto de vista da democracia direta, mas também como uma ferramenta anticorrupção. Os autores também relatam casos anticorrupção em que as TIC foram responsáveis pela melhora da fiscalização. São eles a Índia, Chile e Estados Unidos.

De acordo com o Banco Mundial (2004) no caso da Índia, a ação anticorrupção se deu evitando que funcionários locais aceitassem suborno para acelerar a inserção de registros de propriedades rurais. Como o processo passou a transcorrer através da internet, a velocidade em que os dados são acessados aumentou, eliminando a antiga prática de propina. Estima-se que este processo tenha evitado que 806 milhões de Rupias Indianas em suborno fossem pagas aos funcionários. Bertot, Jaeger e Grimes (2010) relatam o caso dos Estados Unidos, onde foram criados sites que permitem o acesso aos dados dos gastos do governo e fundos de tecnologia da informação, além destes, os próprios governos dos estados, foram motivados a desenvolver páginas semelhantes a fim de oferecer a sociedade poder de monitorar os gastos do governo com resíduos e fraudes.

Bertot, Jaeger e Grimes (2010) relatam o caso do sistema de compras eletrônicas *ChileCompra*, criado em 2003 para substituir o *Dirección de Aprovechamiento del Estado* (DAE), utilizado desde 1927 pelo governo chileno. A plataforma *ChileCompra* permite que qualquer cidadão possa comparar os custos das licitações e serviços adquiridos pelo governo, além de dar a oportunidade para novas pequenas empresas que se interessem em comercializar produtos e serviços ao Estado. Heeks (2005) complementa que mais de 500 serviços estão cadastrados na plataforma, além de mais de 6.000 provedores estão incluídos no sistema. A economia calculada é de aproximadamente US\$ 150 milhões por ano. Heeks (2005) completa que o sistema não apenas contribuiu no processo anticorrupção, como também criou a oportunidade de pequenas empresas conseguirem participar das licitações promovidas pelo governo chileno. Neste caso chileno, o uso das TIC além de oferecer uma potencial economia de recursos ao Estado, trouxe também oportunidades à sociedade.

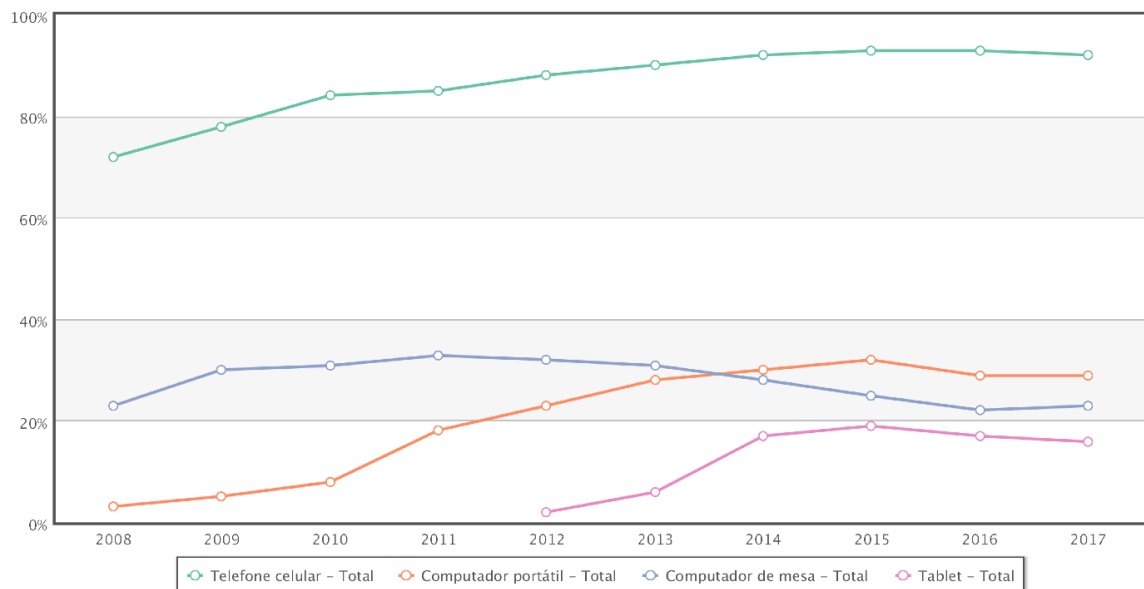
Antes de concluir a seção que trata do panorama internacional e administração pública, é importante a compreensão de um termo muito presente na literatura e no cotidiano da

administração pública brasileira, porém, que possui diferentes compreensões: o *accountability*. Este artigo, ancora-se na definição de Abrucio e Loureiro (2004) que apresentam a definição como “controle dos atos dos governantes em relação ao programa de governo, à corrupção ou à preservação de direitos fundamentais dos cidadãos”. Os autores ainda completam afirmando que o *accountability* também se encontra sob o prisma da reforma do Estado, em discussões sobre a melhoria na eficiência governamental através da transparência e responsabilização dos gestores públicos.

2.8 PERFIL DOS USUÁRIOS DA INTERNET NO BRASIL

É preciso destacar que o perfil do usuário brasileiro na internet encontra-se em um momento crescente, mas ainda não engloba todos os cidadãos. De acordo com dados do Comitê Gestor da Internet (2017), desde 2016, até regiões e classes mais pobres do Brasil já registravam acesso à internet através de dispositivos móveis. Estes mesmos dados apontam que aproximadamente 90% destes usuários trocavam mensagens instantâneas pela internet e outros 78% navegavam em redes sociais, como apresenta a Figura 1.

Figura 1 – Proporção de domicílios que possuem TIC no Brasil



Percentual sobre o total de domicílios

(1) Base: 67.038.766 domicílios. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre Novembro de 2015 e junho de 2016.

Fonte: CGI (2017)

Para aprofundamento da informação sobre o acesso da população brasileira à internet, foi buscado junto ao Comitê Gestor da Internet no Brasil, outros dados que ilustram o cenário mais atualizado, caracterizado por uma pesquisa realizada em 2017 e que traz os resultados abaixo listados nas Tabelas 1,2,3,4 e 5.

Nesta análise, encontra-se a informação que 61% dos domicílios brasileiros possuem acesso à internet, dentre eles, 65% estão localizados nas zonas urbanas. Ainda nesta pesquisa é possível identificar que a região sudeste é a mais conectada do Brasil, representando 69% de seus domicílios. A região com menos domicílios conectados à internet é o norte, com 48%. Já

em relação à classe social, fica claro o aspecto de acesso à internet por parte das classes mais altas: enquanto a classe A possui 99% dos indivíduos conectados, as classes DE possuem apenas 30% de cidadãos na internet. Este é um dos reflexos da exclusão digital que ainda perdura no Brasil.

Tabela 1 - Domicílios com acesso à internet no Brasil

Percentual (%)		Sim	Não
TOTAL		61	39
Área	Urbana	65	35
	Rural	34	66
Região	Sudeste	69	31
	Nordeste	49	51
	Sul	60	40
	Norte	48	52
	Centro-Oeste	68	32
	Até 1 SM	37	62
	Mais de 1 SM até 2 SM	56	43
Renda Familiar	Mais de 2 SM até 3 SM	74	26
	Mais de 3 SM até 5 SM	86	14
	Mais de 5 SM até 10 SM	91	9
	Mais de 10 SM	95	5
	Não tem renda	43	57
	Não sabe	66	33
	Não respondeu	69	31
Classe social	A	99	1
	B	93	7
	C	69	31
	DE	30	70

Fonte: CGI (2017).

Especificamente em relação ao acesso à internet para utilização de ferramentas de governo eletrônico, a pesquisa aponta que 64% dos brasileiros utilizaram nos últimos 12 algum serviço relacionado a governo eletrônico, ou seja, solicitaram algum serviço público pela internet. Na Tabela 2 o que chama atenção é o fato de 86% dos indivíduos que utilizaram ferramentas de governo eletrônico são da classe A, enquanto apenas 44% são da classe DE.

É importante destacar que a pesquisa não detalha em seu conteúdo se foram considerados a utilização de aplicativos relacionados a governo eletrônico, sendo assim, interpreta-se que os dados tem relação apenas com sites e portais de e-governo em função das informações obtidas no Tabela 3, que detalha em seu conteúdo quais foram os serviços solicitados pelo cidadão em relação ao governo eletrônico. Foram eles, com 28% de utilização, serviços de: Educação pública, como Enem, Prouni, matrículas em escolas ou universidades

públicas, bem como direito do trabalhador ou previdência social, como INSS, FGTS, seguro-desemprego, auxílio-doença ou aposentadoria. Bem como é possível identificar através da Tabela 4, que 63% dos usuários ainda não utilizam a internet para realizar atividades de interação com autoridades públicas, porém quando utilizaram, foi em busca de informações oferecidas por sites de governo. Desta forma, é possível interpretar que o uso se deu através de portais de e-governo. Apresentam-se abaixo as Tabelas 2, 3 e 4.

Tabela 2 - Indivíduos que utilizaram Governo Eletrônico nos últimos 12 meses

Percentual (%)		Sim	Não
TOTAL		64	36
Área	Urbana	66	34
	Rural	44	56
Região	Sudeste	67	33
	Nordeste	58	42
	Sul	63	37
	Norte	57	43
Sexo	Centro-Oeste	68	32
	Masculino	69	31
	Feminino	59	41
Grau de instrução	Analfabeto / Educação infantil	26	74
	Fundamental	40	60
	Médio	66	34
	Superior	85	15
Faixa etária	De 10 a 15 anos	-	-
	De 16 a 24 anos	66	34
	De 25 a 34 anos	70	30
	De 35 a 44 anos	66	34
	De 45 a 59 anos	55	45
	De 60 anos ou mais	48	52
	Até 1 SM	49	51
Renda Familiar	Mais de 1 SM até 2 SM	59	41
	Mais de 2 SM até 3 SM	65	35
	Mais de 3 SM até 5 SM	73	27
	Mais de 5 SM até 10 SM	83	17
	Mais de 10 SM	84	16
	Não tem renda	52	48
Classe social	Não sabe	57	43
	Não respondeu	56	44
	A	86	14
	B	77	23
	C	61	39
Condição de atividade	DE	44	56
	PEA	69	31
	Não PEA	52	48

Fonte: CGI (2017)

Tabela 3 - Usuários de internet, por tipo de informações de serviços públicos

Percentual (%)		Documentos pessoais, como RG, CPF, passaporte ou carteira de trabalho	Saúde pública, como agendamento de consultas, remédios ou outros serviços do sistema público de saúde	Educação pública, como Enem, Prouni, matrículas em escolas ou universidades públicas	Direito do trabalhador ou previdência social, como INSS, FGTS, seguro-desemprego, auxílio-doença ou aposentadoria	Impostos e taxas governamentais, como declaração de imposto de renda, IPVA ou IPTU	Polícia e segurança, como boletim de ocorrência, antecedentes criminais ou denúncias	Transporte público ou outros serviços urbanos, como limpeza e conservação de vias, iluminação
TOTAL		27	21	28	28	25	10	11
Área	Urbana	28	22	28	30	27	10	11
	Rural	15	15	20	13	15	4	3
Região	Sudeste	32	23	27	30	29	11	11
	Nordeste	20	20	28	23	17	9	9
	Sul	23	21	25	30	27	9	14
	Norte	21	16	34	22	16	8	7
Sexo	Centro-Oeste	27	21	33	34	30	7	10
	Masculino	30	21	26	32	33	13	13
	Feminino	24	22	29	26	19	7	8
Grau de instrução	Analfabeto / Educação infantil	10	10	12	13	2	8	0
	Fundamental	15	14	8	17	9	5	6
	Médio	26	22	31	30	22	10	11
	Superior	40	29	40	38	49	14	15
Faixa etária	De 10 a 15 anos	-	-	-	-	-	-	-
	De 16 a 24 anos	31	21	43	22	12	10	11
	De 25 a 34 anos	31	23	30	38	30	12	12
	De 35 a 44 anos	24	22	26	28	32	10	10
	De 45 a 59 anos	22	22	15	28	26	6	8
	De 60 anos ou mais	18	16	5	21	29	6	12
	Até 1 SM	20	18	22	20	8	5	7
	Mais de 1 SM até 2 SM	25	21	30	28	16	10	9
	Mais de 2 SM até 3 SM	27	20	30	29	26	12	10
	Mais de 3 SM até 5 SM	30	27	32	30	40	11	15
Renda Familiar	Mais de 5 SM até 10 SM	38	25	31	43	49	13	17
	Mais de 10 SM	56	27	22	48	60	13	13
	Não tem renda	8	25	29	16	9	8	12
	Não sabe	17	15	23	20	14	6	8
	Não respondeu	19	19	16	22	27	9	8
	A	52	23	24	41	61	12	19
Classe social	B	34	26	33	32	42	13	15
	C	24	21	28	29	20	9	9
	DE	17	15	19	18	5	5	5
Condição de atividade	PEA	30	23	30	32	30	12	11
	Não PEA	20	19	21	20	14	5	8

Fonte: CGI (2017)

Tabela 4 - Usuários de internet, por atividades de interação com autoridades públicas.

Percentual (%)		Procurou informações oferecidas por sites de governo	Realizou algum serviço público como, por exemplo, emitir documentos pela Internet, preencher e enviar formulários on-line, ou pagar taxas e impostos pela Internet	Não utilizou a Internet para realizar atividades de interação com autoridades públicas
TOTAL		26	25	63
Área	Urbana	27	27	62
	Rural	16	12	78
	Sudeste	29	29	59
Região	Nordeste	21	20	70
	Sul	25	23	66
	Norte	22	21	70
Sexo	Centro-Oeste	29	29	58
	Masculino	27	29	60
	Feminino	25	22	66
Grau de instrução	Analfabeto / Educação infantil	12	5	86
	Fundamental	9	6	87
	Médio	26	25	62
Faixa etária	Superior	52	55	29
	De 10 a 15 anos	8	4	90
	De 16 a 24 anos	26	25	62
	De 25 a 34 anos	34	34	53
	De 35 a 44 anos	31	30	55
	De 45 a 59 anos	26	26	64
	De 60 anos ou mais	18	18	73
Renda Familiar	Até 1 SM	14	9	81
	Mais de 1 SM até 2 SM	23	20	69
	Mais de 2 SM até 3 SM	27	26	62
	Mais de 3 SM até 5 SM	33	34	51
	Mais de 5 SM até 10 SM	40	47	41
	Mais de 10 SM	54	60	30
	Não tem renda	12	11	82
Classe social	Não sabe	20	24	68
	Não respondeu	27	25	63
	A	43	55	38
Condição de atividade	B	38	40	46
	C	23	21	68
	DE	12	9	83
Condição de atividade	PEA	32	32	55
	Não PEA	16	12	78

Fonte: CGI (2017)

Por fim, encontra-se o Tabela 5 que apresenta, dentre os usuários que realizaram algum tipo de contato com o governo através da de internet, quais foram os serviços consumidos, interações realizadas. Os resultados são extremamente baixos e independente da área urbana ou rural, região do país, faixa etária e renda familiar, nenhum dos índices alcança os 30% de uso. O maior índice de uso se encontra no tópico “Participou de votações ou enquetes em sites de governo”, em que os usuários com renda acima de 10 salários mínimos atingem 27% de participação.

Tabela 5 - Usuários de internet, por forma de contato com o governo

Percentual (%)	Entrou em contato por e-mail	Entrou em contato pelo site, formulário eletrônico ou bate-papo	Entrou em contato por perfil oficial em rede social	Escreveu em fóruns ou consultas públicas de sites de governo	Participou de votações ou enquetes em sites de governo
TOTAL	6	6	7	5	7
Área	Urbana	7	7	7	7
	Rural	2	4	5	2
Região	Sudeste	7	7	6	7
	Nordeste	5	6	8	4
	Sul	5	4	6	3
	Norte	5	7	8	4
Sexo	Centro-Oeste	12	6	10	9
	Masculino	8	7	8	6
	Feminino	5	6	6	4
Grau de instrução	Analfabeto / Educação infantil	3	1	4	1
	Fundamental	2	2	4	2
	Médio	5	6	7	5
	Superior	13	11	9	8
Faixa etária	De 10 a 15 anos	-	-	-	-
	De 16 a 24 anos	5	7	8	5
	De 25 a 34 anos	8	8	9	6
	De 35 a 44 anos	5	5	5	5
	De 45 a 59 anos	5	6	6	4
	De 60 anos ou mais	7	3	4	3
	Até 1 SM	3	5	7	3
	Mais de 1 SM até 2 SM	6	6	8	5
Renda Familiar	Mais de 2 SM até 3 SM	5	5	5	5
	Mais de 3 SM até 5 SM	7	8	7	4
	Mais de 5 SM até 10 SM	12	11	7	6
	Mais de 10 SM	18	13	13	17
	Não tem renda	0	0	4	1
Classe social	Não sabe	4	5	6	2
	Não respondeu	3	4	5	3
	A	16	13	13	15
	B	10	9	7	6
	C	5	5	7	4
Condição de atividade	DE	2	4	5	3
	PEA	7	7	7	5
	Não PEA	3	4	6	3

Fonte: CGI (2017)

Feitas as análises no cenário brasileiro de acesso à internet, na próxima seção serão apresentados os modelos de gestão digital.

2.9 MODELOS DE GESTÃO DIGITAL

Com base na discussão feita até aqui, são propostas a caracterização de quatro modelos de gestão a partir do impacto do uso das TIC na Administração Pública. É importante ressaltar que existe uma ampla discussão sustentada sobre a gestão pública no universo que se considera *offline*, ou seja, fora da internet. Neste trabalho, pretende-se ampliar a discussão sobre gestão pública no universo *online*, ou seja, inserido na internet, no digital. Argumenta-se que o encontro da tecnologia com a democracia nas suas diferentes formas de apropriação, permitem identificar quatro tipos de gestão digital: a Gestão Sociodigital; a Gestão Burocrática Digital, a Nova democracia de Público e o Gerencialismo Digital. O argumento é que as formas de m-gov contribuem mais ou menos para a emergência e consolidação dos quatro modelos de gestão digital.

O primeiro modelo, gestão sociodigital, associa-se à busca pela gestão social e democrática. Ele pode ser considerado como o tipo ideal dentro do mapa da gestão digital. Este tipo ideal está ancorado no pensamento Weberiano que afirma que “o sociólogo trabalha com uma elaboração limite, essencial para o estudo sociológico, que chama de tipos puros ou ideais, vazios de realidade ou estranhos ao mundo, ou seja; abstratos, conceituais.” (QUINTANEIRO, 2003, p. 115). Desta forma, não se espera que os aplicativos deste estudo alcancem este modelo, mas sim, estejam próximos ou direcionados a ele, visto que o mesmo é um ponto conceitual.

Este núcleo se caracteriza pelos mais altos índices de participação e representação promovido pelo aplicativo. Os aplicativos que alcançarem este núcleo, devem ser capazes de oferecer ao usuário boa acessibilidade, garantindo um software compatível com ambos sistemas operacionais (Android e iOS), programados para ocupar pouco espaço em disco no celular, bem como capaz de oferecer a oportunidade de participação do cidadão com a abertura de demandas, fiscalização, *accountability*, poder de voto e comunicação entre representante e representado. Também pode-se compreender que os aplicativos que alcançarem o núcleo de gestão sociodigital irão oferecer ganhos exponenciais na aproximação entre representante e representado, além de apresentar novas ferramentas que motivam a interação, a participação e talvez até uma provocação pelo maior interesse nos assuntos políticos. Desta forma, a gestão

sociodigital se encontra bastante próxima de um cenário favorável de participação social e até de ampliação do debate democrático.

O segundo modelo, gestão burocrática digital, por sua vez, se associa ao modelo burocrático, porém neste caso, dentro de um aplicativo. Tem como característica fatores opostos ao modelo sociodigital: se caracteriza pelos menores índices de participação e representação promovido pelo aplicativo. De maneira clara, a gestão burocrática digital é o cenário mais distante para a gestão digital, pois o aplicativo ideal para este núcleo deve ter como resultado os índices 0 em participação e 0 em representação. Por outro lado, os aplicativos que compõem este núcleo, podem oferecer baixa acessibilidade, não necessariamente tendo sua programação compatível com ambos sistemas operacionais (Android e iOS) e ainda podem ocupar muito espaço em disco no celular, o que por muitas vezes torna o aplicativo pouco acessível ao indivíduo. Por fim, oferece pouca oportunidade de participação, abertura de demanda e poder de voto.

O terceiro modelo, nova democracia de público, associa-se ao conceito proposto por Manin (1995), porém em uma leitura digital maximizada. Encontra-se acima do modelo burocrático digital, oferecendo maior capacidade de representação, por outro lado, apresenta um baixo índice de participação. Destaca-se uma alta capacidade de *accountability* e comunicação entre representante e representado, porém, os aplicativos presentes neste núcleo apresentam pouca acessibilidade, bem como baixo poder de participação do cidadão.

O quarto e último modelo, gerencialismo digital, caracteriza-se primeiramente pela descentralização da participação do cidadão. Também se destaca pelo distanciamento dos fatores de representação que por sua vez, faz com que este núcleo tenha proximidade dos conceitos de participação. O modelo é composto por aplicativos capazes de oferecer ao usuário boa acessibilidade, com softwares compatíveis com Android e iOS, programados para ocupar pouco espaço em disco no celular, bem como capaz de oferecer a oportunidade de participação do cidadão com a abertura de demandas, porém, não possui canais de comunicação entre representante e representado. Neste caso, a participação abre-se do cidadão cliente, pronto a demandar serviços do Estado.

Propõe-se então, que estes modelos sejam classificados de acordo com duas dimensões: participação e representação, sendo que a primeira franquia o acesso do cidadão à gestão pública, enquanto a segunda favorece uma ação ativa do cidadão no controle nos atos da administração pública (*accountability*). Argumenta-se que empiricamente as ferramentas de *m-gov* se distinguem nos graus que realizam tais dimensões para constituir a gestão digital.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa pode ser classificada quanto a abordagem como qualitativa-comparativa. Apoiou-se em Serge Paugam e Cécile Van de Velde (2010), para a delimitação do conceito sobre o raciocínio comparatista em que segundo o autor, a postura comparatista provoca o pesquisador a mergulhar na interpretação dos dados, tendo em consideração as representações sociais e culturais envolvidas na informação tomada. O autor ainda faz o alerta sobre a condição das falsas compreensões que o pesquisador pode enfrentar, portanto é importante se ater aos meios metodológicos e a postura científica para que se possa evitar estes erros.

A pesquisa se classifica como comparativa, pois se propõe a identificar e explicar problemas reais da sociedade, neste caso, em relação ao aperfeiçoamento da gestão pública através do uso das TIC. Para Michel (2009) a pesquisa com fins descritivos muito se assemelha ao ponto qualitativo presente em sua abordagem, pois a mesma realiza processos muito próximos como levantar, interpretar e discutir fatos e situações presentes na vida da sociedade. Gil (2000) também completa que esta tipologia de pesquisa tem a capacidade de descrever características de um determinado povo ou fenômeno, além do estabelecimento entre variáveis.

É importante destacar que para a realização do cadastro em cada um dos aplicativos estudados, foi criado um endereço de e-mail que posteriormente será utilizado na intervenção local que será proposta com o nome de Fala Varginha. Desta forma, o e-mail criado tem o seguinte endereço: talkvga@gmail.com. O servidor *Google* foi escolhido por possuir maior capacidade de armazenamento, além de ser um dos mais utilizados atualmente. Foi então realizado entre os dias 08/11/2018 e 12/11/2018 os cadastros nos seguintes aplicativos: Colab, Meu Deputado, Meu Vereador, MG APP, Monitora Brasil, Mudamos+, Nosso Mandato e Poder do Voto.

Na Tabela 6 a seguir, apresenta-se o resumo sobre os aplicativos pesquisados para melhor compreensão dos dados.

Tabela 6 - Descrição dos aplicativos

APLICATIVO	BREVE DESCRIÇÃO	INSTALAÇÕES	NOTA DOS USUÁRIOS	NOTA MÉDIA DOS USUÁRIOS	MÉDIA INSTALAÇÕES
Colab	Rede social aberta para todas as cidades do Brasil, capaz de aproximar o cidadão do poder público.	+ 100.000	3,5	0,8	1
Meu Deputado	Permite o acesso a informações referentes a presenças em sessões, despesas e votos dos deputados federais.	+ 10.000	4,2	0,9	0,1
Meu Vereador	Permite participar da votação na câmara, notificação de problemas em Belo Horizonte, agendamento de reunião, sugestão de projeto de lei, participação no orçamento anual e transparência nos gastos do gabinete parlamentar.	+ 5.000	4	0,9	0,05
MG App	Permite aproximar o Estado de MG e os cidadãos. É possível acessar os serviços estatais (Copasa, Cemig, Voe MG, Detran MG e serviços de saúde). Para servidores públicos é possível realizar a consulta de contracheque.	+ 100.000	4,1	0,9	1
Monitora Brasil	Permite a pesquisa e monitoramento de Deputados Federais e Senadores.	+ 100.000	4,3	1	1
Mudamos+	Permite a assinatura de projetos de lei de iniciativa popular, pelo celular.	+ 100.000	4,4	1	1
Nosso Mandato	Permite participar da votação na câmara (ou assembleia), notificação de problemas na cidade, agendamento de reunião, sugestão de projeto de lei, participação no orçamento anual e transparência nos gastos do gabinete parlamentar.	+ 1.000	4,3	1	0,01
Poder do Voto	Permite acompanhamento dos projetos de lei que estão sendo discutidos no Congresso Nacional, interação e fiscalização dos representantes.	+ 5.000	3,8	0,8	0,05

Fonte: Google Play (2019) – Adaptado pelo autor

Já com os aplicativos baixados e testados no *smartphone*, modelo Iphone 6S (A1688) o próximo passo foi problematizar qual o poder das TIC para impactar a gestão pública democrática. Ainda sob o prisma dado por Paugam e Velde (2010) a visão comparativa entre os aplicativos pesquisados e suas respectivas posições no mapa da gestão digital são ainda a visão do pesquisador, que por estar inserido em um determinado meio, também sofre influências que, mesmo estando suspensas durante a pesquisa, podem ser discordadas se analisadas em outras regiões do Brasil, por outros pesquisadores. Por exemplo: enquanto alguns pesquisadores podem compreender as TIC como uma ferramenta de aproximação, outros pesquisadores podem identificar que as TIC isolam os indivíduos em suas próprias realidades, ou que não seria possível sua utilização enquanto toda a sociedade não tiver acesso à internet, ou ainda não ser viável sua utilização visto que existem outras preocupações potencialmente mais urgentes. Estas características devem ser respeitadas sob a ótica comparatista de Paugam e Velde (2010).

A rigor, os caminhos da pesquisa qualitativa-comparativa passam por critérios ou escalas passíveis de comparação, ou segundo Paugam e Velde (2010, p. 365), “unidades comparativas”. Por este motivo busca-se o “equilíbrio desejado entre a precisão e a generalidade”. O caminho guiado por Paugam e Velde (2010) ainda se ancora em Vigour (2005, p. 142) que destaca: “o pesquisador comparatista deve permitir-se a uma margem de maleabilidade na operacionalização de seu dispositivo metodológico, a fim de preservar a possibilidade de ajustar a escolha dos casos estudados em função da evolução da pesquisa”.

Com o objetivo de organizar a busca e identificar similaridades entre os propósitos de cada aplicativo, foi criada uma categorização para agrupar os interesses e melhor avaliar o potencial de aperfeiçoar a gestão pública através das TIC mediando a participação e até poder de voto, ferramentas de fiscalização e monitoramento e histórico do candidato. Estas categorias têm relação com os modelos de Hiller e Bélanger (2001) e traduzem os seguintes pontos: Governo com os indivíduos como parte do processo político e nível de tecnologia; Comunicação em duas vias, e Participação.

Desta forma, foi realizada a análise dos mesmos observando a sua potencialidade em relação às variáveis:

- a) Acessibilidade do aplicativo,
- b) Identificação do usuário,
- c) Gestão social,

- d) *Accountability*,
- e) Comunicação entre representante e representado,
- f) Ludificação.

Considerando estas seis variáveis, foram construídas duas dimensões constitutivas do chamado mapa da Gestão Digital. A estratégia consistiu em pensar o impacto dos aplicativos para a gestão pública a partir da combinação das dimensões: participação e representação.

A dimensão participação considera a capacidade do indivíduo de estar ativamente integrado ao ambiente tecnológico e democrático, tendo como ferramenta os aplicativos listados, além da possibilidade de se conectar com o representante eleito e/ou com o governo. Assim, a dimensão participação varia entre grau máximo de participação e grau mínimo de participação. A segunda dimensão, representação atenta-se para a capacidade do indivíduo de fiscalizar, monitorar, dialogar e propor ações junto ao poder público e seus representantes. Esta varia entre grau máximo de representação e grau mínimo de representação.

Entende-se que o ponto no mapa da gestão digital correspondente ao encontro entre o grau máximo das duas dimensões, isto é, aplicativos que possibilitam maior participação e melhor representatividade auxiliam na consolidação de uma Gestão Sociodigital. Da mesma forma, o ponto no mapa da gestão digital correspondente ao grau máximo da dimensão representação e grau mínimo da dimensão participação, isto é, aplicativos que oferecem melhor representatividade, porém sem oferecer participação são caracterizados como Nova Democracia de Público. Já o ponto no mapa da gestão digital que corresponde ao grau máximo de participação e grau mínimo de representatividade, ou seja, aplicativos que oferecem melhor participação se enquadram como Gerencialismo Digital. Por fim, entende-se que o ponto no mapa da gestão digital correspondente ao encontro entre o grau mínimo das duas dimensões, portanto, aplicativos que não possibilitam participação e representatividade, são enquadrados como Gestão Burocrática Digital.

É importante destacar que segundo Babbie (1999) a criação de um índice, aquele que não condiciona grau de importância superior ou inferior a cada um dos critérios apontados, pode ser categorizado, elegendo uma codificação binária, sendo o número 1 para o apontamento de existência e o número 0 para o apontamento de ausência. Ainda diante do raciocínio de Babbie (1999), foi criado um índice multivariado que correlaciona a existência ou não dos fatores presentes nos aplicativos estudados e valida sua aparição. Desta forma optou-se pela delimitação de uma nota mínima para balizamento do índice e então, foram estabelecidos

décimos a cada categoria que apresentasse graus de superioridade. A seguir serão descritas as variáveis que foram observadas para mensurar as duas dimensões apresentadas.

3.1 ACESSIBILIDADE DO APLICATIVO

Todos os aplicativos pesquisados encontram-se disponíveis nas duas principais plataformas para *download* de aplicativos da internet, *Google Play* e *AppStore*. Esta disponibilidade indica que todos eles estão acessíveis ao indivíduo, mas certamente não garante que serão acessados, adquiridos, ou “baixados” para uso no celular. Outro aspecto que vai além da disponibilidade em plataformas, mas merece uma citação nesta pesquisa é o tamanho dos aplicativos, ou seja, o espaço que cada uma das ferramentas ocupa no disco de memória do celular. Esta variável de disponibilidade torna-se importante por tratar de um fator facilitador do processo de inclusão. Silveira (2003) argumenta que a sociedade tem se tornado cada vez mais tecnodependente e que qualquer esforço para conectar as pessoas à tecnologia faz parte de um processo favorável a inclusão digital. Assim, a Acessibilidade do aplicativo foi mensurada através da adição de um índice capaz de equilibrar a nota de cada um dos aplicativos. Para que isso fosse possível, foram delimitados os números máximos de cada aplicativo, e então divididos por eles mesmos, encontrando assim o índice 1. Desta forma, em relação ao Número de *Downloads* foram coletados os dados fornecidos pela plataforma *Google Play* e *AppStore* e então divididos pelo maior índice entre todos, no caso, 100.000 foi o número máximo de *downloads*. Assim, os aplicativos que possuem nota 1, tem 100.000 *downloads*. Em seguida, na variável Nota dos Usuários, os resultados foram também divididos pela maior nota, no caso, a nota 4,4. Para a variável “Tamanho do App” os resultados foram normalizados considerando 0 para a versão mais atual e adicionando 1 a cada versão anterior, o que demonstra maior acessibilidade. Já para as variáveis “Compatibilidade com sistema operacional – Android e iOS”, os resultados foram normalizados considerando 1 dividido pelo valor total em MB, o que demonstra maior acessibilidade.

3.2 IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO

Os aplicativos pesquisados solicitam a identificação do usuário para validar o seu acesso, bem como para garantir a veracidade de uma possível solicitação, voto ou participação deste indivíduo. Dentre os dados solicitados estão: permissão de acesso à localização do usuário, acesso à câmera e/ou fotos, endereço de e-mail, número de CPF, endereço com CEP, escolaridade, data de nascimento e título de eleitor. É importante destacar que os itens descritos acima são comumente solicitados em aplicativos para celular em geral, não apenas aplicativos voltados à participação na administração pública. Compreende-se então que estes dados tentam garantir a segurança dos usuários, bem como da própria plataforma. Assim, foram levantados em cada um dos aplicativos a real necessidade deste preenchimento, visto que alguns usuários da internet preferem por muitas vezes se manterem anônimos, como se pode identificar nos estudos de Abreu e Nicolau (2014) que o anonimato é um anseio natural do ser humano para preservar dados que não se deseja compartilhar, principalmente em uma rede interligada como a internet. Sendo assim, no caso de um voto, ou uma decisão que envolva a sociedade, o anonimato não seria uma variável aceitável, já que assim, seria possível efetuar votos recorrentes, potencialmente prejudiciais a um resultado verdadeiramente justo e democrático. As variáveis que compõem a Identificação do Usuário foram mensuradas estabelecendo nota 0 para a ausência ou não necessidade do preenchimento do dado e nota 1 para a presença ou necessidade do preenchimento do dado.

3.3 GESTÃO SOCIAL

Os aplicativos pesquisados foram avaliados dentro de 4 sub variáveis, que agregadas alcançam a gestão social. São elas: participação do cidadão, capacidade de abertura de demanda coletiva, poder de voto e aproximação governo x cidadão. Os itens que compõem a variável gestão social remetem a possibilidades que o cidadão possui de empreender mobilizações e participações diretas no cenário democrático. Em detalhes: participação do cidadão, em que de alguma forma, seja através de mensagem direta ao representante ou participação de fórum dentro do aplicativo, o cidadão possa estar em contato direto com seu representante eleito. Demanda coletiva, em que o usuário poderia participar de alguma abertura de petição pública (sugerindo a demanda, ou apenas participando dela como assinante). Poder de voto, em que o usuário de fato poderia participar com seu voto a favor ou contra alguma pauta em questão e

aproximação governo e cidadão, em que o usuário poderia se aproximar do governo não apenas em suas decisões, mas em seu cotidiano, tendo acesso a informações governamentais de forma transparente e efetiva. As variáveis que compõem a Gestão Social foram mensuradas estabelecendo nota 0 para a ausência do item no aplicativo e nota 1 para a presença do item no aplicativo.

3.4 ACCOUNTABILITY

No caso da *accountability* os aplicativos pesquisados foram avaliados dentro de 3 sub variáveis, são elas: fiscalização e monitoramento, transparência nos atos, eficiência governamental. Estes pontos fazem menção a capacidade que os aplicativos podem oferecer em relação à transparência e fiscalização dos representantes eleitos. Como já citado anteriormente neste estudo, o conceito de *accountability* se dá como ferramenta de transparência na prestação de contas dos atos governamentais para com a sociedade. Desta forma, o cidadão, como é de seu direito, pode fiscalizar de maneira simples todas as atividades financeiras, votos, emenda parlamentares, presença em sessões e até em alguns casos, os bens declarados de seus representantes. Além de um direito do cidadão é também um dever todo ator público manter a sociedade informada de seus atos. Para esta avaliação, foram elencadas 3 categorias capazes de ilustrar o potencial de *accountability* dos aplicativos. São eles: capacidade de fiscalização e monitoramento, que apresenta ao usuário todos os atos que seu representante eleito realiza durante o mandato. Transparência nos atos, que apresenta os gastos de gabinete, número de assessores, viagens e até combustível gasto em carros oficiais. E por último, eficiência governamental, que apresenta ao usuário o potencial de verificação de eficiência parlamentar, como a efetividade dos projetos apresentados, participação em comissões e presença nas sessões, além de prestação de serviços públicos: como consulta e emissão de faturas, consulta de certidões e outros serviços. A pontuação das variáveis *Accountability* foi mensurada estabelecendo nota 0 para a ausência da funcionalidade no aplicativo e nota 1 para a presença da funcionalidade no aplicativo.

3.5 COMUNICAÇÃO ENTRE REPRESENTANTE E REPRESENTADO

A variável Comunicação entre representante e representado é composta pelos seguintes tópicos: poder de diálogo, abertura de demandas, fórum para debate, proposta de soluções/

sugestão de projeto. Os tópicos que compõem a categoria Comunicação entre representante e representado prezam pelo potencial dos aplicativos em oferecer conexão e comunicação entre o cidadão, usuário da ferramenta e o representante eleito. Em detalhes: poder de diálogo, que permite ao usuário enviar mensagens diretamente ao seu representante, mesmo que seja recebido por sua equipe de assessores, porém com endereçamento ao eleito e por sua vez respondido. Abertura de demandas, que permite ao usuário abrir uma demanda que necessite de solução pública, em que seu representante possa trabalhar como um interlocutor para acelerar a resolução da mesma, ou até mesmo agendar uma reunião com seu representante. Fórum para debate em que o usuário possa compartilhar seu ponto de vista acerca de um assunto em questão e por último Proposta de soluções/sugestão de projeto, que permite ao usuário apresentar alguma ideia em diversos contextos, como educação, obras, saneamento, saúde, transportes, entre outros. A pontuação das variáveis Comunicação entre representante e representado foi mensurada estabelecendo nota 0 para a ausência da funcionalidade no aplicativo e nota 1 para a presença da funcionalidade no aplicativo.

3.6 LUDIFICAÇÃO

O tópico que compõe a categoria ludificação é bastante direto ao seu propósito: os aplicativos em questão apresentam ações lúdicas / jogos para aproximar o cidadão representado, fazendo com que ele possa se interessar pela ferramenta através de desafios, quizz e outras formas lúdicas de envolvimento? É importante definir o que é ludificação. Segundo Werbach (2015), ludificação é a utilização de elementos de *game design* como forma de incentivar e motivar indivíduos a alcançarem um determinado objetivo. Por sua vez, *Game design* é o processo de planejar o conteúdo e as regras de um jogo. A análise do potencial de ludificação se propõe a avaliar como ou quanto um aplicativo voltado ao ambiente político-governamental pode ser atrativo, divertido ou até recreativo a fim de atrair o cidadão para se tornar seu usuário. A pontuação da variável Ludificação foi mensurada estabelecendo nota 0 para a ausência da funcionalidade no aplicativo e nota 1 para a presença da funcionalidade no aplicativo.

Por fim, foi estabelecido normalização de todas as variáveis através da seguinte fórmula $(\frac{x-min}{max-min}, 100)$, sendo x o índice em questão de cada variável, min a nota mínima de cada variável e max a nota máxima de cada variável.

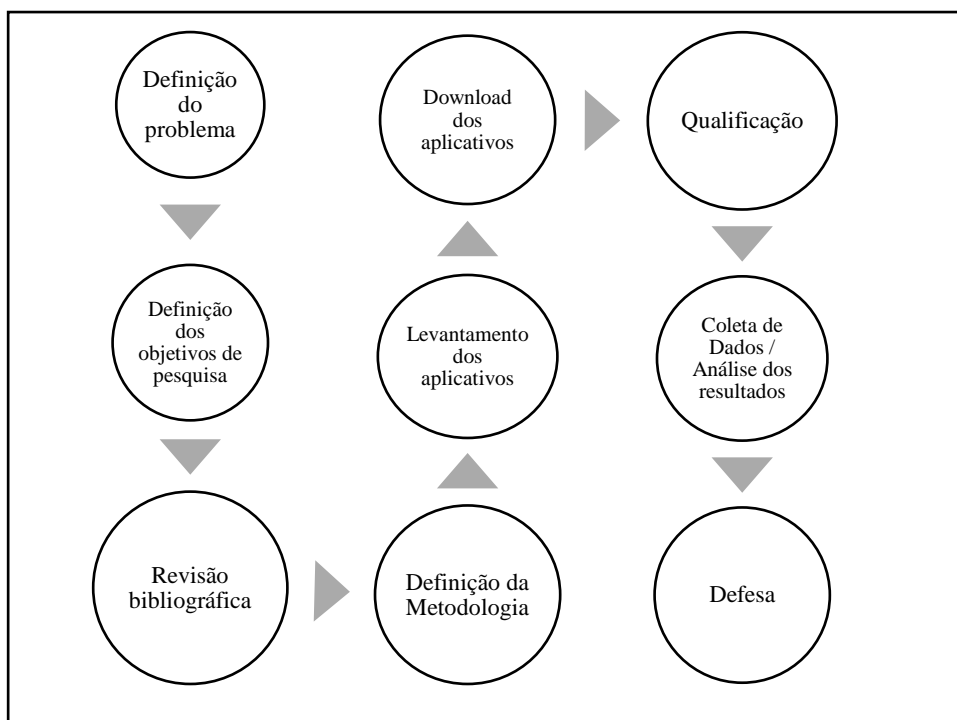
A partir da definição destas variáveis, na próxima seção os aplicativos serão comparados e serão realizadas as análises dos mesmos observando as suas funcionalidades. Tendo em vista

este objetivo, foram agrupadas as variáveis listadas em duas dimensões para construção dos índices: participação e representação.

Na primeira considerou-se o fato de que tais variáveis permitem que o indivíduo participe do processo de gestão através de um aplicativo.

Na segunda destacou-se o fato do cidadão ter ferramentas no aplicativo que favorecerão o controle da administração pública. Para ilustrar o todo o processo metodológico, foi criado um diagrama que exemplifica todas as fases percorridas no projeto.

Figura 2 - Diagrama com metodologia de pesquisa



Fonte: Próprio autor (2019).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção são apresentadas as análises e resultados obtidos após a descrição dos aplicativos. Os aplicativos serão comparados utilizando as dimensões participação e representação. Em seguida propõe-se a criação de um mapa da gestão digital, que delimita a posição dos aplicativos em quatro núcleos: gestão sociodigital, gestão burocrática digital, nova democracia de público e gerencialismo digital.

A pesquisa foi realizada no período de outubro de 2018 a junho de 2019, a partir do estudo de aplicativos que potencialmente possuem alinhamento com o objetivo proposto. Estes aplicativos aparentemente oferecem uma possibilidade de conectar o poder público e a sociedade. É importante compreender que as ferramentas buscadas (aplicativos) estão presentes no cenário do e-governo, mais especificamente no m-gov, ou seja, através do celular conectado à internet, como já destacado.

Estes foram buscados na internet, com direcionamento a aplicativos disponíveis no Brasil que tivessem relação com o tema proposto. A pesquisa foi realizada mais especificamente nas plataformas *Google Play* (também nomeada de *PlayStore*) que oferece aplicativos para o sistema operacional Android e *App Store*, que oferece aplicativos para o sistema operacional iOS, a partir das seguintes palavras-chaves: democracia; governo; e-governo; *mobile-govern*; *m-govern*; Estado; política; políticos; mandato; eleição; voto; votação; presidente; governador; senador; deputado; prefeito e vereador.

Após as pesquisas, os aplicativos foram escolhidos tendo como critério a capacidade que cada ferramenta possui de impactar a gestão pública no Brasil. Além disso, foi realizada a verificação se o mesmo estava ativo, disponível, com instalações (*downloads*) realizadas e avaliações feitas por parte dos usuários. Foram identificados os seguintes aplicativos: Colab; Meu Deputado; Meu Vereador; MG App; Monitora Brasil; Mudamos+; Nosso Mandato; Poder do Voto.

Para uma melhor compreensão sobre o propósito de utilização de cada aplicativo, será feito um detalhamento descritivo de uso, que irá abordar suas funcionalidades, capacidades e limitações.

4.1 APLICATIVOS: FUNCIONALIDADES, CAPACIDADES E LIMITAÇÕES

4.1.1 Colab

O aplicativo Colab foi desenvolvido pela Colab S.A, uma organização fundada por Gustavo Maia em 2013. O objetivo público da ferramenta é: cidadãos colaborando com a cidade. Já os objetivos particulares da organização criadora do aplicativo não foram encontrados. Segundo os idealizadores, a tecnologia e metodologia do Colab foi desenvolvida em conjunto com mais de 2.000 servidores públicos ao longo dos últimos 5 anos. Este aprendizado está voltado para uma nova forma de gerir e enxergar as cidades, tanto para o cidadão quanto para os governos. A promessa do aplicativo Colab, é ajudar o cidadão a identificar situações do seu dia-a-dia que necessitam de soluções no âmbito de seu município.

Atualmente o Colab possui mais de 200.000 cidadãos cadastrados segundo seus desenvolvedores e mais de 15 prefeituras ativas utilizando a ferramenta para se comunicar com o cidadão de maneira paga. O custo da plataforma varia entre R\$ 0,40 e R\$ 1,50 por habitante para a prefeitura. Esta variação se dá de acordo com o porte da cidade. O aplicativo propõe que o indivíduo por exemplo, tire uma foto de um problema em sua cidade, publique na plataforma e receba uma resposta diretamente da prefeitura em que está localizada. Sendo assim, o aplicativo supõe que todas as prefeituras estarão conectadas e disponíveis para responder demandas dentro da própria plataforma. O Colab convida o cidadão a fazer parte desta “rede” que até o momento da realização deste estudo, já publicaram mais de 400 mil postagens no aplicativo buscando soluções junto ao poder público, especificamente as prefeituras.

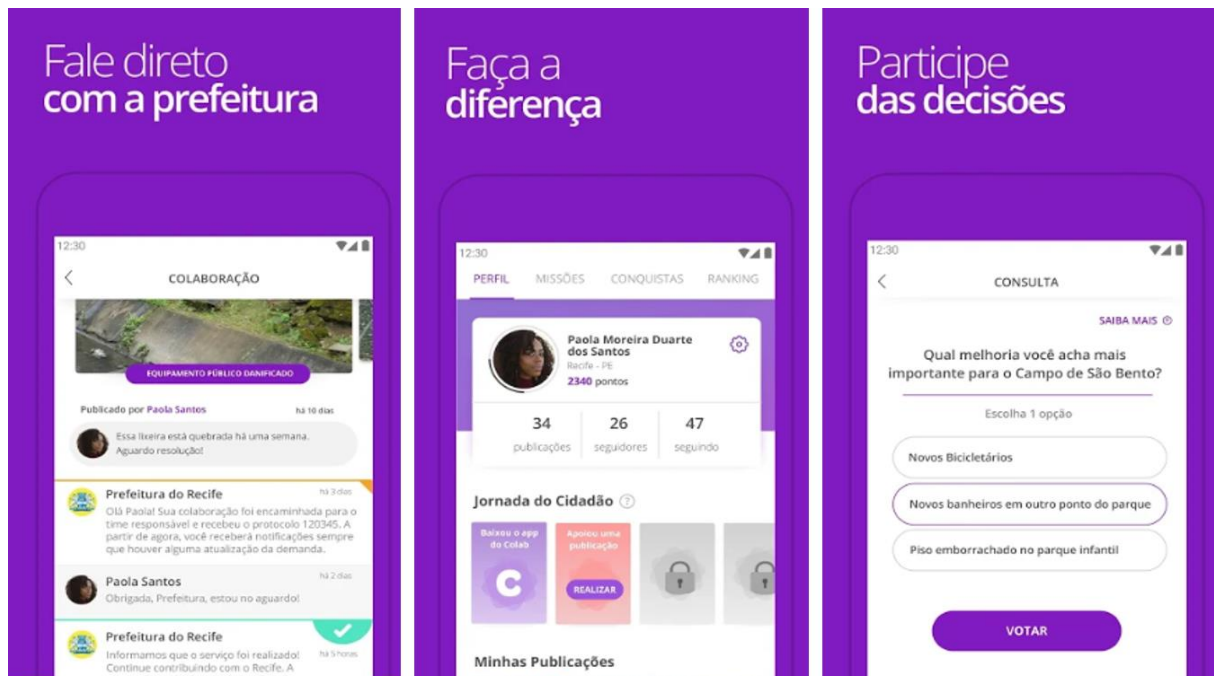
O Colab, que é uma abreviação de Colaborar ou Colaboração, indica ao usuário em sua própria descrição: “Viu uma lixeira quebrada na rua? Passou por uma árvore precisando de poda? Percebeu que tem lixo acumulado na sua esquina? Tire uma foto, adicione os detalhes na descrição e publique! A Prefeitura pode receber sua demanda e responder diretamente pelo aplicativo! ” Durante o período de uso, foi possível identificar diversas demandas abertas, porém nem todas respondidas. O que pode caracterizar um distanciamento da prefeitura ou poder público de maneira geral, por não contar com um servidor para dar gestão a aquilo que o aplicativo propõe: cidadãos colaborando com a cidade.

O Colab também oferece a possibilidade do cidadão avaliar os serviços, dar sugestões e participar de consultas públicas. Ainda com as aspas da própria descrição do aplicativo: “escolha a banda que tocará na festa de fim de ano, ou onde passarão as novas faixas de ônibus da sua cidade, tudo direto do seu celular, de onde você estiver. ” É importante ressaltar que

todas as informações publicadas no Colab ficam disponíveis para todos os usuários, de forma aberta e transparente. Com exceção dos dados cadastrais do usuário.

Um dos pontos que mais se destaca no aplicativo Colab, é a chamada ludificação. O Colab oferece ao usuário um jogo que dá pontos de acordo com cada missão cumprida na cidade. Com o nome de Jornada do Cidadão, o Colab estimula o cidadão através de pontos e ranking, para que sejam realizadas tarefas como doação de sangue, identificação de pontos de dengue, entre outros. O Colab pode ser acessado também através de um website.

Figura 3 - Telas Aplicativo Colab



Fonte: Google Play (2019) – Adaptado pelo autor

4.1.2 Meu Deputado

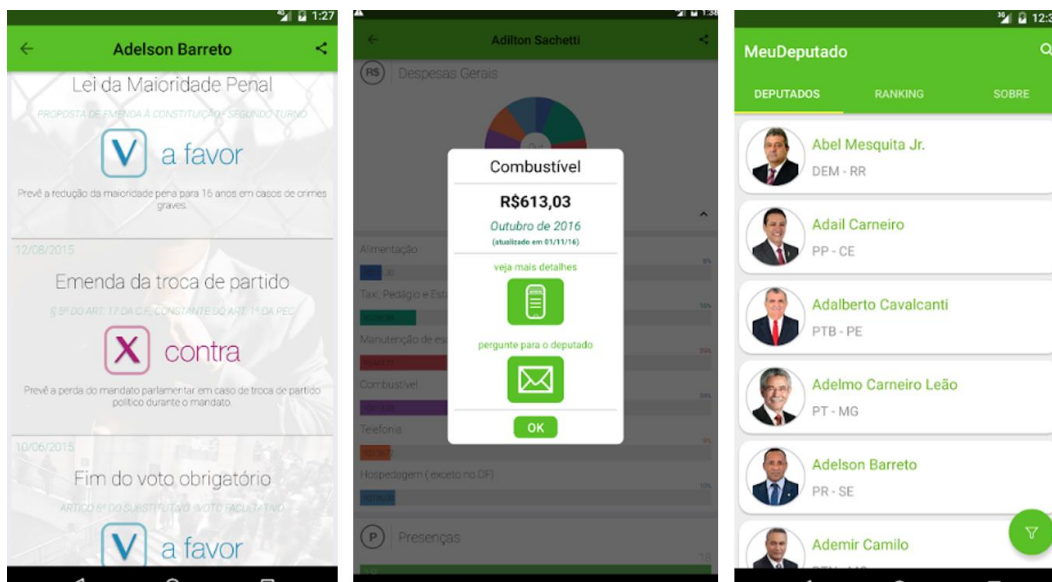
O aplicativo Meu Deputado foi desenvolvido por Gianfranco Meneguz, um aluno de Sistemas para Internet do Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS) em 2016. Gianfranco, ao lado de outros desenvolvedores, criaram a ferramenta após serem incitados a desenvolver um aplicativo que compreendesse uma problemática da sociedade. A política, então, foi o

caminho escolhido. O app permite que o usuário acesse as notas fiscais referentes aos seus gastos.

O objetivo público da ferramenta é oferecer informação para que o povo brasileiro possa mudar o País. Já os objetivos particulares da organização criadora do aplicativo não foram encontrados. Atualmente o Meu Deputado possui mais de 10.000 usuários segundo a *Play Store*.

O objetivo do aplicativo Meu Deputado é que o indivíduo possa acompanhar os deputados federais com apenas alguns toques. É possível ter acesso a informações referentes a presenças em sessões, despesas e votos em algumas leis. Também é possível acessar um ranking com filtros personalizados que permite a visualização dos maiores gastos mensais por categoria, estado, partido e mês/ano. Todas as informações disponibilizadas no aplicativo são públicas e atualizadas mensalmente pelo banco de dados da plataforma. A fonte de dados é o portal da Câmara dos Deputados. O Meu Deputado é um aplicativo bastante simples e intuitivo para uso, porém, não oferece grandes funcionalidades no contexto de aproximação, representação e participação.

Figura 4 - Telas aplicativo Meu Deputado



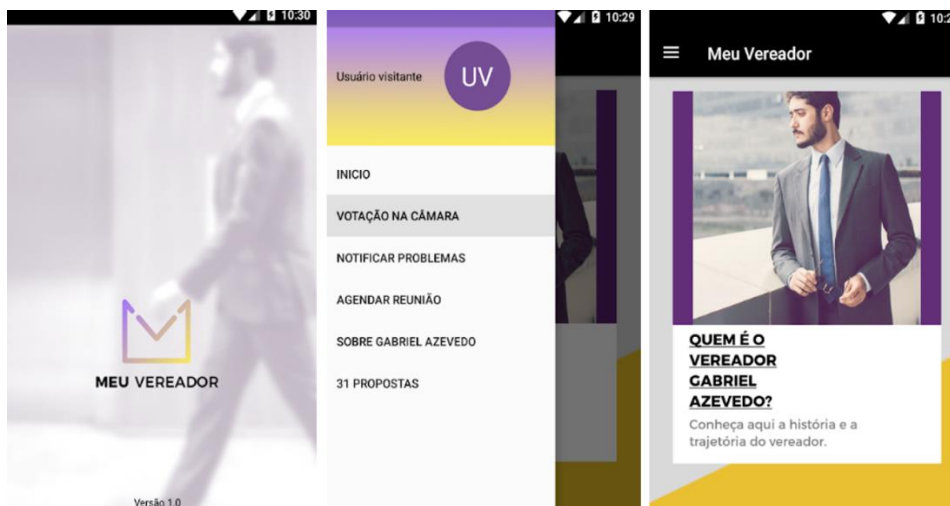
Fonte: Google Play (2019) – Adaptado pelo autor

4.1.3 Meu Vereador

Já o aplicativo Meu Vereador promete a aproximação do eleitor e seus representantes através da tecnologia. Porém o aplicativo tem a capacidade de aproximar apenas os eleitores de um único vereador: o responsável pela criação do aplicativo. O Meu Vereador é um App desenvolvido pelo Vereador Gabriel Azevedo, eleito em Belo Horizonte no pleito de 2016 com 10.185 votos, como uma de suas promessas de campanha. O aplicativo foi lançado em 2017 e atualmente conta com mais de 5.000 usuários. Trata-se de um aplicativo que permite ao indivíduo o poder de voto em todas as pautas da câmara municipal de Belo Horizonte através do link votação na câmara. O vereador expõe seu desejo de voto e cada usuário pode votar sim ou não naquele determinado projeto. Todos os votos são computados pelo aplicativo, porém apenas os votos dos eleitores do vereador Gabriel Azevedo são considerados no momento em que o representante vota na câmara. Cada indivíduo que se cadastrar como eleitor, deve comprovar a votação no vereador enviando o número de seu título de eleitor, além da seção e zona eleitoral onde vota. Desta forma, é feito um filtro que identifica se realmente aquele indivíduo é eleitor e então, considera-se todos os votos que o mesmo fizer no aplicativo. Além da capacidade de votação, o usuário também pode realizar a notificações de problemas em Belo Horizonte, agendamento de reuniões, verificação da transparência de gastos do vereador e também sugerir projetos.

Através das plataformas Play Store e AppStore é possível identificar quando o aplicativo foi lançado. Calcula-se que tenha sido em janeiro de 2017, quando o vereador assumiu o mandato na Câmara Municipal de Belo Horizonte. O aplicativo foi desenvolvido por Gabriel Azevedo.

Figura 5 - Telas aplicativo Meu Vereador



Fonte: Google Play (2019) – Adaptado pelo autor

4.1.4 MG App

O aplicativo MG App é foi desenvolvido a partir da parceria entre a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (Seplag) e a Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais (Prodemge). O objetivo da ferramenta é: facilitar a vida de quem precisa dos serviços da administração pública do Estado de Minas Gerais. Atualmente o MG App possui mais de 500.000 usuários segundo seus desenvolvedores.

Ainda segundo os desenvolvedores, o aplicativo foi construído com base em três pilares: serviços, informação e engajamento. As funcionalidades do MG App oferecem benefícios tanto para a sociedade, quanto ao próprio governo, gerando um aumento da participação popular nas decisões e nos projetos da administração pública e também agilizando o acesso a vários serviços públicos.

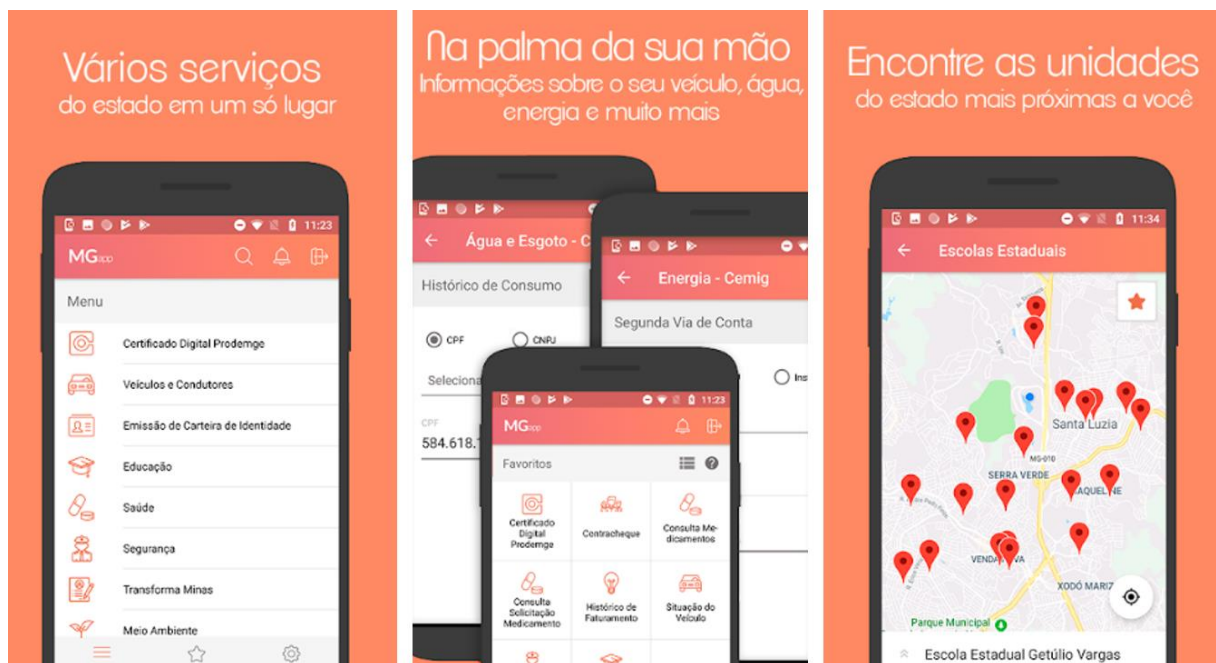
Funcionalidades:

- a) Água e esgoto – Copasa;
- b) Energia – Cemig;
- c) Veículos e condutores - Detran MG;
- d) Consulta e avaliação das unidades de atendimento do Estado (Escolas, Delegacias, Polícia Militar, Sine, UAI, Unidades de Saúde, Farmácias Regionais, Hemominas);
- e) Fale com o Governo;
- f) Servidor Estadual – Contracheque;
- g) IPVA MG;
- h) Consulta de medicamentos (fornecidos pelas farmácias regionais);
- i) Consulta de solicitação de medicamentos (fornecidos pelas farmácias regionais);
- j) Atestado de antecedentes da Polícia Civil;
- k) Consulta do tempo médio de espera das UAIs;
- l) Agendamento de serviços para UAIs, SINEs, Doação de Sangue - Hemominas e TER;

- m) Voe Minas Gerais - Compra de passagens para voos dentro do estado e realização de check-in;
- n) Segurança: Abertura de boletim de ocorrências para acidente de trânsito sem vítima. Abertura de boletim de ocorrências para perda de documentos e objetos;
- o) Consulta Estoque de Sangue (Hemominas);
- p) Abertura de ocorrências de Rodovias/Transportes;
- q) Consulta quadro de horário dos ônibus intermunicipal e RMBH.

Dentre os oito aplicativos que são pesquisados neste trabalho, o único que possui a iniciativa de desenvolvimento por parte do próprio poder público é o MG App. Através das plataformas Play Store e AppStore não é possível identificar quando o aplicativo foi lançado.

Figura 6 - Telas aplicativo MG App



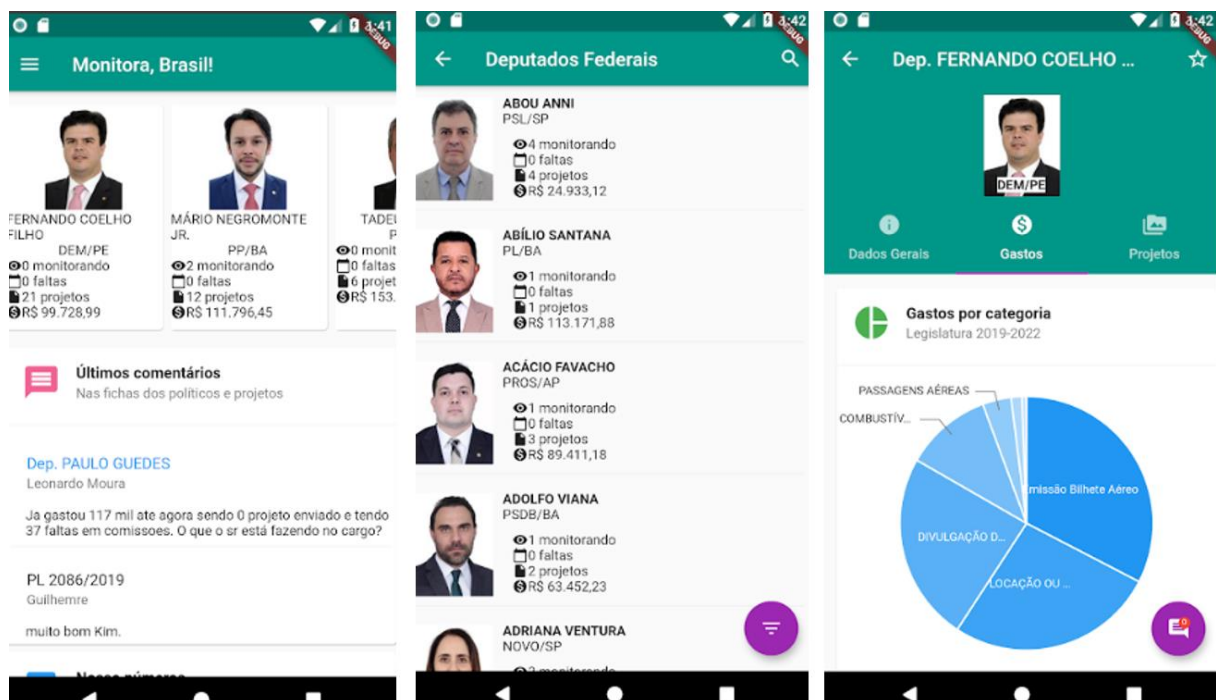
Fonte: Google Play (2019) – Adaptado pelo autor

4.1.5 Monitora Brasil

O aplicativo Monitora Brasil foi desenvolvido pela Gamfig Corp, uma organização fundada por Geraldo Moraes em 2013. O objetivo público da ferramenta é dar transparência às atividades realizadas pelos Deputados Federais na Câmara dos Deputados. Já os objetivos particulares da organização criadora do aplicativo não foram encontrados.

Atualmente o Monitora Brasil possui mais de 100 usuários segundo seus desenvolvedores. O aplicativo Monitora Brasil por sua vez, é uma ferramenta que possibilita a qualquer pessoa pesquisar e monitorar o que os Deputados Federais e Senadores estão fazendo na Câmara dos Deputados e no Senado. Através do aplicativo é possível verificar a assiduidade, os projetos propostos, rankings, postagens no twitter dos representantes, entre outros. A fonte de dados que o Monitora Brasil possui são: o site da Câmara dos Deputados, Senado Federal, TSE e Transparência Brasil. Segundo os desenvolvedores, o aplicativo convida o cidadão a exercer a cidadania, monitorar os parlamentares, dialogar com os mesmos e contribuir para uma atividade legislativa mais transparente e eficiente. Porém, não foi possível perceber a capacidade de diálogo no aplicativo, visto que os parlamentares não estão conectados à ferramenta, tornando-se uma via de mão única, ou seja, apenas o representado fala, mas seu representante não responde.

Figura 7 - Telas aplicativo Monitora Brasil



Fonte: Google Play (2019) – Adaptado pelo autor

4.1.6 Mudamos+

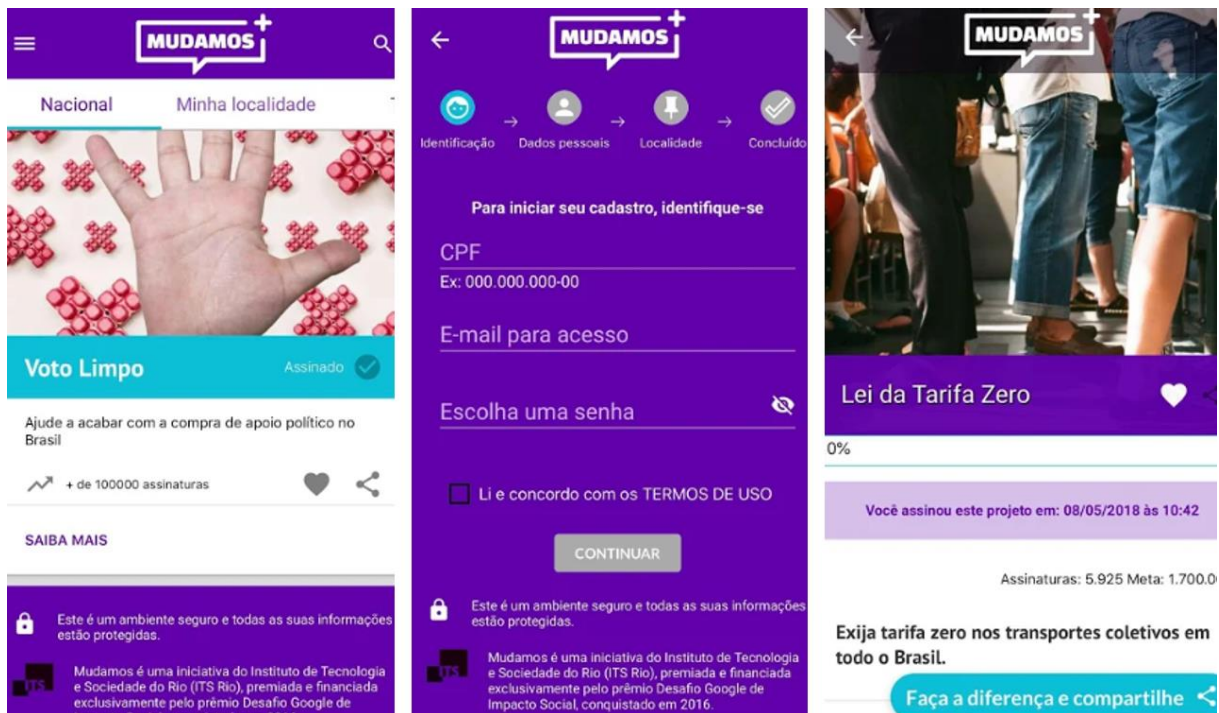
O aplicativo Mudamos+ foi desenvolvido pelo Instituto de Tecnologia e Sociedade do Rio (ITS Rio), uma organização que tem como missão assegurar que o Brasil e o Sul Global respondam de maneira criativa e apropriada às oportunidades fornecidas pela tecnologia na era digital, e que seus potenciais benefícios sejam amplamente compartilhados pela sociedade. O objetivo público da ferramenta é: coletar assinaturas eletrônicas para a criação de projetos de lei de iniciativa popular. Já os objetivos particulares da organização criadora do aplicativo não foram encontrados. O ITS Rio é um instituto de pesquisa independente e sem fins lucrativos. É formado por professores e pesquisadores de diversas instituições como UERJ, PUC-Rio, FGV, IBMEC, ESPM, MIT Media Lab, dentre outras.

Atualmente o Mudamos+ possui mais de 100.000 usuários segundo seus desenvolvedores. O aplicativo Mudamos+ é uma plataforma que coleta assinaturas eletrônicas em projetos de lei de iniciativa popular e segundo os desenvolvedores “revolucionaria” a relação entre eleitores e seus representantes. O aplicativo permite que o usuário não apenas assine projetos de lei, mas também proponha novos projetos populares para assinatura nos níveis municipal, estadual e nacional.

Para assinar ou propor um projeto, o usuário precisa de cadastrar no aplicativo, justamente para dar legitimidade a assinatura. Um dos argumentos dos desenvolvedores é que a economia de papel para colher assinaturas gira em torno de 2 toneladas.

Através das plataformas Play Store e AppStore não é possível identificar quando o aplicativo foi lançado. O aplicativo foi desenvolvido pelo Instituto de Tecnologia e Sociedade do Rio (ITS Rio).

Figura 8 - Telas aplicativo Mudamos+



Fonte: Google Play (2019) – Adaptado pelo autor

4.1.7 Nosso Mandato

O aplicativo Nosso Mandato foi desenvolvido pelo Instituto de Inteligência Política, uma organização fundada pelo vereador Gabriel Azevedo em 2018. O objetivo público da ferramenta é: aproximar o eleitor de seus representantes por meio da tecnologia. Já os objetivos particulares da organização criadora do aplicativo não foram encontrados.

Atualmente o Nosso Mandato possui mais de 10.000 usuários segundo seus desenvolvedores, 21 parlamentares estão utilizando a ferramenta para se comunicar com o cidadão. O aplicativo possui os seguintes custos:

Vereador:

- a) Municípios com menos de 100 mil habitantes - R\$300,00 mensais;
- b) Municípios entre 100 e 200 mil habitantes - R\$400,00 mensais;
- c) Municípios entre 200 e 500 mil habitantes - R\$600,00 mensais;
- d) Municípios com mais de 500 mil habitantes e capitais - R\$800,00 mensais;

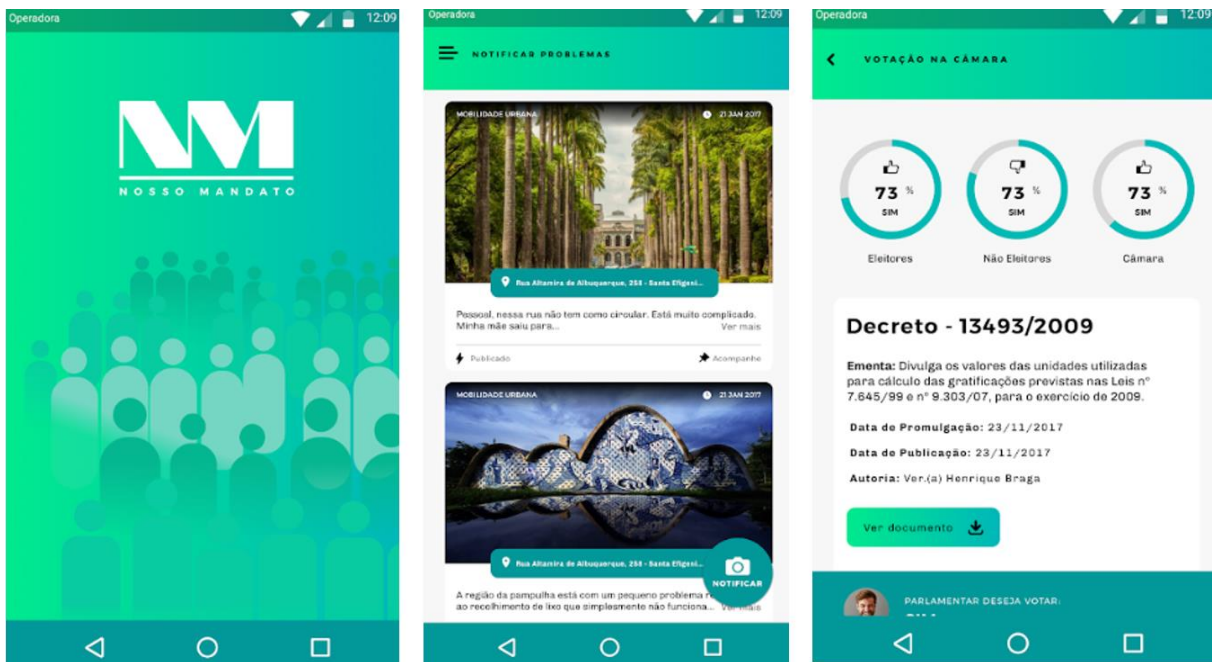
- e) Deputado Estadual: de R\$ 800,00 a R\$ 1.000,00 mensais;
- f) Deputado Federal: de R\$ 800,00 a R\$ 1.200,00 mensais;
- g) Senador: de R\$ 800,00 a R\$ 1.500,00 mensais.

O aplicativo Nosso Mandato permite que o usuário vote nos projetos que estão sendo discutidos dentro das esferas em que existem representantes com a licença de uso do aplicativo, ou seja, se existe um deputado federal que possui a licença de uso, seus eleitores podem opinar nas votações da câmara federal. Com uma pesquisa mais detalhada, percebe-se que o Nosso Mandato possui as mesmas características do aplicativo Meu Vereador, visto que o desenvolvedor Instituto de Inteligência Política, tem como um dos fundadores o vereador Gabriel Azevedo.

Sendo assim, a diferença entre o Meu Vereador e o Nosso Mandato é que o segundo tem a capacidade de aproximar o indivíduo de diversos representantes eleitos. Trata-se de um aplicativo que permite ao indivíduo o poder de voto em todas as pautas em que o representante escolhido for votar. O representante então, expõe seu desejo de voto e cada usuário pode votar sim ou não naquele determinado projeto. No mesmo formato do aplicativo Meu Vereador, o aplicativo Nosso Mandato categoriza os eleitores e os não eleitores. Todos tem direito a voto, mas apenas os votos dos eleitores são considerados no momento em que o representante vota. Cada indivíduo que se cadastrar como eleitor, deve comprovar a votação no vereador enviando o número de seu título de eleitor, além da seção e zona eleitoral onde vota. Desta forma, é feito um filtro que identifica se realmente aquele indivíduo é eleitor e então, considera-se todos os votos que o mesmo fizer no aplicativo. Além da capacidade de votação, o usuário também pode realizar as notificações de problemas em sua localidade. Neste aspecto, o Nosso Mandato supera seu coirmão, visto que a notificação de problemas neste caso pode ser feita com uma amplitude maior, como todo o estado, não apenas em uma cidade. Além disso, também é possível realizar agendamento de reuniões, verificação da transparência de gastos e também sugerir projetos.

Através das plataformas Play Store e AppStore não é possível identificar quando o aplicativo foi lançado. O aplicativo foi desenvolvido pelo Instituto de Inteligência Política. Calcula-se que tenha sido em 2018, pois é uma nova versão do aplicativo Meu Vereador.

Figura 9 - Telas aplicativo Nosso Mandato



Fonte: Google Play (2019) – Adaptado pelo autor

4.1.8 Poder do Voto

O aplicativo Poder do Voto foi desenvolvido pela Poder do Voto, uma organização fundada por Mario Mello em 2018. Poder do Voto é uma instituição sem fins lucrativos, apartidária, cuja missão é engajar eleitores e seus representantes em um debate construtivo sobre as leis do Congresso Nacional, acompanhar e disponibilizar de forma privada a sintonia entre as decisões tomadas pelos políticos e a população na criação e votação de leis no país, restabelecer com clareza o verbo servir nas relações entre eleitores e seus políticos eleitos.

O objetivo público da ferramenta é a capacidade de conectar o usuário diretamente com os deputados e senadores, para, segundo os desenvolvedores, “fazer pressão positiva” e saber se estão realmente em sintonia com a mudança, presumindo esta vontade do indivíduo, desejada para o país. Já os objetivos particulares da organização criadora do aplicativo não foram encontrados.

Atualmente o Poder do Voto possui mais de 50.000 usuários segundo seus desenvolvedores. Com o aplicativo Poder do Voto é possível acompanhar os principais projetos de lei que estão sendo discutidos no Congresso Nacional e que impactam diretamente a sociedade brasileira, também é possível interagir com seus representantes para dizer se você é

contra ou a favor, enviar mensagens e fiscalizar como estão votando. O Poder do Voto possui uma metodologia particular de voto, em que o usuário escolhe para quem deseja enviar o voto de acordo com a pauta. Por exemplo, no projeto de lei que deseja proibir a venda e oferta de sacolas e canudos de plástico, é possível consultar a opinião de entidades especializadas em assuntos econômicos e então votar. Em seguida, é possível enviar o voto ao senador do estado escolhido.

Através das plataformas Play Store e AppStore não é possível identificar quando o aplicativo foi lançado. O aplicativo foi desenvolvido por Poder do Voto.

Figura 10 - Tela aplicativo Poder do Voto



Fonte: Google Play (2019) – Adaptado pelo autor

Na próxima seção serão apresentadas as delimitações sobre as dimensões participação e representação.

4.2 DIMENSÃO PARTICIPAÇÃO

Realizadas as análises de cada aplicativo, foram reunidos na Tabela 7 todas as variáveis da dimensão participação para a soma total. O resultado desta soma será um dos indicadores para a localização de cada aplicativo no mapa da gestão digital. Para a elaboração da tabela foram listados todos os aplicativos e considerado os três núcleos: acessibilidade do aplicativo, que pretende identificar se o mesmo possui fácil acesso por parte do usuário, o nível de gestão social, que pretende identificar a capacidade de participação do cidadão nas decisões públicas através do aplicativo e por último o potencial de ludificação, que apresenta ao usuário uma estratégia de atração e interesse através de jogos, com o intuito de elevar o interesse do cidadão pela gestão pública.

4.2.1 Colab

No grupo de variáveis que compõem o item acessibilidade do aplicativo é possível identificar que o aplicativo Colab, apesar de apresentar um alto índice de *downloads*, possui uma plataforma que ocupa muito espaço em disco no celular do usuário, o que rebaixa a sua nota em função de oferecer dificuldades para que mais usuários possam ter acesso à plataforma. Para descrever este fator ocupar espaço em disco, será utilizado o termo “pesado”, comumente utilizado entre usuários de aplicativos na internet. O Colab também possui nota baixa nos itens de compatibilidade com sistema operacional por exigir que o celular que deseja instalar o aplicativo tenha atualizações mais recentes, o que novamente pode impedir o acesso de usuários que não tenham versões de *softwares* (Android e iOS) atualizados de instalar o aplicativo, limitando seu acesso.

No grupo de variáveis que compõem o item gestão social, o aplicativo Colab apenas não pontua na variável poder de voto, isso se deve ao fato de não estar conectado diretamente a um representante, mas sim, oferecer informações de maneira transversal, ou seja, disponível a qualquer gestor público de qualquer cidade cadastrada.

Por último, no item ludificação, o aplicativo Colab é o único que pontua. Isso pode ser explicado pelos desafios que o aplicativo propõe ao usuário em forma de jogo, que diariamente instiga o cidadão a responder questões relacionadas a administração pública e ainda pontua os usuários através de um *ranking*.

4.2.2 Meu Deputado

No grupo de variáveis que compõem o item acessibilidade do aplicativo é possível identificar que o aplicativo Meu Deputado é um dos que menos possui *downloads*. Por sua vez, o Meu Deputado possui uma versão mais leve para *Android* do que para iOS, além de uma nota elevada entre os usuários. Este fator poderia ser um atrativo para quem deseja realizar o *download*, mas aparentemente não é um diferencial. Já em relação a compatibilidade com sistema operacional o Meu Deputado pontua bem por não exigir do usuário a versão do *software* mais moderna, possibilitando assim uma maior abertura para diferentes níveis de *smartphones*.

4.2.3 Meu Vereador

No grupo de variáveis que compõem o item acessibilidade do aplicativo é possível identificar que o aplicativo Meu Vereador possui um número de *downloads* intermediário, porém acumula uma nota alta de seus usuários. Por sua vez, o Meu Vereador exige muito espaço e atualização de *software* de seu usuário, o que pode oferecer barreiras para que novos cidadãos comecem a fazer o uso do aplicativo.

Em relação ao grupo de variáveis gestão social, o Meu Vereador oferece participação do cidadão e poder de voto. Isso ocorre em função do aplicativo Meu Vereador estar conectado diretamente a um vereador, sendo ele credenciado a usar o aplicativo de maneira exclusiva, conectando-se diretamente a seus eleitores. O aplicativo Meu Vereador não pontua no item ludificação.

4.2.4 MG App

No grupo de variáveis que compõem o item acessibilidade do aplicativo é possível identificar que o aplicativo MG App possui um grande número de *downloads*, além de ter uma nota alta por parte de seus usuários. O MG App também se destaca no item acessibilidade em função da leveza do aplicativo, ou seja, ocupa pouco espaço em disco e também é compatível com versões anteriores de sistemas operacionais, o que oferece maior abrangência de usuários.

Porém, o MG App não oferece nenhuma oportunidade de voz ao cidadão no item gestão social. O aplicativo MG App também não pontua no item ludificação.

4.2.5 Monitora Brasil

No grupo de variáveis que compõem o item acessibilidade do aplicativo é possível identificar que o aplicativo Monitora Brasil também possui um grande índice de *downloads* e acumula uma das maiores notas de usuários. Isso pode se dar ao fato do aplicativo Monitora Brasil possuir uma das plataformas mais leves tanto para Android, quanto para iOS, o que torna o aplicativo acessível para grande parte dos usuários no país. Desta forma, o Monitora Brasil é um aplicativo leve, o que permite a acessibilidade a usuários. Em relação a gestão social e ludificação, o Monitora Brasil não pontua.

4.2.6 Mudamos+

No grupo de variáveis que compõem o item acessibilidade do aplicativo é possível identificar que o Mudamos+ possui um alto índice de *downloads*, além de uma das maiores notas de usuários. Em relação ao peso do aplicativo, o Mudamos+ também se encontra em uma posição favorável, por possuir um aplicativo leve e acessível aos usuários. Sua compatibilidade com sistemas operacionais também é relativamente alta, não exigindo as últimas atualizações para funcionar em um *smartphone*. Em relação ao item gestão social, o Mudamos+ se destaca pela oportunidade que oferece aos usuários de abertura de demandas coletivas, o que dá a oportunidade ao cidadão de participar diretamente de uma proposta que poderá chegar até a administração pública. Em relação ao tópico ludificação, o Mudamos+ não pontua.

4.2.7 Nosso Mandato

No grupo de variáveis que compõem o item acessibilidade do aplicativo é possível identificar que o aplicativo Nosso Mandato ainda é pouco utilizado pelos usuários, acumulando um pequeno número de *downloads*. Porém, aqueles que já utilizam, classificam-no com uma nota elevada. O Nosso Mandato não figura com os maiores índices em relação ao tamanho do aplicativo e compatibilidade com sistema operacional, isso se dá ao fato de exigir versões mais atualizadas do Android e iOS, além de ser pesado para *download*, o que ocupa espaço em disco e pode inviabilizar o acesso a novos usuários. Em relação ao item gestão social, o Nosso Mandato oferece a possibilidade da participação do cidadão, bem como o poder de voto. Isso ocorre em função do Nosso Mandato estar conectado diretamente a representantes, como

vereadores e deputados, sendo eles, credenciados a usar o aplicativo de maneira exclusiva, conectando-se diretamente a seus eleitores. Em relação ao tópico ludificação, o Nosso Mandato não pontua.

4.2.8 Poder do Voto

No grupo de variáveis que compõem o item acessibilidade do aplicativo é possível identificar que o Poder do Voto possui um pequeno índice de *downloads*, porém se destaca como o mais leve para Android e iOS entre todos as plataformas estudadas. Além disso, sua compatibilidade com os sistemas operacionais é bastante ampla, permitindo que mais usuários tenham acesso ao aplicativo. Desta forma, o Poder do Voto é o aplicativo mais acessível entre todos os listados. Em relação ao item gestão social, o Poder do Voto permite a participação do cidadão e como o próprio nome diz, também oferece que o usuário tenha poder de voto. Em relação ao tópico ludificação, o Poder do Voto não pontua.

É importante destacar que a ordem de exposição dos aplicativos na tabela se deve unicamente por ordem alfabética. Na Tabela 7 apresentam-se os resultados.

Tabela 7 - Dimensão Participação

	DIMENSÃO PARTICIPAÇÃO										SOMA
	NÚMERO DE DOWNLOADS*	NOTA DOS USUÁRIOS**	ACESSIBILIDADE AO APLICATIVO				GESTÃO SOCIAL			LUDIFICAÇÃO APRESENTA AÇÕES LÚDICAS / JOGOS	
TAMANHO DO APP (iOS)****			TAMANHO DO APP (ANDROID)****	COMPATIBILIDADE COM SISTEMA OPERACIONAL (iOS)***	COMPATIBILIDADE COM SISTEMA OPERACIONAL (ANDROID)***	PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO	DEMANDA COLETIVA	PODER DE VOTO			
COLAB MEU	1	0,8	0,02	0,07	1	0	1	1	0	1	5,88
DEPUTADO MEU	0,1	0,9	0,01	0,06	3	3	0	0	0	0	7,07
VEREADOR MG APP	0,05	0,9	0,02	0,02	0	1	1	0	1	0	3,99
MONITORA BRASIL	1	1	0,04	0,11	1	2	0	0	0	0	5,15
MUDAMOS+ NOSSO	1	1	0,03	0,07	2	2	1	1	0	0	8,10
MANDATO PODER DO	0,01	1	0,04	0,03	0	1	1	0	1	0	4,08
VOTO	0,05	0,8	0,06	0,14	3	2	1	0	1	0	8,05

Fonte: Próprio autor (2019).

* Resultados divididos por 100.000

** Resultados divididos pela maior nota "4,4"

*** Resultados normalizados considerando 0 para a versão mais atual e adicionando 1 a cada versão anterior, o que demonstra maior acessibilidade

**** Resultados normalizados considerando 1 dividido pelo valor total em MB, o que demonstra maior acessibilidade

4.3 ANÁLISE COMPARATIVA DA DIMENSÃO PARTICIPAÇÃO

Após a análise profunda de cada aplicativo na dimensão participação observou-se que em média os 4 aplicativos que mais pontuaram foram Mudamos+, Poder do Voto, Meu Deputado e MG App. Em comum, eles tem o fato de terem sido criados por ONG's ou pelo próprio poder público. Além disso, é importante destacar que a variável acessibilidade ao aplicativo, em seus subitens tamanho do App e compatibilidade com sistema operacional foram fundamentais para que os aplicativos somassem pontos. Porém, entre os dois primeiros colocados, Mudamos+ e Poder do Voto, existe uma diferença que chama a atenção no subitem número de *downloads*, visto que o aplicativo Mudamos+ possui mais de 100.000 *downloads*, enquanto o aplicativo ainda figura entre os mais de 50.000 *downloads*. O impacto desta diferença, que coloca o primeiro aplicativo com o dobro de usuários não é percebido de forma negativa pelos usuários, pois a nota da plataforma Mudamos+ ainda é maior do que a da plataforma Poder do Voto.

4.3.1 Dimensão representação

As variáveis da dimensão representação foram reunidas na Tabela 8. A soma das partes em cada variável será responsável por, juntamente com a dimensão participação, definir a localização de cada aplicativo no mapa da gestão digital.

Para a elaboração da tabela foram listados todos os aplicativos e considerado três núcleos: identificação do usuário, que pretende identificar o nível de exigência de dados para que um indivíduo possa ter acesso ao aplicativo, o potencial de *accountability*, que pretende verificar a capacidade de fiscalização, transparência e eficiência governamental através do compartilhamento de dados por parte da administração pública, tendo como ferramenta a plataforma de dados dos aplicativos listados e por fim, o potencial de comunicação entre representante e representado, que apresenta ao usuário a oportunidade de se conectar e se comunicar diretamente com o representante eleito, através de fóruns, abertura de demandas e propostas de projetos.

4.3.2 Identificação do usuário

Após a análise minuciosa de cada um dos aplicativos, nota-se que o aplicativo Colab é aquele que mais exige dados para acesso de seus usuários. Ele apenas não exige o título de eleitor dentre os pontos levantados nos índices. Ainda se tratando de cadastro, é sabido que uma das formas de comunicação mais utilizadas entre usuários na internet é a caixa de *e-mail*, sendo este endereço uma forma de validação tradicional para acesso. Dentre os aplicativos analisados, o único que não exige o preenchimento de endereço de *e-mail* é o aplicativo Meu Deputado, o que de certa maneira caracteriza o aplicativo, como uma plataforma de simples observação do cenário democrático, em que o usuário apenas monitora o movimento parlamentar, sem qualquer participação.

Ainda em relação ao tópico identificação do usuário, o MG App oferece acessos exclusivos, como em caso do usuário ser um servidor público estadual em Minas Gerais, em que o mesmo pode ter acesso a seu contracheque. Em caso do usuário ser apenas um cidadão que vive no Estado de Minas Gerais, ele pode ter acesso a uma conta de energia elétrica informando apenas seu CPF. Isso naturalmente faz com que o aplicativo deva exigir um cadastro mais profundo, afim de garantir que aqueles dados, de certa forma particulares, estejam sendo acessados por quem realmente os tem direito.

Outra reflexão percebida se dá na similaridade entre os aplicativos Meu Vereador, Mudamos+ e Nosso Mandato, sendo estes, os únicos que solicitam como dado o número do título de eleitor. Esta característica é compreendida pelo fato destes aplicativos oferecerem funcionalidades de voto (Meu Vereador e Nosso Mandato) e assinatura de petições públicas (Mudamos+), sendo estas, ferramentas que necessitam de veracidade e comprovação de que o usuário do aplicativo não está agindo de má fé, se passando por outro cidadão, ou tentando realizar mais de um voto. Estes mesmos aplicativos também solicitam dados efetivos como CPF, acesso a câmera do smartphone e permissão de localização. O acesso à localização pode ser explicado nos aplicativos Meu Vereador e Nosso Mandato pelo fato de oferecerem a funcionalidade de Notificação de um problema o que exige a verdadeira localização deste, para evitar ruídos de comunicação que poderia ocasionar um desperdício de tempo e dinheiro público em caso de algum deslocamento para verificação do problema notificado. Por exemplo: o usuário pode identificar uma lâmpada queimada em frente a sua residência, porém, em caso de uma localização errada, uma equipe da concessionária de energia poderia se deslocar ao local errado, verificar que não existe o problema notificado e portanto, ter desperdiçado tempo e

dinheiro público. Este exemplo também pode ilustrar o pedido de acesso a câmera, que se dá como complemento desta comprovação, em que o usuário deve enviar uma foto do local, neste caso exemplificado, do poste com a lâmpada queimada. Por outro lado, os responsáveis pelo desenvolvimento do aplicativo passam a ter acesso a câmera e a localização do usuário, o que de certa forma, pode trazer riscos, como a invasão de privacidade e acesso a dados particulares contidos no celular. Por fim, nota-se também que o aplicativo Colab é o único que solicita o preenchimento da escolaridade do usuário.

4.3.3 *Accountability*

Inicia-se a reflexão pelo aplicativo MG App que por se tratar de um aplicativo de Estado, cumpre todos os requisitos listados no quesito *accountability*. A plataforma apresenta os gastos governamentais, os atos do executivo, bem como as informações do cotidiano executivo.

Já os aplicativos Colab, Monitora Brasil e Mudamos+ não pontuam no tópico eficiência governamental por possuírem uma proposta apenas de monitoramento, sem vínculo com algum ator político, seja ele executivo ou legislativo. Porém, todos os três aplicativos pontuam nos demais tópicos.

Os aplicativos Meu Vereador e Nosso Mandato também cumprem os três tópicos de *accountability* e neste momento identifica-se grande similaridade de propósito entre as duas ferramentas, porém, no caso do aplicativo Nosso Mandato, este possui maior abrangência de representantes, sendo utilizado nas seguintes esferas: municipal, em que o usuário pode escolher seu vereador, no âmbito estadual com seu deputado estadual, no âmbito federal com seu deputado federal e até os 3 senadores que representam seu estado. Já o aplicativo Meu Vereador, como o próprio nome diz, é o canal de aproximação de apenas um vereador, responsável pela elaboração e desenvolvimento da plataforma.

É importante o destaque aqui de uma reflexão simples, porém nem sempre percebida pelo cidadão brasileiro. Com exceção do Distrito Federal, os demais estados possuem 6 representantes por cidadão, são eles: vereador, deputado estadual, deputado federal e três senadores. Desta forma, o aplicativo Nosso Mandato se destaca por sua abrangência, visto que oferece a capacidade de se conectar com representantes em todas as escalas.

4.3.4 Comunicação entre representante e representado

Ao analisar o potencial de comunicação entre representante e representado identifica-se que o aplicativo Colab é o único que pontua em todas as categorias. Por sua vez, ao lado dos aplicativos: Meu Deputado, Monitora Brasil, Poder do Voto e Mudamos+, o Colab não se conecta diretamente a apenas um representante eleito, como é o caso do Meu Vereador e Nosso mandato. Os aplicativos Colab, Mudamos+, Monitora Brasil coletam informações geradas pelos usuários e deixam disponíveis na própria plataforma, funcionando como uma central de informações para o próprio representante, que pode acessar e tomar conhecimento das demandas listadas pela população que acessa e interage na plataforma.

Já o aplicativo MG App, não pontua em nenhum tópico, caracterizando-se como uma ferramenta de informatização por parte do governo do que propriamente uma plataforma de comunicação entre governo e cidadão.

É importante destacar que a ordem de exposição dos aplicativos na tabela mais uma vez se deve unicamente por ordem alfabética. Na Tabela 8 apresentam-se os resultados.

Tabela 8 - Dimensão Representação

	DIMENSÃO REPRESENTAÇÃO															
	IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO							ACCOUNTABILITY					COMUNICAÇÃO ENTRE REPRESENTANTE E REPRESENTADO			
	ACESSO À LOCALIZAÇÃO DO USUÁRIO	ACESSO À CÂMERA	E-MAIL	CPF	CEP	ESCOLARIDADE	DATA DE NASCIMENTO	TÍTULO DE ELEITOR	FISCALIZAÇÃO E MONITORAMENTO	TRANSPARÊNCIA NOS ATOS	EFICIÊNCIA GOVERNAMENTAL	PODER DE DIÁLOGO	ABERTURA DE DEMANDAS	FÓRUM PARA DEBATE	PROPOSTA DE SOLUÇÕES/ SUGESTÃO DE PROJETO	
COLAB MEU	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	12
DEPUTADO MEU	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	4
VEREADOR	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	12
MG APP	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	5
MONITORA BRASIL	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	4
MUDAMOS+ NOSSO	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	7
MANDATO PODER DO VOTO	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	12
	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	5

Fonte: Próprio autor (2019)

Após a análise profunda de cada aplicativo na dimensão representação, inicia-se o cruzamento de dados para a composição do Mapa da Gestão digital.

4.4 ANÁLISE COMPARATIVA DA DIMENSÃO REPRESENTAÇÃO

Antes do detalhamento sobre a análise dos aplicativos na dimensão representação é importante destacar que se optou pelo agrupamento dos aplicativos em núcleos de variáveis em função da similaridade dos índices encontrados. Como se pode identificar, a ocorrência de índices semelhantes ocorre nos casos: Colab, Meu Vereador e Nosso Mandato – com índice 12; MG App e Poder do Voto – com índice 5; Meu Deputado e Monitora Brasil – com índice 4. Desta forma a análise comparativa tornou-se mais explícita para a apresentação dos resultados.

Dos aplicativos que figuram empatados com o índice 12, o Meu Vereador e o Nosso Mandato possuem uma similaridade embrionária desde sua concepção, visto que os responsáveis pelo desenvolvimento de ambos são os mesmos, no caso, o vereador Gabriel Azevedo. Por sua vez, o terceiro aplicativo que também aparece empatado com a nota 12, não possui relação direta com os demais, porém, as três ferramentas se assemelham muito em 9 das 15 variáveis desta dimensão. O que já não ocorre nos aplicativos que aparecem empatados com índice 5, pois o MG App e o Poder do Voto apenas se assemelham em 3 variáveis das 15 disponíveis nesta dimensão.

4.4.1 Mapa da Gestão Digital

Após a análise de cada aplicativo dentro das dimensões participação e representação, chega-se a um resultado capaz de ranquear os mesmos na escala da gestão digital. É importante destacar que esta nota não caracteriza se o aplicativo é mais efetivo ou menos efetivo em relação aos demais analisados, apenas cria um parâmetro comparativo que permite classificar os aplicativos quanto sua potencialidade para construção dos quatro tipos ideais de gestão digital que foram apontados: a sociodigital, a burocrática digital, a nova democracia de público e o gerencialismo digital, bem como localizá-los no mapa da gestão digital. O Mapa da Gestão Digital se divide no eixo horizontal entre a apatia sendo ela próxima ao nível 0, e a máxima participação sendo ela próxima aos 13 pontos. Já em seu eixo vertical*, os pontos se dividem entre a não representação próxima ao nível 0, e máximo de representação próxima aos 13 pontos. Os índices máximos e mínimos foram estabelecidos de acordo com as notas obtidas pelos aplicativos.

* O limite de 13 pontos se deve ao fato de que nenhum aplicativo pontuou acima deste valor em nenhuma dimensão. A inclusão de novos aplicativos pode elevar este índice.

Após a construção do mapa da gestão digital, foram encontrados e delimitados os quatro núcleos que tem o objetivo de agrupar os aplicativos de acordo com suas funcionalidades e potencialidades em relação à gestão digital. É importante destacar que esta proposta apresentada, sugere uma visão de nomenclatura que promova a dimensão deste olhar crítico sobre o tema. A divisão dos quatro núcleos se dá a partir da média obtida por todos os aplicativos, ou seja, a soma de cada nota, dividida pela quantidade de aplicativos. Desta forma a média na dimensão participação é de 6,2 enquanto a média na dimensão representação é de 7,6, como se pode observar.

4.4.2 Gestão sociodigital

Nenhum dos aplicativos pesquisados conseguiu atingir o nível da gestão sociodigital. É importante lembrar que a gestão sociodigital é considerada como o tipo ideal dentro do mapa da gestão digital e que aponta para uma gestão social e democrática. Quando próximos do canto superior direito do mapa, mais um aplicativo se aproxima desta condição.

Sendo assim, os aplicativos Colab e Mudamos+ são aqueles que mais se aproximam da possibilidade de romper a barreira do núcleo de gestão sociodigital, pois alcançam os mais altos índices de representação e participação respectivamente entre as plataformas pesquisadas, embora cada um supere um ao outro nas diferentes dimensões.

4.4.3 Gestão burocrática digital

O aplicativo Monitora Brasil, que se encontra no núcleo gestão burocrática digital, por sua vez, associa-se ao modelo burocrático. Tem como característica fatores opostos ao modelo sociodigital: possui os menores índices de participação e representação dentre todos os aplicativos pesquisados. O Monitora Brasil, apesar de ser um aplicativo leve possui baixa adesão de usuários. O aplicativo que objetiva ser um canal de acesso ao congresso nacional, acaba sendo apenas uma vitrine aos olhos do usuário, que por sua vez, busca mais ferramentas de interação, mesmo que no quesito fiscalização de seus representantes. O Monitora Brasil oferece pouca oportunidade de participação, abertura de demanda e poder de voto ao usuário.

É importante destacar que apesar do aplicativo Monitora Brasil estar enquadrado no núcleo da Gestão burocrática digital, ele não alcança o modelo ideal deste núcleo, visto que, para se enquadrar totalmente neste modelo, o aplicativo deveria possuir nota 0 nas duas

dimensões: representação e participação. O Monitora Brasil atinge as notas 5,15 em participação e 4 em representação. O que pode ser interpretado como uma tendência do uso das TIC na gestão pública, pelo fato de contribuírem para romper com o modelo burocrático de gestão.

4.4.4 Nova democracia de público

Já os aplicativos Colab, Nosso Mandato e Meu Vereador se enquadram de maneira consecutiva no núcleo Nova democracia de público. Os três aplicativos encontram-se acima do modelo burocrático digital, oferecendo maior capacidade de representação, por outro lado, apresentam um índice mais reduzido de participação do cidadão. Os aplicativos Nosso Mandato e Meu Vereador, apresentam uma alta capacidade de *accountability* e comunicação entre representante e representado, principalmente por estarem conectados diretamente a representantes que tem neles uma licença de uso. No período desta pesquisa o aplicativo Nosso Mandato estava conectado a: 1 deputado estadual em Minas Gerais, 1 deputado estadual no Rio Grande do Sul, 1 deputado federal por Minas Gerais, 1 deputada federal por São Paulo e 1 senador da república pelo Amapá. Já o aplicativo Meu Vereador é de propriedade apenas de um vereador, eleito para a câmara de Belo Horizonte. Por fim, vale ressaltar que os aplicativos Nosso Mandato e Meu Vereador possuem a mesma plataforma e podem ser considerados gêmeos, tendo apenas uma única diferença em relação à licença de uso.

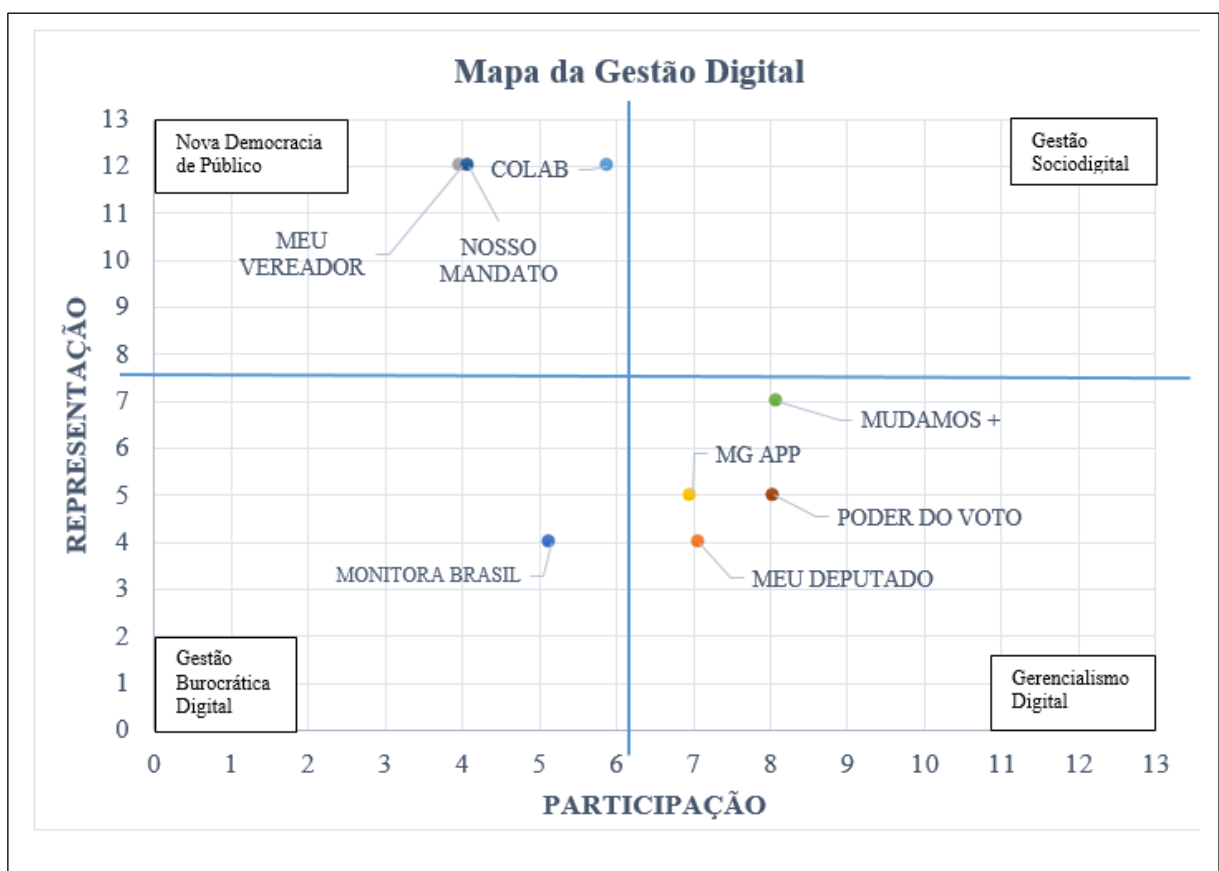
4.4.5 Gerencialismo digital

Os aplicativos Mudamos+, Poder do Voto, MG App e Meu Deputado, também de forma consecutiva, se enquadram no núcleo gerencialismo digital. Estes aplicativos se caracterizam pela descentralização da participação do cidadão, bem como pelo distanciamento da representação direta. Desta forma, os quatro aplicativos tem proximidade apenas com os conceitos de participação e não com os conceitos de representação. Os aplicativos oferecem ao usuário boa acessibilidade, com softwares compatíveis com Android e iOS, programados para ocupar pouco espaço em disco no celular. Também oferecem a oportunidade de participação do cidadão com a abertura de demandas, porém, sem oferecer canais de comunicação entre representante e representado. Em destaque, o aplicativo Mudamos+ é capaz de oferecer a oportunidade de participação do cidadão com a abertura de demandas, fiscalização,

accountability, poder de voto e comunicação entre representante e representado, por estes motivos, pode atingir ganhos na aproximação entre representante e representado.

Para concluir a análise dos resultados, foi elaborado um mapa da gestão digital que toma a liberdade de sugerir novos conceitos para o arcabouço democrático que se apresenta este estudo. Sua elaboração se deu a partir dos dados coletados no somatório das Tabelas da dimensão participação e representação. Apresenta-se o modelo gráfico elaborado:

Figura 11 - Mapa da Gestão Digital



Fonte: Próprio autor (2019)

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É importante destacar que o presente trabalho teve como objetivo identificar como as TIC podem influenciar na administração pública brasileira a fim de contribuir para a construção da gestão pública social.

Busca-se a classificação dos aplicativos de acordo com suas potencialidades para 4 tipos ideias de gestão digital. Esta proposta, que apresenta um peso desafiador ao projeto, se tratando de um potencial bastante obscuro, dado o fato de praticamente desenhar um novo cenário democrático no âmbito digital, ancorado nas bases da tecnologia, pode se afirmar que alcançou êxito no estudo, a partir da elaboração primária de um diagrama gráfico, chamado de Mapa da Gestão Digital, que sugere inovações conceituais com a caracterização de um tipo ideal, capazes de permitir inclusive um aprofundamento no tema em estudos futuros, que se pode detalhar ainda nesta conclusão. Porém, é importante se ater ao tema gestão sociodigital que apesar dos testes realizados, não se pode afirmar que um aplicativo para celular possui a capacidade de oferecer ao cidadão um maior o nível de representatividade e participação que se aproxima do ideal. É importante compreender que assim como as TIC fazem parte do cotidiano brasileiro, sua ausência também é percebida. Desta forma, acredita-se que a exclusão digital também é uma exclusão da democracia. É preciso refletir sobre a apropriação das novas tecnologias enquanto sociedade e como as prioridades governamentais se inserem neste interesse de tornar o cidadão cada vez mais ativo através da participação tecnológica. De maneira geral, este segundo objetivo específico também se encontra concluído, devido ao esforço técnico, experimental e bibliográfico que fora realizado.

Por último os resultados deste trabalho foram úteis para desenhar a proposta de uma ferramenta com potencial para oferecer possibilidades de uma gestão sociodigital eficiente e de qualidade na administração pública do município de Varginha. Esta proposta é apresentada na no Apêndice A. O aplicativo Fala Varginha, bem como o portal falavarginha.com.br são frutos da pesquisa desenvolvida nesta dissertação, em que busca-se apresentar à sociedade varginhense, uma plataforma online capaz de abrigar informações relevantes à gestão pública municipal, além de se tornar um fórum de debates de ideias, avaliação de projetos públicos, identificação e notificação de problemas no âmbito urbano e rural do município, proposta e sugestões de soluções por parte do cidadão, monitoramento e transparência dos atos e até a avaliação em tempo real dos projetos executados.

Por fim, a escolha do nome Fala Varginha App inspira-se no contexto amigável e aberto do termo fala, que se propõe como um convite ao cidadão, para que este, de maneira simples, transparente e frequente, possa estar presente na plataforma, contribuindo à sua maneira, de forma espontânea, com a própria cidade em que está inserido.

Além da justificativa deste trabalho por promover uma reflexão sobre o uso das TIC enquanto ferramentas úteis na melhoria da gestão pública, contribuindo para uma administração pública justa, transparente e eficiente, através da participação da sociedade, o mesmo possui outro resultado de destaque. O ponto se dá enquanto capacidade de aproximação que os aplicativos possuem, sendo capazes de conectar o indivíduo que tenha acesso à tecnologia, não apenas ao seu representante, mas os serviços públicos que deseja consumir. Neste aspecto, aproveita-se para destacar um episódio proporcionado pela capacidade de conexão entre pessoas pela internet. Durante a pesquisa, enquanto se buscava um determinado artigo da autoria de Dennis Stevenson, considerado o criador do conceito TIC (no inglês, ICT – Information and communications technology), foi encontrado seu endereço de e-mail. Desta forma, foi enviada uma mensagem diretamente ao autor, em que se solicitava uma cópia do artigo “Information and communications technology in UK schools: an independent inquiry”. O próprio Stevenson respondeu e no mesmo dia, fez questão de encaminhar o artigo original escaneado por e-mail.

Ainda dentro deste mesmo cenário de aproximação, apesar de não ser o tema direto desta pesquisa, mas também pode ser percebido o potencial das redes sociais enquanto fóruns de discussão (e as vezes debates acalorados) durante um processo eleitoral. Por este motivo, um dos impactos que o presente trabalho pretende causar na sociedade está ancorado no fato que cada vez mais é preciso se atentar ao universo das TIC, em função de sua capacidade de comunicação horizontal, em que um breve comentário de um cidadão pode ter o mesmo peso do presidente da república, ou até em alguns casos, um peso maior e mais influente por parte do cidadão comum.

Como qualquer ferramenta digital, os aplicativos estudados possuem limites que ainda parecem não fazer parte do cotidiano do cidadão no Brasil. Como foi discutido, grande parte da sociedade brasileira já está integrada ao ambiente digital, bem como vem se apropriando cada dia mais da internet, porém, ainda parece existir uma barreira para que o cidadão se interesse pela participação e se veja representado pela política. Os aplicativos poderão ser este caminho? Tornar este acesso possível? Espera-se que esta seja uma das trajetórias possíveis.

Ao final, sugere-se a realização de novos estudos com o objetivo de compreender quem são os responsáveis pela criação e desenvolvimento de aplicativos de gestão pública, quais as suas reais motivações. Em complemento, pode-se também realizar estudos com o objetivo de identificar quem são os cidadãos que consomem estes aplicativos. Quais as suas motivações, quais são seus interesses no âmbito da democracia. Por fim, a última sugestão de novos estudos especificamente em relação ao mapa da gestão digital e a possibilidade de aplicação de outros aplicativos da gestão pública para além destes relacionados à gestão pública social.

REFERÊNCIAS

- ABREU, Giovanna; NICOLAU, Marcos. A estética do anonimato na Deep Web: a metáfora das máscaras e do homem invisível aplicada ao “submundo” da internet. **Culturas Midiáticas**, v. 7, n. 1, p. 119-134, jan./jun. 2014.
- ABRUCIO, Fernando L.; LOUREIRO, Maria R. Finanças públicas, democracia e accountability: debate teórico e o caso brasileiro. *In*: ARVATE, Paulo R.; BIDERMAN, Ciro. **Economia do setor público no Brasil**. Rio de Janeiro: Elsevier; Campus, 2004. p. 75-102.
- ABRUCIO, Fernando Luiz. O impacto do modelo gerencial na administração pública: um breve estudo sobre a experiência internacional recente. **Cadernos Enap**, Brasília, DF, n. 10, 1997. Disponível em: <http://antigo.enap.gov.br/downloads/ec43ea4fAbrciocad%2010.pdf>. Acesso em: 20 out. 2018.
- AINSWORTH, Susan; HARDY, Cynthia; HARLEY, Bill. Online consultation: e-democracy and e-resistance in the case of the development gateway. **Management Communication Quarterly**, v. 19, n. 1, p. 120-145, 2005.
- ALLAZO, Edwar Andres Velarde; SABLÓN, Vicente Idalberto Becerra, IANO, Yuzo. Aplicações Governamentais para TV Digital Móvel usando Ginga NCL **Revista de Radiodifusão**, v. 3, n. 3, p. 123-127, 2009.
- AVRITZER, Leonardo. **O orçamento participativo e a teoria democrática**: um balanço crítico. A inovação democrática no Brasil. São Paulo: Cortez, 2003.
- BABBIE, Earl. **Métodos de Pesquisas de Survey**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 1999
- BANCO MUNDIAL. **Making services work for the poor**: world development report. Washington DC: [s.n.], 2004.
- BENEVIDES, Maria Victoria de Mesquita. Citizenship and democracy. **Lua Nova**: revista de Cultura e Política, n. 33, p. 5-16, 1994.
- BERTOT, John C.; JAEGER, Paul T.; GRIMES, Justin M. Using ICTs to create a culture of transparency: e-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. **Government information quarterly**, v. 27, n. 3, p. 264-271, 2010.
- BOBBIO, Norberto *et al.* **Estado, governo, sociedade**: para uma teoria geral da política. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.
- BOBBIO, Norberto; NOGUEIRA, Marco Aurélio. **O futuro da democracia**: uma defesa das regras do jogo. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1986.
- BRAGA, Lamartine Vieira *et al.* O papel do governo eletrônico no fortalecimento da governança do setor público. **Revista do Serviço Público**, Brasília, DF, v. 59, n. 1, p. 5-21. jan./mar. 2008.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 1 set. 2018.

BRASIL. Lei complementar nº 101, de 4 de maio de 2000. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 4 maio 2000. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm. Acesso em: 20 set. 2018.

BRASIL. Secretaria de governo. **Inclusão digital**. [2018]. Disponível em: <http://www.secretariadegoverno.gov.br/iniciativas/internacional/fsm/eixos/direitos-e-oportunidades/inclusao-digital> Acesso em: 11 nov. 2018.

BRASIL. **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília, DF: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Divulgação dos resultados das Eleições 2018**. [2018]. Disponível em: <http://www.tse.jus.br/eleicoes/eleicoes-2018/votacao-e-resultados/resultados-eleicoes-2018>. Acesso em: 11 nov. 2018.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **Da administração pública burocrática à gerencial**. 1996. Disponível em: <http://www.bresserpereira.org.br/papers/1996/95.admpublicaburocraticaagerencial.pdf>. Acesso em: 10 out. 2018.

BURKE, Edmund. **Burke's Politics**: Selected Writings and Speeches of Edmund Burke on Reform, Revolution and War. New York: AA Knopf, 1949.

CABELLO, Roxana *et al.* **Contribuciones al estudio de procesos de apropiación de tecnologías**. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Red de Investigadores sobre Apropiación de Tecnologías, 2017.

CARVALHO, Héliida Maria; QUERINO, Fabiane Fidelis; NOGUEIRA, Leandro Rivelli Teixeira. Orçamento participativo: um estudo bibliográfico. *In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO*, 20., 2017, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: USP, 2017.

CASTELLS, Manuel. **A Galáxia Internet**: reflexões sobre a Internet, negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e terra, 2005.

CHILE. Ministerio de Hacienda. **Ley N° 19.886 y el Decreto Supremo N° 250 de 2004**. Disponível em: <http://www.chilecompra.cl/>. Acesso em: 27 ago. 2018.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI). **Documentos da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação**: Genebra 2003 e Túnis 2005. Tradução: Marcelo Amorim Guimarães. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2014. Disponível em: http://cgi.br/media/docs/publicacoes/1/CadernosCGIbr_DocumentosCMSI.pdf. Acesso em: 10 jun. 2019.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI). **Pesquisa TIC domicílios 2017**. São Paulo: Disponível em: http://data.cetic.br/cetic/explore?idPesquisa=TIC_DOM. Acesso em: 25 jun. 2019

CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez Da; COELHO, Taiane Ritta; POZZEBON, Marlei. Internet e participação: o caso do orçamento participativo digital de Belo Horizonte. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 54, n. 3, p. 296-308, maio/jun. 2014.

CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez da; MIRANDA, Paulo Roberto de Mello. O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. **Organizações & sociedade**, v. 20, n. 66, p. 543-566, 2013.

DE CARVALHO, José Murilo. **Cidadania no Brasil**. O longo caminho. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001.

DIMAGGIO, Paul J.; POWELL, Walter W. A gaiola de ferro revisitada: isomorfismo institucional e racionalidade coletiva nos campos organizacionais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 45, n. 2, p. 74-89, abr./jun. 2005.

DIZARD JÚNIOR, Wilson. **A nova mídia**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2000.

DRUETTA, Delia María Crovi. Prácticas de apropiación e interacción en la cultura digital. In: CABELLO, Roxana; LÓPEZ, Adrián (ed.). **Contribuciones al estudio de procesos de apropiación de tecnologías**. 1. ed. Rada Tilly: Del Gato Gris; Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Red de Investigadores sobre Apropiación de Tecnologías, 2017.

FACEBOOK. **Inetnet.org**. 2018. Disponível em: <https://info.internet.org/pt/mission/> Acesso em: 20 ago. 2018

FRANCHETTO, Bruna. **Origens da linguagem**. Rio de Janeiro: Zahar, 2004.

GASPAR, M. D. Cultura: comunicação, arte, oralidade na pré-história do Brasil. **Revista do Museu de Arqueologia e Etnologia**, n. 14, p. 153-168, dez. 2004.

GIL, Antonio Carlos. **Estudo de caso: fundamentação científica: subsídios para coleta e análise de dados, como redigir o relatório**. São Paulo: Atlas, 2000.

GOOGLE. **Google Play**. [2018] Disponível em: https://play.google.com/store/apps?hl=pt_BR Acesso em: 11 nov. 2018.

HABERMAS, Jürgen. **Teoria de la acción comunicativa: complementos y estumos previos**. Madrid: Catedra, 1989.

HEEKS, Richard. E-Government as a Carrier of Context. **Journal of Public Policy**, v. 25, n. 1, p. 51-74, 2005.

HILLER, Janine S.; BÉLANGER, France. Privacy Strategies for electronic government. In: ABRAMSON, Mark A.; MEANS, Grady E. (org.). **E-government**. Lanham: Rowman & Littlefield, 2001. p. 163-198.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Estatísticas Sociais**. 2018. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2013-agencia-de-noticias/releases/20073-pnad-continua-tic-2016-94-2-das-pessoas-que-utilizaram-a-internet-o-fizeram-para-trocar-mensagens.html>. Acesso em: 20 ago. 2018.

JÓIA, Luiz Antonio; CAVALCANTE NETO, Arístides Andrade. Fatores críticos de sucesso na construção de processos government-to-government. **Organizações & Sociedade**, v. 11, n. 29, p. 29-47, 2004.

KUSHCHU, Ibrahim; KUSCU, Halid. From E-government to m-government: facing the inevitable. In: EUROPEAN CONFERENCE ON E-GOVERNMENT, 3, 2003, Dublin. **Anais [...]**.Dublin, Ireland: MCIL Trinity College, 2003. p. 253-260.

LARA, Rodrigo Diniz; GOSLING, Marlusa; RODRIGUES, Izabela França. Mobile government: uma análise dos aplicativos estaduais como mediadores do relacionamento entre os cidadãos e os governos estaduais. **Revista do Serviço Público**, Brasília, DF, v. 63, n. 2, p. 62-88, abr./jun. 2018.

LÉVY, Pierre. **O ciberespaço e a economia da atenção**: tramas da rede. Porto Alegre: Sulina, 2004.

MALISKA, Marcos Augusto. Max Weber e o estado racional moderno. **Revista Eletrônica do CEJUR**, v. 1, n. 1, ago./dez. 2006.

MANIN, Bernard. As metamorfoses do governo representativo. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 10, n. 29, p. 5-34, 1995.

MARTÍNEZ, Silvia Lago; MÉNDEZ, Anahí; GENDLER, Martín. Teoría, debates y nuevas perspectivas sobre la apropiación de tecnologías digitales. *In*: CABELLO, Roxana; LÓPEZ, Adrián (ed.). **Contribuciones al estudio de procesos de apropiación de tecnologías**. 1. ed. Rada Tilly: Del Gato Gris; Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Red de Investigadores sobre Apropiación de Tecnologías, 2017.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MATOS, Tiago Farina. Comércio de dados pessoais, privacidade e Internet. **Revista de Doutrina da 4ª Região**, v. 18, n. 7, 2005.

MAZOUZ, Bachir; FACAL, Joseph; VIOLA, Jean-Michel. Public-private partnership: elements for a project-based management typology. **Project Management Journal**, v. 39, n. 2, p. 98-110, 2008.

MENEZES, J. B. de. A participação popular como fonte de legitimidade democrática da administração pública. *In*: CONGRESSO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 10., 2005, Santiago. **Anais** [...]. Santiago, 2005. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/participacao/menezes.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2018.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e Pesquisa Científica em Ciência Sociais**: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MIGUEL, Luis Felipe. Representação democrática: autonomia e interesse ou identidade e advocacy. **Lua Nova**, São Paulo, n. 84, p. 353-364, 2011.

MIGUEL, Luis Felipe. Representação e interesses: uma crítica a Young e Urbinati. *In*: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CIÊNCIA POLÍTICA, 7., 2011, Botafogo. **Anais** [...] Botafogo: ABCP, 2011.

NEGROPONTE, Nicholas; ZELLMEISTER, Gabriel; PETIT, Cuca. **A vida digital**. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

NICOLACI-DA-COSTA, Ana Maria. Ciberespaço: nova realidade, novos perigos, novas formas de defesa. **Psicologia**: ciência e profissão, v. 23, n. 2, p. 66-75, 2003.

NTALIANI, Maria; COSTOPOULOU, Constantina; KARETSOS, Sotiris. Mobile government: A challenge for agriculture. **Government Information Quarterly**, v. 25, n. 4, p. 699-716, 2008.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO (OCDE). **M-government: mobile technologies for responsive governments and connected societies**, [S.l.]: OECD, 2011. E-book. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264118706-en>, 2011. Acesso em: 6 set. 2018.

PACIFIC COUNCIL ON INTERNATIONAL POLICY. **Roadmap for e-government in the developing world**. Los Angeles: Pacific Council on International Policy, 2002.

PAES DE PAULA, Ana Paula. Administração pública brasileira entre o gerencialismo e a gestão social. **Revista de Administração de Empresas**, v. 45, n. 1, p. 36-49, 2005.

PAIVA, Assunção; HENRIQUE, Carlos. A burocracia no Brasil: as bases da administração pública nacional em perspectiva histórica (1920-1945). **História**, São Paulo, v. 28, n. 2, 2009.

PAUGAM, Serge; VAN DE VELDE, Cécile. Le raisonnement comparatiste. In: PAUGAM, Serge (dir.). **L'enquête sociologique**. France: Presses Universitaires de France, 2010. p. 358-374.

PEREIRA, Teresa Avalos *et al.* Uso das tecnologias de informação e comunicação por professores da área da saúde da Universidade Federal de São Paulo. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 40, n. 1, p. 59-66, 2016.

PIMENTEL, Danton Sousa. **Desenvolvimento e avaliação de uma aplicação de m-Gov**. 2009. Monografia (Graduação em Ciência da Computação) - Instituto de Matemática, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2009.

PINHO, José Antonio Gomes de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, p. 471-93, maio/jun. 2008.

PINHO, Rodrigo César Rebello. **Teoria geral da Constituição e direitos fundamentais**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2000. v. 17.

PITKIN, Hanna Fenichel. Representação: palavras, instituições e ideias. **Lua Nova**, v. 67, p. 15-47, 2006.

PONTE, João Pedro da. Tecnologias de informação e comunicação na formação de professores: que desafios? *Revista Iberoamericana de educación*, v. 24, p. 63-90, 2000. Disponível em: <https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/3993/1/00-Ponte%28TIC-rie24a03%29.PDF>. Acesso em: 20 mar. 2018.

POSTMAN, Neil. **Tecnopólio**. A rendição da cultura à tecnologia. São Paulo: Nobel, 1994.

PROUS, André. **Arqueologia brasileira**. Brasília, DF: Editora UNB, 1992.

QUINTANEIRO, Tania. **Um toque de clássicos-Marx, Durkheim, Weber**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2003.

RIVOIR, Ana; LANDINELLI, Javier. ICT-mediated citizen engagement-case study: open government national action plan in Uruguay. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON THEORY AND PRACTICE OF ELECTRONIC GOVERNANCE, 10., 2017, New Delhi, India. **Proceedings** [...]. New Delhi, India: United Nations University, 2017. p. 214-217.

SAMPAIO, Rafael Cardoso; MAIA, Rousiley Celi Moreira; MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. Participação e deliberação na internet: um estudo de caso do Orçamento Participativo Digital de Belo Horizonte. **Opinião Pública**, v. 16, n. 2, p. 446-477, 2010.

SANDOVAL, Luis Ricardo; BIANCHI, Marta Pilar. Algunos usos (efectivos y potenciales) de la categoría de apropiación. In: CABELLO, Roxana; LÓPEZ, Adrián (ed.).

Contribuciones al estudio de procesos de apropiación de tecnologías. 1. ed. Rada Tilly: Del Gato Gris; Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Red de Investigadores sobre Apropiación de Tecnologías, 2017.

SHIM, Dong Chul; EOM, Tae Ho. Anticorruption effects of information communication and technology (ICT) and social capital. **International review of administrative sciences**, v. 75, n. 1, p. 99-116, 2009.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. Inclusão digital, software livre e globalização contra-hegemônica. In: SILVEIRA, Sérgio Amadeu da; CASSINO, João (org.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad, 2003. v. 7.

STEVENSON, Dennis. **Information and communications technology in UK schools: An independent inquiry**. London: Independent ICT in Schools Commission, 1997.

STOER, Stephen R.; MAGALHÃES, António M. Educação, conhecimento e a sociedade em rede. **Educação & Sociedade**, v. 24, n. 85, 2003.

SYMONDS, M. (2000). "Government & Internet Survey". **The Economist**. Londres, 2000.

TENÓRIO, Fernando Guilherme. **Tem razão a administração?** 3 ed. Ijuí: Editora da Unijuí, 2008.

TRIDAPALLI, Juarez Paulo; FERNANDES, Elton; MACHADO, Waltair Vieira. Gestão da cadeia de suprimento do setor público: uma alternativa para controle de gastos correntes no Brasil. **Revista de Administração Pública**, v. 45, n. 2, p. 401-433, 2011.

VIGOUR, Cécile. Choisir les unités de comparaison. In: VIGOUR, Cécile. **La comparaison dans les sciences sociales: pratiques et méthodes**. Paris: La Découverte, 2005. p 135-188.

VITALE, Denise. Democracia direta e poder local: a experiência brasileira do orçamento participativo. In: COELHO, Vera Schattan P.; NOBRE, Marcos (org.). **Participação e deliberação: teoria democrática e experiências institucionais no Brasil contemporâneo**. São Paulo: Editora 34, 2004. p. 239-254.

WERBACH, Kevin. **Gamification**. (2015). Disponível em: <<https://www.coursera.org/>> Acesso em: 30.04.19

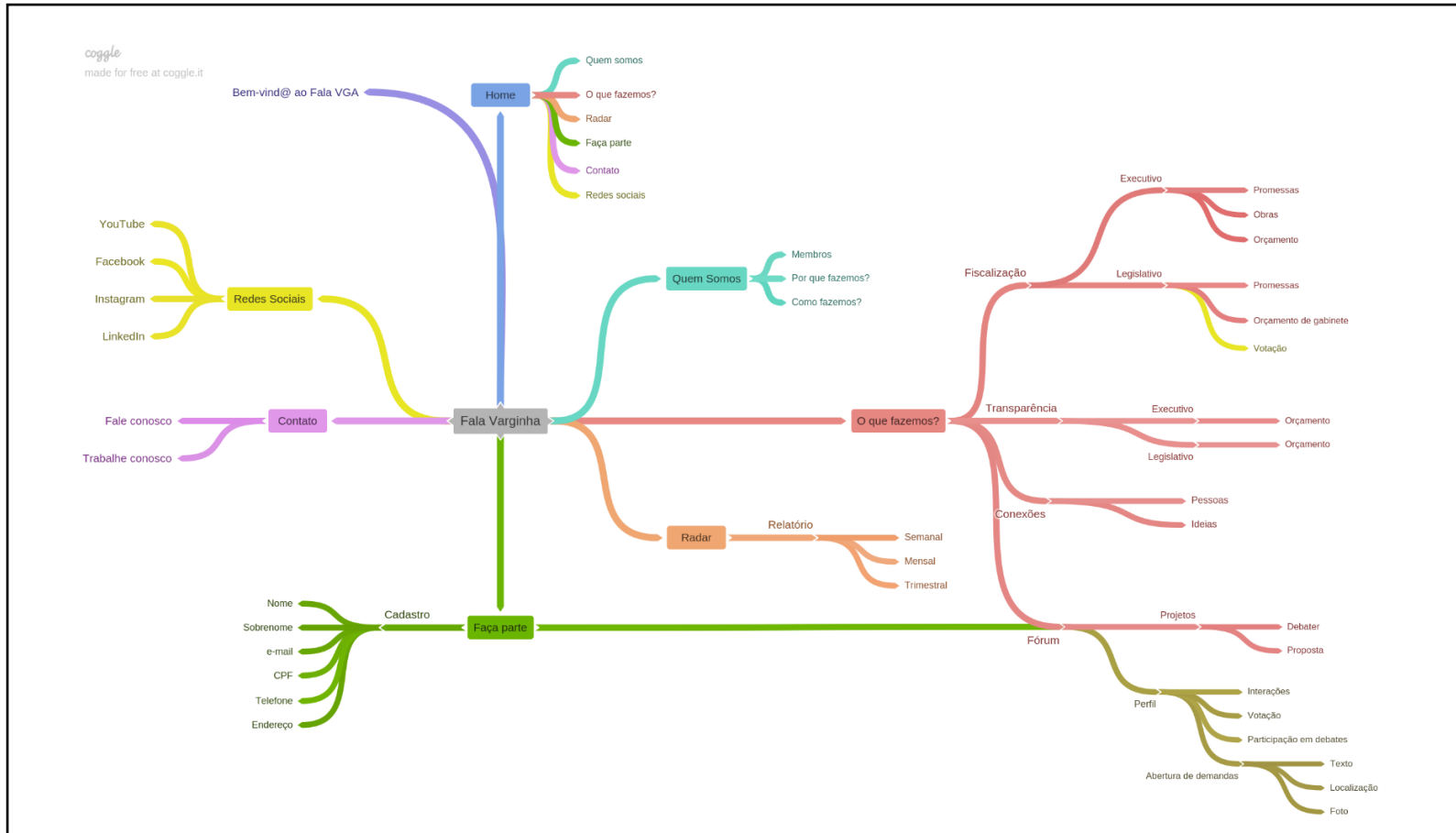
ZWEERS, K.; PLANQUÉ, K. Electronic Government: from an organizational based perspective towards a client perspective. In: PRINS, J. E. J. (ed.). **Designing e-government**. [S. l.]: Kluwer Law International, 2001. p. 92.

APÊNDICE A – Fala Varginha

A partir dos resultados obtidos neste trabalho, além do cumprimento das diretrizes do Programa de Mestrado Profissional (Profiap) foi desenvolvido um projeto de intervenção local na cidade de Varginha. O propósito central desta intervenção é de fato, a aplicação das ciências sociais dentro do contexto da administração pública, trazendo uma contrapartida para a comunidade onde o campus avançado está inserido.

Desta forma, o projeto “Fala Varginha App” consiste em apresentar uma proposta no formato de aplicativo, como uma plataforma democrática, capaz de oferecer poder e voz ao cidadão. No aplicativo, o cidadão deverá se cadastrar primeiramente para garantir a legalidade do uso, bem como a legitimidade de sua participação. Para o acesso não será cobrado nenhum valor do cidadão. A plataforma irá se dividir da seguinte diagramação: aba Home: (1) Quem somos, que apresentará os responsáveis pela idealização do projeto, bem como a origem do mesmo, apoiado e incentivado pelo Programa de Mestrado Profissional (Profiap). (2) O que fazemos, que apresentará os objetivos reais da plataforma, como a conexão entre representante e representado, transparência e fiscalização nos atos. (3) Radar, que apresentará relatórios semanais, mensais e trimestrais dos atos do legislativo e executivo da cidade de Varginha. (4) Faça parte, que apresentará após o cadastramento do usuário, a potencialidade de interação nas pautas propostas da plataforma. (5) Contato, que será o canal de comunicação entre o usuário e a administração da plataforma. (6) Redes sociais, em que estarão disponíveis em tempo real as interações realizadas nas redes sociais da plataforma. Abaixo se apresenta o fluxograma de links capaz de ilustrar em detalhes o mapeamento de programação do aplicativo.

Figura 12 - Fluxograma de links - Fala Varginha App



Fonte: Próprio autor (2019)

Para tornar o acesso amigável e atrativo ao cidadão, foram desenvolvidas duas estratégias. A primeira delas, é o registro de dois domínios no portal registro.br, pelo período de um ano, em que se tem direito a propriedade dos seguintes endereços: www.falavarginha.com.br e sua variação, que além de encurtar o endereço, gera proximidade com o munícipe, que conhece o nome Varginha também pela abreviatura “VGA”, portanto, tem-se também o registro www.falavga.com.br, conforme constam os relatórios apresentados abaixo. O objetivo de criar um site para a divulgação do aplicativo consiste em geração de tráfego na plataforma para que mais cidadãos conheçam e compreendam o propósito do aplicativo.

Comparando-se aos aplicativos estudados, é possível afirmar que a plataforma Fala Varginha App nasce de uma reflexão de melhoria após o conhecimento de todos os demais. O objetivo da construção deste aplicativo é um aumento expressivo na busca pela democracia sociodigital, elevando o índice de participação e representação do cidadão varginhense. O princípio de isomorfismo é aplicado com o intuito de, a partir do que já existe, desenvolver versões melhores e mais completas na busca pela aproximação do modelo ideal de gestão sociodigital.

Figura 13 - Comprovante de Registro - Fala Varginha

Domínio falavarginha.com.br	
Titular:	Erick Costa
Documento:	076.169.686-51
País:	BR
Contato do Titular:	TCMLM3
Contato Administrativo:	TCMLM3
Contato Técnico:	TCMLM3
Contato Cobrança:	TCMLM3
✓ Servidor DNS:	a.auto.dns.br
✓ Servidor DNS:	b.auto.dns.br
✓ Registro DS:	33150 ECDSASHA256 EC930D1C75F41B93B2740409D964F219AD0B349A301BCC3E70C5A8E0F5681212
SACI:	Sim
Criado:	11/01/2018 #17899829
Expiração:	11/01/2019
Alterado:	28/01/2019
Status:	Congelado

Fonte: Registro.br (2019)

Figura 14 - Comprovante de Registro - Fala Vga

Domínio falavga.com.br	
Titular:	Erick Costa
Documento:	076.169.686-51
País:	BR
Contato do Titular:	TCMLM3
Contato Administrativo:	TCMLM3
Contato Técnico:	TCMLM3
Contato Cobrança:	TCMLM3
<input checked="" type="checkbox"/> Servidor DNS:	a.auto.dns.br
<input checked="" type="checkbox"/> Servidor DNS:	b.auto.dns.br
<input checked="" type="checkbox"/> Registro DS:	33150 ECDSASHA256 C19B794976F7A18A67A7717F34193779DADEF0E9B488F6A2713CA28EC8390A0
SACI:	Sim
Criado:	11/01/2018 #17899834
Expiração:	11/01/2019
Alterado:	28/01/2019
Status:	Congelado

Fonte: Registro.br (2019)

Ainda com o objetivo de aproximação do cidadão, foi desenvolvida uma marca, para ser divulgada nas redes sociais, em ações de comunicação em grupos na internet e também através do compartilhamento espontâneo de todo e qualquer cidadão que se sinta parte integrante da plataforma, em busca do maior número de usuários e downloads do aplicativo Fala Varginha. Existe ainda uma variável possível inserida neste propósito: que cidades vizinhas no interior de Minas Gerais se interessem pela proposta e possam desenvolver seus próprios aplicativos.

Figura 15 - Marca Fala Vga App



Fonte: Próprio autor (2019)

O projeto gráfico da marca representa diferentes formas e cores, que buscam através da simbologia, a ilustração de diversas ideologias, pensamentos, crenças e valores, a ocupação de um mesmo fórum municipal, em que cada cidadão, à sua maneira, possa contribuir com diferentes pontos de vista, sempre em busca de uma sociedade mais democrática.

APÊNDICE B – Mapa da Gestão Digital

A partir dos resultados deste trabalho foi identificado o potencial contributivo da ferramenta Mapa da Gestão Digital (MGD) como produto tecnológico capaz de auxiliar no desenvolvimento de outros estudos dentro do contexto de aplicativos relacionados a administração pública brasileira.

O Mapa da Gestão Digital (MGD) pode ser útil para a identificação e classificação de aplicativos a fim de ampliar a discussão sobre o potencial destas ferramentas digitais na aproximação entre governo e cidadão. Para a definição da posição de cada aplicativo no MGD, deve-se primeiramente realizar a análise dos mesmos dentro das dimensões participação e representação. Cada dimensão é composta por variáveis que recebem pontuações de acordo com a sua existência ou ausência. A soma destas variáveis é responsável pela nota final do aplicativo, ou seja, a nota da dimensão participação aliada a nota da dimensão representação, é responsável por localizar ou ranquear o aplicativo dentro do MGD. Ao fim deste procedimento, os aplicativos são lançados no MGD e então realiza-se a média de todas as notas que serão responsáveis pela divisão do mapa em 4 núcleos. Destaca-se que as notas recebidas não caracterizam por si só a efetividade do aplicativo, apenas criam um parâmetro comparativo que permite classificar os mesmos quanto sua potencialidade para construção dos quatro tipos ideais de gestão digital, que se encontram divididas no MGD. Os 4 tipos ideias são: Gestão Sociodigital; Gestão Burocrática digital; Nova democracia de público e Gerencialismo digital.

O encontro da tecnologia com a democracia nas suas diferentes formas de apropriação, permitem identificar quatro tipos de gestão digital. O primeiro modelo, gestão sociodigital, associa-se à busca pela gestão social e democrática. Este núcleo se caracteriza pelos mais altos índices de participação e representação promovido pelo aplicativo. Os aplicativos que alcançarem este núcleo, devem ser capazes de oferecer ao usuário boa acessibilidade, garantindo um software compatível com ambos sistemas operacionais (Android e iOS), programados para ocupar pouco espaço em disco no celular, bem como capaz de oferecer a oportunidade de participação do cidadão com a abertura de demandas, fiscalização, *accountability*, poder de voto e comunicação entre representante e representado. Desta forma, a gestão sociodigital se encontra bastante próxima de um cenário favorável de participação social e até de ampliação do debate democrático.

O segundo modelo, gestão burocrática digital, por sua vez, se associa ao modelo burocrático, porém neste caso, dentro de um aplicativo. Tem como característica fatores opostos ao modelo sociodigital: se caracteriza pelos menores índices de participação e representação promovido pelo aplicativo. De maneira clara, a gestão burocrática digital é o cenário mais distante para a gestão digital, pois o aplicativo ideal para este núcleo deve ter como resultado os índices 0 em participação e 0 em representação. Por outro lado, os aplicativos que compõem este núcleo, podem oferecer baixa acessibilidade, não necessariamente tendo sua programação compatível com ambos sistemas operacionais (Android e iOS) e ainda podem ocupar muito espaço em disco no celular, o que por muitas vezes torna o aplicativo pouco acessível ao indivíduo. Por fim, oferece pouca oportunidade de participação, abertura de demanda e poder de voto.

O terceiro modelo, nova democracia de público, encontra-se acima do modelo burocrático digital, oferecendo maior capacidade de representação, por outro lado, apresenta um baixo índice de participação. Destaca-se uma alta capacidade de *accountability* e comunicação entre representante e representado, porém, os aplicativos presentes neste núcleo apresentam pouca acessibilidade, bem como baixo poder de participação do cidadão.

O quarto e último modelo, gerencialismo digital, caracteriza-se primeiramente pela descentralização da participação do cidadão. Também se destaca pelo distanciamento dos fatores de representação que por sua vez, faz com que este núcleo tenha proximidade dos conceitos de participação. O modelo é composto por aplicativos capazes de oferecer ao usuário boa acessibilidade, com softwares compatíveis com Android e iOS, programados para ocupar pouco espaço em disco no celular, bem como capaz de oferecer a oportunidade de participação do cidadão com a abertura de demandas, porém, não possui canais de comunicação entre representante e representado. Neste caso, a participação abre-se do cidadão cliente, pronto a demandar serviços do Estado.

O Mapa da Gestão Digital se divide no eixo horizontal entre a apatia sendo ela próxima ao nível 0, e a máxima participação sendo ela próxima a nota máxima obtida. Já em seu eixo vertical os pontos se dividem entre a não representação próximo ao nível 0, e máximo de representação próxima a nota máxima obtida. Os índices máximos são estabelecidos de acordo com as notas obtidas pelos aplicativos. É importante destacar que as linhas médias, que dividem cada um dos 4 tipos ideais são resultado da média obtida pelos aplicativos. Apresenta-se os quadros que compõem cada uma das dimensões.

Quadro 2 - Dimensão Participação

	DIMENSÃO PARTICIPAÇÃO									
	ACESSIBILIDADE AO APLICATIVO					GESTÃO SOCIAL			LUDIFICAÇÃO	SOMA
	NÚMERO DE <i>DOWNLOADS</i> *	NOTA DOS USUÁRIOS**	TAMANHO DO APP (iOS)****	TAMANHO DO APP (ANDROID)****	COMPATIBILIDADE COM SISTEMA OPERACIONAL (iOS)***	COMPATIBILIDADE COM SISTEMA OPERACIONAL (ANDROID)***	PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO	DEMANDA COLETIVA	PODER DE VOTO	
APLICATIVO 1										
APLICATIVO 2										
APLICATIVO 3										
APLICATIVO 4										

Fonte: Próprio autor (2019)

* Resultados devem ser divididos pelo maior índice de downloads

** Resultados devem ser divididos pela maior nota

*** Resultados normalizados considerando 0 para a versão mais atual e adicionando 1 a cada versão anterior, o que demonstra maior acessibilidade

**** Resultados normalizados considerando 1 dividido pelo valor total em MB, o que demonstra maior acessibilidade

Quadro 3 - Dimensão Representação

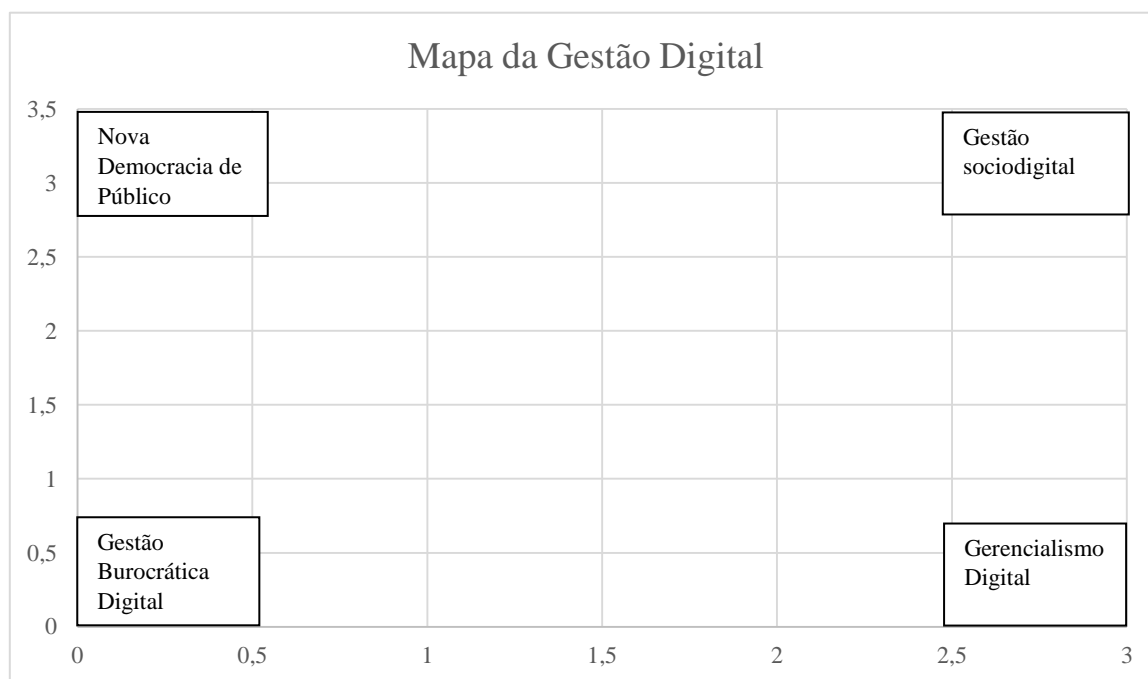
DIMENSÃO REPRESENTAÇÃO															
IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO								ACCOUNTABILITY			COMUNICAÇÃO ENTRE REPRESENTANTE E REPRESENTADO				
ACESSO À LOCALIZAÇÃO DO USUÁRIO	ACESSO À CÂMERA	E-MAIL	CPF	CEP	ESCOLARIDADE	DATA DE NASCIMENTO	TÍTULO DE ELEITOR	FISCALIZAÇÃO E MONITORAMENTO	TRANSPARÊNCIA NOS ATOS	EFICIÊNCIA GOVERNAMENTAL	PODER DE DIÁLOGO	ABERTURA DE DEMANDAS	FÓRUM PARA DEBATE	PROPOSTA DE SOLUÇÕES/ SUGESTÃO DE PROJETO	SOMA
APLICATIVO 1															
APLICATIVO 2															
APLICATIVO 3															
APLICATIVO 4															

Fonte: Próprio autor (2019)

Após o lançamento dos dados e a análise profunda de cada aplicativo nas dimensões participação e representação, inicia-se o cruzamento de dados para a composição do MGD. Como citado anteriormente, a reta vertical recebe a nota da dimensão participação, enquanto a reta horizontal recebe a nota da dimensão participação.

Por fim, apresenta-se o Quadro 4 com a divisão dos núcleos no ponto extremo de união de cada eixo, sendo estes caracterizados como tipos ideais. Desta forma, após o lançamento dos dados, os aplicativos estarão dispostos no MGD, devidamente divididos pelas notas médias, sendo estas responsáveis pela delimitação de cada núcleo. Assim será possível identificar como cada aplicativo em questão se posiciona dentro do MGD.

Figura 16 – Mapa da Gestão Digital



Fonte: Próprio autor (2019)