

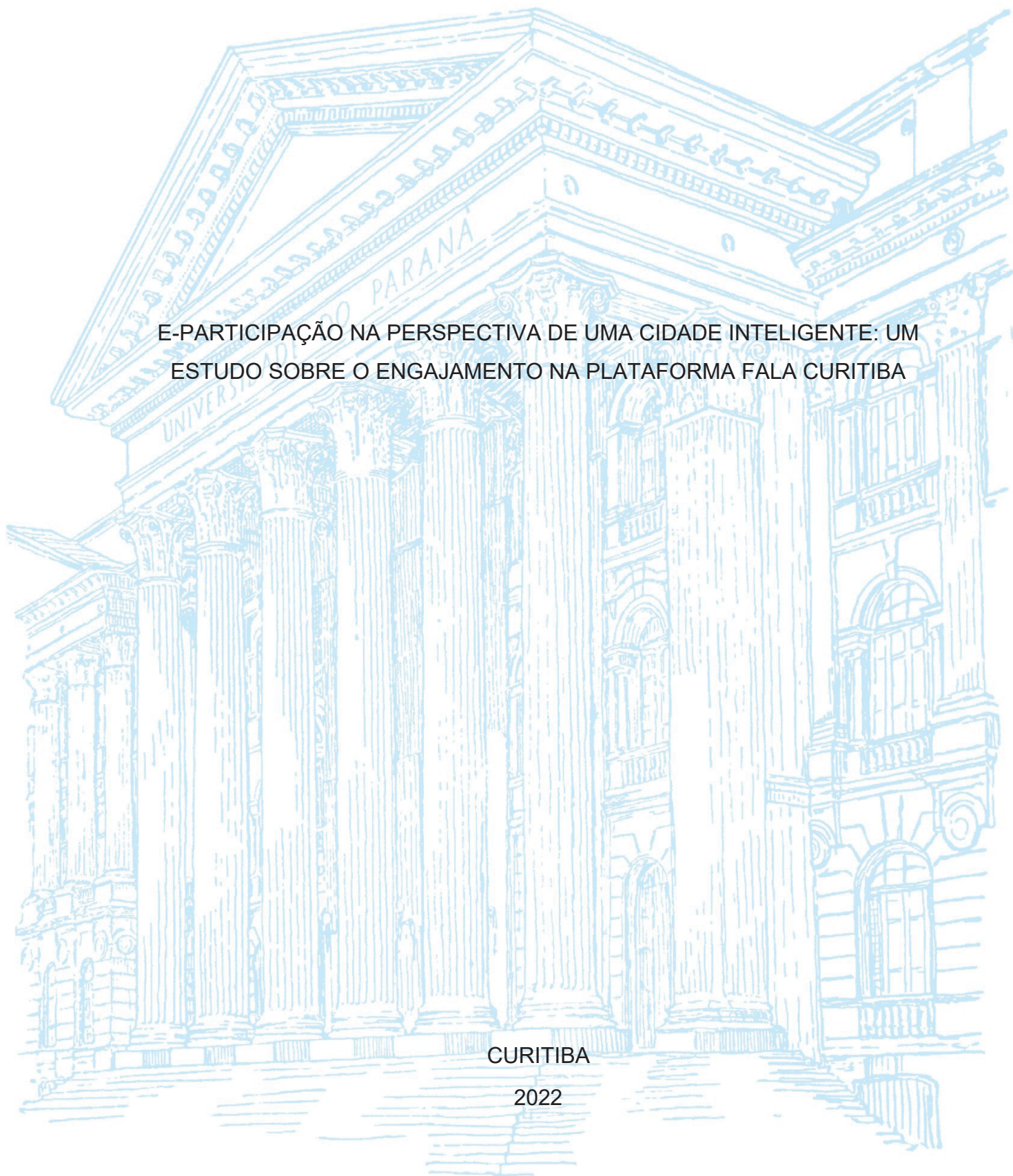
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

ANDREA CRISTINA LIMA DUARTE FERREIRA

E-PARTICIPAÇÃO NA PERSPECTIVA DE UMA CIDADE INTELIGENTE: UM
ESTUDO SOBRE O ENGAJAMENTO NA PLATAFORMA FALA CURITIBA

CURITIBA

2022



ANDREA CRISTINA LIMA DUARTE FERREIRA

E-PARTICIPAÇÃO NA PERSPECTIVA DE UMA CIDADE INTELIGENTE: UM
ESTUDO SOBRE O ENGAJAMENTO NA PLATAFORMA FALA CURITIBA

Dissertação apresentada ao curso de Pós-Graduação em Gestão da Informação, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal do Paraná, como pré-requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Gestão da Informação.

Orientadora: Profa Dra Taiane Ritta Coelho

CURITIBA

2022

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SISTEMA DE BIBLIOTECAS – BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

Ferreira, Andrea Cristina Lima Duarte

E-participação na perspectiva de uma cidade inteligente : um estudo sobre o engajamento na Plataforma Fala Curitiba / Andrea Cristina Lima Duarte Ferreira. – Curitiba, 2022.

1 recurso on-line : PDF.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Paraná, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Taiane Ritta Coelho.

1. Gestão da informação. 2. Cidades inteligentes.
3. Participação do cidadão. 4. Sociedade 5.0. I. Coelho, Taiane Ritta. II. Universidade Federal do Paraná. Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação. III. Título.

Bibliotecária: Maria Lidiane Herculano Graciosa CRB-9/2008



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO GESTÃO DA
INFORMAÇÃO - 40001016058P1

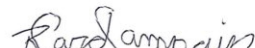
TERMO DE APROVAÇÃO

Os membros da Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação GESTÃO DA INFORMAÇÃO da Universidade Federal do Paraná foram convocados para realizar a arguição da dissertação de Mestrado de **ANDREA CRISTINA LIMA DUARTE FERREIRA** intitulada: **E-PARTICIPAÇÃO NA PERSPECTIVA DE UMA CIDADE INTELIGENTE: UM ESTUDO SOBRE O ENGAJAMENTO NA PLATAFORMA FALA CURITIBA**, sob orientação da Profa. Dra. TAIANE RITTA COELHO, que após terem inquirido a aluna e realizada a avaliação do trabalho, são de parecer pela sua APROVAÇÃO no rito de defesa. A outorga do título de mestra está sujeita à homologação pelo colegiado, ao atendimento de todas as indicações e correções solicitadas pela banca e ao pleno atendimento das demandas regimentais do Programa de Pós-Graduação.

CURITIBA, 11 de Maio de 2022.


TAIANE RITTA COELHO

Presidente da Banca Examinadora


RAFAEL CARDOSO SAMPAIO

Avaliador Externo (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ)


GUILHERME FRANCISCO FREDERICO
Avaliador Interno (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ)

Dedico esta minha dissertação primeiramente à Deus. Dedico também aos meus pais, que já não estão mais aqui, ao meu marido, à minha filha e à minha tia Neusa. E de uma forma muito especial dedico à minha amiga Marcia Schlichting.

AGRADECIMENTOS

Um tempo em que o mundo parou, um tempo em que ficamos em casa esperando algo acontecer, um sonho tão esperado, um desejo tão grande de fazer algo maior por mim e pela humanidade, contribuir de alguma forma para um mundo melhor. E quando o sonho se realiza, como se acordasse no dia seguinte e de fato fosse um sonho, nos deparamos com uma declaração de uma pandemia, a COVID-19, doença causada pelo novo coronavírus. Iniciou na China e dali partiu para o resto do mundo, alcançou o Brasil em março de 2020 e junto como ela iniciou o meu mestrado. E então, aquele momento tão esperado de voltar para a sala de aula, mais uma vez adiado, entretanto, assim como um dos segmentos base para minha pesquisa, a Tecnologia da Informação veio apoiar no início das aulas. Com isso pudemos iniciar os estudos, mas além dos estudos, nossa jornada de trabalho passou de 8 para 10 horas por dia. Filhos em casa, em idade escolar, fazendo aulas on-line, e acompanhado de tantas mudanças, veio também o medo do amanhã. A necessidade de acreditar que o sonho, a despeito de toda a situação, poderia ser realizado. Muitas colegas de mestrado relatavam a mudança em suas rotinas. Além de passarem a trabalhar em home office, a se tornarem professoras e professores de seus filhos, também estavam em casa, preocupadas com a alimentação da família, o cuidado da casa, e no caso os estudos do mestrado. Além de tudo isso a preocupação com os familiares, amigos e com o que poderia acontecer.

As primeiras saídas na rua foram angustiantes, ver as pessoas de máscara, cuidando para não chegar perto uma das outras, o que no caso eram cuidados necessários, tinham que ser tomados para que o vírus não fosse transmitido, entretanto, tornou-se o que diríamos algo surreal, algo inimaginável. Na minha casa, intercalávamos momentos bons de podermos estar todos juntos dentro de casa, outras vezes momentos difíceis, preocupados com o que poderia acontecer. No meio desta pandemia, minha filha fez 15 anos, momento tão sonhado para uma menina, viagem programada, festa tão esperada e tudo cancelado. Tivemos uma perda de um familiar que mexeu muito com nossas vidas e mais uma vez transformou nossa rotina da noite para o dia. E tudo ficou maior, a perda ficou maior e a dor ainda maior. Com o tempo, os casos de COVID na cidade, no país foram aumentando e as notícias dos conhecidos infectados começaram a chegar. Participamos de sala de orações, sabendo que a vontade de Deus é soberana em nossas vidas. E o que dizer então

dos profissionais da área de saúde no país, pessoas que dedicaram suas vidas a salvar outras vidas. E aqueles que trabalhavam nos serviços essenciais, que não deixavam a cidade parar, policiais, bombeiros, motoristas de ônibus, cobradores, profissionais que se dedicavam a limpeza e manutenção da cidade, funcionários de mercados e farmácias. E aqueles que conseguiram ter empatia, se colocar no lugar do outro e produzir máscara para a comunidade, fazer comida para os mais necessitados. Realmente um momento ímpar no mundo.

Gostaria de poder traduzir em palavras o sentimento que nos envolveu neste momento. E voltando ao meu mestrado, mais uma madrugada pensando em como fazer minha dissertação... Fiquei encantada com a universidade, com os professores, com o que eu aprendi. E em contraste com as mazelas e medos trazidos pela pandemia, apareceram as pessoas inspiradoras, aquelas que te fazem ter vontade de ser uma pessoa melhor, de participar da construção de um mundo melhor.

E, por este momento, em que enfrentamos tantos desafios, tantos momentos difíceis, não poderia de deixar aqui registrado o meu agradecimento à Deus, ao meu marido e à minha filha por serem tão companheiros, tão compreensivos e me ajudarem neste período em que mais precisei, por estarem ao meu lado e me incentivar, mesmo eu não podendo estar junto todo o tempo. Agradeço a minha tia, que no início do mestrado veio morar conosco e me ajudou tantas vezes, com os afazeres domésticos, com tanto carinho e dedicação para que eu pudesse seguir em frente. Agradeço a minha mãe e ao meu pai por torcerem por mim, mesmo não estando mais aqui.

Agradeço ao Alexandre Matschinske, por ter permitido eu participar do Mestrado, pesquisar e contar um pouco sobre o seu sonho de participação cidadã em Curitiba. Agradeço também a Simone e a Adriane dos Santos, por me receberem e compartilharem comigo tantas informações que foram cruciais para o desenvolvimento desta pesquisa. Agradeço aos meus colegas de mestrado, Edilaine, André e Rafael, por tantos conhecimentos compartilhados. Agradeço à minha amiga Márcia Schlichting por me incentivar tanto, por acreditar que um dia eu estaria realizando o meu sonho e por me amparar em tantos momentos difíceis.

Agradeço a todas as pessoas que me receberam e permitiram eu realizar as entrevistas para contribuir com a minha pesquisa.

E agradeço especialmente à minha orientadora Taiane Ritta Coelho, por me ensinar tanto, mostrar o caminho, me inspirar e me ajudar a conquistar o meu objetivo.

“A menos que modifiquemos à nossa maneira de pensar, não seremos capazes de resolver os problemas causados pela forma como nos acostumamos a ver o mundo”

Albert Einstein

RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo encontrar os principais fatores que contribuem para a ampliação da participação e do engajamento do cidadão em processos de participação eletrônica (e-participação) em uma cidade inteligente. A relação de parceria entre governo e sociedade é um dos desafios do atual modelo político ocidental, que busca promover os valores de governança democrática, legitimidade e justiça, utilizando para isso o potencial das TIC. Quanto ao método utilizado, optou-se por pesquisa qualitativa de caráter descritivo, com a realização de estudo de caso da Plataforma Fala Curitiba, sendo empregadas as técnicas para a coleta de dados: entrevista, pesquisa documental e consulta em banco de dado. Para a análise dos dados foi realizada a análise de conteúdo, com auxílio do software Atlas.TI. Seus principais resultados demonstram a relação entre a e-participação e os fatores que oportunizam a ampliação da participação e do engajamento, sendo estes os informacionais, institucionais, motivacionais, tecnológicos e culturais. Quanto ao perfil predominante do cidadão que participa da consulta na plataforma eletrônica, identifica-se como mulher, na faixa etária de 30 a 64 anos, com nível superior. Encontram-se como barreiras à e-participação: a vontade política limitada, o desinteresse dos cidadãos, a necessidade do envolvimento de muitas partes interessadas, a restrita capacidade de integrar novas práticas tecnológicas, o desenvolvimento da sociedade civil e a confiança nas instituições e processos democráticos. Na conclusão encontra-se a resposta a questão de pesquisa, o que contribui para o entendimento da importância da e-participação numa cidade inteligente, no que tange à participação e ao engajamento do cidadão na plataforma de e-participação. A compreensão da participação digital como um mecanismo que permeia todo o processo informacional pode ser útil para gestores públicos e especialistas que desenham processos de participação. Fornece também subsídios para que a pesquisa seja ampliada de tal forma a oportunizar futuros estudos comparativos, com enfoques distintos abordando outras políticas públicas e outras localizações.

Palavras-chave: plataforma de e-participação; engajamento; gestão da informação; cidades inteligentes; sociedade 5.0; Prefeitura Municipal de Curitiba.

ABSTRACT

This research aimed to find the main factors that contribute to the expansion of citizen participation and engagement in electronic participation processes (e-participation) in a smart city. The partnership relationship between government and society is one of the challenges of the current Western political model, which seeks to promote the values of democratic governance, legitimacy, and justice by using the potential of ICTs. As for the method used, we opted for a qualitative research of descriptive nature, with the realization of a case study of the Platform Fala Curitiba, employing the following techniques for data collection: interview, documentary research, and database consultation, in triangulation, and finally, content analysis. Its main results demonstrate the relationship between e-participation and the factors that enable the expansion of participation and engagement, which are informational, institutional, motivational, technological and cultural. As for the predominant profile of the citizen who participates in the consultation on the electronic platform, it is identified as a woman, in the age bracket from 30 to 64 years old, with a college degree. Challenges and barriers are found to be limited political will, lack of citizen interest, the need for the involvement of many stakeholders, limited capacity to integrate new technological practices, the development of civil society, and trust in democratic institutions and processes. In the conclusion are the main findings of the study in response to the research question, which contributes to the recognition of the importance of e-participation in a smart city, regarding citizen engagement in an e-participation platform and its evolution, considering a more inclusive process. It also provides subsidies for the research to be expanded in such a way as to provide the opportunity for future comparative studies, with different approaches addressing other public policies and other locations.

Keywords: e-participation platform; engagement; information management; smart cities; society 5.0; Prefeitura Municipal de Curitiba.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 –	ESCADA DE PARTICIPAÇÃO DE ARNSTEIN	40
FIGURA 2 –	TRIANGULAÇÃO DAS FONTES DE DADOS	57
FIGURA 3 –	ANÁLISE DE CONTEÚDO	64
FIGURA 4 –	MODELO CONCEITUAL PARA ANÁLISE DE CONTEÚDO	68
FIGURA 5 –	MÓDULO GESTOR CONSULTA FALA CURITIBA – DASHBOARD ..	73
FIGURA 6 –	MÓDULO GESTOR CONSULTA FALA CURITIBA – CONSULTA DE FASES	74
FIGURA 7 –	MÓDULO GESTOR CONSULTA FALA CURITIBA – RELATÓRIOS..	74
FIGURA 8 –	MÓDULO GESTOR CONSULTA FALA CURITIBA – MAPA	75
FIGURA 9 –	PLATAFORMA FALA CURITIBA - INTERFACE COM O CIDADÃO ...	76
FIGURA 10 –	SISTEMA ÚNICO DE AUTENTICAÇÃO DO CIDADÃO NA PMC – E- CIDADÃO.....	77
FIGURA 11 –	INTERFACE COM CIDADÃO – TELA INICIAL	77
FIGURA 12 –	INTERFACE COM CIDADÃO – PRIORIDADES.....	78
FIGURA 13 –	PRINCIPAIS FATORES QUE FAVORECEM O AUMENTO DO ENGAJAMENTO NUMA PLATAFORMA DE E-PARTICIPAÇÃO.....	96
FIGURA 14 –	RELAÇÃO DOS FATORES INFORMACIONAIS COM OS ENTREVISTADOS NA PESQUISA	103
FIGURA 15 –	RELAÇÃO DOS FATORES INSTITUCIONAIS COM OS ENTREVISTADOS NA PESQUISA	108
FIGURA 16 –	RELAÇÃO DOS FATORES MOTIVACIONAIS COM OS ENTREVISTADOS NA PESQUISA	114
FIGURA 17 –	RELAÇÃO DOS FATORES TECNOLÓGICOS COM OS ENTREVISTADOS NA PESQUISA	120
FIGURA 18 –	RELAÇÃO DOS FATORES CULTURAIS COM OS ENTREVISTADOS NA PESQUISA.....	125
FIGURA 19 –	FATORES DE ENGAJAMENTO E AMPLIAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO	126
FIGURA 20 –	NUVEM DOS FATORES INFORMACIONAIS	131
FIGURA 21 –	FATORES INFORMACIONAIS X PERFIL ENTREVISTADO	132
FIGURA 22 –	NUVEM DOS FATORES INSTITUCIONAIS.....	133
FIGURA 23 –	FATORES INSTITUCIONAIS X PERFIL ENTREVISTADO	133

FIGURA 24 – NUVEM DOS FATORES MOTIVACIONAIS.....	134
FIGURA 25 – FATORES MOTIVACIONAIS X PERFIL ENTREVISTADO	135
FIGURA 26 – NUVEM DOS FATORES TECNOLÓGICOS	136
FIGURA 27 – FATORES TECNOLÓGICOS X PERFIL ENTREVISTADO	136
FIGURA 28 – NUVEM DOS FATORES CULTURAIS.....	137
FIGURA 29 – FATORES CULTURAIS X PERFIL ENTREVISTADO	138

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – EVOLUÇÃO DA PARTICIPAÇÃO PRESENCIAL E ON-LINE DO FALA CURITIBA - 2017 - 2021	89
---	----

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 –	REVISÃO DA LITERATURA.....	29
QUADRO 2 –	E-PARTICIPAÇÃO E TEORIAS DA ESCADA	40
QUADRO 3 –	EXEMPLOS DE PLATAFORMAS DE E-PARTICIPAÇÃO (TIPO, FOCO, ATIVIDADE E ABORDAGEM)	46
QUADRO 4 –	PRINCIPAIS FATORES QUE FAVORECEM O AUMENTO DA E- PARTICIPAÇÃO/ENGAJAMENTO	52
QUADRO 5 –	QUANTIDADE DE INSTRUMENTOS DE COLETA	57
QUADRO 6 –	RELAÇÃO DE PESSOAS ENTREVISTADAS E PERFIL	59
QUADRO 7 –	RESUMO DA PESQUISA EM BANCO DE DADOS	62
QUADRO 8 –	TOTAL DE HABITANTES POR REGIONAL	71
QUADRO 9 –	CRITÉRIOS DE PESQUISA NO BANCO DE DADOS.....	90
QUADRO 10 –	ANÁLISE DOS PRINCIPAIS FATORES QUE FAVORECEM O AUMENTO DA E-PARTICIPAÇÃO/ENGAJAMENTO NA PLATAFORMA FALA CURITIBA (CONTINUA)	97

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 –	RESUMO DAS ENTREVISTAS	60
TABELA 2 –	RESUMO DA PESQUISA DOCUMENTAL.....	61
TABELA 3 –	QUANTIDADE DE DADOS QUE SUBSIDIARAM A ANÁLISE NO ATLAS.TI ANTES E APÓS A REDUÇÃO DE DADOS	66
TABELA 4 –	ENGAJAMENTO POR FASE (2019-2021).....	88
TABELA 5 –	ENGAJAMENTO POR ANO (2019-2021)	88
TABELA 6 –	TOTAL DE PARTICIPANTES POR REGIONAL E ANO	91
TABELA 7 –	TOTAL DE PARTICIPANTES POR SEXO E ANO.....	91
TABELA 8 –	TOTAL DE PARTICIPANTES POR ESCOLARIDADE E ANO	92
TABELA 9 –	TOTAL DE PARTICIPANTES FAIXA ETÁRIA E ANO	92
TABELA 10 –	TOTAL DE PARTICIPANTES POR PERFIL E ANO.....	93
TABELA 11 –	FATORES INFORMACIONAIS	103
TABELA 12 –	FATORES INSTITUCIONAIS	109
TABELA 13 –	FATORES MOTIVACIONAIS	115
TABELA 14 –	FATORES TECNOLÓGICOS.....	121
TABELA 15 –	FATORES CULTURAIS	125
TABELA 16 –	PERCENTUAL DE OCORRÊNCIA DOS FATORES DE ENGAJAMENTO (GR – GS).....	139

LISTA DE ABREVIATURAS OU SIGLAS

CEP/SD	-	Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos CEP/SD
GI	-	Gestão da Informação
IMAP	-	Instituto Municipal de Administração Pública
LDO	-	Lei de Diretrizes Orçamentárias
LOA	-	Lei Orçamentária Anual
ODS	-	Objetivo de Desenvolvimento Sustentável
PMC	-	Prefeitura Municipal de Curitiba
PPA	-	Plano Plurianual
PPGGI	-	Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação
RCSC	-	Ranking Connected Smart Cities
RM	-	Região Metropolitana
TIC	-	Tecnologia da Informação e Comunicação
UFPR	-	Universidade Federal do Paraná

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	20
1.1	TEMA E PROBLEMA	21
1.2	OBJETIVOS DA PESQUISA	23
1.3	ESTRUTURA DO TRABALHO	26
2	REFERENCIAL TEÓRICO	28
2.1	CIDADES INTELIGENTES (SMART CITIES)	28
2.1.1	Características de uma cidade inteligente	32
2.1.2	Governança Inteligente (<i>Smart Governance</i>)	34
2.2	E-PARTICIPAÇÃO	35
2.2.1	Formas de e-participação	37
2.2.2	Níveis de e-participação	39
2.2.3	Tipos de Plataforma de e-participação	42
2.2.4	Engajamento em e-participação	47
2.2.4.1	Elementos que contribuem para o engajamento	49
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	54
3.1	ESPECIFICAÇÃO DO PROBLEMA	54
3.2	DELIMITAÇÃO DA PESQUISA	55
3.3	O ESTUDO DE CASO COMO MÉTODO DA PESQUISA	55
3.4	COLETA DE DADOS	56
3.4.3	Entrevistas em profundidade	58
3.4.1	Pesquisa documental	60
3.4.2	Pesquisa em Banco de Dados	61
3.5	ANÁLISE DOS DADOS	63
3.5.1	Redução dos Dados	65
3.5.2	Apresentação dos Dados	66
3.5.3	Conclusão e Verificação	67
4.	APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	70
4.1	DESCRIÇÃO DO CASO: PLATAFORMA FALA CURITIBA	70
4.2	DA CONCEPÇÃO À IMPLANTAÇÃO DA PLATAFORMA “FALA CURITIBA”	78
4.2.1	Os primeiros passos da participação eletrônica em Curitiba e seu alinhamento com o Plano de Governo	80

4.2.2	Classificação da plataforma Fala Curitiba quanto ao tipo	85
4.3	O ENGAJAMENTO NA PLATAFORMA FALA CURITIBA	86
4.3.1	A evolução do número de participações no Fala Curitiba (2017-2021)...	88
4.3.2	Os níveis de engajamento no Fala Curitiba	93
4.4	OS FATORES QUE CONTRIBUEM PARA O ENGAJAMENTO	95
4.4.1	Fatores Informacionais	98
4.4.1.1	Acesso à informação	99
4.4.1.2	Disseminação	100
4.4.1.3	Recuperação da Informação	101
4.4.2	Fatores Institucionais	103
4.4.2.1	Aproximação da Gestão Pública	104
4.4.2.2	Interpretação dos resultados	105
4.4.2.3	Lideranças	107
4.4.3	Fatores Motivacionais	109
4.4.3.1	<i>Feedback</i>	109
4.4.3.2	Compreensão do processo	111
4.4.3.3	Compromisso com a comunidade	113
4.4.4	Fatores Tecnológicos	115
4.4.4.1	Inclusão digital	115
4.4.4.2	Redes Sociais	117
4.4.4.3	Inovações	119
4.4.5	Fatores Culturais	120
4.4.5.1	Corresponsabilidade	121
4.4.5.2	Conduta e costumes	122
4.4.5.3	Cidadania	124
4.4.6	Impacto dos fatores no engajamento e na ampliação da participação....	124
4.5	AS BARREIRAS ENCONTRADAS NA PESQUISA	127
5.	DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	129
6.	CONCLUSÃO	142
	REFERÊNCIAS	147
	APÊNDICE A	161
	APÊNDICE B	163
	APÊNDICE C	165
	APÊNDICE D	168

APÊNDICE E	169
APÊNDICE F	170
APÊNDICE G	171
APÊNDICE H	174

1 INTRODUÇÃO

As cidades desenvolveram estratégias que contam com tecnologias de informação e comunicação (TIC) de forma criativa e inovadora, buscando produzir resultados melhores em relação à riqueza e ao valor público da cidade. Este uso de novas tecnologias é pensado para racionalizar e melhorar o uso dos recursos pelo governo e tem o potencial de transformar a governança e as questões organizacionais (RODRÍGUEZ-BOLIVAR; MUNÓZ, 2019). Nesse contexto, o envolvimento do cidadão na gestão da cidade tornou-se central na definição de cidade inteligente e sua implementação aumenta a participação democrática das pessoas nas decisões governamentais (BERNARDO, 2019; RODRÍGUEZ-BOLIVAR; MUNÓZ, 2019). Desta forma, participação popular mediada por TIC (e-participação) em cidades inteligentes torna-se o tema central desta dissertação.

As cidades inteligentes são aquelas que usam a inteligência como uma ação contínua em que o governo local, funcionários, cidadãos e outras partes interessadas pensam e implementam iniciativas que se esforçam para tornar uma cidade um lugar melhor para morar (NAM; PARDO, 2011). Backus (2001) define a governança inteligente como a aplicação das TIC nas interações do governo com os cidadãos e negócios, prestação de serviços, troca de informações, comunicação, transações, e nas operações internas do governo.

A relação de parceria entre governo e sociedade é um dos desafios do atual modelo político ocidental, que busca promover os valores de governança democrática, legitimidade e justiça, utilizando para isso o potencial das TIC (FUNG, 2015). Como apresentado por Gil, Cortés-Cediel e Cantador (2019), a necessidade de ampliar a discussão e o empoderamento do cidadão nos processos de governança inteligente e a participação é preeminente.

Deste modo, esta pesquisa contempla as temáticas e-participação e cidades inteligentes, principalmente no que tange ao engajamento do cidadão nos processos participativos. Mais especificamente, investigou-se a plataforma de e-participação Fala Curitiba, disponibilizada pela Prefeitura Municipal de Curitiba (PMC). Esta pesquisa buscou investigar como ampliar o engajamento do cidadão em plataformas de participação, contribuindo para a transformação de uma cidade inteligente. No que se refere ao conceito de participação eletrônica ou e-participação, Sæbø, Rose e Flak (2008) definem como a interação que ocorre entre

a sociedade e o ambiente político ou de gestão, e que tem como objetivo aumentar a participação do cidadão nos processos de tomada de decisões públicas.

1.1 TEMA E PROBLEMA

O tema deste estudo é a e-participação na perspectiva de Cidades Inteligentes. Desde a era antiga até os dias atuais, a cidade vem se transformando. As famílias fundavam a urbe, iniciando sua ocupação pelo centro que era considerado o coração da cidade, então implantavam a estrutura organizacional e política. Na cidade moderna, a ocupação do seu território se transforma radicalmente, devido ao modo de produção, as relações sociais e o desenvolvimento humano (GUERREIRO, 2006).

As próximas décadas trarão mudanças profundas no tamanho e distribuição da população global. A contínua urbanização e o crescimento populacional fará com que 2,5 bilhões de novas pessoas passem a viver em áreas urbanas em 2050, significando mais de 6 bilhões de habitantes dos 9,6 bilhões previstos para esta data (NAÇÕES UNIDAS BRASIL, 2021). Junto a este crescimento, tem-se grandes desafios. O fenômeno da urbanização, ou crescimento das cidades, tanto em população quanto em extensão territorial, tem sido associado à aceleração de diversos fatores, econômicos, sociais, tecnológicos e informacionais. O avanço da técnica e da ciência fez com que a informação ganhasse impulso e velocidade como nunca ocorrera (CABRAL; CÂNDIDO, 2019).

O termo *Smart City*, traduzido para português como Cidade Inteligente, surgiu no final dos anos 90 em um movimento que defende novas políticas de planejamento urbano (OLIVEIRA; CARVALHO; AGUIAR, 2019). Cunha et al. (2016), apresentam as *Smart Cities* como um fenômeno inserido num cenário caracterizado por duas megatendências que determinam a transformação da sociedade contemporânea, o movimento de urbanização e a revolução digital, com o desenvolvimento das TIC, na qual proliferam-se os dispositivos fixos e móveis conectados, a chamada hiperconectividade.

Soluções inteligentes para as cidades partem de pressupostos que compreendem o planejamento de questões urbanas como: mobilidade, energia, tecnologia e inovação, sociedade inteligente e participativa, ambiente sustentável, governança, entre outras (FINGUERUT; FERNANDES, 2015). E que estas

soluções agrupadas se diferenciam por observarem as necessidades específicas de cada cidade. Desta maneira, as cidades são vistas como um aglomerado complexo de sistemas operacionais, ecossistemas e rede de atores, que devem interagir diretamente com um ou mais setores governamentais de maneira participativa (FINGUERUT; FERNANDES, 2015).

No entanto, uma cidade inteligente não pode se basear unicamente nas capacidades tecnológicas das empresas integradoras de sistemas ou na visão dos gestores urbanos, ela precisa gerar compromisso com o cidadão, deve fomentar a discussão e o debate com as pessoas que nela vivem (CUNHA et al., 2016). A governança é essencial e um dos objetivos dos modelos de sistemas de informação é tornar as informações mais visíveis, fornecendo mais evidências dos fatos para os gestores utilizarem no momento das tomadas de decisão (BARACHO, 2020). Desta forma, a participação na vida pública da cidade é apresentada como um dos indicadores associados a governança inteligente (ou em inglês *Smart Governance*) e está relacionada com o envolvimento dos cidadãos na política, questões sociais e decisões relevantes, seja por meio de participação *on-line* ou *off-line* (BERNARDO, 2019).

A participação cidadã em plataformas tecnológicas, conhecida como e-participação ou participação eletrônica, busca um aumento da contribuição do cidadão, seu engajamento na construção de políticas públicas, a proximidade e o entendimento das limitações orçamentárias, além de encorajar as pessoas a fazerem parte dos resultados obtidos no planejamento de uma cidade (MEDAGLIA, 2012; MACINTOSH, 2004). Outrossim, Stratu-Strelet (2021), em sua investigação sobre engajamento cívico na tomada de decisões pública, diz que um dos valores da governança participativa, democrática e e-participação é a eficácia do governo. O envolvimento do cidadão na tomada de decisão pública pode ser considerado um poderoso sistema de coleta de informações, uma ferramenta para o uso de conhecimento e experiência local para definir prioridades políticas, alocar recursos de forma mais eficiente na prestação de serviços públicos e aumentar a transparência no processo de governança (TOMOR et al., 2019; VOORBERG, BEKKERS, TUMMERS, 2015; CHARALABIDIS et al., 2012). Apesar dos benefícios relacionados à e-participação, engajar o cidadão ainda é um desafio. Estudos apontam que muitas iniciativas de e-participação falham e não conseguem manter um número ativo de participantes (COELHO; CUNHA; POZZEBON, 2022). Tem-

se, ainda, a dificuldade de alcançar o empoderamento do cidadão (STRATU-STRELET, 2021). De acordo com as circunstâncias apresentadas, o reconhecimento dos fatores que influenciam na participação do cidadão, durante os estágios iniciais de um processo de e-participação seria útil para acadêmicos e profissionais do governo entenderem as razões por trás dos baixos níveis de participação e encontrar diferentes maneiras de desenvolver e promover a e-participação em iniciativas futuras (ALARABIAT et al., 2021).

Diante deste contexto, essa pesquisa buscou responder a seguinte questão: Como ampliar o engajamento do cidadão na participação eletrônica de uma cidade inteligente? Em consonância com a questão de pesquisa estabelecida, apresentam-se os objetivos.

1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

Neste tópico são discutidos os objetivos que orientam esta pesquisa. Para tal fim, os objetivos foram divididos em geral e específicos. O objetivo geral apresenta a ideia central da pesquisa e os objetivos específicos compreendem os passos a serem seguidos para atingir o objetivo geral.

O objetivo geral desta pesquisa é identificar os principais fatores que podem contribuir para a ampliação do engajamento do cidadão em processos de participação eletrônica de uma cidade inteligente.

Os objetivos específicos são:

- a) Identificar qual o tipo de plataforma do Fala Curitiba e o nível de participação;
- b) Identificar o perfil do cidadão que participa da plataforma de e-participação Fala Curitiba;
- c) Levantar a quantidade de participantes e participações na plataforma Fala Curitiba;
- d) Descrever como ocorre o engajamento dos cidadãos que participam da plataforma Fala Curitiba;
- e) Identificar quais são os fatores que cooperam para que haja participação e engajamento em plataformas de e-participação.

1.1 JUSTIFICATIVA

O tema e-participação despertou o interesse dos autores a partir da década de 2000, com a intensificação das TIC, principalmente da Internet (COELHO; CUNHA; POZZEBON, 2017). Allen et al. (2020), dizem ter encontrado poucos estudos sobre cidades inteligentes nos países em desenvolvimento, mesmo considerando que a rápida urbanização é uma das maiores preocupações para essas nações. Apesar de evidenciar-se na literatura o papel da participação do cidadão na governança local, Szarek-Iwaniuk e Senetra (2020) dizem que alguns pesquisadores explanam sobre a falta de análises detalhadas que explorem a importância do envolvimento do público no desenvolvimento de cidades inteligentes. Contudo, a academia vem discutindo muito sobre o uso das TIC para atingir o objetivo de melhorar a participação do cidadão na tomada de decisão pública. Alarabiat, Soares e Estevez (2021) afirmam que vários estudos recentes demonstram que projetos de e-participação, impulsionados e promovidos pelos governos, se deparam com baixos níveis de aceitação dos cidadãos e intenção de participar (NARANJO-ZOLOTOV; OLIVEIRA; CASTELEYN, 2018; OLIVEIRA; GARCIA, 2019; TOOTS, 2019).

Na literatura de e-participação tem-se uma vertente que estuda o processo de e-participação com foco no cidadão e sua relação com o governo, outra que busca demonstrar as práticas governamentais onde o governo utiliza TIC para promover a participação (COELHO, 2018). Entretanto, o reconhecimento dos fatores que influenciam na participação do cidadão, durante os estágios iniciais de um processo de e-participação seria útil para acadêmicos e profissionais do governo entender as razões por trás dos baixos níveis de participação e encontrar diferentes maneiras de desenvolver e promover a e-participação em iniciativas futuras (ALARABIAT et al., 2021).

Em uma investigação realizada em 13 plataformas eletrônicas, Gil, Cortés-Cediel e Cantador (2019) demonstram como essas plataformas estimulam a participação do cidadão nos processos de tomada de decisão. Neis, Zielstra e Zipf (2012) citam a necessidade de futuras pesquisas que busquem entender o que impulsiona e motiva um grande número de pessoas a participar de plataformas eletrônicas. Desta forma, como justificativa acadêmica, o problema de pesquisa apresentado neste projeto visa contribuir para a ampliação do arcabouço teórico e

de análise das informações encontradas numa plataforma de participação, servindo como subsídio para estudos sobre a temática da participação eletrônica em cidades inteligentes, principalmente no que afeta o engajamento do cidadão. Além disso, procura-se contribuir com pesquisas que possam demonstrar por meio de estudos de caso, num contexto de governança inteligente, a importância da e-participação em administração pública (TOMOR et al., 2019).

Como justificativa prática, tem-se que a análise e o uso das informações encontradas em uma plataforma de e-participação são importantes para evidenciar a alocação de recursos de forma mais eficiente, melhorar a prestação de serviços públicos e aumentar a transparência no processo de governança (TOMOR et al., 2019). Desta forma, a pesquisa pode contribuir para identificar como podem ser criadas plataformas que ampliem a participação e o engajamento do cidadão.

Como justificativa social, estudos apontam para as cidades inteligentes como uma possível solução para amenizar os grandes problemas causados pelo fenômeno da urbanização, por meio da utilização das TIC (CUNHA et al., 2016). Enquanto isso a transformação digital das cidades, vem sendo abordada como um meio que irá alterar drasticamente muitos aspectos da sociedade como a vida privada, a administração pública, estrutura industrial e emprego, por meio do uso de ciberespaços e sua integração em espaços físicos, e então, encontra-se o modelo proposto pela Sociedade 5.0 (*Society 5.0*), que oportuniza a criação de novos sistemas e processos, incluindo mudanças tecnológicas, econômicas, geopolíticas e mentais (NARVAEZ ROJAS et al., 2021). Segundo Fukuyama (2018), o objetivo da Sociedade 5.0 é criar uma sociedade centrada no ser humano, na qual o desenvolvimento econômico e a resolução dos desafios sociais sejam alcançados e que as pessoas possam desfrutar de uma alta qualidade de vida, além disso, deverá atender as necessidades das pessoas, independente da região, idade, sexo, idioma, fornecendo os itens e serviços necessários. Neste enfoque esta pesquisa busca encontrar o perfil das pessoas que cooperam para os processos de transformação digital, entre eles a interação da sociedade com a administração pública.

Além de todos os desafios apresentados por essa nova sociedade, considera-se que a transformação digital foi acelerada durante a pandemia da COVID-19 pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2) (MARQUES; ELEUTHERIOU, 2021). Devido as medidas de distanciamento social para conter a transmissão do

vírus, o Governo Federal no Brasil anunciou diversas medidas para diminuir os efeitos do novo coronavírus na vida dos brasileiros (BRASIL, 2020). Entre elas, destacam-se aquelas que buscam as TIC para facilitar e viabilizar os acessos aos serviços prestados pelo governo de forma on-line ou a distância. Neste período, por exemplo, não foi possível realizar nenhum tipo de participação presencial, sendo a e-participação a única alternativa para manter a participação do cidadão ativa. Portanto, Priante (2021) argumenta que uma estratégia a ser adotada pelo poder público para se prevenir e apresentar respostas eficientes em futuras situações críticas seria investir na construção de cidades inteligentes, amparadas por boa governança, voltadas para o bem-estar de todos e comprometidas com a redução das desigualdades. Neste sentido, este estudo investiga o uso da plataforma de e-participação no período da pandemia e pode contribuir para o aprendizado de como ampliar e melhorar o uso deste formato de participação nas cidades.

Por fim, este estudo é aderente ao Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação (PPGGI) e à linha de pesquisa Informação e Gestão Organizacional. As pesquisas que visam compreender de que forma as pessoas resolvem suas necessidades informacionais, quer por meio de moldes sociais e expectativas ambientais, quer interagindo com as tecnologias de informação, continuam sendo relevantes para o campo da Gestão da Informação (SANCHEZ, 2017). Pesquisa em e-participação é um esforço multidisciplinar, incluindo administração pública, políticas públicas, sistemas de informação e administração de TIC (COELHO, 2018).

1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este projeto de dissertação está organizado em 6 capítulos. No primeiro capítulo é apresentado o escopo da pesquisa, destacando-se seus elementos estruturais, a saber: introdução e contexto; abordagem do tema e problema; objetivos gerais e específicos; justificativa e estrutura do trabalho.

No segundo capítulo é abordada a revisão de literatura ou referencial teórico, organizado em subseções, apresentando os principais conceitos que permeiam a pesquisa. Histórico, conceituação, características, elementos e dimensões de Cidades Inteligentes, e-participação e os insights da sua relação com a Gestão da Informação.

O terceiro capítulo refere-se aos procedimentos metodológicos, no qual se destaca a classificação da pesquisa, sua abordagem, os métodos utilizados, o modelo e o ambiente em que é realizada. O quarto capítulo apresenta os principais resultados obtidos com a execução da pesquisa, considerando a pesquisa documental, a busca das informações em banco de dados e as entrevistas realizadas com os envolvidos no processo. O quinto capítulo retrata a discussão dos resultados obtidos na pesquisa de encontro aos achados teóricos. Por fim, o sexto capítulo versa acerca das conclusões, resgatando a questão de pesquisa, demonstrando as iniciais contribuições, limitações e potencialidades desta pesquisa, bem como as sugestões para trabalhos futuros.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo aborda a literatura que subsidia os principais temas que compõem essa dissertação. Para a elaboração deste referencial teórico, foi realizada uma revisão da literatura. Para apoiar na formação da base do referencial teórico foi utilizado o software Mendeley. Foram pesquisados artigos acadêmicos disponibilizados nas bases de periódicos científicos: Scielo, *SCOPUS*, *ScienceDirect*, *Web of Science* e BRAPCI. Além disso, foram pesquisadas dissertações e teses no repositório de dissertações do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação da Universidade Federal do Paraná. Os termos e operadores de pesquisa utilizados estão descritos no Quadro 1 e compreendem os termos: e-participação, participação eletrônica, cidades inteligentes, governança inteligente, e participação cidadã nos idiomas inglês e português. Dos 326 artigos encontrados na pesquisa, foram selecionados 65 que constituem a base desta revisão de literatura. Textos adicionais que se fizeram necessários para o entendimento dos conceitos foram incluídos ao longo do processo de elaboração.

Desta forma, são apresentados os principais conceitos que se relacionam e contribuem com a pesquisa, aprofundando o conhecimento sobre os temas cidades inteligentes, e-participação e gestão da informação. Apresenta-se, também, os elementos que contribuem para ampliar o engajamento do cidadão em processos de participação eletrônica em uma cidade inteligente.

2.1 CIDADES INTELIGENTES (SMART CITIES)

Historicamente, as cidades se adaptaram às mudanças do ambiente de diversas maneiras, se modificam para responder a uma sucessão de crises e desafios, causados pelo fenômeno da urbanização (que causa problemas de organização social, estrutura urbana ou impacto ambiental) e pelo fenômeno da hiperconectividade (CUNHA et al., 2016). Um dos marcos da definição de *cidades inteligentes* surgiu no Fórum Mundial de 1997 sobre Cidades Inteligentes, em que cerca de 50 mil cidades e vilas ao redor do mundo desenvolveriam iniciativas inteligentes (HOLLANDS, 2008). Desde então, o conceito de “cidade inteligente” tem se tornando atraente para os governos locais que buscam cumprir metas de

desenvolvimento sustentável, alcançar uma maior qualidade de vida para os cidadãos, melhorar a eficiência do governo e gerar governança colaborativa (MYEONG; KIM; AHN, 2021).

QUADRO 1 – REVISÃO DA LITERATURA

Tema e objeto de estudo	o tema deste estudo é a e-participação na perspectiva de Cidades Inteligentes
Palavras-chave de busca	e-participação; <i>eparticipation</i> ; participação eletrônica; <i>eletronic participation</i> ; cidades inteligentes; <i>smart cities</i> ; <i>smart city</i> ; governança inteligente; <i>smart governance</i> ; participação cidadã; <i>citizens participation</i>
String de busca (português)	(TITLE-ABS-KEY (“e-participação”) OR TITLE-ABS-KEY (“participação eletrônica”) AND TITLE-ABS-KEY (“cidades inteligentes”) OR TITLE-ABS-KEY (“governança inteligente”) OR TITLE-ABS-KEY (“participação cidadã”)) AND (LIMIT-TO (DOCTYPE, “ar”) OR LIMIT-TO (DOCTYPE, “cp”)) AND (LIMIT-TO (PUBYEAR, 2021) OR LIMIT-TO (PUBYEAR, 2020) OR LIMIT-TO (PUBYEAR, 2019) OR LIMIT-TO (PUBYEAR, 2018) OR LIMIT-TO (PUBYEAR, 2017) OR LIMIT-TO (PUBYEAR, 2016) OR LIMIT-TO (PUBYEAR, 2015))
String de busca (inglês)	(TITLE-ABS-KEY (“e-participation”) OR TITLE-ABS-KEY (“eparticipation”) AND TITLE-ABS-KEY (“smart city”) OR TITLE-ABS-KEY (“smart cities”) OR TITLE-ABS-KEY (“smart governance”) OR TITLE-ABS-KEY (“smart city”) TITLE-ABS-KEY (“citizens participation”)) AND (LIMIT-TO (DOCTYPE, “ar”) OR LIMIT-TO (DOCTYPE, “cp”)) AND (LIMIT-TO (PUBYEAR, 2021) OR LIMIT-TO (PUBYEAR, 2020) OR LIMIT-TO (PUBYEAR, 2019) OR LIMIT-TO (PUBYEAR, 2018) OR LIMIT-TO (PUBYEAR, 2017) OR LIMIT-TO (PUBYEAR, 2016) OR LIMIT-TO (PUBYEAR, 2015))
Período considerado para a busca	de 2015 a 2021
Critérios de inclusão	ano, tipo de acesso e tipo de documento
Critérios de exclusão	artigos iguais ou semelhantes; artigos fora do contexto da pesquisa; artigos pagos
Bases utilizadas para realizar a busca por referências	SciELO, SCOPUS, <i>Science Direct</i> , <i>Web of Science</i> e Brapci
Contribuição da revisão de literatura para a temática e objeto de estudo	o reconhecimento dos fatores que influenciam na participação do cidadão, durante os estágios iniciais de um processo de e-participação seria útil para acadêmicos e profissionais do governo entenderem as razões por trás dos baixos níveis de participação e encontrar diferentes maneiras de desenvolver e promover a e-participação em iniciativas futuras (ALARABIAT; SOARES; ESTEVEZ, 2021)

Fonte: A autora (2022).

Na literatura encontram-se autores que apresentam as cidades inteligentes, de formas distintas, contribuindo para as definições e conceitos, que demonstram um certo viés ou uma determinada característica para que eles melhor

as definam (HALL et al., 2000; KOMNINOS, 2002; ODENDAAL, 2003; GIFFINGER et al., 2007; WASHBURN E SIDHU, 2010; NAM E PARDO, 2011; MEIJER E BOLÍVAR, 2015; BATTY et al., 2012; ANTHOPOULOS, 2015; BENITES, 2016; CUNHA et al., 2016). Meijer e Bolívar (2015) destacam os conceitos de cidades inteligentes que relacionam tecnologias, pessoas e governança.

Sob o olhar de cidades inteligentes como um centro urbano do futuro, relacionada a tecnologia, Hall et al. (2000) explica como ocorre o monitoramento e a proteção da infraestrutura crítica de uma cidade, por meio de materiais avançados, sensores eletrônicos que fazem interface com sistemas computadorizados, algoritmos de tomada de decisão, atividades de manutenção preventiva, resposta rápida a questões emergenciais e maximização dos serviços aos cidadãos. Já Komninos (2002) apresenta uma relação mais acentuada entre a Tecnologia da Informação e a vida das pessoas nas cidades ao delimitar uma cidade inteligente por meio de quatro possíveis significados. De acordo com o autor, o primeiro significado refere-se à aplicação de uma ampla gama de aplicativos eletrônicos e digitais para comunicação entre as cidades. O segundo aborda o uso da tecnologia para transformar a vida de pessoas. Já o terceiro demonstra como incorporar tecnologia da informação e comunicação nas cidades. Por fim, explica o quarto significado como um espaço que relaciona as TIC com as pessoas para melhorar a inovação, aprendizagem, conhecimento e resolução de problemas sendo este relacionado ao crescimento inteligente.

Enquanto desempenho de uma cidade, Giffinger et al. (2007) considera uma cidade inteligente aquela que se preocupa com questões como consciência, flexibilidade, transmutabilidade, sinergia, individualidade, auto-decisão e comportamento estratégico. Washburn e Sidhu (2010), sugerem o termo *Smart Computing* ou computação inteligente e compreendem que o que torna uma cidade mais inteligente é o uso combinado de sistemas de software, infraestrutura de servidores, redes e dispositivos dos cidadãos, que por sua vez tornam os componentes críticos de uma cidade como infraestrutura e serviços mais inteligentes, interconectados e eficientes.

Na perspectiva de governança, uma cidade na qual as TIC se fundem com as infraestruturas tradicionais, coordenadas e integradas usando novas tecnologias digitais são consideradas inteligentes (BATTY et al., 2012). Anthopoulos (2015) define cidade inteligente como inovação com base nas tecnologias de informação

e comunicação (TIC) auxiliando a vida urbana em termos de pessoas, economia, meio ambiente, mobilidade e qualidade de vida. Já Benites (2016), demonstra em sua pesquisa que o paradigma das cidades inteligentes se consolidou ao redor do mundo e cita que o rótulo “*smart*” assimilou responsabilidades mais estratégicas do que a básica disponibilização de infraestrutura de TIC, dentre elas a ênfase na participação dos cidadãos na rotina da cidade e no processo decisório para a elaboração de políticas públicas.

Sob o olhar das pessoas, Cunha et al. (2016), diz que o aparecimento do digital e a resposta das cidades aos desafios contemporâneos é o que sustenta o conceito de Cidade Inteligente e que de todas as definições emergem quatro elementos em comum: visão holística ou global, a tecnologia como fator disruptivo, meio para melhorar a qualidade de vida, um novo modelo de relações. Quanto a visão holística ou global, entende-se pela abordagem a todos os assuntos urbanos tratados pela gestão e associados a todos os atores envolvidos. A tecnologia como fator disruptivo pode ser alcançada quando a cidade inteligente converte em inteligência sua informação sobre os cidadãos e as organizações. Um meio para melhorar a qualidade de vida quando torna a cidade mais sustentável e atrativa pela transformação do setor produtivo local. Para um novo modelo de relações baseadas em economia colaborativa, novas formas de participação cidadã, transparência, celeridade e fluidez na comunicação com todos os stakeholders. (CUNHA et al., 2016). Neste sentido, em uma abordagem que demonstra uma preocupação com a qualidade dos serviços ofertados aos cidadãos, Nam e Pardo (2011) apresentam as cidades inteligentes como aquelas que usam a inteligência como uma ação contínua em que o governo local, funcionários, cidadãos e outras partes interessadas pensam e implementam iniciativas que se esforçam para tornar uma cidade um lugar melhor para morar.

Ainda, com base na teoria que aborda o conceito de cidades inteligentes como eixo transversal entre o social e o tecnológico, o Centro de Estudos e Debates Estratégicos da Câmara dos Deputados (CEDES, 2021) definiu cidade inteligente como “o espaço urbano orientado para o investimento em capital humano e social, o desenvolvimento econômico sustentável e o uso de tecnologias disponíveis para aprimorar e interconectar os serviços e a infraestrutura das cidades, de modo inclusivo, participativo, transparente e inovador, com foco na elevação da qualidade de vida e do bem-estar dos cidadãos”.

Nesta pesquisa serão observados os conceitos de cidade inteligente tratados sob a perspectiva de Nam e Pardo (2011); Meijer e Bolívar (2015); Benites (2016) e Cunha (2016). Ou seja, cidades inteligentes são aquelas que associam as pessoas, as tecnologias e a governança, usando a inteligência como uma ação contínua em que todas as partes interessadas possam participar na rotina da cidade e em seus processos decisórios, elaborar políticas públicas e contribuir para que a cidade se torne um lugar melhor para morar.

2.1.1 Características de uma cidade inteligente

De acordo com Nam e Pardo (2011), uma cidade inteligente engloba vários fatores, sendo eles: os tecnológicos (infraestruturas de hardware e software); humanos (criatividade, diversidade e educação); e institucionais (governança e política). De acordo com os autores, os fatores tecnológicos estão relacionados ao uso das TIC para transformar a vida e o trabalho de forma significativa. Os fatores humanos abordam o capital humano e o desenvolvimento urbano. Quanto aos fatores institucionais, destacam-se aqueles que são extraídos das discussões a respeito de comunidades e iniciativas inteligentes e cooperam para estabelecer no ambiente administrativo (iniciativa, estrutura e engajamento), o suporte favorável para as cidades inteligentes.

Já Cunha et al. (2016, p. 30) argumenta que o modelo de cidade inteligente é ideal e que apresenta “múltiplos ângulos e focos de atenção, razão pela qual o conceito cidade inteligente foi decomposto em diferentes âmbitos”. Percebe-se então que existem várias instâncias diferentes responsáveis pelo gerenciamento de cidades (BARACHO, 2020). E desta forma, a União Europeia propõe seis características de cidades inteligentes: *Smart Governance*, *Smart Economy*, *Smart Mobility*, *Smart Environment*, *Smart People* e *Smart Living* (EU, 2014).

Smart Economy/Economia tem sido frequentemente relacionado à presença de indústrias inteligentes, tanto na área de TIC, quanto indústrias que empregam TIC em seus processos de produção (GIFFINGER et al., 2007; CARAGLIU et al., 2009). *Smart Mobility*/Mobilidade aborda questões relacionadas ao uso de TIC para melhorar o tráfego urbano e a mobilidade das pessoas (ALBINO; BERARDI; DANGELICO, 2015). *Smart Environment*/Meio ambiente preocupa-se com a sustentabilidade ambiental das cidades. Trata de aspectos

referentes as questões de meio ambiente em uma cidade, como consumo de água, energia e sustentabilidade (KOMNINOS, 2018; GIFFINGER et al., 2007; CARAGLIU et al., 2009). *Smart People*/Pessoas retrata uma conscientização mais forte com o lado humano, se preocupa com a educação das pessoas, o desenvolvimento de habilidades e a superação de deficiências, com vistas a disseminar o conhecimento a todos de forma aberta e abundante (HOLLANDS, 2008; CUNHA et al., 2016). *Smart Living*/Saúde se refere à gestão inteligente da demanda por tratamento de saúde, assistência a idosos e a grupos vulneráveis. Inclui-se aqui serviços de telemedicina, acesso *on-line* a prontuários, agendamentos eletrônicos de consultas e suporte à programas de prevenção (CUNHA et al., 2016). *Smart Governance*/Governança, propõe a colaboração de diversos atores de uma cidade, trabalhando juntos na busca de atingir objetivos inteligentes como a transparência, dados abertos usando TIC, tomada de decisão participativa e co-criação de serviços eletrônicos (EU, 2014). Significa um governo que oferece os serviços que a cidade necessita, com mais qualidade e maior transparência (CUNHA et al., 2016), contando com o engajamento de várias partes interessadas, especialmente os cidadãos, na tomada de decisão e na melhoria dos serviços públicos (ALBINO; BERARDI; DANGELICO, 2015).

Vu e Hartley (2017) avaliam 10 cidades do Vietnã, considerando as características de cidades inteligentes descritas pela EU. Os autores apontam que projetos de cidades inteligentes em países de baixa renda têm maior apoio central dos governos nacionais, enquanto em nações mais desenvolvidas são iniciados pelas próprias cidades, com ênfase na responsabilidade de governança e transparência. Da mesma forma, em outra pesquisa voltada para cidades inteligentes em todo o mundo, Neirotti et al. (2014) descobriram que em países ricos, que não apresentam problemas de desigualdade social, transparência, entre outros, as iniciativas são focadas em temas mais complexos como transporte, energia e edificações, enquanto que em países em desenvolvimento, os problemas apresentados são outros, as iniciativas estão focadas em temas como governança, transparência, inclusão social e capacidades governamentais.

Diante das diferentes dimensões definidas para as cidades inteligentes, que variam de acordo com os aspectos pelos quais as cidades são organizadas e avaliadas, percebe-se que a governança inteligente pode ser considerada como um importante desafio das iniciativas de cidades inteligentes (CHOURABI et al., 2012).

A governança é entendida como um fator transversal, que pode relacionar e integrar algumas ou todas as outras características inteligentes (EU, 2014).

2.1.2 Governança Inteligente (*Smart Governance*)

No final de década de 1980, o conceito de governança ganhou impulso devido a reivindicação dos cidadãos por transparência e boa gestão na administração pública. As instituições governamentais perceberam a necessidade de abertura e consideraram novas formas de governança e gestão (GIL; CORTÉS-CEDIEL; CANTADOR, 2019).

Em 1992, em seu relatório “Governança e Desenvolvimento”, o Banco Mundial foi o pioneiro na introdução da governança no domínio do desenvolvimento econômico, por meio da identificação de várias áreas-alvo, nomeadamente a gestão do setor público, responsabilidade, estrutura legal para o desenvolvimento e informações e transparência. O relato contemplou experiências e melhores práticas em cada área, visando uma forma mais transparente e eficiente de governar (GIL; CORTÉS-CEDIEL; CANTADOR, 2019). Em 2001, a União Europeia publicou um Livro Branco (EU, 2001) com o objetivo de aproximar os cidadãos das instituições Europeias. Isso implicou em estimular estratégias de consolidação da governança.

O conceito de governança inteligente é relacionado com a interação entre a administração pública, os cidadãos e entidades privadas, e com a forma como a sociedade se organiza na tomada de decisão coletiva (EU, 2001). Chourabi et al. (2012) se refere a uma nova forma de governar, onde uma rede de atores públicos e privados compartilham a responsabilidade de definir políticas e regulamentar a prestação de serviços públicos. Ainda, em complemento, pode-se dizer que o foco da governança inteligente deve estar no desenvolvimento de abordagens, não só permitindo serviços eletrônicos mais eficientes, mas também aumentando a satisfação dos usuários e o seu engajamento (DAWES, 2008).

Considerada o primeiro alicerce da governança inteligente, a organização governamental, envolve elementos como motivação, visão e estratégias, atitudes, tomada de decisão, coordenação de processos e funções de responsabilidades, bem como visão de recursos financeiros, regulatórios, tecnológicos e de recursos

humanos, conhecimento, gestão e cultura organizacional (PRZEYBILOVICZ; CUNHA; TOMOR, 2017).

Tendo como base a literatura sobre governança inteligente e sua estrutura, Tomor et al. (2019) definiram os três componentes que consideraram os mais relevantes para explicar governo inteligente: a organização governamental, o uso da tecnologia da informação e comunicação e a participação cidadã. Quanto à organização governamental, se refere ao que tange ao compromisso do governo, a capacidade de resposta e a gestão operacional. Quanto ao uso da tecnologia da informação e comunicação, busca-se entender de que forma são aplicadas no processo de governança participativa, bem como, quais são os tipos utilizados, os objetivos a que se destinam e suas limitações. Por fim, quanto à participação do cidadão, se refere ao grau de interatividade nas formas de participação do cidadão, à representatividade da população e aos motivos pelos quais eles participam.

Neste contexto, o estudo da governança eletrônica local e das ferramentas para interagir com os cidadãos, fundamenta-se por sua relevância no tocante a levá-los a participar ativamente na vida de suas cidades, obter serviços, estabelecer parcerias, fazer sugestões, apresentar propostas ou participar de consultas públicas (BERNARDO, 2019). Kopackova e Libalova (2019) explicam que a governança inteligente consegue obter maior eficiência e eficácia no governo municipal, juntamente com o foco das necessidades dos cidadãos, que as cidades inteligentes precisam ouvir os seus cidadãos, caso contrário, eles gastarão seus recursos financeiros de forma ineficiente e podem perceber as iniciativas de governo como não transparentes. Giffinger et al. (2007) menciona que um dos principais fatores a serem considerados no tocante à governança inteligente é a participação do cidadão na tomada de decisão do governo.

2.2 E-PARTICIPAÇÃO

O termo “e-participação”, também conhecido como participação eletrônica pode ser definido como a interação que ocorre entre a sociedade e o ambiente político ou de gestão e que tem como objetivo aumentar a participação do cidadão nos processos de tomada de decisões públicas (SÆBØ; ROSE; FLAK, 2008). Numa outra perspectiva, Macintosh e Whyte (2008) dizem que a e-participação é um híbrido de várias tecnologias, medidas sociais e políticas que servem para

envolver os cidadãos em questões que vão além das fronteiras organizacionais, em trabalho de parcerias locais, nos serviços públicos e nas organizações cívicas para apoiar, complementar ou melhorar as atividades e compreensão de um governo representativo.

Macintosh (2004) trata da e-participação como uma dimensão de governo eletrônico, que enfoca o uso das TIC para interagir com as partes interessadas, proporcionar um maior envolvimento dos cidadãos com o governo, apoiar na tomada de decisão e o aprimorar os processos democráticos. Quanto à interação entre cidadãos e agentes estatais, a e-participação corresponde à atuação na política ampliada pelo uso das TIC, promovendo o envolvimento no processo de decisão governamental (SANTOS, 2018). Aichholzer e Allhutter (2011) dizem que a participação eletrônica parece ser a forma mais apropriada de empregar as TIC nas iniciativas e processos de participação política, pois permite diferenciar a aplicação e seus impactos entre categorias e funções distintas das TIC.

Coelho (2018), realiza uma revisão da literatura sobre e-participação. A autora resume que o conceito de e-participação envolve: o uso de tecnologias para expandir a oferta de serviços públicos e permitir o aumento da participação pública, à melhora dos processos de deliberação e tomada de decisão na administração pública, à inclusão das pessoas na tomada de decisão, à forma de ampliar a deliberação política, ao uso de informações e tecnologias da informação para transformar o envolvimento na tomada de decisão.

Os benefícios gerais da e-participação pode ser evidenciados no fortalecimento da relação entre um governo e seus cidadãos, criando transparência governamental, alcançando inclusão e uma sociedade mais democrática (JIANG; MENG; ZHANG, 2019). Para Pratchett et al. (2009), a e-participação tem três benefícios principais: oferece mais oportunidades para a participação pois não apresenta limite de tempo ou lugar; permite um rol maior de participantes; oportuniza uma atuação com mais qualidade, à medida que as novas tecnologias permitem o acesso as informações relevantes no momento da participação. Pode-se dizer ainda que a e-participação melhora a eficiência e eficácia das organizações públicas, cria valor social e aumenta satisfação, o empoderamento e os benefícios pessoais dos cidadãos (NABATCHI; SANCINO; SICILIA, 2017). Além de levar às melhores decisões políticas e a um maior apoio público às políticas governamentais (KARLSSON et al., 2012).

A literatura sobre e-participação ainda enfatiza estruturas e modelos que buscam compreender as formas de participação que envolvem tecnologia digital (ALLEN et al., 2020), os vários níveis de participação do cidadão em relação às tarefas governamentais (EFFING; GROOT, 2016) e os tipos de plataformas de e-participação (GIL; CORTÉS-CEDIEL; CANTADOR, 2019).

2.2.1 Formas de e-participação

Em diferentes regiões do mundo, os governos implementaram plataformas de participação para se conectar com os cidadãos, melhorando a eficiência, confiança e transparência (SUSHA; GRÖNLUND, 2012). O uso das TICs no governo possibilita a ampliação da participação popular e a prestação de contas por parte do governo, permitindo que os cidadãos fiscalizem a ação do Poder Público e participem das decisões sobre o orçamento e o planejamento das ações para a cidade (CUNHA; POZZEBON, 2009).

Com foco na interação entre os atores, a participação pode ser consultiva ou deliberativa (AINSWORTH; HARDY, 2005). De acordo com os autores, a participação é deliberativa quando a decisão é proveniente da interação entre o governo e o cidadão, conduzido por um processo multidirecional e colaborativo. Por outro lado, é consultiva quando a comunicação é vertical entre governo e cidadão no compartilhamento de informação e o poder de decisão é do governo.

De caráter consultivo, as consultas públicas possibilitam um tipo direto de participação, sem intermediários ou representantes. São realizadas por agências reguladoras e pelo poder executivo, utilizando-se dos mais diversos mecanismos, de formulários à sistemas interativos (MEIRELES; SILVA; CAMARA, 2018).

Segundo o artigo 17 do decreto federal 8.243 de maio de 2014, as consultas públicas passam a ter como uma de suas diretrizes a utilização da Internet e de TIC (JUSBRASIL, 2014). Isto é importante pois, mesmo levando em conta a questão da exclusão digital, a tecnologia pode diminuir os custos de participação (MEIRELES; PONTES E SILVA; CAMARA, 2018). As consultas públicas *on-line* representam uma espécie de atualização dos meios de proteção e fortalecimento dos direitos políticos, com o suporte das novas tecnologias. De forma decisiva para um cenário em que novos e apropriados formatos de participação política, as consultas públicas têm o potencial de promover transformações relevantes no

modo pelo qual políticas públicas são criadas e dimensionadas diante das demandas sociais em uma cidade (ROTHBERG, 2010).

De outra forma, os processos de caráter deliberativo, buscam a melhor e mais válida solução, aquela que se propõe demonstrar como lidar com conflitos, influenciando as preferências dos participantes e filtrando os temas, contribuições, informações e argumentos em disputa, ganhando importância para a tomada de decisões (SAMPAIO; MAIA; MARQUES, 2010). Macintosh (2004) cita que o e-engajamento se refere ao suporte para o debate deliberativo, no qual os cidadãos podem interagir com o governo e iniciar um diálogo em que são consultados em relação a determinados projetos, decisões ou atividades.

Quanto às formas de participação, Wijnhoven, Ehrenhard e Kuhn (2015) classifica a participação eletrônica em três principais categorias: “*citizen sourcing*”, estágio em que o governo apoia os cidadãos em tarefas administrativas públicas diárias, como informar sobre a manutenção de estradas; “*collaborative democracy*”, quando os cidadãos fornecem informações para a tomada de decisões sobre questões políticas em geral e “*citizen ideation and innovation*”, quando os cidadãos contribuem ativamente para identificação de problemas sociais e o desenvolvimento de soluções.

Em consonância com os conceitos apresentados, Sampaio (2016), relata que grande parte das reflexões sobre atividades de e-participação consideram os diversos usos das TICs em inúmeras formas de participação política como programas de e-participação com foco na deliberação, programas consultivos e programas baseados na decisão. Segundo o autor, quando a e-participação é atrelada às capacidades dos cidadãos realizarem julgamentos baseados em trocas públicas de argumentos e reflexões surgem os fóruns para tratar questões específicas ou de maior amplitude. Transforma-se em consultas públicas *on-line* quando a e-participação por meio do uso de TIC propicia um debate sobre as opiniões, vontades e posições dos cidadãos sobre uma determinada questão, visando a elaboração de políticas públicas melhores e mais legítimas.

Ainda que, as formas de participação venham sendo discutidas, levando-se em consideração o uso das TIC, as práticas de governança e a efetiva atuação dos cidadãos, outros métodos para promover a participação do cidadão nas decisões tomadas, podem ser adotados pelos países, incluindo referendos, audiências/ inquéritos, pesquisas de opinião pública, grupos representativos para

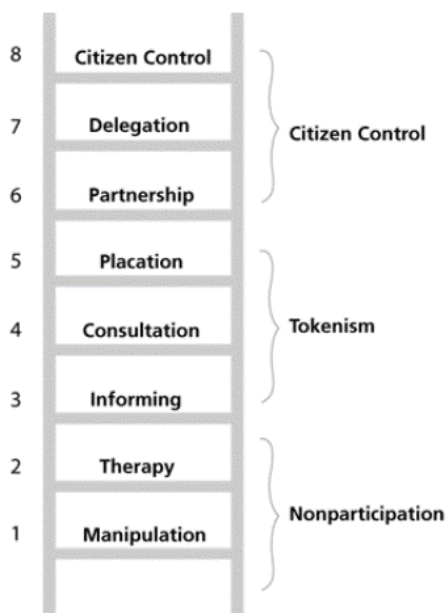
negociar criação de regras, conferência de consenso, júri/painel de cidadãos, comitê consultivo ou pequenos grupos de pesquisa (ROWE E FREWER, 2000).

Pesquisas que comparam participação *on-line* e *off-line* no setor público têm encontrado resultados conflitantes no que diz respeito à representatividade (PINA, 2016). Alguns autores concluem que a participação *on-line* é fortemente correlacionada com a participação *off-line* (CONROY; FEEZELL; GUERRERO, 2012; SAGLIE E VABO, 2009), enquanto outros indicam que parecem ter um perfil sociodemográfico diferente (YETANO; ROYO, 2015), e que a combinação dessas duas formas de participação pode levar a processos mais inclusivos.

2.2.2 Níveis de e-participação

Diversos modelos para descrever os níveis de participação foram desenvolvidos a partir dos fundamentos introduzidos por Sherry Arnstein, que na época criou um modelo para descrever os possíveis formatos em que ocorriam a participação cidadã e chamou de “Escada de Participação” (FIGURA 1). De acordo com Arnstein (1969), a participação pode ocorrer em oito níveis diferentes, o primeiro e o segundo níveis, manipulação e terapia, são considerados estágios em que não ocorre a participação propriamente dita. Já do terceiro ao quinto nível, informação, consulta e pacificação, são estágios em que ocorre apenas uma tentativa de aproximar-se dos cidadãos permitindo que demonstrem sua opinião por meio mecanismos de divulgação de informações e votações em assuntos relevantes ao planejamento de uma cidade, entretanto, os cidadãos não têm o poder de decisão. Por fim do sexto ao oitavo nível, parceria, delegação de poder e controle do cidadão, são estágios em que o poder de decisão é redistribuído de fato entre os cidadãos e os detentores de poder.

FIGURA 1 – ESCADA DE PARTICIPAÇÃO DE ARNSTEIN



Fonte: Arnstein's Ladder (1969).

Com o surgimento de novas TIC, ocorreu uma mudança na forma de participação do cidadão, de presencial passou a ser eletrônica (BOUDJELIDA; MELLOULI; LEE, 2016). Baseados nos fundamentos da “escada de participação”, diversos autores desenvolveram modelos para medir e comparar as formas eletrônicas de participação cidadã (QUADRO 2), (EFFING; GROOT, 2016).

QUADRO 2 – E-PARTICIPAÇÃO E TEORIAS DA ESCADA

participação presencial		e-participação		
Arnstein (1969)	OECD (2001)	Macintosh (2004)	Tambouris, Liotas e Tarabanis (2007)	Koussouris et al. (2011)
1. <i>Manipulation</i> 2. <i>Therapy</i> 3. <i>Informing</i> 4. <i>Consultation</i> 5. <i>Placation</i> 6. <i>Partnership</i> 7. <i>Delegation</i> 8. <i>Citizen Control</i>	1. <i>Information</i> 2. <i>Consultation</i> 3. <i>Active Participation</i>	1. <i>e-Enabling</i> 2. <i>e-Engaging</i> 3. <i>e-Empowering</i>	1. <i>e-Informing</i> 2. <i>e-Consulting</i> 3. <i>e-Involving</i> 4. <i>e-Collaboration</i> 5. <i>e-Empowerment</i>	1. <i>e-Informing</i> 2. <i>e-Consulting</i> 3. <i>e-Engaging</i> 4. <i>e-Empowering</i>

Fonte: Adaptado de EFFING e GROOT (2016).

Macintosh (2004) desenvolve um modelo de e-participação com três estágios. O modelo é útil para entender os níveis de governança participativa em cidades inteligentes (GRÖNLUND; ÅSTRÖM, 2009). O primeiro estágio (*e-Enabling*), refere-se à habilitação dos cidadãos e empresas para que tenham acesso às tecnologias, aos dados e informações existentes (EFFING; GROOT, 2016). No segundo estágio (*e-Engaging*), as pessoas podem interagir com o Governo e iniciar um diálogo, com a finalidade de contribuir para a tomada de decisão (POZZEBON; CUNHA; COELHO, 2016). Já no terceiro estágio (*e-Empowering*) o cidadão passa atuar como protagonista, sendo capacitado, participando de tarefas e colaborando com o governo local (EFFING; GROOT, 2016).

Tambouris, Liotas e Tarabanis (2007) incluem os níveis de *e-Informing*, estágio que descreve como o Governo informa os cidadãos num processo de e-participação, *e-Consulting*, estágio em que o Governo informa e busca a opinião dos cidadãos quanto aos projetos da cidade, *e-Involving*, prevê o envolvimento dos cidadãos nas decisões tomadas pelo Governo, *e-Collaborating*, momento em que o Governo busca a colaboração e o engajamento do cidadão nos projetos da cidade e no desenvolvimento das políticas públicas. Por fim, o *e-Empowerment*, que procura capacitar o cidadão para tomar decisões em conjunto com o Governo (TAMBOURIS; LIOTAS; TARABANIS, 2007).

Níveis como *Informing*, *Consulting*, *Engaging* e *Empowering* são abordados por Koussouris, Charalabidis e Askounis (2011) e tratam da interação dos cidadãos e governos numa perspectiva de engajamento. *Informing* representa o canal de comunicação unidirecional entre os decisores e os cidadãos, é implementado visando a prestação de informações por parte do governo (websites do governo). *Consulting* é o canal de comunicação bidirecional entre o governo e os cidadãos, visando a coleta de opinião. *Engaging* envolve a discussão sobre propostas de políticas entre os cidadãos e os decisores, tendo em vista a formação de política pública. *Empowering* compreende o envolvimento do cidadão na elaboração de políticas com base numa parceria. (COELHO, 2018).

Gil, Cortés-Cediel e Cantador (2019), descrevem os níveis de interação governo – cidadão, organizando os de uma outra forma, como: nível de informações eletrônicas, onde os governos oferecem informações sobre políticas e programas, leis e regulamentos, orçamentos e outras questões de interesse público; nível de

consulta eletrônica, onde os governos apresentam aos cidadãos ferramentas de consulta *on-line* para deliberar sobre temas de políticas públicas; nível de e-participação onde o governo objetiva incorporar os cidadãos nos processos de tomada de decisão pública, como por exemplo os orçamentos participativos.

A participação do cidadão em plataformas de e-participação é almejada pelos governos locais, que pretendem incorporar os cidadãos nos processos de tomada de decisões, considerando os níveis de participação (MACINTOSH, 2004; TAMBOURIS; LIOTAS; TARABANIS, 2007; KOUSSOURIS; CHARALABIDIS; ASKOUNIS, 2011). Para tanto, são disponibilizadas plataformas de participação onde os cidadãos podem propor, discutir, dar *feedback* e votar nas iniciativas destinadas a resolver situações e problemas em diferentes aspectos de uma cidade (GIL; CORTÉS-CEDIEL; CANTADOR, 2019).

2.2.3 Tipos de Plataforma de e-participação

A e-participação pode ocorrer de duas formas: “*top-down*” (liderada pelo governo) e “*bottom-up*” (liderada pelos cidadãos) (PORWOL; OJO; BRESLIN, 2016; SUSHA; GRÖNLUND, 2014). As plataformas centralizadas (*top-down*) permitem a comunicação entre as partes interessadas na tomada de decisão, votação ou processos de debate e podem ser controladas pelo governo (PORWOL; OJO; BRESLIN, 2016). Esse tipo de sistema pode ser aplicado em um contexto de cidade inteligente para estimular a contribuição do cidadão (BERNTZEN; JOHANNESSEN, 2016).

Quanto as plataformas disponibilizadas *bottom-up*, as redes sociais são os canais mais utilizados. Alarabiat, Soares e Estevez (2021) investigando os fatores que influenciam a intenção dos cidadãos de se envolver em iniciativas de e-participação, lideradas pelo governo por meio do Facebook, diz que evidência empírica mostrou que a utilidade e a facilidade de uso podem contribuir para aumentar a intenção dos cidadãos em usarem as ferramentas de e-participação (ALHARBI; KANG; SOHAIB, 2016; AL-QURAAN; ABU-SHANAB, 2015).

Entre as redes sociais existem as chamadas comunidades virtuais, nas quais os usuários não necessariamente coabitam na mesma região geográfica, mas compartilham interesses comuns (MACIEL et al., 2016). É possível usar estes espaços para processos deliberativos, entretanto, é necessário trocar

conhecimento e confiança entre os membros, onde mentalidades semelhantes, proporcionam compreensão mútua e alto nível de confiabilidade (UNITED NATIONS, 2005).

Quanto as plataformas disponibilizadas *top-down*, Royo, Pina e Garcia-Rayado (2020), investigaram uma das iniciativas relacionadas no Observatório de Inovação do Setor Público da OCDE (OECD, 2021), que inclui algumas das ferramentas mais populares de e-participação (e-fórum, e-consulta, e-votação e orçamentos participativos *on-line*).

De uma forma mais contundente, Sæbø, Rose e Flak (2008), entendem a e-participação como uma prática social mediada por tecnologia e listam uma série de principais atividades e mecanismos de e-participação, incluindo: e-votação, discurso político *on-line*(deliberação), tomada de decisão *on-line*, e-ativismo, e-consulta, e-campanha, e-peticionamento. Com a internet e as novas ferramentas eletrônicas, foram levantadas expectativas sobre o estímulo à participação dos cidadãos e seu engajamento na tomada de decisão política (AICHHOLZER; ALLHUTTER, 2011).

Todavia, Pinho (2011), em sua pesquisa sobre estado, sociedade e interações digitais, relata que um dos candidatos entrevistados em sua pesquisa reconhece que os “novos meios tecnológicos permitem sim a ampliação do debate”, mas argumenta que, se utilizados em substituição à formação de decisões coletivas, “eles podem se converter em instrumentos de dominação de correntes virtuais sobre a sociedade”.

Segundo Gil, Cortés-Cediel e Cantador (2019), no nível de informações eletrônicas, os sites do governo oferecem informações sobre serviços públicos, projetos, programas, orçamentos e outras questões de interesse público. No nível de consultas eletrônicas, os governos oferecem ferramentas *on-line* que permitem a deliberação em tempo real sobre temas de políticas públicas. Já no nível da e-participação ou participação eletrônica, os governos locais buscam engajar seus cidadãos nos processos de tomada de decisão, na maioria dos casos por meio de orçamento participativo. Os orçamentos participativos digitais (OPD) são considerados arranjos institucionais num formato inovador de gestão pública orçamentária, que envolve a participação popular e o uso da internet (COLEMAN, 2009; SAMPAIO, 2016). São baseados em maior empoderamento do cidadão para participar do processo de tomada de decisão orçamentária, portanto implicam em

maior interação e diálogo entre cidadãos, gestores públicos e políticos. E, para que haja êxito em soluções do OPD, espera-se que apresente uma relação bidirecional entre os envolvidos no processo, o uso de ferramentas tecnológicas utilizadas e suas funcionalidades interativas (IASULAITIS; NEBOT; SILVA; SAMPAIO, 2019). Entretanto, apesar do orçamento participativo ter sua origem no Brasil, em Porto Alegre, este trabalho se posiciona em uma vertente diferente, com um olhar para a e-participação num contexto do uso de TICs, numa cidade inteligente.

2.2.3.1 Exemplo de plataformas de e-participação no contexto de cidades inteligentes

Quanto às plataformas de e-participação que buscam o engajamento do cidadão, citam-se alguns exemplos, como o da cidade de *Reykjavik*, na Islândia. A plataforma *Better Reykjavik (Icelandic)* (EFFING E GROOT, 2016), tem como foco o cidadão e disponibiliza atividades de fórum *on-line* e votação. Os cidadãos têm a oportunidade de apresentar suas ideias sobre questões relativas aos serviços e operações da cidade de *Reykjavík*. Os usuários registrados participam do fórum de consulta apresentando suas ideias, visualizando outros usuários, discutindo questões, expressando suas opiniões e avaliando ideias e argumentações que apoiam. A ideia mais bem avaliada em cada categoria é priorizada (<https://participedia.net/case/5320>).

Em Seul, na Coreia do Sul, a plataforma *Sharing City Seoul* (Coréia) (GIL; CORTÉS-CEDIEL; CANTADOR, 2019), busca mitigar problemas sociais promovendo o uso compartilhado de recursos públicos e privados, ao mesmo tempo em que impulsiona o engajamento cívico e apoia os negócios locais. O governo local de Seul lançou a iniciativa *Sharing City Seoul* em setembro de 2012, junto com um plano para implementar projetos de compartilhamento intimamente relacionados com a vida dos cidadãos, para estabelecer e ampliar a base para o compartilhamento. A iniciativa *Sharing City Seoul* é considerada uma medida de inovação social projetada para criar oportunidades econômicas, para restaurar relações, e para reduzir o desperdício de recursos, com vista a resolver questões econômicas, sociais e problemas ambientais nas áreas urbanas. Utiliza uma plataforma de hub de compartilhamento, *on-line* e *off-line*

(<https://use.metropolis.org/case-studies/the-sharing-city-seoul-project#casestudydetail>).

Em Madrid, na Espanha, *Decide Madrid* (ROYO; PINA; GARCIA-RAYADO, 2020) é uma plataforma que utiliza o software livre “Consul”. Incentiva a participação de cidadãos na gestão da cidade, envolvendo-os na geração de ideias inovadoras e propostas viáveis, a fim de melhorar sua qualidade de vida. A plataforma oferece e-fórum (debates), e-consulta (enquetes), e-votação (propostas) e orçamentos participativos *on-line*. Está disponível a todos sem registro, mas a participação é limitada de acordo com os diferentes tipos de atividades. Todos, incluindo associações, ONGs e empresas, podem ser cadastrados na plataforma, criam debates ou propostas e fazem comentários em todas as seções. Contudo, apenas cidadãos individuais registrados de Madrid, maiores de 16 anos, podem verificar suas contas e, em seguida, eles podem criar propostas de orçamento participativo e propostas de apoio e voto (<https://decide.madrid.es/>).

Na cidade de Hamburgo, na Alemanha, a plataforma *The Digital Participation System (DIPAS)* (Alemanhã) (THONEICK, 2020), utiliza dados de planejamento públicos e abertos dentro uma interface baseada na web e uma ferramenta física de suporte à decisão. A plataforma oferece ferramenta de workshop estabelecida dentro do Projeto *FindingPlaces*, ferramenta de participação *on-line* estabelecida pela Oficina Urbana. Ambas as ferramentas estão integradas em uma interface digital que pode ser operada por meio de ferramentas físicas: os cidadãos podem participar *on-line*, de um desktop remoto ou smartphone, ou no local, em eventos participativos. A ferramenta de workshop digital é projetada para apresentar comentários de cidadãos e outros mapas e dados 2D georreferenciados em um grande toque de aplicativo de tela (THONEICK, 2020). O desenho metodológico do DIPAS segue a escada de participação de Arnstein e visa facilitar a identificação de requisitos para processos de informação, consulta, envolvimento, co-criação, colaboração e necessidades de grupos especiais. O tratamento completo dos comentários realizados na plataforma é fundamental para que o processo participativo se desdobre (<https://www.hamburg.de/dipas>).

No tocante às pesquisas demonstradas procurou-se relacionar ao tipo, foco, atividades e abordagens (QUADRO 3).

O ponto focal da implantação de ferramentas baseadas nas TIC para a participação é o cidadão, portanto, seu objetivo principal é aumentar suas

habilidades para que seja ampliada a participação na governança de uma cidade (PEREIRA et al., 2017). Pode-se considerar que a e-participação traz vantagens para a gestão pública: maior transparência na governança dos níveis local e central, justificado pelo acesso a informações antes indisponíveis; maior ênfase nas necessidades da comunidade, amparada pela facilidade da coleta de *feedback*; engajamento social aprimorado, que aborda a conscientização da necessidade de maior participação e novas oportunidades de melhoria na administração central e local (VÁZQUEZ; VICENTE, 2019).

QUADRO 3 – EXEMPLOS DE PLATAFORMAS DE E-PARTICIPAÇÃO (TIPO, FOCO, ATIVIDADE E ABORDAGEM)

Plataforma	Tipo	Foco	Atividades	Abordagem
<i>Better Reykjavik</i> (Icelandic) (Effing e Groot, 2016)	Desenvolvida pelo próprio governo, é considerada plataforma de <i>e-engaging</i>	Engajamento do Cidadão	Fórum <i>on-line</i> e votação	Os cidadãos têm a oportunidade de apresentar suas ideias sobre questões relativas aos serviços e operações da cidade de <i>Reykjavík</i> , na Islândia.
<i>Sharing City Seoul</i> (Coreia). (Gil, Cortés-Cediel e Cantador, 2019)	Iniciativa implantada pelo governo local de Seul, plataforma hub de compartilhamento <i>on-line</i> e <i>off-line</i>	Mitigação de problemas sociais, impulsiona o engajamento cívico e apoia os negócios locais	Compartilhamento de experiências, comunidades e fóruns	Inovação social projetada para criar oportunidades econômicas, para restaurar relações, e para reduzir o desperdício de recursos.
<i>Decide Madrid</i> (Royo, Pina e Garcia-Rayado, 2020)	Software Consul – software livre	Participação e engajamento de cidadãos na gestão da cidade, envolvendo-os na geração de ideias	e-fórum (debates), e-consulta (enquetes), e-votação (propostas) e orçamentos participativos <i>on-line</i>	A plataforma está disponível a todos sem registro, mas a participação é limitada de acordo com os diferentes tipos de atividades.
<i>DIPAS</i> (Alemanha) (Thoneick, 2020)	Desenvolvido durante um projeto de pesquisa que envolvia 3 parceiros (HCU, LGV e BSW). O sistema utiliza dados de planejamento públicos e abertos	A integração e engajamento dos cidadãos nos processos de planejamento urbano	Ferramenta de workshop e ferramenta de participação <i>on-line</i>	Visa facilitar processos de informação, consulta, engajamento e colaboração. As contribuições dos cidadãos são geralmente caracterizadas por uma ampla e heterogênea gama de tópicos.

Fonte: A autora (2022).

Tão relevante quanto as estruturas e modelos, Coelho, Cunha e Pozzebon (2017) apresentam que de acordo com a OCDE(2001), os principais objetivos para os governos adotarem a e-participação são: a) alcançar um maior engajamento público; b) motivar uma consulta mais aprofundada; c) facilitar a análise das contribuições dos cidadãos; d) fornecer *feedback* apropriado para os cidadãos; e) produzir políticas de melhor qualidade; f) construir confiança e aceitação das políticas; g) compartilhar responsabilidade pela elaboração das políticas; e h) monitorar e avaliar políticas públicas.

Gelders et al. (2010), descreve como uma boa prática de participação, aquela que oportuniza as condições necessárias para bem constituí-la como: participação e colaboração, recursos, apoio do governo, comunicação, contexto, método e continuidade. A participação cidadã como ocorre nas plataformas tecnológicas busca um aumento da contribuição do cidadão, seu engajamento na construção de políticas públicas, a proximidade e o entendimento das limitações orçamentárias, além de encorajar as pessoas a fazerem parte dos resultados obtidos no planejamento de uma cidade (MEDAGLIA, 2012; MACINTOSH, 2004).

2.2.4 Engajamento em e-participação

Diante das pesquisas apresentadas, os autores demonstram diferentes pontos de vista para discorrer sobre plataformas de e-participação e engajamento do cidadão. Por um lado, abordando aspectos estruturais das cidades inteligentes, que buscam maior transparência na governança local e que exigem mais do que inovação tecnológica, que envolvam os cidadãos em atividades democráticas para melhorar vantagens competitivas urbanas e garantir que as novas tecnologias tenham um verdadeiro impacto social (PRAHARAJ; HAN; HAWKEN, 2017). De outra forma, abordando a governança participativa das cidades, incluindo maneiras mais inteligentes de usar o potencial dos cidadãos e das empresas, gerando conhecimento em relação a essas estratégias eficazes de participação em cidades inteligentes (EFFING; GROOT, 2016). Num enfoque à governança eletrônica e as iniciativas de cidades inteligentes, focando em sua capacidade de mudança nas políticas públicas (GIL; CORTÉS-CEDIEL; CANTADOR, 2019). De um ponto de vista de planejamento público e ferramenta de suporte à decisão, utilizando tecnologias integradas em processos de planejamento urbano, por meio da

participação e engajamento dos cidadãos (THONEICK, 2020). Ainda, avaliando os benefícios e as barreiras encontradas em processos participativos (ROYO et al., 2020).

Quanto as questões evidenciadas, podem-se dizer que é necessário entender quais são as barreiras que contribuem para a baixa participação do cidadão nas questões que envolvem o setor público. Este provavelmente conta com um nível maior de complexidade para projetos de e-participação, como a necessidade de envolvimento de muitas partes interessadas, a restrita capacidade de integrar novas práticas, os fatores culturais como o nível de desenvolvimento da sociedade civil e a confiança nas instituições e processos democráticos (TOOTS, 2020). Do mesmo modo, quando se trata de pouco conhecimento das questões públicas, fornecimento insuficiente de informações, execução inadequada de ações participativas, baixa adesão, exclusão digital, falta de representatividade dos participantes, falta de suporte político, falha em influenciar os processos de tomada de decisão, restrições regulatórias, entre outros (ROYO; PINA; GARCIA-RAYADO, 2020). Tem-se, ainda, a falta de clareza por parte das administrações públicas quanto aos objetivos dessas iniciativas (FONT; NAVARRO, 2013).

Outras barreiras são discutidas na literatura, como a falta de competências, acesso limitado a infraestruturas e conexão de internet e outros fatores políticos (ONI et al., 2017), além da falta de consciência política, eficácia e cultura (NARANJO-ZOLOTOV, 2018).

Cantador, Cortés-Cediel e Fernández (2020), buscando processar as propostas e debates dos cidadãos numa plataforma eletrônica, também relatam a necessidade de identificar quais são as barreiras por trás de baixa participação observada, para garantir que nenhum subgrupo seja excluído do debate. De acordo com os autores, entre outros aspectos, vale a pena responder se a maioria dos cidadãos mantém o engajamento ao longo do tempo, ou se eles participam uma única vez e depois desistem.

Por outro lado, Pina, Torres e Royo (2017) realizam um comparativo sobre engajamento *on-line* com *off-line*, num determinado programa de governo e relaciona as principais barreiras encontradas na participação eletrônica do cidadão. De acordo com os entrevistados, a plataforma atraiu e alcançou somente cidadãos bem-informados e ativos, além de observar a presença das mesmas pessoas que sempre participam. Eles também destacam como barreira a vontade política

limitada, desinteresse dos cidadãos, falta de pessoal e falta de recursos (PINA; TORRES; ROYO, 2017).

Contudo, para alcançar engajamento e colaboração significativa por meio de tecnologias digitais existe a necessidade de melhor compreender o que impede governos e cidadãos de serem capazes de colaborar efetivamente, tanto *on-line* quanto *off-line* (FALCO; KLEINHANS, 2018).

2.2.4.1 Elementos que contribuem para o engajamento

Os resultados e efeitos das atividades de e-participação, podem ser medidos, por exemplo, ao considerar a quantidade de participação (como um marcador para o engajamento civil), dados demográficos (frequentemente usados para descobrir quais grupos da sociedade estão engajados), e tom e estilo (considerado um marcador qualitativo para efeitos deliberativos) (SÆBØ; ROSE; FLAK 2008).

Destaca-se entre os principais fatores que cooperam para o aumento da participação nas plataformas *on-line*, a disseminação e a interpretação dos resultados e os mecanismos de *feedback* (SÆBØ; ROSE; MOLKA-DANIELSEN, 2010). Igualmente considerados pela OECD (2001), como um dos objetivos dos governos que adotam práticas de e-participação, a análise das contribuições dos cidadãos e o fornecimento de *feedback* apropriado são elementos importantes para o engajamento do cidadão. Para muitos programas de governo, a participação é essencial para mensurar seu desempenho, ela oportuniza a criação de mecanismos de *feedback*, fornecendo meios e informações para melhorá-los (WICHOWSKY; MOYNIHAN, 2008).

Embora, os procedimentos *on-line* são passíveis de oportunizar uma maior inclusão, uma vez que podem ser acessados, a qualquer hora e em qualquer lugar, é necessário se preocupar também com os efeitos segregativos, como direcionamentos a certas faixas etárias, renda e educação ao desenvolver ferramentas e métodos para a participação digital (LIEVEN, 2017).

Jho e Song (2015) percebem um aumento no engajamento individual do cidadão no processo de formulação de políticas públicas quando existem inovações participativas digitais. O autor também apresenta que quanto mais habilidades os

usuários têm com os recursos tecnológicos, maiores são as intenções de usar a e-participação (STRATU-STRELET, 2020).

As descobertas de Naranjo-Zolotov (2018), utilizando a teoria do empoderamento do cidadão em seus modelos de pesquisa, demonstram que, quando os cidadãos percebem que sua produtividade se intensifica com o uso da e-participação, eles ficam mais entusiasmados em adotá-la. Da mesma forma, aqueles que tem acesso e utilizam recursos de TIC, também usarão iniciativas de e-participação (NARANJO-ZOLOTOV, 2018).

Sob outra perspectiva, Vázquez e Vicente (2019) realizaram uma pesquisa para investigar quais os principais determinantes da e-participação em cidades inteligentes, para isso utilizaram o modelo desenvolvido por Verba, Schlozman e Brady (1995), que consideram três tipos de determinantes para a participação dos cidadãos, nomeadamente, os recursos disponíveis para os indivíduos, seu engajamento político e o acesso às redes. De acordo com este modelo a participação é uma atividade que requer tempo, dinheiro e habilidades apropriadas, quanto mais recursos o indivíduo tem, maior a probabilidade de ele participar. Entretanto, um cidadão não será capaz de participar de forma *on-line* se ele não souber usar a tecnologia ou buscar informações. Já o envolvimento político refere-se à motivação dos cidadãos para participar na política e tomada de decisão pública. Verba et al. (1995) indicam que algumas pessoas não participam simplesmente porque “eles não querem”. Finalmente, o acesso dos cidadãos às redes deve ser considerado. Muitas formas de participação envolvem ação política coletiva e engloba diferentes redes de pessoas, ou seja, família, amigos, associações cívicas, entre outras. A informação flui por meio dessas redes sociais e mobiliza as pessoas para a ação (VÁZQUEZ; VICENTE, 2019).

Cropf e Benton (2019), dizem que o encorajamento à participação ocorre ao capacitar os cidadãos para o uso das tecnologias. Segundo os autores, os elementos para encorajar uma atuação robusta de e-participação são: uma presença organizacional *on-line*; competência tecnológica interna; experiência na entrega de serviços eletrônicos; liderança política ou administrativo dedicada a criar e sustentar a e-participação; liderança dedicada a um governo eletrônico robusto, em oposição a baseada em serviços ou consultiva; recursos e equipe suficientes e capacidade de traduzir os desejos articulados dos cidadãos em políticas formais.

Com a intenção de contribuir para a ampliação das discussões em torno do campo de pesquisa da e-participação, Alarabiat, Soares e Estevez (2020), buscam identificar os fatores sociais, comportamentais e tecnológicos que influenciam os cidadãos a participar de iniciativas de e-participação no governo. Os autores apresentam como resultado que esses fatores estão relacionados: a atitude dos cidadãos, a influência social, a facilidade de uso ou expectativa de esforço, a utilidade percebida, a confiança, a compatibilidade, a segurança, a qualidade do serviço, a qualidade da informação, a eficácia da participação e a percepção do comportamento.

Atitudes, valores e motivações individuais explicam as variações nos comportamentos de engajamento dos cidadãos (PARRADO, 2013). Entre as motivações individuais, Royo e Yetano (2015), apontam os incentivos materiais, expressivos, intrínsecos e solidários, sendo os individuais, o sentimento de pertença a um grupo, amor e compromisso com a comunidade. Na perspectiva das chamadas sociedades desenvolvidas, a participação e o pertencimento são alcançados apenas por aqueles que “dominam” dispositivos tecnológicos e informacionais, bem como as mídias associadas, ou seja, aqueles competentes em mídia e em informação (DUDZIAK; FERREIRA; FERRARI, 2017).

Diante destas descobertas, relacionam-se os principais fatores que oportunizam o aumento da e-participação e favorecem o engajamento, considerando seu impacto e autores que o representam (QUADRO 4).

Cidadãos inteligentes, conectados e engajados promovem o governo participativo (GIL-GARCIA; ZHANG; PURON-CID, 2016). O sucesso da transformação digital depende da adoção de princípios participativos. Isso é crítico, onde a perda de confiança no governo pode ser questionada do ponto de vista moral, em razão de contratempos no cumprimento das promessas de redução da pobreza, desigualdade e desemprego bem como alegações de corrupção e má administração. A participação e o engajamento do cidadão são, portanto, importantes para legitimar os governos e suas instituições, cuja existência é principalmente para servir os interesses dos seus cidadãos (MANDA; BACKHOUSE, 2019).

A transformação provocada pelas novas TIC aos processos de coleta, armazenamento, recuperação, visualização e análise de dados, imprimiu uma nova governança social, econômica e espacial urbana. Informações e a capacidade

analítica sobre elas deixaram de figurar como o modo de operação dos governos municipais para tornarem-se sua própria razão de ser (SHELTON; ZOOK; WIIG, 2014).

QUADRO 4 – PRINCIPAIS FATORES QUE FAVORECEM O AUMENTO DA E-PARTICIPAÇÃO/ENGAJAMENTO

Fator	Impacto	Autores
A análise das contribuições dos cidadãos e o fornecimento de <i>feedback</i> apropriado	Engajamento do cidadão expansão do governo e concepção de políticas públicas	OECD (2001)
Quantidade de participação Dados demográficos Tom e estilo	Engajamento Civil, descoberta dos grupos da sociedade e efeitos deliberativos	SÆBØ et al. (2008)
Disseminação e interpretação dos resultados	Formulação de políticas públicas	SÆBØ; ROSE; MOLKA- DANIELSEN (2010) WICHOWSKY; MOYNIHAN (2008)
Visão holística e outros aspectos sociais e tecnológicos	Envolvimento do cidadão	MEDAGLIA (2012)
Inovações participativas digitais	Aumento do engajamento individual no processo de formulação de políticas públicas	JHO E SONG (2015)
Eliminação de efeitos segregativos	Maior inclusão dos cidadãos	LIEVEN (2017)
Produtividade e empoderamento	Maior entusiasmo do cidadão para usar as plataformas <i>on-line</i>	NARANJO-ZOLOTOV (2018)
Uso de recursos de TIC	Estimulam a participação do cidadão nos processos de tomada de decisão	GIL; CORTÉS-CEDIEL; CANTADOR (2019) NARANJO-ZOLOTOV (2018)
Recursos disponíveis para os indivíduos, seu engajamento político e o acesso às redes	Propicia ação política coletiva e engloba diferentes redes e mobiliza as pessoas para a ação	VÁZQUEZ; VICENTE (2019) VERBA; SCHLOZMAN; BRADY (1995)
Presença organizacional <i>on-line</i> , competência tecnológica interna, experiência na entrega de serviços eletrônicos, liderança política ou administrativa dedicada a criar e sustentar a e-participação	Atuação robusta de e- participação	CROFF; BENTON (2019)
Maior habilidade para usar TIC	Maior intenção de usar as plataformas <i>on-line</i>	STRATU-STRELET (2020); DUDZIAK; FERREIRA; FERRARI (2017)
Fatores sociais, comportamentais e tecnológicos	A atitude dos cidadãos, a eficácia da participação e a percepção do comportamento	ALARABIAT; SOARES; ESTEVES (2021)
O sentimento de pertença a um grupo, amor e compromisso com a comunidade.	Participação, engajamento e qualidade nas contribuições feitas pelos participantes.	ROYO; YETANO (2015)
Habilidade com recursos informacionais	Maior participação e pertencimento.	DUDZIAK; FERREIRA; FERRARI (2017)

Fonte: Adaptado de Alarabiat et al. (2021).

Uma política de gestão de informações leva em conta a complexidade do ambiente e oferece orientação sobre a maneira pela qual a informação deve ser criada, utilizada e conservada. Em organizações governamentais, ela objetiva o cumprimento de leis, regulamentos, apoio à programas de governo, realização de prioridades estratégicas e capacidade do governo de cumprir suas obrigações. (MIRANDA, 2010).

Entende-se uma arquitetura informacional como um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as pessoas obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento. E neste contexto o acesso envolve não apenas a capacidade de abarcar a informação como as mãos e a mente, mas também estruturar um sistema de informação compreensível e que permita extrair dele o que interessa (DAVENPORT, 1998). O autor ainda mostra que o mais importante é identificar todos os passos de um processo informacional, todas as fontes envolvidas, todas as pessoas que afetam cada passo, todos os problemas que surgem, e que possam indicar o caminho para mudanças significativas. Paralelamente a estes estudos, no campo empírico, a forte influência da evolução das TIC também foi apreciada e, ainda, seus impactos nas interações humanas com a informação (BATES, 2010).

Com vistas a proporcionar o pleno exercício da democracia e participação cidadã, Dudziak, Ferreira e Ferrari (2017) apontam que o empoderamento das pessoas para o acesso, busca, recuperação e uso da informação, que compreende a competência informacional e midiática, passou a ser pré-requisito para o acesso equitativo e crítico à informação e ao conhecimento, proporcionando o pleno exercício da democracia e participação cidadã.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesse capítulo são detalhados os procedimentos metodológicos adotados nesta pesquisa. Apresenta-se a delimitação da pesquisa, bem como as técnicas de coleta e análise de conteúdo.

O método utilizado nesta pesquisa foi o estudo de caso, seguindo uma abordagem qualitativa. O estudo de caso trata de fenômenos contemporâneos no contexto da vida real, em uma perspectiva de análise transversal (YIN, 2001).

A coleta de dados foi conduzida da seguinte forma: a) por meio dos dados obtidos no banco de dados da plataforma Fala Curitiba, com a finalidade de analisar o perfil do cidadão que participa de plataformas eletrônicas; b) mediante as pesquisas documentais foram detalhadas as informações encontradas sobre a plataforma de e-participação; e c) por meio das entrevistas em profundidade, buscou-se identificar quais são os elementos que levam à ampliação do engajamento do cidadão em participação eletrônica numa cidade inteligente. Por fim foi realizada a análise do conteúdo, segundo Miles e Huberman (1984), visando o processo de coleta, redução e exibição dos dados e finalmente o desenho de conclusão e verificação.

Buscou-se a aprovação do Comitê de Ética da Universidade Federal do Paraná e da Secretaria Municipal da Saúde de Curitiba. Os documentos pertinentes foram inclusos na Plataforma Brasil e a aprovação ocorreu em dezembro de 2021.

3.1 ESPECIFICAÇÃO DO PROBLEMA

Esta dissertação buscou responder ao problema de pesquisa: como ampliar o engajamento do cidadão na participação eletrônica de uma cidade inteligente? Ademais, procurou identificar os principais elementos que contribuem para a ampliação do engajamento do cidadão em processos de participação eletrônica de uma cidade inteligente, identificando o perfil do cidadão que participa da plataforma de e-participação, entendendo como ocorre o engajamento dos cidadãos, reconhecendo quais são os principais fatores que cooperam para que haja participação eletrônica e analisando os elementos que contribuem para o engajamento na plataforma Fala Curitiba.

3.2 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

Quanto aos procedimentos metodológicos, a pesquisa foi classificada como: qualitativa quanto à natureza do problema; descritiva quanto aos objetivos e como um estudo de caso quanto ao método. No que concerne aos aspectos técnicos utilizados para a coleta de dados, baseou-se na busca de dados primários pela realização das entrevistas em profundidade e dados secundários, por meio da pesquisa documental e coleta de dados do banco de dados, em triangulação. Quanto à análise dos dados, foi utilizada a análise de conteúdo e estatísticas descritivas para os dados do banco de dados (perfil dos participantes).

A pesquisa qualitativa é apropriada para estudar fenômenos que envolvem seres humanos e suas relações sociais, devendo ser analisada numa perspectiva integrada, considerando todos os pontos de vistas relevantes (GODOY, 1995). Deste modo, pretendeu-se entender o fenômeno que relaciona os aspectos relevantes da e-participação no ambiente da pesquisa.

Quanto à tipologia, a pesquisa é descritiva e teve por objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, o estabelecimento de relações entre variáveis, tendo como uma de suas principais características a utilização de técnicas padronizadas de coletas de dados, como entrevistas (GIL, 2002). Quanto ao método utilizado nesta pesquisa baseou-se na estratégia de estudo de caso.

3.3 O ESTUDO DE CASO COMO MÉTODO DA PESQUISA

O estudo de caso foi selecionado para esta pesquisa, uma vez que o objetivo estava relacionado com a investigação dos fatores que oportunizam a participação e o engajamento na plataforma de e-participação, numa perspectiva de cidades inteligentes. Em decorrência da escolha do método estudo de caso, pretendeu-se demonstrar a fase do planejamento, a seleção do caso, os dados relevantes que foram coletados, a análise dos dados obtidos e por fim as conclusões.

O caso selecionado foi a Plataforma de e-Participação “Fala Curitiba”, desenvolvida e implementada pela Diretoria de Planejamento e Inovação do Instituto Municipal de Administração Pública, da Prefeitura Municipal de Curitiba,

especificamente em Curitiba, no contexto de uma Cidade Inteligente. A cidade de Curitiba é a capital do estado do Paraná, com população de 1.751.907 pessoas (IBGE, 2010), e estimada em 1.963.726 pessoas (IBGE, 2021), sua densidade demográfica é de 4.027,04 hab/km² (IBGE, 2010). Seu PIB per capita é de R\$ 49.706, 64 (IBGE, 2019), o salário médio mensal dos trabalhadores formais é de 3,8 salários-mínimos e o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) é 0,823. Curitiba é reconhecida como berço em inovações e atualmente é a terceira cidade mais inteligente do país, segundo o *Ranking Connected Smart Cities* (RCSC, 2021). Do mesmo modo, Curitiba foi eleita pela terceira vez consecutiva, uma das 7 comunidades mais inteligentes do mundo, segundo o *Intelligent Community Forum* – IFC (Fórum de Comunidades Inteligentes) (ICF, 2021).

Com relação a condução do estudo de caso, Yin (2001) recomenda estabelecer o limite temporal do estudo, determinando os limites da coleta e análise dos dados. Esta pesquisa possui um limite transversal único, ou seja, a coleta de dados ocorreu em um recorte momentâneo de tempo. Yin (2001) também sugere a definição de protocolo de pesquisa, principalmente para se aumentar a confiabilidade do estudo. De acordo com o autor, o protocolo destina-se a orientar o pesquisador a conduzir o estudo, conter os procedimentos e as regras gerais que deverão ser seguidas ao aplicar o instrumento (YIN, 2001). Neste caso usou-se quando da aplicação das entrevistas, para tanto, seguiu o protocolo definindo: o objetivo; as características-chave do método; organização do protocolo; procedimentos; agendamento da visita de campo; escolha das pessoas que foram entrevistadas; identificação do banco de dados envolvido; definição das questões; plano de análise de dados e relatórios de conclusão do estudo de caso.

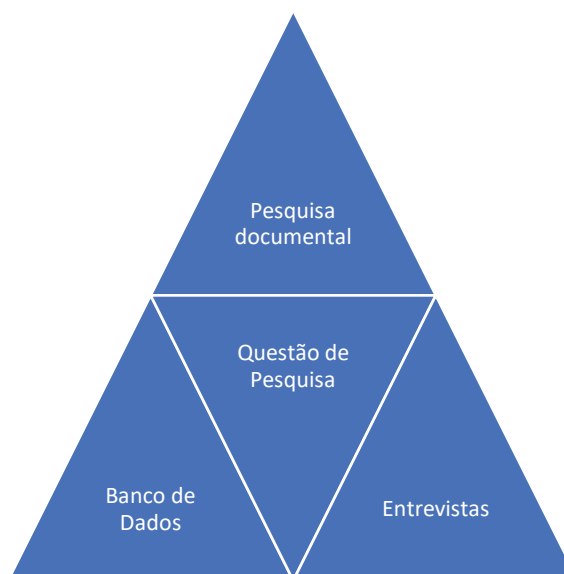
O estudo de caso permite a conjugação de diferentes técnicas de coleta de dados, tais como entrevistas, análise documental, entre outros, que permitem o pesquisador observar o fenômeno estudado (YIN, 2001). Cabe ressaltar que a pesquisa foi realizada seguindo o projeto aprovado no CEP UFPR, prezando pela anonimização e pela preservação dos dados pessoais e aspectos éticos.

3.4 COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados, se usou diferentes fontes de dados (FIGURA 2). De acordo com Flick (2009), o uso da triangulação de fontes de evidência, métodos,

perspectivas e observadores aumenta a qualidade da pesquisa à medida que lhe atribui mais rigor, complexidade e profundidade. Para a coleta de dados primários, utilizou-se a técnica de entrevistas com as pessoas envolvidas no processo do Fala Curitiba. Para a coleta de dados secundários foi utilizada pesquisa documental e consulta em banco de dados, com o intuito de identificar fatos históricos ao longo do período investigado.

FIGURA 2 – TRIANGULAÇÃO DAS FONTES DE DADOS



Fonte: A autora (2022).

Ao todo foram coletados dados provenientes de entrevistas com gestores públicos, equipe técnica e cidadãos, de documentos referentes ao Programa Fala Curitiba e consultas ao banco de dados da plataforma. O Quadro 5 resume a coleta de dados.

QUADRO 5 – QUANTIDADE DE INSTRUMENTOS DE COLETA

Instrumento de coleta	Quantidade	Detalhamento
Documentos	78	11 apresentações 5 tutoriais/legislação 19 tabelas/gráficos 10 relatórios 13 publicações Facebook 20 notícias site PMC
Consulta em banco de dados	11	35 tabelas 11 consultas
Entrevistas	25	8 gestores 7 pessoas da equipe técnica 10 cidadãos

Fonte: A autora (2022).

Yin (2001) aponta que é importante realizar a triangulação de dados por meio de diferentes fontes, uma das formas mais populares para se buscar confirmações em pesquisas qualitativas. Neste estudo, buscou-se coletar diferentes fontes de dados, tais como a realização de entrevistas com atores-chaves de diferentes grupos relevantes, a coleta de documentos e consulta em banco de dados. As diferentes fontes de dados e a variação nos procedimentos de coleta evidenciam a triangulação dos dados, assegurando maior confiabilidade da pesquisa (MILES; HUBERMAN, 1994).

3.4.3 Entrevistas em profundidade

Nesta pesquisa, os dados primários foram coletados por meio de entrevistas. A entrevista em profundidade, no contexto da pesquisa qualitativa, constitui-se em um dos principais instrumentos de coleta de dados, visto que permitem confrontar informações obtidas de ambos os contextos, melhor compreensão e integralização dos dados na fase de análise (MORE, 2015). Quanto à análise das respostas em uma entrevista exige cuidado com as inferências, com a interpretação para se analisar fidedignamente a opinião do entrevistado (DUARTE, 2004).

Para conduzir as entrevistas foi construído dois roteiros de entrevistas, dirigidos aos diferentes grupos relevantes: um para os gestores públicos e a equipe técnica e outro para os cidadãos. Baseado no modelo de pesquisa realizada por Szarek-Iwaniuk e Senetra (2020), os roteiros de entrevista consideraram três temas principais: o conceito e definição de cidade inteligente; a participação cidadã enquanto seu nível de engajamento; o uso da plataforma de e-participação (Apêndice A e Apêndice B).

As entrevistas foram pautadas na técnica metodológica *Snowball* (Bola de Neve). Essa técnica é uma forma de amostra não probabilística utilizada em pesquisas sociais onde os participantes iniciais de um estudo indicam novos participantes que por sua vez indicam outros e assim sucessivamente, até que seja alcançado o objetivo proposto (o “ponto de saturação”) (WHA, 1994). Os critérios usados para selecionar os entrevistados teve como premissas ouvir os principais gestores e equipe técnica envolvidos na concepção, implantação e execução do Programa e da Plataforma Fala Curitiba, além dos cidadãos que participaram do

Fala Curitiba que representam lideranças comunitárias e outros cidadãos que não participaram da Consulta.

Foram realizadas 25 entrevistas com pessoas envolvidas no processo de participação do Programa Fala Curitiba, desde a sua concepção até a sua execução. Ou seja, a pesquisa envolveu gestores públicos, servidores que trabalham diretamente com o projeto Fala Curitiba, equipe de tecnologia da informação e cidadãos da cidade de Curitiba que participaram ou não da Consulta. Foram entrevistados 10 cidadãos, indicados pelos gestores públicos e servidores que trabalham no projeto, destes, 7 participaram do processo e 3 foram identificados como não participantes, oito gestores públicos que trabalham diretamente com o programa Fala Curitiba e sete pessoas da equipe técnica, incluindo pessoal da TI (QUADRO 6).

QUADRO 6– RELAÇÃO DE PESSOAS ENTREVISTADAS E PERFIL

Código	Perfil Entrevistado	Fala Curitiba	
		Participa	Conhecia
EGP1	Gestor	Sim	Sim
EGP2	Gestor	Sim	Sim
EGP3	Gestor	Sim	Sim
EGP4	Gestor	Sim	Sim
EGP5	Gestor	Sim	Sim
EGP6	Gestor	Sim	Sim
EGP7	Gestor	Sim	Sim
EGP8	Gestor	Não	Sim
EEP1	Equipe Técnica	Sim	Sim
EEP2	Equipe Técnica	Sim	Sim
EEP3	Equipe Técnica	Sim	Sim
EEP4	Equipe Técnica	Sim	Sim
EEP5	Equipe Técnica	Sim	Sim
EEP6	Equipe Técnica	Sim	Sim
EEP7	Equipe Técnica	Sim	Sim
ECP1	Cidadão	Sim	Sim
ECP2	Cidadão	Sim	Sim
ECP3	Cidadão	Sim	Sim
ECP4	Cidadão	Sim	Sim
ECP5	Cidadão	Sim	Sim
ECP6	Cidadão	Sim	Sim
ECP7	Cidadão	Sim	Sim
ECNP1	Cidadão	Não	Não
ECNP2	Cidadão	Não	Não
ECNP3	Cidadão	Não	Sim

Fonte: A autora (2022).

Devido à pandemia COVID-19, algumas entrevistas foram realizadas de forma remota, utilizando para isso a plataforma de serviços de conferência remota

“Zoom” e outras aconteceram de modo presencial. Todas as entrevistas foram gravadas em formato de áudio digital, com o expreso consentimento dos entrevistados, que assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), como (Apêndice C e Apêndice D). As entrevistas foram todas gravadas e posteriormente transcritas. Ao final, obteve-se 190 páginas de transcrições, fonte Arial, tamanho 12 e espaçamento simples. A Tabela 1 apresenta o resumo das entrevistas.

TABELA 1 – RESUMO DAS ENTREVISTAS

PERFIL ENTREVISTADO	QTDE	TEMPO DE ENTREVISTA	PÁGINAS TRANSCRITAS
GESTOR (EGP)	8	256 minutos	68 páginas
EQUIPE TÉCNICA (EEP)	7	238 minutos	61 páginas
CIDADÃOS (ECP E ECNP)	10	240 minutos	61 páginas
TOTAL	25	734 minutos	190 páginas

Fonte: A autora (2022).

Os dados obtidos nas entrevistas, foram triangulados com os dados obtidos na pesquisa documental e nas consultas ao banco de dados. Alguns pontos considerados de fundamental importância para a conclusão da pesquisa foram apresentados aos usuários gestores, com a intenção de validar os principais achados na pesquisa.

3.4.1 Pesquisa documental

A pesquisa documental configura-se como fase de grande relevância, pois nessa etapa os documentos são estudados e analisados de forma minuciosa. Os dados secundários foram originários de documentos como projetos, relatórios, notícias e sites relacionados ao Fala Curitiba. Foram coletados 88 documentos, dos quais 11 eram apresentações, cinco tutoriais e legislação, 19 tabelas e gráficos contendo resultados do Fala Curitiba, e 10 relatórios que foram disponibilizados em arquivos eletrônicos pelos Gestores do Programa Fala Curitiba. Além disso foram coletadas 13 publicações no Facebook e 20 notícias do site da PMC (<http://curitiba.pr.gov.br>), conforme a Tabela 2.

TABELA 2 – RESUMO DA PESQUISA DOCUMENTAL

TIPO DE DOCUMENTO	QUANTIDADE	PÁGINAS
APRESENTAÇÕES	11	247 (slides)
TUTORIAIS E LEGISLAÇÃO	5	13 (páginas)
TABELAS E GRÁFICOS	19	35 (planilhas)
RELATÓRIOS	10	216 (slides)
PUBLICAÇÕES FACEBOOK	13	13 (publicações)
NOTÍCIAS DO SITE DA PREFEITURA	20	20 (notícias)
SITE CONSULTAS PÚBLICAS	10	10 (publicações)
TOTAL	88	554

Fonte: A autora (2022).

Bravo (1991) relata que podem ser considerados documentos todas as realizações produzidas pelo homem que se mostram como indícios de sua ação e que podem revelar suas ideias, opiniões e formas de atuar e viver, e relaciona diversos tipos de documentos como: os escritos, os numéricos ou estatísticos; os de reprodução de som e imagem; e os documentos-objeto. Desta forma, foram selecionados o conteúdo dos textos, mensagens, notícias, sites, buscando dar respostas à problemática que motivou a pesquisa e, assim, corroborar com a produção de conhecimento teórico relevante (SILVA et al., 2009).

3.4.2 Pesquisa em Banco de Dados

Foram coletados dados do banco de dados da plataforma Fala Curitiba. Para armazenar as informações coletadas nas consultas públicas é utilizado um sistema de banco de dados. O acesso foi concedido pelo Presidente do Instituto Municipal de Administração Pública, conforme termo de Solicitação de Acesso aos Dados de Arquivo (Apêndice E) e Autorização para Manipulação dos Dados (Apêndice F).

Como informações provenientes do banco de dados do Fala Curitiba, foram utilizados os dados e indicadores sugeridos por Cantador et al. (2020). Primeiramente foram levantados os indicadores demográficos: total da população de Curitiba, por bairro, gênero (masculino e feminino), e faixa etária, considerando

percentual de jovens (entre 15-29), adultos (entre 30-64) e idosos (65-80+), homens e mulheres (IBGE, 2021).

Para realizar a pesquisa no banco de dados, primeiramente foi disponibilizada a documentação técnica pela equipe de Tecnologia da Informação (TI) do Fala Curitiba, para que houvesse entendimento da organização dos dados, o modelo de dados e dicionário de dados. Utilizou-se o software Microsoft SQL Server Management Studio 2012, versão 11.0.2100.60, gratuita. Foram avaliadas 35 tabelas para a viabilização das consultas (*queries*) (APÊNDICE G). As *queries* foram executadas na linguagem SQL e exportadas para o Excel, de acordo com o Modelo de Dados (APÊNDICE H).

Foram realizadas consultas para obter as informações: total de participantes por ano, total de participantes por faixa etária, total de participantes por sexo, total de participantes por perfil, total de participantes por regional, total de participantes por origem e total de participantes por escolaridade, como apresentado no QUADRO 7.

QUADRO 7 – RESUMO DA PESQUISA EM BANCO DE DADOS

Consultas ordenadas por	Crítérios de busca	Queries	Gráficos Produzidos
Ano e origem	2019 2020 2021	3	4
Origem	Presencial Eletrônica	3	3
Faixa etária, origem e ano	15 a 29 30 a 64 65 a 80+	9	4
Sexo	Feminino Masculino	6	4
Perfil	Cidadão Lider comunitário Político Servidor Não identificado	15	4
Regional + ano + origem	Bairro Novo; Boa Vista; Boqueirão; Cajuru; CIC; Matriz; Pinheirinho; Portão; Santa Felicidade; Tatuquara	30	10
Escolaridade + ano + origem	Ensino fundamental incompleto Ensino fundamental completo Ensino médio incompleto Ensino médio completo Ensino superior incompleto Ensino superior completo	18	6

Fonte: A autora (2022).

Para se obter o total de participantes por ano, utilizou-se os critérios de pesquisa: ano (2019, 2020 e 2021) e origem (presencial e internet). Para se obter o total de participantes por sexo, utilizou-se os critérios de pesquisa: ano (2019, 2020 e 2021), origem (presencial e internet) e sexo (feminino e masculino). Para se obter o total de participantes por perfil, utilizou-se os critérios de pesquisa: ano (2019, 2020 e 2021), origem (presencial e internet) e perfil (político, cidadão, servidor público, líder comunitário e não identificado). Para se obter o total de participantes por faixa etária, utilizou-se os critérios de pesquisa: ano (2019, 2020 e 2021), origem (presencial e internet) e faixa etária (15 a 29, 30 a 64 e 65 a 80+). Para se obter o total de participantes por escolaridade, utilizou-se os critérios de pesquisa: ano (2019, 2020 e 2021), origem (presencial e internet) e escolaridade (ensino fundamental incompleto, ensino fundamental completo, ensino médio incompleto, ensino médio completo, ensino superior incompleto e ensino superior completo). Para se obter o total de participantes por regional, utilizou-se os critérios de pesquisa: ano (2019, 2020 e 2021), origem (presencial e internet) e regional (Bairro Novo, Boa Vista, Boqueirão, Cajuru, CIC, Matriz, Pinheirinho, Portão, Santa Felicidade e Tatuquara). Para se obter o total de participações, utilizou-se os critérios de pesquisa: ano (2019, 2020 e 2021) e origem (presencial e internet). Por fim, para se obter informações sobre engajamento, utilizou-se os critérios de pesquisa: participantes por ano (2019, 2020 e 2021), fases e origem (presencial e internet).

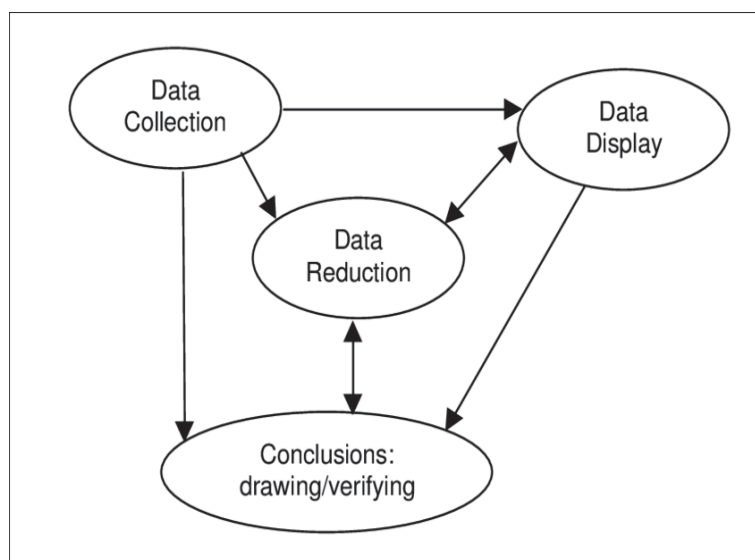
3.5 ANÁLISE DOS DADOS

A análise na pesquisa qualitativa consiste inicialmente na preparação e organização dos dados, para então proceder-se à redução dos dados a temas por meio de um processo de codificação e condensação dos códigos, para finalmente apresentar sua representação em figuras, tabelas, ou em discussão (CRESWELL, 2013).

Nesta pesquisa, o processo de análise de dados baseou-se no modelo proposto por Miles e Huberman (1994). Para os autores, a análise de dados consiste em um fluxo iterativo de três etapas, a redução dos dados, a apresentação dos dados e a conclusão e verificação. A redução dos dados ocorre a partir da coleta dos dados e na sequência o processo de seleção, foco, simplificação, abstração e

transformação dos dados em notas de campo, escritas ou transcrições. A fase da apresentação dos dados consiste em organizar os dados coletados e apresentá-los em forma de matrizes, gráficos, esquemas, de modo que o pesquisador consiga tomar decisões e tirar conclusões a partir dessas representações (MILES; HUBERMAN,1994). O terceiro fluxo de atividade de análise é o desenho de conclusão e verificação. Desde o início da coleta de dados, o analista qualitativo está começando a decidir quais coisas significa notar regularidades, padrões, explicações, possíveis configurações, fluxos causais e proposições. As conclusões "finais" podem não aparecer até que acabe a coleta de dados, dependendo do tamanho do corpus de notas de campo, os métodos de codificação, armazenamento e recuperação usados. A verificação pode ser tão breve quanto passageira, segundo pensamento cruzando a mente do analista durante a escrita, ou pode ser completo e elaborado, com longa argumentação e revisão entre pares para desenvolver "consenso intersubjetivo" (FIGURA 3), (MILES; HUBERMAN,1994).

FIGURA 3 – ANÁLISE DE CONTEÚDO



Fonte: Miles e Huberman (1994).

Nesta pesquisa foi utilizado o software ATLAS.ti, com a finalidade de organizar os dados e auxiliar na análise de conteúdo, buscando a identificação de pontos convergentes e a transformação destes em códigos e categorias

compatíveis com o problema de pesquisa. O software auxilia no armazenamento, codificação, categorização e apresentação dos achados da pesquisa.

Nesta pesquisa as categorias foram definidas, levando em consideração algumas regras fundamentais para uma pesquisa que utiliza análise de conteúdo (CARLOMAGNO E ROCHA, 2016), entre as quais: a existência de regras claras de inclusão e exclusão nas categorias; a definição de categorias que devem ser, mutuamente excludente (exclusividade), não muito amplas (homogeneidade), contemplando todos os conteúdos possíveis; e a busca pela objetividade, sem subjetivismos.

3.5.1 Redução dos Dados

No que compete à esta pesquisa, a redução dos dados iniciou com a coleta dos dados, por meio da obtenção de relatórios, fichas, publicações, artigos, notícias, transcrições das entrevistas e consultas realizadas em banco de dados, todavia, a redução ocorreu durante todo o tempo de pesquisa.

Foram importados 25 documentos referentes às transcrições das entrevistas, formou-se 4 grupos de documentos para diferentes perfis, referentes à sua função no Programa Fala Curitiba:

- a) entrevistas realizadas com gestores;
- b) entrevistas realizadas com equipe técnica;
- c) entrevistas realizadas com cidadãos que participaram;
- d) entrevistas realizadas com cidadãos que não participaram.

Em seguida iniciou-se o processo de codificação. Foram codificadas 661 citações associadas a 317 códigos, criados 20 memos e 5 redes. Com vistas à simplificação e à transformação dos dados, considerando o foco principal do estudo em questão, identificou-se com base na literatura, os nove grupos principais das citações codificadas, como apresentado na Tabela 3:

- a) conteúdo sobre cidades inteligentes com 10 códigos;
- b) conteúdo sobre engajamento com 14 códigos;
- c) conteúdo sobre e-participação com 25 códigos;
- d) conteúdo sobre gestão com 12 códigos;
- e) conteúdo sobre a plataforma Fala Curitiba com 7 códigos;
- f) conteúdo sobre a participação do cidadão com 9 códigos;

- g) conteúdo sobre informação com 23 códigos;
- h) conteúdo sobre pandemia com 4 códigos;
- i) conteúdo sobre smart governance com 5 códigos.

TABELA 3 – QUANTIDADE DE DADOS QUE SUBSIDIARAM A ANÁLISE NO ATLAS.TI ANTES E APÓS A REDUÇÃO DE DADOS

Tipo	Quantidade antes da redução	Quantidade durante a redução	Quantidade após redução
Citações	661	661	661
Códigos	317	78	30
Documentos	25	25	25
Memos	20	9	4
Grupos de Códigos	9	5	5
Redes	5	5	5
Grupos de Documentos	4	4	4

Fonte: A autora (2022).

Foram utilizados como regras de inclusão e exclusão, consideradas categorias prévias aquelas que auxiliaram na descoberta dos fatores que oportunizam a ampliação da participação eletrônica e do engajamento do cidadão, numa plataforma de e-participação, em uma cidade inteligente. Após a seleção dos dados e a realização da codificação fez-se a redução dos dados por meio da organização e agrupamento dos códigos criados e vinculados às citações.

3.5.2 Apresentação dos Dados

Esta fase consiste em organizar os dados coletados e apresentá-los em forma de matrizes, gráficos, esquemas, de modo que o pesquisador consiga tomar decisões e tirar conclusões a partir dessas representações (MILES; HUBERMAN, 1994). Nesta pesquisa, a apresentação dos dados ocorre de tal forma a evidenciar os achados na revisão de literatura, por meio de nuvens de palavras, matrizes, gráficos e esquemas que ao serem observados e analisados cooperam para a elaboração da discussão dos resultados.

Visando a um entendimento mais preciso das inferências apresentadas pelos entrevistados, foram gerados diagramas, como por exemplo a rede que

cruzou os dados dos grupos de documentos, com os grupos de códigos e as codificações dos elementos pesquisados.

A operacionalização dos conteúdos permitiu uma análise sobre o que cada entrevistado disse sobre cada assunto abordado na entrevista, sendo posteriormente agrupados em perspectivas diferentes como cidades inteligentes, e-participação e nível de engajamento. Também foram apresentados displays em formato de nuvens de palavras, (também conhecida como nuvem de *tags* ou texto) é uma representação visual da frequência e do valor das palavras. É usada para destacar com que frequência um termo ou categoria específica aparece em uma fonte de dados, quanto mais vezes uma palavra-chave estiver presente em um conjunto de dados, maior e mais forte será a palavra-chave.

Tal como acontece com a redução de dados, a criação e o uso de displays não estão separados, é uma parte da análise. Ou seja, decidir sobre as linhas e colunas de uma tabela para dados qualitativos e decidir quais dados, em qual forma devem ser inseridos nas células são atividades analíticas (MILES; HUBERMAN,1994).

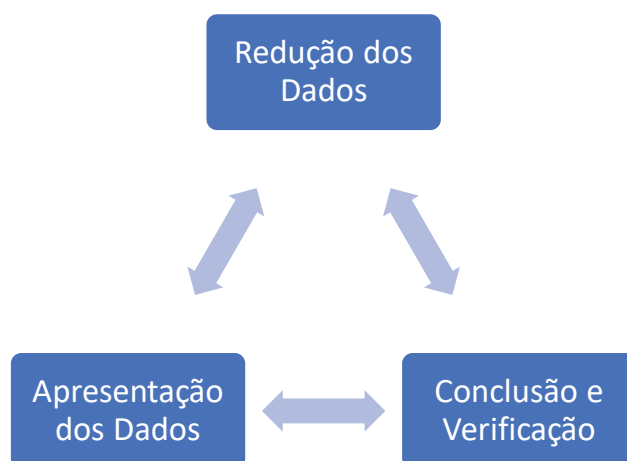
3.5.3 Conclusão e Verificação

O terceiro fluxo de atividade de análise é o desenho de conclusão e verificação. Desde o início da coleta de dados, o analista qualitativo está começando a decidir quais coisas significa notar regularidades, padrões, explicações, possíveis configurações, fluxos causais e proposições. As conclusões "finais" podem não aparecer até que acabe a coleta de dados, dependendo do tamanho do corpus de notas de campo, os métodos de codificação, armazenamento e recuperação usados. A verificação pode ser tão breve quanto passageira, segundo pensamento cruzando a mente do analista durante a escrita, ou pode ser completo e elaborado, com longa argumentação e revisão entre pares para desenvolver "consenso intersubjetivo (MILES; HUBERMAN,1994).

Na etapa que prevê o desenho de conclusão/verificação, consistiu no tratamento dos resultados obtidos e a sua interpretação. Baseada nos elementos significativos e válidos da pesquisa, os quais permitiram apresentar quadros de resultados, tabelas, diagramas, figuras e modelos, que condensam e põem em

destaque as informações fornecidas pela análise baseada no modelo de Miles e Huberman (1994), (FIGURA 4).

FIGURA 4 – MODELO CONCEITUAL PARA ANÁLISE DE CONTEÚDO



Fonte: Adaptado de Miles e Huberman (1994).

Em resumo, a codificação dos dados levou a novas ideias sobre o que poderia ser inserido em um display, a inclusão de novos dados demandou uma nova redução dos dados selecionados e com o display preenchido, as conclusões preliminares foram resultantes de novas seleções de dados. Desta forma, a análise qualitativa de dados nesta pesquisa foi considerada contínua, o que levou a recomendar-se a realização de trabalhos futuros ancorados nos estudos iniciais desta pesquisa.

Quanto à validade e confiabilidade de pesquisa, Bruning et al. (2018) diz que a triangulação é um dos instrumentos citados na literatura de pesquisa qualitativa que atribui validade e fidedignidade aos estudos de caso. Para tanto, nesta pesquisa, utilizou-se triangulação de métodos de coleta e análise de dados; referindo-se à utilização de múltiplas fontes de evidência empírica como entrevistas em profundidade, pesquisa documental e consulta em banco de dados.

Buscou-se também a confiabilidade por meio das entrevistas realizadas com diversos atores envolvidos no processo e a confirmabilidade considerando os dados obtidos e o uso de triangulação (LINCOLN; GUBA, 1985). Ainda assim, optou-se pela possibilidade de validade do construto pelo uso de várias fontes de evidência (YIN, 2003).

Com a utilização do protocolo de pesquisa definido para este estudo de caso, considerado uma das boas práticas, pôde-se avaliar o rigor da pesquisa qualitativa (LINCOLN; GUBA, 1985; YIN, 2003). Além disso, levando em conta a coleta de dados e a análise de conteúdo realizada, entende-se que, existindo semelhança contextual entre o estudo atual e outros contextos, é possível considerar a transferibilidade da pesquisa (PRATT et al., 2020).

4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados os resultados que foram obtidos por meio da pesquisa realizada e de acordo com a metodologia estabelecida. Apresentam-se a descrição do caso selecionado para objeto de estudo, a e-participação na cidade de Curitiba, a evolução dos números, a representatividade da participação, o nível de participação, o tipo de plataforma, os elementos que contribuem para o engajamento e as barreiras encontradas.

4.1 DESCRIÇÃO DO CASO: PLATAFORMA FALA CURITIBA

A escolha pelo programa Fala Curitiba se deu pelo acesso e relevância do caso. Entre as inovações promovidas pela cidade está o Fala Curitiba, um programa de participação do cidadão ofertado nos modelos digital e presencial. Uma cidade inteligente é aquela que ouve, oferta serviços e proporciona um bom atendimento à população, e nesse contexto a plataforma Fala Curitiba é considerada uma inovação tecnológica, sendo um canal aberto para que o cidadão escolha as prioridades que representam suas maiores reivindicações, sejam individuais ou coletivas (<https://fala.curitiba.pr.gov.br>).

Em atendimento a uma determinação do Estatuto das Cidades e da Lei de Responsabilidade Fiscal, as consultas públicas para a construção do orçamento foram modificando seu formato com o passar dos anos – desde simples reuniões, duas vezes ao ano, onde a população expunha suas necessidades, desejos e, em alguns casos queixas, em relatos ao microfone, até formas de escutas mais contemporâneas como enquetes telefônicas, internet e uso de mídias sociais (IMAP, 2022).

O município de Curitiba está dividido em 10 áreas territoriais denominadas Regionais, destinadas à operacionalização, integração e controle das atividades governamentais de forma descentralizadas (CURITIBA, 2022). As regionais são: Bairro Novo, Boqueirão, Cajuru, CIC, Fazendinha/Portão, Matriz, Pinheirinho, Santa Felicidade e Tatuquara. Para efeito da pesquisa utilizou-se o número de habitantes, considerando as faixas etárias, jovens (entre 15-29), adultos (entre 30-64) e idosos (65-80+), conforme apresentado no QUADRO 8.

QUADRO 8 – TOTAL DE HABITANTES POR REGIONAL

Regional	Habitantes (faixa etária)¹
Bairro Novo	122.937
Boa Vista	219.957
Boqueirão	172.262
Cajuru	187.591
CIC	156.989
Matriz	195.318
Pinheirinho	129.635
Portão	162.458
Santa Felicidade	128.032
Tatuquara	66.280

Fonte: A autora, dados da pesquisa (2022).

O Fala Curitiba – Programa de Consulta Pública Municipal é o modelo de Consultas Públicas da Prefeitura de Curitiba, no qual a população participa de maneira decisiva da construção das peças orçamentárias do Município, a Lei de Diretrizes Orçamentárias - LDO e a Lei Orçamentária Anual - LOA. O projeto foi lançado em 2017 e tem como objetivo ampliar o debate e a percepção da vontade da população nas propostas das leis orçamentárias do município, direcionando a indicação de demandas priorizadas de uma comunidade, considerando as especificidades dos 75 bairros que compõe o município e as 10 regionais. A consulta pública acontece em diferentes canais de escuta - com reuniões de priorização nos bairros, por meio do portal Fala Curitiba no site <https://fala.curitiba.pr.gov.br> e com o preenchimento de formulários físicos, disponibilizados em diferentes locais da cidade - como forma de descentralização e ampliação do contato com a população (CURITIBA, 2021). O Programa tem como objetivos qualificar a participação da população, atender um desejo de inovação advindo do descontentamento com os modelos de escuta anteriores, proporcionar a participação de diferentes pessoas, isoladamente ou em grupo e direcionar a necessidade da escolha de prioridades.

O programa é dividido em duas etapas por ano, a primeira fase é a LDO, que define os temas principais e a segunda fase é a LOA, que faz o detalhamento das prioridades, em uma sequência de diferentes fases. Ao final dos processos,

¹ Faixa etária considerada: jovens (entre 15-29), adultos (entre 30-64) e idosos (65-80+).

são eleitas propostas para a cidade, as quais são encaminhadas para apreciação da Câmara.

A primeira etapa (LDO) tem como objetivo apontar as prioridades para os investimentos do governo municipal para o próximo ano, é o orçamento anual propriamente dito. A prefeitura disponibiliza duas formas de participação, uma digital e outra em reuniões presenciais, sendo que uma forma de participação não exclui a outra. Na participação de forma eletrônica, o cidadão faz o seu cadastro no portal Fala Curitiba e na sequência o credenciamento das sugestões que escolher como tema prioritário para ser tratado no orçamento da cidade. Cada cidadão pode fazer até 5 indicações por Regional da cidade, ou seja, pode indicar até 50 prioridades para Curitiba (5 em cada uma das 10 Regionais). Quando o cidadão acessa o portal pela primeira vez, necessariamente deve preencher um cadastro com alguns campos obrigatórios, entre eles o CPF e um e-mail para validação no Sistema eCidadão (IMAP, 2022). As indicações resultam em sugestões que são propostas como diretrizes que subsidiam a elaboração da Proposta Orçamentária do ano seguinte.

Na segunda etapa (LOA), o cidadão pode participar pelo portal Fala Curitiba, para credenciamento de sugestões mais específicas, ou seja, além dos temas, detalhar as suas sugestões e nos encontros presenciais, participando das reuniões que acontecem nos 75 bairros de Curitiba. As indicações postadas na plataforma Fala Curitiba, que forem direcionadas ao bairro em questão, são entregues aos grupos para leitura e consideração. Em cada grupo temático, os participantes relatam suas prioridades individuais com o objetivo de escolher no máximo 3 indicações que atendam à coletividade. Ao final das discussões, um relator, indicado entre os presentes, descreve as prioridades coletivas, em um formulário próprio, apresentando-as ao grande grupo (IMAP, 2022). Em continuidade ao processo ocorrem as reuniões internas da Administração Municipal com a finalidade de classificar as prioridades indicadas pela população no período de sugestões para a LOA (de forma digital e nas reuniões de bairros), elencando as prioridades que serão encaminhadas para a próxima fase e justificando as demais.

Por fim, a última fase de consulta pública, disponibiliza as prioridades elencadas por Regional para a escolha da população. Há duas formas de participação, acessando a plataforma Fala Curitiba ou por meio das reuniões

presenciais. O resultado da votação realizada na plataforma é somado aos votos presenciais, anunciando o ranking final com as 10 prioridades eleitas pela população para cada Administração Regional como indicações para a LOA do ano seguinte.

O Sistema Informatizado e um Portal para o cidadão foram criados em 2019, após três anos do programa Fala Curitiba estar em execução. O sistema, em seu módulo gestor, permite o cadastro de diversas fases do programa, como LDO Credenciamento, Reunião de Bairros, LOA, Votação e tantas quantas forem necessárias. Para os gestores do programa Fala Curitiba, o sistema apresenta um dashboard com o número de participações na fase atual, total de cidadãos participantes, número de credenciamento, destacando ainda as participações pela internet e o total de reuniões realizadas (FIGURA 5).

FIGURA 5 – MÓDULO GESTOR CONSULTA FALA CURITIBA – DASHBOARD



Fonte: Conecta Curitiba (2022).

O Sistema possibilita ainda que sejam realizadas consultas de fases, permitindo ao gestor obter as informações mais relevantes, referentes as fases do Programa/ano, que retorna o ano, processo, o nome da fase, o status de disponibilidade no Portal, o status das fichas, data inicial e final, a situação (finalizada, vigente ou aguardando liberação), permitindo ainda sua edição para alteração e configuração dos dados (FIGURA 6).

FIGURA 6 – MÓDULO GESTOR CONSULTA FALA CURITIBA – CONSULTA DE FASES

Processo / Ano	Fase	Disponível no Portal	Fichas Bloqueadas	Dt. Inicial	Dt. Final	Situação	Ações
LDO / 2023	LDO 2023 - Credenciamento de indicações	Sim	Sim	07/03/2022	31/03/2022	Finalizada	Editar Configurar
LOA / 2023	LOA 2023 - Credenciamento	Sim	Não	07/04/2022	27/05/2022	Vigente	Editar Configurar
LDO / 2023	Credenciamento	Sim	Sim	07/03/2022	31/03/2022	Finalizada	Editar Configurar

Fonte: Conecta Curitiba (2022).

Ainda, são disponibilizados relatórios como: acompanhamento das participações nos processos e fases; reuniões presenciais; participação do cidadão; mapa gerencial; participações diárias; relatório de indicações; relatório gerencial; relatório devolutivo; participações por política pública; relatório final e mapa de participações, como o exemplo da FIGURA 7 que destaca o total de participações por regional, com ranking, total de participações presenciais, pela internet, total de pessoas, com a possibilidade de gerar mapa.

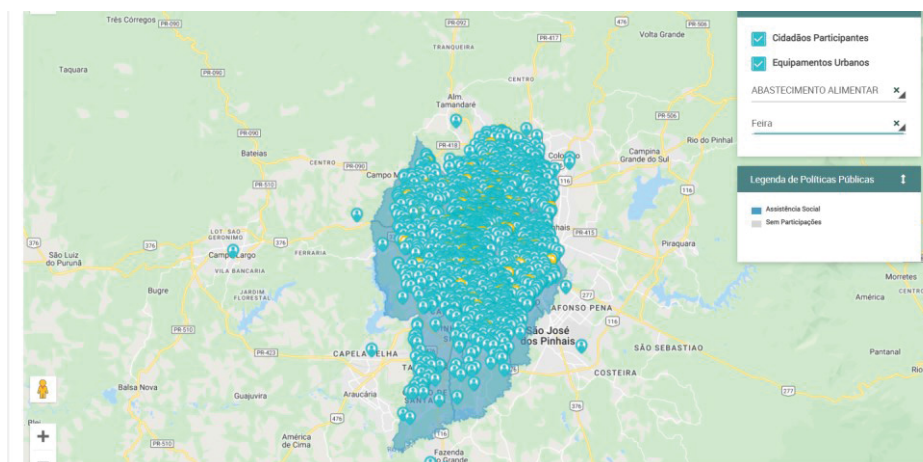
FIGURA 7 – MÓDULO GESTOR CONSULTA FALA CURITIBA – RELATÓRIOS

Regional	Ranking	Presencial	Internet	Pessoa	Total	Mapa	Relatório Gerencial
Boqueirão	1*	0	4854	1121	4854		
Boa Vista	2*	0	4163	1180	4163		
Matriz	3*	0	3352	783	3352		
Portão	4*	0	2930	747	2930		
Sta.Felicidade	5*	0	2482	663	2482		
Cajuru	6*	0	2403	595	2403		
Pinheirinho	7*	0	1678	416	1678		
Bairro Novo	8*	0	1224	277	1224		
Tatuquara	9*	0	992	256	992		
CIC	10*	0	991	229	991		
Total		0	25059	24890	25059		

Fonte: Conecta Curitiba (2022).

De maneira georreferenciada, o Sistema apresenta quais são as políticas públicas mais requisitadas por regional, cruzando informações de localização dos endereços dos cidadãos que participaram da consulta e da avaliação dos equipamentos públicos da cidade, facilitando o trabalho diário e apoiando no planejamento e tomada de decisões (FIGURA 8).

FIGURA 8 – MÓDULO GESTOR CONSULTA FALA CURITIBA – MAPA



Fonte: Conecta Curitiba (2022).

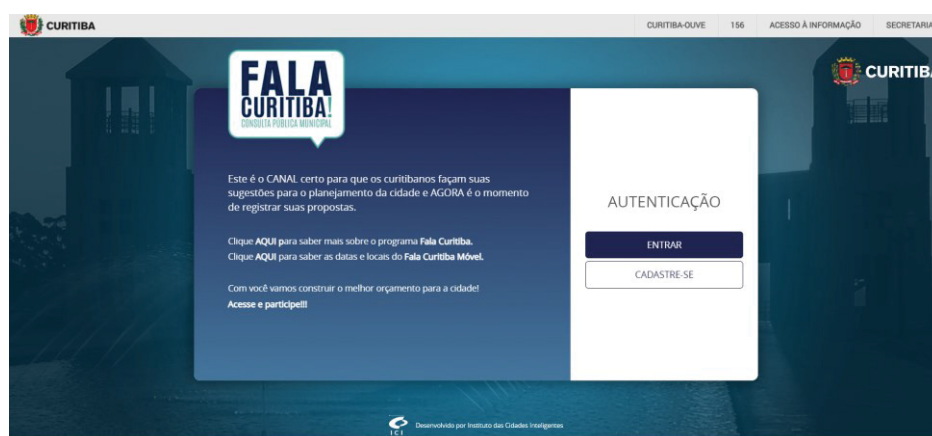
Quanto à interface com o cidadão, apresenta-se o Portal da Consulta Fala Curitiba, que permite que o acesso seja feito por meio do Sistema eCidadão. O aspecto de responsividade do portal, ou seja, uma plataforma desenvolvida com layout que se adapta a diversos dispositivos, como computador, tablet e smartphones, oportuniza o aumento, a abrangência e o alcance para a população, propiciando assim a participação de todos interessados em contribuir para o alicerce de uma cidade inteligente, conforme declarado pelos gestores do programa:

[...] inicialmente, a plataforma foi construída a partir de um sistema já existente, que era uma ferramenta, para o momento, ultrapassada! A gente não tinha muito acesso a base de dados, não era nossa, então comprometia que a gente tivesse todas as informações, que a gente queria retirar, necessitava pedir autorização para alguém e tal. E foi aí que a gente começou, poxa, vamos ter que criar uma coisa mais prática. [...] que a gente pudesse usar os dados a nosso favor, no sentido de que tudo que foi extraído da participação cidadã pudesse ser trabalhada, pudesse ser ampliada, pudesse ser difundida, enfim [...] foi uma equipe multifuncional de pessoas de tecnologia, gestores do serviço público,

pessoal de design, enfim [...] doze, treze pessoas envolvidas na construção do sistema (EGP2_gestor_público).

Quanto à interface com o cidadão, apresenta-se o Portal da Consulta Fala Curitiba, (<https://falacuritiba.curitiba.pr.gov.br/>), tela que demonstra uma breve descrição sobre o programa Fala Curitiba, link para o Portal Consultas Públicas (<http://consultaspublicas.curitiba.pr.gov.br>)², link para o site do IMAP (https://imap.curitiba.pr.gov.br/consultas-publicas/consultaspublicas_files/onde-participar-do-fala-curitiba-movel.pdf)³ que disponibiliza o calendário com atividades do Fala Curitiba e layout definido pelo gestor no sistema administrativo, além da autenticação que direciona para o Sistema eCidadão (FIGURA 9).

FIGURA 9 – PLATAFORMA FALA CURITIBA - INTERFACE COM O CIDADÃO



Fonte: Conecta Curitiba (2022).

Devido às diretrizes de Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Curitiba, utiliza-se o e-Cidadão, base única de dados pessoais, que possibilita ao cidadão um cadastro único em todos os serviços ofertados pela Prefeitura Municipal de Curitiba (FIGURA 10).

² Site Consultas Públicas – <http://consultaspublicas.curitiba.pr.gov.br> (apresenta informações sobre o programa Fala Curitiba, número de participações e prioridades atendidas por ano).

³ Site IMAP – <http://imap.curitiba.pr.gov.br/consultas-publicas/>... (apresenta informações atualizadas sobre o calendário de reuniões e do Fala Móvel).

FIGURA 10 – SISTEMA ÚNICO DE AUTENTICAÇÃO DO CIDADÃO NA PMC – E-CIDADÃO

Fonte: Curitiba (2022).

Após realizada a autenticação do cidadão, apresenta-se a tela inicial da Consulta com o nome e data da fase vigente, instruções para participação, informações sobre os bairros e Regionais e as opções iniciais de votação (Regionais) (FIGURA 11).

FIGURA 11 – INTERFACE COM CIDADÃO – TELA INICIAL

Fonte: Conecta Curitiba (2022).

As opções de votação, disponíveis ao cidadão, são apresentadas e classificadas por Políticas Públicas, Temas e Prioridades. O cidadão tem a possibilidade de selecionar a quantidade de opções, conforme configurado na

gestão de fases no sistema administrativo, e ainda, escrever sua sugestão em espaço aberto (FIGURA 12).

FIGURA 12 – INTERFACE COM CIDADÃO – PRIORIDADES

The screenshot displays a web interface titled "ASSISTÊNCIA SOCIAL" with a close button (X) in the top right corner. The interface is organized into three main sections, each with a blue header and a plus sign (+) on the right:

- ASSISTÊNCIA À CRIANÇA E AO ADOLESCENTE**: Contains four options, each with a radio button:
 - Ampliar quadro de profissionais especializados para o atendimento
 - Expandir o atendimento
 - Fortalecimento da atenção intersetorial a adolescentes em medidas socioeducativas em meio aberto
 - Promover projetos e ações
- ASSISTÊNCIA À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA/INTRAFAMILIAR**: Contains three options, each with a radio button:
 - Ampliar quadro de profissionais especializados para o atendimento
 - Expandir o atendimento
 - Promoção de projetos e ações
- ASSISTÊNCIA À PESSOA COM DEFICIÊNCIA**: Contains two options, each with a radio button:
 - Ampliar quadro de profissionais especializados para o atendimento
 - Expandir o atendimento

Below these sections is a blue header with a minus sign (-) that reads: "VOCÊ NÃO ENCONTROU SUA OPÇÃO? ESCREVA AQUI SUA PRIORIDADE". Underneath, a text box contains the instruction: "Use este espaço para escrever a sua prioridade, caso não o tema não esteja entre as opções disponíveis." To the right of this text box is a small icon of a speech bubble with a checkmark and the text "Adicionar um Co". Below the text box is a label "Adicione um Comentário" and a text input field. At the bottom of the interface are two buttons: "Confirmar" (with a checkmark icon) and "Fechar".

Fonte: Conecta Curitiba (2022).

Quando trata-se da priorização dos temas, os grupos de políticas públicas apresentados no Programa são: assistência social; cultura; direitos humanos; educação; esporte e lazer; habitação; meio ambiente; obras públicas; saúde; segurança; segurança alimentar e nutricional; trânsito; transporte e urbanismo (IMAP, 2022).

4.2 DA CONCEPÇÃO À IMPLANTAÇÃO DA PLATAFORMA “FALA CURITIBA”

Sæbø, Rose e Flak (2008), entendem a e-participação como uma prática social mediada por tecnologia e listam uma série de principais atividades e mecanismos de e-participação, incluindo: e-votação, discurso político *on-line* (deliberação), tomada de decisão *on-line*, e-ativismo, e-consulta, e-campanha,

e-peticionamento. Com a internet e as novas ferramentas eletrônicas, foram levantadas expectativas sobre o estímulo à participação dos cidadãos e seu engajamento na tomada de decisão política (AICHHOLZER; ALLHUTTER, 2011).

Na fala do entrevistado, entende-se para qual finalidade o Sistema/Plataforma “Fala Curitiba” foi desenvolvido:

Na verdade, foi como é que eu posso dizer assim, foi meio que um sonho, que eu sempre sonhei em fazer isso. Mas é aquela coisa assim de você ver, vislumbrar uma possibilidade de uma interação diferente! [...] Então, quando a gente começou a fazer as consultas públicas lá em dois mil e dezessete e a relevância dessas consultas tiveram um outro panorama, uma outra visão do que sempre foi feito no passado, eu imaginei que pudesse ser legal e pudesse ser necessário [...] E dessa ideia a gente desdobrou para que ele pudesse servir para qualquer tipo de consulta pública, hoje até pra eleição nós estamos utilizando, então acabou virando uma ferramenta muito versátil pra interação popular! [...] inclusive votação de prioridades, que é o caso do Fala Curitiba, então ela acabou se mostrando uma ferramenta muito mais versátil e para nós, para mim pessoalmente isso é uma coisa que me orgulha bastante porque acredito e espero que isso fique na cidade muito tempo depois que a gente sair daqui. (EGP1_GESTOR_PÚBLICO).

Quanto ao objetivo da plataforma “Fala Curitiba”, constata-se pelas entrevistas a necessidade de aumentar e qualificar as participações, além de torná-las um pouco mais coletiva.

Na verdade, ela foi desenvolvida, idealizada para tornar mais prático e mais fácil a participação *on-line*, né! Isso foi antes da pandemia, então, já saímos na frente, digamos assim. Ela foi idealizada para tornar a participação maior porque já existia um processo *on-line*, mas que era muito pouco utilizado, quase ninguém conhecia. Então, o que se buscou é tornar algo prático, fácil e que fizesse, que despertasse o interesse do cidadão em participar. Então todo o processo de como ela funciona foi pensando em despertar o interesse do cidadão na participação já que teoricamente era um processo muito chato para o cidadão. Ou ele estava lá na regional falando da sua demanda individual ou eles não estavam. E a plataforma foi concebida para tentar tornar essa participação um pouco mais coletiva, um pouco mais interessante. E aumentar o número de participações mesmo. (EEP3_EQUIPE_TÉCNICA).

A participação do cidadão em plataformas de e-participação é almejada pelos governos locais, que pretendem incorporar os cidadãos nos processos de tomada de decisões, considerando os níveis de participação (MACINTOSH, 2004; TAMBOURIS; LIOTAS; TARABANIS, 2007; KOUSSOURIS; CHARALABIDIS; ASKOUNIS, 2011). Para tanto, são disponibilizadas plataformas de participação onde os cidadãos podem propor, discutir, dar *feedback* e votar nas iniciativas

destinadas a resolver situações e problemas em diferentes aspectos de uma cidade (GIL; CORTÉS-CEDIEL; CANTADOR, 2019). Quanto a concepção e implantação da plataforma de e-participação, quando um dos entrevistados é da equipe de TI:

[...] Bom, na verdade, já existia um outro projeto, bem, vamos chamar de arcaico, né! [...] E aí quando foi proposto o Fala Curitiba, a gente pensando junto com todos os gestores e com a equipe técnica, tentou fazer primeiro focar na facilidade de uso! Me lembra muito isso, tem que ser fácil, tem que ser rápido, tem que isso não pode demorar, né! E tinha que ser seguro, tinha que enfim, ser garantido que [...] a votação ia estar segura, ao mesmo tempo tinha que ser configurável, que é a grande parada que eu acho difícil, porque assim, ela tem que ser aberta para o gestor movimentar a primeira fase de um jeito, a segunda fase de outro jeito, a terceira idealizou do ponto de vista técnico. E que fosse muito aberta, segura e de fácil utilização. Óbvio que foi um tempo, você vai tenta, quando você bota em produção, você tem *feedback*, aí você vai lá melhora e tal. (EEP6_EQUIPE_TÉCNICA).

Já um dos gestores entrevistados, demonstra a preocupação com a inovação, com a facilidade de uso para o cidadão e com o acesso às informações armazenadas na plataforma, para fazer a gestão, ampliação e divulgação.

4.2.1 Os primeiros passos da participação eletrônica em Curitiba e seu alinhamento com o Plano de Governo

Com base em conceitos que sugerem a ampliação da discussão e o empoderamento do cidadão nos processos de governança inteligente (Gil, Cortés-Cediel e Cantador (2019), em 2017, em observação à legislação vigente e ao cumprimento de promessas de campanha, institui-se no Plano de Governo da Prefeitura de Curitiba, o programa “Viva Curitiba Transparente”, tendo como objetivo buscar a efetividade das políticas públicas de maneira comprometida com a legalidade das ações, moderna e ágil, na busca por uma atuação renovada e transparente, direcionada à resolutividade, responsabilidade na comunicação e qualidade de atendimento aos cidadãos. Para atender ao objetivo estratégico do programa cria-se o projeto “Participação Cidadã” que tinha como objetivo criar mecanismos e instrumentos de participação com princípios e práticas que promoviam o diálogo e a colaboração em processos de tomada de decisão acerca do planejamento e desenvolvimento da cidade, tornando Curitiba uma cidade referência em Transparência, Dados Abertos e Participação (CURITIBA, 2022). E como citado pelo entrevistado:

Então, tudo que foi proposto dentro do plano de campanha foi trazido para o plano de governo como produtos né! Como a princípio programas que abrangem metas que abrangem os produtos para se atingir projetos né! Com produtos para se atingir esses objetivos de cada programa. Então dentro desses programas nós temos vários caminhos. (EEP2_EQUIPE_TÉCNICA).

Em consonância com as metas estabelecidas para o programa, cria-se o projeto “Gestão do Plano de Governo”, que por sua vez, tinha como objetivo trabalhar para que o Plano de Governo se tornasse um instrumento auxiliar da tomada de decisão estratégica da gestão, monitorando e avaliando as ações nele contidas, e paralelamente, disseminando ferramentas de planejamento e monitoramento aos órgãos/entidades da Administração Municipal.

E para atender aos objetivos do projeto cria-se o produto “Fala Curitiba”, com a finalidade de qualificar a escuta da população na elaboração das peças orçamentárias do município de Curitiba - LDO e LOA (Curitiba, 2022), como explica os entrevistados:

[...] na verdade, assim, por exemplo se eu for pensar é dentro do plano de governo assim ele está lá dentro do Viva Tecnológica né! E o Tecnológica tem essa questão de transformar a cidade numa cidade inovadora e numa cidade inteligente, então, ele está lá dentro para justamente auxiliar e conseguir atingir esse objetivo do programa [...]. (EEP2_EQUIPE_TÉCNICA).

Para o desenvolvimento do Programa “Fala Curitiba” propõe-se a criação de 30 marcos/atividades, dentre eles a Reorganização do Site/Sistema para receber sugestões de prioridades para LOA/LDO, o qual tem seu lançamento em março de 2019 (CURITIBA, 2022).

Em continuidade ao planejamento das ações referentes à participação eletrônica, em 2021 a Prefeitura de Curitiba, lança o programa “Viva Curitiba Tecnológica”, que tem como objetivo prospectar, desenvolver e fomentar inovações e o empreendedorismo locais, visando soluções sustentáveis, criativas e conectadas, com visão metropolitana, e com foco na excelência do atendimento à população para a consolidação de uma cidade inteligente, resiliente e humana (CURITIBA, 2022).

Para atender ao objetivo estratégico do programa cria-se o projeto “Soluções Conectadas”, que por sua vez tem como objetivo modernizar os processos administrativos para maior agilidade no atendimento aos cidadãos, por

meio de novas plataformas, sistemas digitais e aplicativos voltados aos serviços públicos, dentre eles a criação do produto “Sistema Conecta”, que originou-se a partir da plataforma eletrônica “Fala Curitiba”. O produto teve definido 40 marcos/atividades, entre eles: configuração e modelagem do sistema adequado a consulta pública do PPA e LDO; inserção de dados no Sistema Conecta e publicização da consulta pública do PPA e da LDO; monitoramento do sistema e produção de relatórios gerenciais; disponibilização do Sistema Conecta Curitiba para secretarias e demais interessados; manutenção do sistema, apontando melhorias de tecnologia de informação, conforme necessidade; configuração e modelagem do sistema adequado a cada consulta pública demandada; inserção de dados, conforme especificidade de cada secretaria demandante (CURITIBA, 2022).

O entrevistado a seguir relata sobre o contexto em que se encontra o Fala Curitiba dentro do Plano de Governo da PMC:

[...] dentro do plano de governo ele está lá dentro do Viva Tecnológica né! E o Tecnológica tem essa questão de transformar a cidade numa cidade inovadora, numa cidade inteligente, então ele está lá dentro para justamente auxiliar e conseguir atingir esse objetivo do programa [...]. Então, dentro desses programas nós temos vários caminhos, um deles é o Tecnológica. [...] é questão de uma cidade inovadora, de uma cidade que busque formas de solucionar questões da cidade de uma maneira tecnológica e inovadora. É dentro disso que nós temos vários produtos, que façam com que a cidade consiga chegar nessa questão de uma cidade inteligente. Então, nós temos vários produtos e para isso o Conecta* é um desses produtos para se atingir toda essa inovação [...]. (EEP4_EQUIPE_TÉCNICA).

Quando se trata de participação digital ou eletrônica, um dos gestores entrevistados compreende que existe uma relação entre a cidade conectada com os serviços, inteligência e a proximidade de gestão pública por meio da participação eletrônica.

Uma cidade conectada com serviços, facilitados na utilização de meios digitais, né! Seja por e-mail, seja por pelo WhatsApp, aplicativos, então eu acho que a conectividade na gestão é a inteligência. Tem muito a ver com essa com a questão digital, com a participação eletrônica que a gente que possibilita o cidadão ficar mais próximo da prefeitura, né! E dos serviços que a prefeitura oferece [...]. (EGP7_GESTOR_PÚBLICO).

Outro gestor entrevistado identifica a relação de Curitiba com uma cidade inteligente.

[...] Curitiba está sempre no hall. Aí por diversos concursos, por Curitiba ser premiada e essa busca mesmo porque Curitiba é uma cidade que normalmente em termos de planejamento sempre se destacou pela continuidade dos seus governantes nesse processo, de uma cidade que busca a resolução dos problemas, seja na área que for, seja na área da saúde, na área do transporte, planejamento e então agora não tem como fugir né, é dessa questão de cidade inteligente, dessa questão de tornar os processos cada vez mais tecnológicos [...]. (EGP4_GESTOR_PÚBLICO).

No intuito de entender como poderia ocorrer esta participação do cidadão, principalmente no que diz respeito as mudanças do espaço urbano e melhoria na qualidade de vida. Um dos gestores entrevistados cita que seria por meio das consultas públicas.

Através de consultas públicas, né! Além da questão da obrigatoriedade que o poder público tem sobre isso, o ideal seria que o cidadão soubesse que ele precisa ser ouvido nessas questões e que ele vai ter o espaço para participar disso. E por conta disso tem que ficar ligado naquilo que a gente oferece, informado a respeito de tudo que ele pode e como ele pode colaborar com o poder público. (EGP3_GESTOR_PÚBLICO).

Tem ainda, aqueles que compreendem que as cidades inteligentes são aquelas que usam a inteligência com uma ação contínua em que o governo local, funcionários e cidadãos e outras parte interessadas pensam e implementam iniciativas que se esforçam para tornar uma cidade um lugar melhor para morar (NAM; PARDO, 2011). Quando perguntado ao entrevistado, se uma cidade inteligente moderna deve contar com a cooperação das autoridades locais e dos cidadãos, constata-se que:

Hoje, só o governo não dá conta de todas as demandas que uma cidade coloca, né! Que uma cidade tem. Então, muitas das soluções também vem dos cidadãos que são as pessoas que estão lá na ponta passando pelas necessidades e elas conseguem muitas vezes enxergar melhor a solução do que o próprio governo, do que a própria parte de quem cuida da cidade. Porque eles estão lá vivendo no dia a dia e as soluções às vezes são mais simples do que a gente imagina [...]. (EEP3_EQUIPE_TÉCNICA).

Quando questionado aos entrevistados, como achavam que os cidadãos podem contribuir com as decisões relativas ao desenvolvimento urbano da cidade de Curitiba e melhorias na qualidade de vida, constatou-se que a grande maioria dos participantes da pesquisa demonstram a necessidade de ouvir o cidadão,

enaltecendo a importância da experiência que ele tem em seu bairro, em sua regional. Observa-se que existe um reconhecimento da experiência do cidadão que vive as demandas do serviço público de muito perto, e a importância de se engajar, de participar mais da gestão, como segue:

[...] quem vive o dia a dia é quem sabe dos problemas. Quem anda de ônibus sabe o horário que o ônibus está mais lotado, a demora que é para você ficar num ponto de ônibus! Esperando a fila num posto de saúde, entendeu? [...] então é isso, a participação da comunidade é essencial. Entendeu? E os canais que a prefeitura tem funciona. Só que ainda não estão totalmente acreditados pelo povo. Eles acham que demora muito. Eles acham que não resolve [...] então, existem prioridades. Né! Mas a população ela precisa é estar mais engajada junto ao poder público, fazendo com que a cidade ande melhor. (ECP2_CIDADÃO_PARTICIPA).

Na literatura de e-participação tem-se uma vertente que estuda o processo de e-participação com foco no cidadão e sua relação com o governo, outra que busca demonstrar as práticas governamentais onde o governo utiliza TIC para promover a participação (COELHO, 2018). Nas entrevistas realizadas, constata-se que eles têm esse olhar, como o entrevistado que declara:

Uma cidade inteligente, eu acho que é uma cidade que além da tecnologia ela vem pensar no cidadão. Né! Então, ela tem que estar acompanhando a evolução tecnológica, mas sem esquecer do cidadão. É mais ou menos assim que eu vejo. (ECP4_CIDADÃO_PARTICIPA).

E, olhando para as cidades inteligentes, como um organismo que associa as pessoas, as tecnologias e a governança, usando a inteligência como uma ação contínua em que todas as partes interessadas possam participar na rotina da cidade e em seus processos decisórios, elaborando políticas públicas e contribuindo para que a cidade se torne um lugar melhor para morar (NAM; PARDO, 2011; MEIJER; BOLÍVAR, 2015; BENITES, 2016), pode-se observar que existe o entendimento e a necessidade declarados por meio das entrevistas que seguem:

Claro, tem que ser uma via de mão dupla, né! É, porque você precisa de autoridades que entendam as necessidades, que ouçam as necessidades e que quando desenvolverem programas e políticas públicas seja pensando nessas necessidades que eles escutam aí. Então, o cidadão precisa estar engajado também, porque você ter inúmeros programas e não ter toda a tua sociedade ali, a tua comunidade engajada para aquilo, também não vai surtir efeito nenhum porque afinal de contas não vai chegar naquilo que eles precisam. (EEP6_EQUIPE TÉCNICA).

Na equipe técnica identifica-se que a participação do cidadão é necessária para que a plataforma eletrônica dê certo, para que se tenha uma política democrática e participativa.

Eu acho que é uma cooperação entre os dois porque cada um tem o seu papel, né, ali das autoridades locais, seja em todos os níveis de governo, Municipal, Estadual, Federal, tem a sua responsabilidade na gestão, para que tudo isso tudo se torne possível né? Na questão da gestão. E o cidadão em participar para que a ferramenta dê certo, para que tenha uma política democrática e participativa. (EEP4_EQUIPE TÉCNICA).

Por outro lado, na opinião de um entrevistado da equipe técnica, observa-se a importância do papel do gestor no posicionamento das ações que envolvem o planejamento e as metas para a gestão pública, o que vai de encontro ao que vem sendo apresentado como práticas democráticas fomentadas pela e-Participação.

[...] Porque tem muitas decisões que se o governante não se posicionar infelizmente não vai chegar a um consentimento. É importante ter a participação popular, mas também as cidades terem o seu rumo, o seu planejamento, o seu plano de governo, as suas metas para daqui a vinte, trinta, cinquenta anos. Porque às vezes você traz um tema, uma solução para as pessoas e a discussão fica interminável. Eu brinco que é uma reunião de condomínio [...] se eles não se posicionarem muitas vezes não vai ter uma solução e não vai ter um norte para a gestão pública, para a administração da cidade. Então é importante a participação popular, mas é importante também ter um norte nessa gestão pública. (EEP1_EQUIPE TÉCNICA).

4.2.2 Classificação da plataforma Fala Curitiba quanto ao tipo

A plataforma Fala Curitiba é considerada uma plataforma *top-down*, observa-se que é centralizada, permite a comunicação entre as partes interessadas em sistema de votação, é controlada pelo governo e chama a população à participar na escolha das prioridades a serem contempladas no orçamento da cidade de Curitiba (IMAP, 2022). Quanto ao tipo de plataforma *top-down*, Royo, Pina e Garcia-Rayado (2020), investigaram uma das iniciativas relacionadas no Observatório de Inovação do Setor Público da OCDE (OECD, 2021), que inclui algumas das ferramentas mais populares de e-participação (e-fórum, e-consulta, e-votação e orçamentos participativos *on-line*). Porwol; Ojo e Breslin (2016) explicam que as plataformas centralizadas (*top-down*) permitem a comunicação entre as partes

interessadas na tomada de decisão, votação ou processos de debate e podem ser controladas pelo governo (PORWOL; OJO; BRESLIN, 2016).

Esse tipo de plataforma pode ser aplicado em um contexto de cidade inteligente para estimular a contribuição do cidadão (BERNTZEN; JOHANNESSEN, 2016). Por meio das entrevistas, observa-se a que a plataforma controlada pelo governo, ampliou o seu uso para outras instâncias de planejamento, o que poderá contribuir para a ampliação da participação e para a implantação do debate.

Bom, em Curitiba a gente conhece o Fala Curitiba, né! Que é uma ferramenta que realmente iniciou no processo de sugestão para o orçamento da cidade e que acabou se ampliando no seu uso para outras instâncias, que não só do orçamento, mas em outras áreas do planejamento, né! Que isso não tem parada a partir de agora, isso virou uma ferramenta de grande utilidade e de fácil acesso, [...]. (EGP2_GESTOR_PÚBLICO).

Um dos gestores entrevistados destaca que o processo eletrônico colaborou para que as pessoas se sentissem mais pertencentes a cidade, porque estão sendo ouvidas. E que este formato contribuiu para ampliar o acesso.

E esse processo do Fala Curitiba colaborou muito com isso, para que com esse formato, com esse tipo de movimentação as pessoas se sentiram mais pertencentes a cidade porque estão sendo ouvidas. Estão participando. Diferente dos momentos anteriores que eram convocados, vinham, preenchiam um papel, colocavam numa urna e pronto. Hoje não, hoje ele tem o acesso pela internet que dá o resultado, ele faz contato conosco aqui, nós fazemos todos os e-mails para que as pessoas participem das reuniões presenciais, a gente tem isso tudo arquivado, [...]. (EGP-6_GESTOR_PÚBLICO).

Com a internet e as novas ferramentas eletrônicas, foram levantadas expectativas sobre o estímulo à participação dos cidadãos e seu engajamento na tomada de decisão política (AICHHOLZER; ALLHUTTER, 2011). A próxima seção apresenta os achados desta perspectiva.

4.3 O ENGAJAMENTO NA PLATAFORMA FALA CURITIBA

Cantador, Cortés-Cediel e Fernández (2020) dizem que, entre outros aspectos, vale a pena responder se a maioria dos cidadãos mantém o engajamento ao longo do tempo, ou se eles participam uma única vez e depois desistem.

Observa-se pelas entrevistas realizadas que existe um engajamento coletivo e como ele ocorre, quando se trata da consulta eletrônica.

[...] então, todo mundo se mobiliza e vota naquela região. Até mesmo no *on-line*, quando você pega lá uma das tomadas de decisões *on-line* que ele colocava dentro do aplicativo no computador. Ah, você pode citar cinco coisas no bairro, você pode precisar consertar ou precisar melhorar algo. Então foi em massa, por exemplo, o muro de uma escola. Esse eu lembro que foi a última tomada decisão[...] a articulação não foi por um aplicativo, foi tudo por WhatsApp. (ECP5_CIDADA0_PARTICIPA).

Por meio das entrevistas com os gestores, repara-se que existe uma relação entre pertencimento e o engajamento coletivo.

Pertencimento da mesma forma é a pessoa quando está ali e é acolhida e é atendida, e eu acho que ela se sente parte da cidade, parte do bairro, parte da comunidade em vários nichos, né? Uma vez que ela vai lá junto com a comunidade toda, junta ali, mobiliza, vizinhos e tal e consegue fazer uma obra que está há vinte anos no papel como a gente fez algumas já por exemplo na área de drenagem. Então não tem coisa que seja mais acolhedora do que você se sentir mais participativo, mais pertencente a uma cidade do que através de uma ferramenta dessa você conseguir solucionar um problema desse que é muito grave [...]. (EGP1_GESTOR_PÚBLICO).

Quanto ao ativismo individualista e coletivo, Pinho (2011) diz que a participação individual deve ser sempre encorajada e fortalecida porque, entre outras razões, o fato de os indivíduos estarem situados em diferentes posições e circunstâncias permite que tenham diferentes ideias, que podem servir como contrapeso a tradições e regras de grupos não mais reconhecidas como legítimas. Mediante esse aspecto, existe uma reflexão feita pelos gestores e pessoas que trabalham na equipe do Fala Curitiba, quando questionam se a participação eletrônica que ocorre em massa é coletiva.

[...] eu acho que a gente ainda precisa avançar na questão qualitativa, para mim é o que a grande maioria escolhe, não significa que é o resultado de uma análise coletiva. A gente não pode estabelecer que é um resultado coletivo para o maior número de indicações. Porque numa plataforma virtual as pessoas participam individualmente. E o que a gente precisa avançar é que elas tenham um olhar coletivo sobre a cidade, porque senão a gente só consegue reunir um número infinito de solicitações, sem pensar no que é mais interessante para a cidade, no que é mais produtivo para a comunidade. (EGP3_GESTOR_PÚBLICO).

Quanto aos resultados obtidos, em 2019 demonstra-se que 85,23% do total de participantes no Fala Curitiba, seja de forma eletrônica ou presencial, participaram de 1(uma) única fase, 12,48% participaram de 2 (duas) fases e 2,27% participaram das 3 (três) fases. Em 2020, ano do início da pandemia COVID-19, 85,96% participaram de 1(uma) única fase e 14,03% participaram das 2 (duas) fases disponibilizadas pela Consulta. Já em 2021, 86,14% participaram de 1 (uma) única fase, 11,95% participaram de 2 (duas) fases e 1,89% participaram das 3 (três) fases. Percebe-se que o engajamento do cidadão que participa do Fala Curitiba, seja de forma eletrônica (*on-line*) ou presencial(*off-line*) mantém-se apenas em uma das fases (TABELA 4).

TABELA 4 – ENGAJAMENTO POR FASE (2019-2021)

FASE	2019	2020	2021
1 FASE	5.352	7.167	33.020
2 FASES	784	1.170	4.581
3 FASES	143	-	728
TOTAL	6.279	8.337	38.329

Fonte: A autora, dados da pesquisa (2022).

Quanto à participação durante os 3 anos avaliados, constata-se que 92,08% do total de participantes, participaram em 1(um) único ano, 6,71% participaram em 2 (dois) anos e 1,19% participaram nos 3 anos (TABELA 5).

TABELA 5 – ENGAJAMENTO POR ANO (2019-2021)

ANO	ENGAJAMENTO
1 ANO	44.685
2 ANOS	3.257
3 ANOS	582
TOTAL	48.524

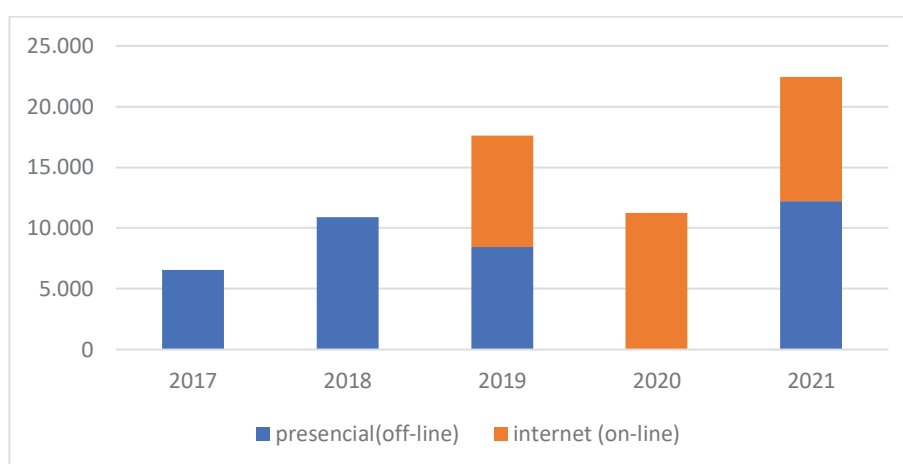
Fonte: A autora, dados da pesquisa (2022).

4.3.1 A evolução do número de participações no Fala Curitiba (2017-2021)

Quanto à quantidade de participantes no Programa Fala Curitiba, no ano de implantação da plataforma (2019), percebe-se que o número de participantes *on-line* supera o número de participantes *off-line*. Já em 2020, ano de início de

pandemia COVID-19, observa-se que o número de participantes *on-line* sobe 44,95%. Em 2021 percebe-se que o número de participantes *on-line* diminui 28,3% em relação a 2020 e que o número de participantes *off-line* sobe vertiginosamente, devido a implantação da chamada “busca ativa” pelos formulários em papel, distribuídos nas regionais (GRÁFICO 1).

GRÁFICO 1 – EVOLUÇÃO DA PARTICIPAÇÃO PRESENCIAL E *ON-LINE* DO FALA CURITIBA - 2017 – 2021



Fonte: A autora, dados da pesquisa (2022).

Alarabiat, Soares e Estevez (2021) afirmam que vários estudos recentes demonstram que projetos de e-participação, impulsionados e promovidos pelos governos, se deparam com baixos níveis de aceitação dos cidadãos e intenção de participar (NARANJO-ZOLOTOV; OLIVEIRA; CASTELEYN, 2018; OLIVEIRA E GARCIA, 2019; TOOTS, 2019). De acordo com os gestores entrevistados, para uns o engajamento na plataforma Fala Curitiba é satisfatório, para outros poderia ser maior e melhor:

Eu queria um milhão de curitibanos respondendo, né! [...] Mas a gente entende que muita gente não se sente parte, acha que não tem que dar sugestão, não usa o serviço, se vê distante do serviço da prefeitura [...]. (EGP2_GESTOR_PÚBLICO).

Eu acredito que ainda falta muito. Ainda falta porque este ano (2021) nós fizemos o que não pudemos fazer no presencial, mas fizemos as fichas e a busca ativa, a gente teve assim foi massacrante o número de fichas e o número das pessoas que ainda resistem. A gente percebe muito claramente uma resistência das pessoas, de participar, de se mover para entrar no sistema, seja celular ou tal pra dar a sua opinião. Eu não sei se é uma questão de falta de interesse maior na participação ou se é alguma questão da ferramenta, tecnológica mesmo. (EGP4_GESTOR_PÚBLICO).

Para auxiliar no entendimento do perfil dos participantes e de como se dá o engajamento do cidadão na plataforma Fala Curitiba, identificou-se por meio da consulta em banco de dados a participação por distribuição geográfica, por sexo, por escolaridade, por faixa etária e por perfil, conforme QUADRO 9.

QUADRO 9 – CRITÉRIOS DE PESQUISA NO BANCO DE DADOS

Distribuição Geográfica (regionais)	Bairro Novo, Boa Vista, Boqueirão, Cajuru, CIC, Matriz, Pinheirinho, Portão, Santa Felicidade e Tatuquara
Sexo	Feminino Masculino
Escolaridade	Ensino Fundamental Incompleto Ensino Fundamental Completo Ensino Médio Incompleto Ensino Médio Completo Ensino Superior Incompleto Ensino Superior Completo Não identificado
Faixa Etária	Jovens (15-29); Adultos (30-64); Idosos (65-80+)
Perfil	Cidadão Lider Comunitário Político Servidor Público Não identificado

Fonte: A autora (2022).

Mediante os resultados apresentados, um entrevistado diz que apesar da grande participação constatada em sua regional, não pode ser comparada com outra regional devido a diferença do volume populacional.

[...] então, tem algumas áreas da cidade, outras regionais que tiveram um volume muito maior de adesão *on-line* no processo como um todo, do que nós aqui, até porque a gente tem que levar em consideração o número populacional, né! Cada regional tem um volume populacional diferente. Eu, hoje, aqui estou com uma média de cento e trinta, cento e quarenta e seis mil habitantes [...] Janaína tem quase trezentos mil habitantes, então quer dizer, ela tem o dobro. Sim. Então, naturalmente eu não posso competir com ela [...]. Então, se for fazer a comparação estatística até entendo que a nossa população quer participar bem. (EGP6_GESTOR_PÚBLICO).

Em 2019, evidencia-se que a participação eletrônica é maior nas regionais Boa Vista, Boqueirão, Matriz e Santa Felicidade. Constata-se um aumento significativo do número de participações eletrônicas em 2020, ano da pandemia

COVID-19, em todas as regionais. Já em 2021, apresenta-se uma queda no número de participações eletrônicas, em quase todas as Regionais (TABELA 6).

TABELA 6 – TOTAL DE PARTICIPANTES POR REGIONAL E ANO

REGIONAL⁴	2019	2020	2021
BAIRRO NOVO	138	321	251
BOA VISTA	1.007	1.647	1.030
BOQUEIRÃO	358	1.282	862
CAJURU	349	779	467
CIC	162	298	423
MATRIZ	380	1.255	958
PINHEIRINHO	339	610	590
PORTÃO	292	929	650
SANTA FELICIDADE	523	909	532
TATUQUARA	167	238	153
REGIÃO METROPOLITANA	33	69	62
TOTAL	3.748	8.337	5.978

Fonte: A autora (2022).

Ainda, em 2019, constata-se o maior percentual de participação eletrônica na regional Boa Vista. Já em 2020, os maiores percentuais de participação eletrônica aparecem nas regionais Boa Vista, Boqueirão e Matriz. Em 2021, apresenta-se um aumento no percentual de participação eletrônica, comparado a 2020, nas regionais Bairro Novo, Matriz e Pinheirinho.

Quanto à representatividade do perfil delimitado pelo sexo (feminino e masculino), no que tange à participação eletrônica, o número de pessoas do sexo feminino é 7,74% maior do que do sexo masculino em 2019 e 1,18% em 2021, já em 2020 constata-se que a participação de pessoas do sexo masculino é 4,66% maior do que do sexo feminino (TABELA 7).

TABELA 7 – TOTAL DE PARTICIPANTES POR SEXO E ANO

SEXO	2019	2020	2021
FEMININO	2.019	3.974	3.024
MASCULINO	1.729	4.363	2.954
TOTAL	3.748	8.337	5.978

Fonte: A autora (2022).

⁴ As regionais que apresentam maior número de participação estão apresentadas em negrito.

Quanto à representatividade do perfil delimitado pela escolaridade (ensino fundamental incompleto; ensino fundamental completo; ensino médio incompleto; ensino médio completo; ensino superior incompleto; ensino superior completo), no que tange à participação eletrônica, constata-se que o número de participantes que possuem nível superior completo representa, na média, 30,47% a mais do que todos os outros níveis (TABELA 8).

TABELA 8 – TOTAL DE PARTICIPANTES POR ESCOLARIDADE E ANO

ESCOLARIDADE	2019	2020	2021
ENSINO FUNDAMENTAL INCOMPLETO	55	75	68
ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO	66	119	156
ENSINO MÉDIO INCOMPLETO	75	156	143
ENSINO MÉDIO COMPLETO	625	1.108	1.006
ENSINO SUPERIOR INCOMPLETO	437	974	692
ENSINO SUPERIOR COMPLETO	2.310	5.554	3.615
NÃO IDENTIFICADO ⁵	180	351	298
TOTAL	3.748	8.337	5.978

Fonte: A autora (2022).

Quanto à representatividade do perfil delimitado pelas faixas etárias (15 à 29 anos, 30 à 64 anos e 65 à 80+), no que tange à participação eletrônica, constata-se que o maior número de pessoas que participam encontram-se entre 30 e 64 anos e representam, na média, 60,7% dos participantes. Observa-se, de acordo com o período analisado (2019 – 2021), um aumento no percentual de participação da faixa etária de 15 a 29 anos) (TABELA 9).

TABELA 9 – TOTAL DE PARTICIPANTES FAIXA ETÁRIA E ANO

FAIXA ETÁRIA	2019	2020	2021
15-29	302	751	853
30-64	3.124	6.744	4.592
65 - 80 +	322	842	533
TOTAL	3.748	8.337	5.978

Fonte: A autora (2022).

⁵ Escolaridade registrada como Item não identificado no banco de dados, pela informação não ter sido preenchido no formulário em papel.

Quanto à representatividade do perfil delimitada pelo tipo de participante (cidadão; líder comunitário; político e servidor público), no que tange à participação eletrônica, constata-se que o maior número de pessoas que participam apresenta o tipo do perfil identificado como cidadão e representam, em média, 60,7% dos participantes (TABELA 10).

TABELA 10 – TOTAL DE PARTICIPANTES POR PERFIL E ANO

TIPO DE PERFIL	2019	2020	2021
CIDADÃO	2.904	6.870	4.852
LIDER COMUNITÁRIO	113	187	126
POLÍTICO	11	11	7
SERVIDOR PÚBLICO	382	638	526
NÃO IDENTIFICADO	338	631	467
TOTAL	3.748	8.337	5.978

Fonte: A autora (2022).

Apesar de ser possível medir os efeitos das atividades de e-participação, considerando a quantidade de participantes e seu perfil, sabe-se que é necessário compreender melhor o nível de engajamento dos cidadãos nas plataformas de participação. Portanto, mediante a realização desta pesquisa procurou-se entender quais os níveis de engajamento atingidos pelo Fala Curitiba.

4.3.2 Os níveis de engajamento no Fala Curitiba

Foi possível verificar que a plataforma Fala Curitiba atinge os níveis de engajamento de: informar, onde os governos oferecem informações sobre políticas públicas, programas, leis, orçamentos e outras questões de interesse público; consultar, onde os governos apresentam aos cidadãos ferramentas de consulta *on-line* para deliberar sobre temas de políticas públicas (GIL; CORTÉS-CEDIEL; CANTADOR, 2019). E caminha para o nível de e-participação, onde o governo incorpora os cidadãos nos processos de tomada de decisão pública, como por exemplo os orçamentos participativos, quando surgem os fóruns para tratar de questões específicas ou de maior amplitude, resultado da e-participação atrelada às capacidades dos cidadãos realizarem julgamentos baseados em trocas públicas de argumentos e reflexões (SAMPAIO, 2016), onde almeja-se êxito na relação

bidirecional entre os envolvidos no processo, as ferramentas tecnológicas e as funcionalidades interativas (IASULAITIS; NEBOT; SILVA; SAMPAIO, 2019).

A plataforma Fala Curitiba não permite o envolvimento do cidadão e a colaboração, por meio de debate. A plataforma atinge os níveis de informação e consulta. No entanto, considera-se que estas fases iniciais são o começo para o envolvimento do cidadão na tomada de decisão pública e estes níveis são satisfatórios. No entanto, tanto no ponto de vista do governo (representado pelos gestores público e equipe técnica), quanto do ponto de vista dos cidadãos entrevistados, percebe-se que o debate é necessário.

"Eu acho que o Fala vai até a escolha. Quando a gente vota nessa última fase, já é uma tomada de decisão!" (EEP3_EQUIPE_TÉCNICA).

[...] então, como eu já falei, havia essa dificuldade que você só pode escolher, eu não me lembro agora se era uma ou duas coisas, mas tem outros problemas e a *on-line* não dá para você explicar exatamente. Dando exemplos, você só clica ali, escolhe, porque na verdade tudo é importante, né! Todos aqueles itens são importantes. Talvez ela não promova um debate que o presencial acaba promovendo [...]. (ECP1_CIDADÃO_PARTICIPA).

Observa-se entre os entrevistados a necessidade de evoluir a plataforma Fala Curitiba, por meio da implantação dos fóruns para tratar de questões específicas ou de maior amplitude e dos debates sobre as opiniões, vontades e posições dos cidadãos, como constata-se nas entrevistas:

Se percebe ainda, que apesar de toda tecnologia, de toda inovação inteligente, ainda tem uma parcela da população que gosta de debater, vir participar prefere escrever, não quer ir para a rede. Então eu percebi isso, quando a gente tinha a discussão nos grupos, elas eram muito mais produtivas. (EGP6_GESTOR_PÚBLICO).

Jho e Song (2015), percebem um aumento no engajamento individual do cidadão no processo de formulação de políticas públicas quando existem inovações participativas digitais.

Em sua pesquisa sobre estado, sociedade e interações digitais, Pinho (2011) relata que um dos candidatos entrevistados em sua pesquisa reconhece que os “novos meios tecnológicos permitem sim a ampliação do debate”, mas argumenta que, se utilizados em substituição à formação de decisões coletivas,

“eles podem se converter em instrumentos de dominação de correntes virtuais sobre a sociedade”.

Quando questionado aos gestores, que fazem o papel de administradores regionais, quais foram as estratégias para engajar o cidadão, alguns demonstram a importância do engajamento coletivo, da articulação com as lideranças comunitárias, bem como a importância da participação individual.

Então, é essa participação, é opinando, reivindicando, ela tem que ser coletiva. Ou seja, a pessoa tem que ser mais altruísta, ela tem que pensar na sua vizinhança, ela pode não utilizar, não ter criança pequena que utiliza o CMEI, mas ela tem uma percepção de repente da necessidade de mais vagas ou da melhoria da sinalização que não é só pra ela, que é pra quem circula, ou do aumento do número de ônibus[...] eu penso que é o principal mesmo para ser efetiva essa participação e pra ela ter qualidade. Porque é importante a quantidade, mas é a pesquisa qualitativa que nos interessa. Se você conseguir fazer a leitura, daquilo que efetivamente vá fazer a diferença na vida das pessoas. Então, assim é tentar estimular o cidadão a participar, mas nesse viés do que é importante para sua coletividade [...]. (EGP4_GESTOR_PÚBLICO).

Quando questionado aos cidadãos, como eles enxergam as consultas *on-line*, apontam que é necessário o engajamento coletivo para que uma obra seja atendida. Demonstram também que é necessário engajar outros perfis para aumentar a participação e ressaltam a força do engajamento coletivo.

[...] estimular mais os jovens. E o jovem engajado, nossa, é uma ferramenta incrível. É, né? Incrível. É, ainda mais porque ele pode fazer articulação nas redes sociais, tudo mais, né! E ele quer ser útil à sociedade porque ele tem ideias, ele tem como a gente diz, ele tem gás para gastar, né! (ECP4_CIDADÃO_PARTICIPA).

Desta forma, percebe-se que com o aumento do uso da internet e com a implantação da plataforma há uma expectativa quanto ao aumento e estímulo à participação dos cidadãos e seu engajamento na tomada de decisão política (AICHHOLZER; ALLHUTTER, 2021).

4.4 OS FATORES QUE CONTRIBUEM PARA O ENGAJAMENTO

Levando-se em consideração a revisão de literatura e a aplicação da metodologia para a execução da pesquisa, colocando em relevância os fatores que contribuem para o engajamento do cidadão obteve-se os resultados que remetem aos fatores informacionais, institucionais, motivacionais, tecnológicos e culturais.

Estes cooperam para a identificação dos pontos mais relevantes a serem considerados numa reflexão sobre o que pode levar ao aumento do engajamento do cidadão num processo de participação e consequentemente numa plataforma de e-participação (FIGURA 13).

FIGURA 13 – PRINCIPAIS FATORES QUE FAVORECEM O AUMENTO DO ENGAJAMENTO NUMA PLATAFORMA DE E-PARTICIPAÇÃO



Fonte: A autora (2022).

Quanto aos fatores que impactam no engajamento do cidadão, na plataforma de e-participação, compreendem-se os informacionais (acesso à informação; disseminação e recuperação e uso da informação), os institucionais (aproximação da gestão pública; interpretação dos resultados; lideranças e experiência do cidadão); os motivacionais (pertencimento; *feedback*; compreensão do processo; produtividade e empoderamento e compromisso com a comunidade), os tecnológicos (recursos de TIC; inclusão digital; redes sociais; capacitação e inovações) e os culturais (corresponsabilidade; conduta e costumes e cidadania), o detalhamento de cada um deles e o impacto que podem causar no engajamento do cidadão no uso da plataforma de e-participação (QUADRO 10).

QUADRO 10 – ANÁLISE DOS PRINCIPAIS FATORES QUE FAVORECEM O AUMENTO DA E-PARTICIPAÇÃO/ENGAJAMENTO NA PLATAFORMA FALA CURITIBA

Continua

Categorias	Fatores	Descrição	Impacto
Informacionais	Acesso à informação	Ter acesso à informação, conseguir obter a informação necessária e importante para garantir a sua participação.	Maior transparência na governança dos níveis local e central. Aumento da participação e do engajamento.
	Disseminação	Publicizar o conhecimento produzido, tornar a informação pública, divulgar as principais informações por diversos meios.	Aumento da participação na plataforma eletrônica.
	Recuperação e uso da Informação	Conseguir identificar facilmente e rapidamente a informação necessária para efetuar o acompanhamento das ações públicas articuladas e a participação necessária.	O acesso equitativo e crítico à informação e ao conhecimento, proporcionando o pleno exercício da democracia e participação cidadã.
Institucionais	Aproximação da Gestão Pública	Efetivar meios que reconheçam a contribuição e a experiência do cidadão, sua participação e engajamento na construção de políticas públicas, além de encorajar as pessoas a fazerem parte dos resultados obtidos no planejamento de uma cidade.	Fornecimento de <i>feedback</i> apropriado, aumento da participação, maior engajamento, expansão do governo e concepção de políticas públicas.
	Interpretação dos resultados	Efetuar a interpretação dos resultados para gerar mecanismos de <i>feedback</i> .	Maior engajamento do cidadão na formulação de políticas públicas.
	Lideranças	Estabelecer presença organizacional <i>on-line</i> , investir em competência tecnológica interna. Definir liderança política ou administrativa dedicada a criar e sustentar a e-participação, recursos e equipe suficientes e capacidade de traduzir os desejos articulados dos cidadãos em políticas formais.	Engajamento das lideranças e atuação robusta de e-participação.
Motivacionais	<i>Feedback</i>	Receber <i>feedback</i> apropriado em tempo satisfatório das contribuições realizadas	Engajamento do cidadão expansão do governo e aumento da concepção de políticas públicas.
	Compreensão do Processo	Entender o funcionamento do processo de participação a cidade e desenvolver visão mais abrangente e outros aspectos sociais e tecnológicos. Interface com a plataforma eletrônica.	Envolvimento do cidadão e aumento da participação.
	Compromisso com a comunidade e Pertencimento	Desenvolver sentimento de pertença, amor e compromisso com a comunidade.	Participação, engajamento e qualidade nas contribuições feitas pelos participantes. Maior articulação com a comunidade.

QUADRO 10 – ANÁLISE DOS PRINCIPAIS FATORES QUE FAVORECEM O AUMENTO DA E-PARTICIPAÇÃO/ENGAJAMENTO NA PLATAFORMA FALA CURITIBA

Conclusão			
Categorias	Fatores	Descrição	Impacto
Tecnológicos	Inclusão digital	Desenvolver ações para ampliar a capacidade de acesso e uso de recursos de TIC, possibilitando também acesso à Internet, para os indivíduos.	Propicia ação política coletiva e engloba diferentes redes e mobiliza as pessoas para a ação.
	Redes Sociais	Possuir acesso às diversas redes sociais.	Propicia ação política coletiva e engloba diferentes redes e mobiliza as pessoas para a ação.
	Inovações	Criar inovações participativas digitais.	Ampliação da participação e aumento do engajamento individual no processo de formulação de políticas públicas.
Culturais	Corresponsabilidade	Saber que é responsável pelos resultados e pelas mudanças ocorridas em seu território.	Aumento da participação e engajamento.
	Conduta e costumes	Mostrar interesse em conhecer o processo, participar e influenciar outras pessoas do seu território.	A atitude dos cidadãos, a eficácia da participação e a percepção do comportamento.
	Cidadania	Entender a importância e a relevância da participação para as decisões coletivas.	Aumento da participação e influência coletiva.

Fonte: A autora (2022).

Observa-se que os fatores apresentados irão impactar na atitude dos cidadãos, buscando a eficácia da participação por meio da qualidade nas contribuições. Serão elementos que poderão propiciar a ação coletiva e a mobilização das pessoas para a ação. Garantir o fornecimento de *feedback* apropriado, a expansão das ações do governo e, portanto, aumentando a participação e o engajamento do cidadão nas plataformas de e-participação.

4.4.1 Fatores Informacionais

Os fatores informacionais são considerados aqueles que tratam da relação da informação com o engajamento do cidadão, de tal forma a proporcionar maior transparência na governança dos níveis local e central, aumentar a participação eletrônica e o engajamento, fomentar um maior engajamento civil, produzir efeitos deliberativos e maior ênfase nas necessidades da comunidade. Bem como, permitir

o acesso equitativo e crítico à informação e ao conhecimento, proporcionando o pleno exercício da democracia e participação cidadã.

Os fatores informacionais relacionados ao engajamento do cidadão referem-se ao acesso à informação; à disseminação/divulgação e à recuperação e uso da informação.

4.4.1.1 Acesso à informação

Trata-se de acesso à informação o fato de o cidadão conseguir obter a informação necessária e atualizada, em tempo hábil para garantir a sua participação. Vázquez e Vicente (2019), dizem que o aumento na transparência da governança causado pela e-participação justifica-se principalmente pelo acesso a informações antes indisponíveis. Desta forma, percebe-se a importância de que os cidadãos tenham acesso à informação necessária para que a participação aconteça, como na entrevista que segue:

Eu acho que as consultas online, vou dizer a minha experiência como cidadão. Eu não sabia que elas existiam, não sabia inclusive que do ponto de vista de cidade isso era uma lei, eu não tinha esse conhecimento. E aí que eu estou falando para você que a gente precisa ser ensinado. Porque né, eu me considero uma pessoa com conhecimento, uma pessoa que tinha acesso à informação e mesmo assim eu não sabia de sua existência. Quando eu fiquei sabendo do programa em si, aí eu fui lá e participei [...] então, hoje eu conto para as pessoas do programa Fala Curitiba porque as pessoas não sabem. Amigos meus, do meu meio, pessoas com acesso à informação não sabem e aí ou entram nessa de ah, não faz diferença, ah, não faz diferença. (EEP6_EQUIPE_TÉCNICA).

Ao perguntar para um cidadão entrevistado, que não conhece o programa Fala Curitiba, o porquê de ele não ter participado, se havia encontrado alguma informação a respeito, constatou-se que nem mesmo por todos os canais onde a informação é divulgada, consegue-se atingir a toda população.

[...] nunca busquei e nunca ouvi falar também nem um desses dois meios tá? Mas eu também não sou muito ativa. Não vejo muito Facebook que eu acho que é onde ele estaria e nem vejo muito a televisão tipo Globo. Acho que esse é o principal ponto. É onde que você divulga né e hoje em dia a gente olha Instagram e vê muita plataforma, Netflix, a gente não vê mais RPC e nem Facebook e nem site da Globo nem nada. Então, eu acho que se ficar divulgando só nesses lugares a informação não vai chegar para o povo. (ECNP1_CIDADÃO_NÃOPARTICIPA).

Deste modo, no que se refere à plataforma Fala Curitiba, observa-se que nem todos os cidadãos conseguem ter acesso à informação, seja por falta de interesse, seja por desconhecimento da existência da plataforma, ou pela forma com que a informação é disseminada. O que pode impactar de forma definitiva na ampliação da participação e no aumento do engajamento.

4.4.1.2 Disseminação

A disseminação da informação refere-se ao ato de publicizar o conhecimento produzido, tornar a informação pública, garantir que alcance o maior número possível de pessoas, por mais distintos meios, para que haja participação e engajamento na plataforma eletrônica. Sæbø, Rose e Molka-danielsen (2010) dizem que a disseminação se destaca como um dos principais fatores que cooperam para o aumento da participação. Para compreender como ocorre a disseminação do Programa Fala Curitiba, principalmente para os cidadãos que participam da plataforma eletrônica, considerou-se as entrevistas:

[...] pela própria regional, [...] nas reuniões de conselho de CONSEG ou nas reuniões de associação de moradores foi passado né! Tinha uns flyers aí que foram entregues, divulgando as reuniões e pedindo para que nós divulgássemos também na comunidade esse Fala Curitiba. (ECP5_CIDADAOPARTICIPA).

O outro gestor entrevistado, declara que foi necessário envolver lideranças comunitárias de diversos setores com a finalidade de disseminar o Fala Curitiba e aumentar o engajamento do cidadão, para conseguir atender demandas que por muitas vezes estavam reprimidas, conforme segue:

[...], mas a gente envolveu lideranças comunitárias, lideranças esportivas, moradores que viviam aqui pedindo asfalto, né! E daí a gente falou: agora é hora de vocês votarem! Então, como a gente tem uma ligação muito grande com o público externo aqui, [...] isso fez com que a gente conseguisse ter um bom resultado até diante do processo. Nessa montagem do processo de participação. É lógico que ninguém faz nada sozinho, então a gente precisa sempre envolver a comunidade [...] tivemos reuniões *on-line* também com lideranças[...] acionamos as pessoas que a gente entendia que podia contribuir com o processo. (EGP7_GESTOR_PÚBLICO).

Mais uma vez a disseminação face a face aparece como uma das formas de engajar o cidadão no Fala Curitiba, constata-se por meio da entrevista com o gestor entrevistado.

Bom, a divulgação é a primeira coisa, mas uma das coisas que a gente percebeu como necessárias foi a Bola de Neve, digamos assim. Começamos em poucas pessoas e essas poucas pessoas multiplicam para os administradores regionais, que multiplicam para os seus chefes de núcleo, que multiplicam para os seus servidores públicos de cada uma dessas áreas, que vão multiplicar para o povo. Porque nós enquanto gestores do programa temos uma acessibilidade muito pequena a não ser dependendo da propagação no ônibus, [...] mas assim o tête-à-tête, o face a face com certeza dá um resultado muito melhor. (EGP2_GESTOR_PÚBLICO).

Observa-se ainda, que são utilizados diversos meios para disseminação/divulgação da informação, conforme entrevista com equipe técnica e gestor.

Geralmente a consulta online eu ficava sabendo pelo site da prefeitura, na época, bem lá no início. Hoje, ela já é mais divulgada. Sempre passa na TV, sempre tem matérias na época que está acontecendo. É mais divulgada. Bem mais divulgada que alguns cinco, seis anos atrás [...]. (EEP3_EQUIPE_TÉCNICA).

[...] a gente usa os jornais de bairro também para divulgar, as rádios divulgam, os ônibus e tal. Não é falta de chegar à informação para a grande maioria do cidadão, não é. É o cidadão querer participar. (EGP6_GESTOR_PÚBLICO).

Apesar de toda articulação realizada nas regionais, com os líderes comunitários, com a população e pelos diferentes canais utilizados para divulgar/disseminar a informação, sobre as fases do programa Fala Curitiba na Internet, percebe-se que é necessário ampliar ainda mais os meios em que é divulgada.

4.4.1.3 Recuperação da Informação

A recuperação da informação trata das formas que permitem ao indivíduo identificar facilmente e rapidamente a informação necessária para usá-la em favor de seus interesses, como por exemplo, conseguir identificar as demandas de maneira fácil, rápida e confiável na plataforma de participação. Pode garantir um

acesso equitativo e crítico à informação e ao conhecimento e proporcionar um pleno exercício da democracia e participação cidadã. Observa-se que, quando o cidadão tem a informação prontamente disponível para sua consulta e entendimento, ele age de forma mais assertiva em suas participações, que como consequência pode gerar aumento em seu engajamento.

Nas entrevistas realizadas com cidadão e equipe técnica, nota-se que a conseguir identificar rapidamente a informação que interessa é fundamental para que haja participação do cidadão, com qualidade, de tal forma que o cidadão não tenha dificuldades para achar a informação e adote a participação eletrônica:

[...] olha vou ser bem sincero, as primeiras vezes eu tive dificuldade e tive inclusive até aqui na regional que pedir auxílio, mas agora não, agora a gente já sabe bem como é que funciona. Por isso que eu digo eles têm que dar um facilitadorzinho um pouco melhor. Às vezes muitas pessoas acabam não aderindo é por dificuldades mesmo. Muita gente reclama que não consegue entrar, não consegue acessar ou não consegue achar a informação, aquilo que ele precisa. Então eu teria que tentar fazer um aplicativo ou uma explicação de alguma forma mais fácil e mais entendível para o povo[...]. (ECP2_CIDADÃO_PARTICIPA).

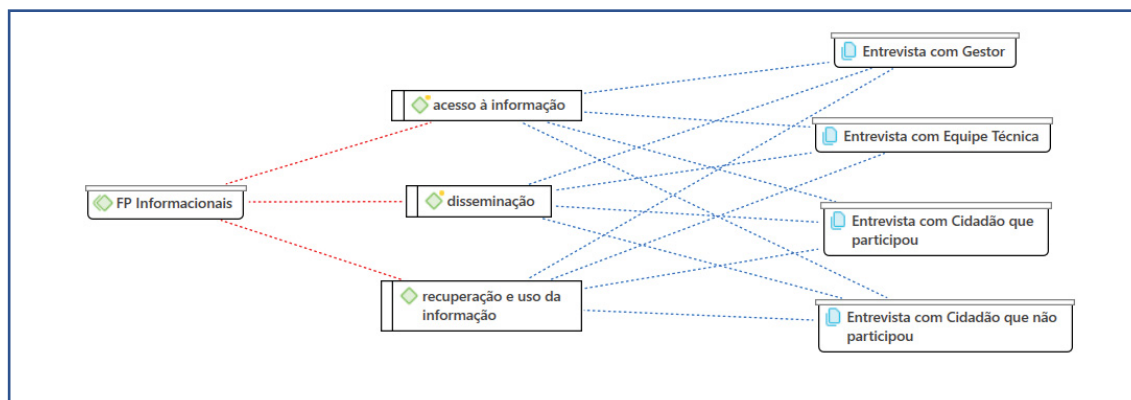
[...] na primeira fase, ainda é muito macro. Então, não está muito específico, não está escrito lá, reforma do parque, está escrito outra coisa. Na segunda fase é muita coisa. Então você tem que ter um tempo disponível para ler tudo aquilo ali. Então dificilmente as pessoas vão votar em duas regionais, três regionais. Agora a terceira fase não, é rápida, já está direcionada, então, eu entendo que [...] deve ter mais participações na terceira fase por conta da facilidade [...]. (EEP6_EQUIPE_TÉCNICA).

Na entrevista realizada com o gestor, observa-se a preocupação com a qualidade da pesquisa, a objetividade e a intuitividade, principalmente no meio digital, para que haja participação e engajamento:

[...] eu acho que a gente tem que sempre refletir sobre a qualidade da pesquisa. A maneira que é feita, eu acho que mesmo sendo digital, em alguns casos é muito extenso. Então, eu acho que é objetividade, principalmente no meio digital. O que a gente precisa sempre é avaliar para que serve [...] eu acho que o formato tem que ser o mais intuitivo possível. (EGP7_GESTOR_PÚBLICO).

Com relação ao modo com que a informação é disposta na plataforma Fala Curitiba, evidencia-se uma preocupação dos gestores, da equipe técnica e dos próprios cidadãos, no tocante a sua identificação, que seja recuperada facilmente e rapidamente para que a participação e o engajamento se efetuem (FIGURA 14).

FIGURA 14 – RELAÇÃO DOS FATORES INFORMACIONAIS COM OS ENTREVISTADOS NA PESQUISA



Fonte: A autora (2022).

Dos fatores informacionais identificados, obteve-se 15 citações dos cidadãos que não participaram, 25 dos que participaram, 38 da equipe técnica e 43 dos gestores, totalizando 121 citações (TABELA 11).

TABELA 11 – FATORES INFORMACIONAIS

Fatores Informacionais	Entrevistas				Total Citações
	Cidadão que não participa	Cidadão que participa	Equipe Técnica	Gestor	
	15	25	38	43	

Fonte: A autora, dados da pesquisa, (2022).

Evidencia-se que, de todas as citações geradas a partir das entrevistas com os gestores, 20,47% referem-se aos fatores informacionais. Já nas entrevistas com a equipe técnica, 17,92% referem-se a estes fatores. Nas entrevistas com os cidadãos, possui uma concentração ainda menor, de 15,74%.

4.4.2 Fatores Institucionais

Os fatores institucionais são considerados aqueles que tratam das ações do governo que proporcionam a realização e a propagação do *feedback*, o envolvimento do cidadão na formulação de políticas públicas, o engajamento de lideranças, a expansão do governo e uma atuação robusta de e-participação, de tal forma a ampliar a participação e estimular um maior engajamento do cidadão. Além de proporcionar uma proximidade com a gestão pública pelo entendimento das

limitações orçamentária. Os fatores institucionais relacionados ao engajamento do cidadão referem-se à aproximação da Gestão Pública, à interpretação dos resultados e às lideranças.

4.4.2.1 Aproximação da Gestão Pública

A aproximação da gestão pública refere-se às formas como são reconhecidas as contribuições e a experiência do cidadão, bem como, incentivada sua participação no planejamento da cidade. Desta forma, quando evidenciada a proximidade efetiva com os cidadãos, sua contribuição e participação nos resultados obtidos, constata-se o aumento do engajamento.

Na entrevista com o cidadão que participa do processo, quando perguntado de que forma ele ficou sabendo da consulta eletrônica, demonstrou que sua participação e na sequência seu engajamento ocorreu pela proximidade com a equipe técnica do Fala Curitiba:

Eu acho que foi, agora eu não lembro, talvez a servidora⁶ mesmo. Não me lembro de que departamento que ela é. A servidora que trabalha no IMAP. É, acho que foi ela mesmo [...] porque eu tenho mania de reclamar e eu devo ter escrito para o departamento de limpeza pública, algum departamento e eles falaram não é com a gente, mas vou encaminhar, e encaminharam para ela. E aí ela escreveu para mim, eu achei bem legal. E aí, ela passou a me informar quando tinha essas reuniões. (ECP1_CIDADAOPARTICIPA).

No relato do gestor entrevistado, constata-se que a participação e a aproximação com a gestão pública são necessárias e desejadas, conforme segue:

[...] geralmente você vê a necessidade da participação quando você tem alguma questão para resolver! E eu acho que essa visão ela é um pouco errada, eu acho que o cidadão deve ser participativo em todos os momentos. No sentido de realmente contribuir, porque por mais que você não tenha uma demanda específica e pessoal [...], independente da demanda singular, né! Por isso que eu acho que a participação, ela deve acontecer em todos os momentos. Em todos os projetos, em todas as ações que a prefeitura vai atrás da união, quando o órgão público vai atrás do cidadão, é para saber a opinião dele. Eu acho que aí é o momento de participar. Independente do canal, independente da ferramenta deixar ali a sua contribuição. (EGP1_GESTOR_PUBLICO).

⁶ Refere-se a uma servidora pública que trabalha no IMAP, na equipe técnica do Fala Curitiba.

Mais uma vez constata-se nas entrevistas que existe um reconhecimento da importância da participação do cidadão que vive o dia a dia da cidade. Há o reconhecimento de que ele passa pela necessidade e consegue enxergar melhor a solução:

Então, muita das soluções também vem dos cidadãos que são as pessoas que estão lá na ponta, passando pela dor, pelas necessidades e eles conseguem muitas vezes enxergar melhor a solução do que o próprio governo [...]. Porque eles estão lá vivendo no dia a dia e as soluções às vezes são mais simples do que a gente imagina. Ou são mais fáceis de atingir quando se faz em conjunto, do que tentar resolver tudo por conta só o governo ou apenas só o cidadão. Então, a interação dos dois é bem importante. (EEP3_EQUIPE_TÉCNICA).

[...] Porque o cidadão é o que vive o problema, né! Que tem as dores da cidade. Então existe essa visão, claro, é, de dentro para fora, que muitas vezes é tendenciosa. Até por fatores políticos, e alheios à vontade do cidadão e então a gente tem esses dois lados! O que sofre os problemas reais e o que acha que entende desses problemas, né! Que está tendo uma outra visão de mundo, que no caso são os gestores públicos. (EGP8_GESTOR_PÚBLICO).

Compreende-se que na plataforma de participação eletrônica Fala Curitiba, existem meios que propiciam a aproximação do cidadão da gestão pública, que reconhecem e valorizam a contribuição e experiência do cidadão. Considera-se que estes fatores podem contribuir com o aumento do engajamento do cidadão ao passar dos anos.

4.4.2.2 Interpretação dos resultados

A interpretação dos resultados refere-se ao modo como as informações são recebidas e interpretadas, além de como são disseminadas, por meio de mecanismos de *feedback*, buscando um maior engajamento do cidadão na formulação e concepção de políticas públicas.

Na visão dos gestores entrevistados, o compromisso com a entrega, com o *feedback* é algo que remete ao resultado desejado pelo cidadão, o engajamento e a participação dependem da disseminação dos resultados e do *feedback* para os cidadãos:

[...] claro que, ano a ano, a gente tem aumentado o número de participação. Porque, uma coisa que eu acho essencial é que a gente discute muito isso no grupo dos administradores, com o próprio IMAP, com

a prefeitura. É essencial o cidadão ver o resultado da sua participação! Ele mobiliza uma comunidade para entrar na internet e fazer tal reivindicação. E é aquela que você vê atendida pela reivindicação no próximo ano. Então, isso faz com que ele participe cada vez mais, a gente tem exemplos aqui [...]. (EGP4_GESTOR_PÚBLICO).

No entendimento do cidadão entrevistado, que participa e é engajado, a disseminação do resultado é um ponto positivo na participação *on-line*:

[...] porque você vê o resultado, você cobra e tem coisas, tem demandas que levam até dois, três anos assim você vai indo e pedindo e correndo atrás e daí um belo dia sai. Aí você solta até foguete. (ECP6_CIDADÃO_PARTICIPA).

O entrevistado que faz parte da equipe técnica, relaciona o engajamento à participação até a obtenção do resultado e ainda ao fato de isso contribuir para transformar a cidade em uma Cidade inteligente:

Engajamento é importante porque você começa a ter a realidade daquilo que a tua comunidade realmente precisa! Então, se ela está engajada, ela vai participar, ela vai votar, ela vai escolher a prioridade que ela quer e aí você tem um resultado assertivo e de fato muda a vida, o poder público consegue fazer aquilo que todo mundo quer, quer mudar, quer transformar, quer tornar a cidade uma cidade inteligente, porque quando você está escutando o cidadão é tornar uma cidade inteligente, uma Smart City. (EEP6_EQUIPE_TÉCNICA).

O gestor entrevistado reconhece que não é fácil que a participação eletrônica ocorra, entretanto, relata que quando o cidadão participa e vê o resultado, ele aparece novamente com outra demanda, e assim a regional tem que dar resposta o tempo todo para essas pessoas.

[...] não é fácil essa participação. Não é fácil. Uma parcela interessante tem participado e a medida em que eles participam o resultado acontece e eles vem de novo com outra demanda, a gente percebe essa persistência e sabe que isso está acontecendo. Mas ao mesmo tempo a gente enquanto gestor, enquanto regional tem que ficar alimentando isso o tempo todo. O tempo todo com essas pessoas, dando resposta, buscando lá na secretaria porque que fez, o que fez, por que não fez? Para poder dar um retorno. Às vezes o cidadão desanima, pô, era para acontecer, não aconteceu. Não, calma, vamos de novo, vamos puxar de novo, vamos tentar [...]. (EGP6_GESTOR_PÚBLICO).

Compreende-se que ainda existe uma dificuldade quanto à participação de forma eletrônica, no Fala Curitiba, entretanto, evidencia-se que a interpretação dos

resultados ocorre e então são acionados os mecanismos de *feedback* para o cidadão, no entanto, percebe-se ainda, que estes podem ser ampliados.

4.4.2.3 Lideranças

As lideranças representam os indivíduos que criam e sustentam uma solução de e-participação, gerenciam recursos e equipes suficientes com capacidade de traduzir os desejos articulados dos cidadãos em políticas formais, além de promover a articulação com outras lideranças para impactar na participação no engajamento dos cidadãos e investir numa atuação robusta da e-participação.

O entrevistado que faz parte da equipe técnica, defende que deve existir um apoio de lideranças para a tomada de decisão, na escolha das prioridades, conforme segue:

[...] então, tem que ter uma liderança comunitária que diga o que fazer, o que não dá para você dizer e querer, que é quase uma utopia, que todo mundo tenha o mesmo conhecimento. Que todo mundo saiba o que é drenagem e que a gente precisa fazer a drenagem e não tem como você esperar isso. De onde tem que vir isso? Tem que vir de uma liderança comunitária que seja do síndico do meu prédio. [...] Mas acho que tem que ter uma parceria do poder público quando você não tem lideranças comunitárias. Seria legal uma plataforma que permitisse uma abertura de uma campanha. Porque daí você pode primeiro mostrar o que está propondo, né! E propondo ou não, você pode fazer essa explicação para que se eu tiver interessada, eu vou entrar lá e vou entender o que é. (EEP6_EQUIPE_TÉCNICA).

O gestor entrevistado fala como surgem as lideranças que socializam as informações e conseguem resolver as demandas, virando uma referência para a comunidade local:

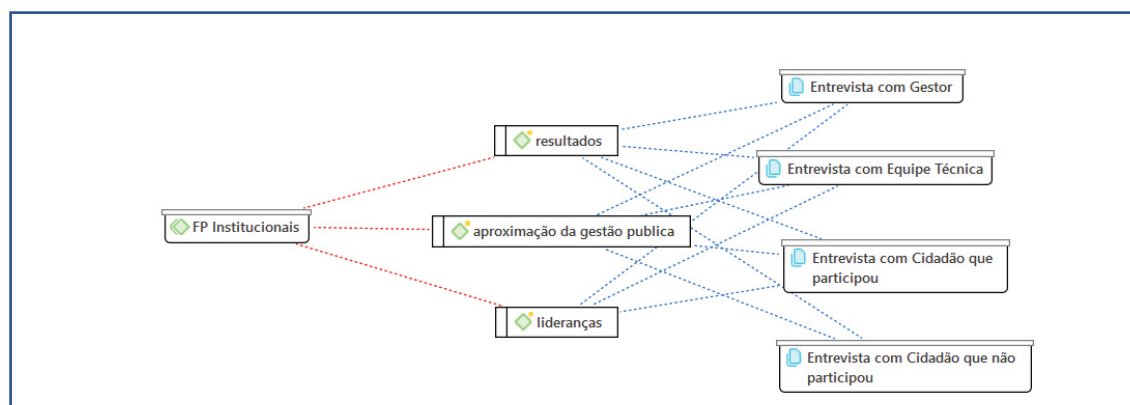
[...] então essas pessoas acabam não ficando para si as informações ou as necessidades, acabam sociabilizando e isso vai acontecendo de uma forma natural que acaba virando uma liderança. E é ali que aquela comunidade vai buscar uma informação ou vai pedir um socorro. Vai querer saber como é que resolve. Entendeu? É assim que se criam as pessoas. A gente já teve muito mais pessoas com esse perfil. Muito mais, em outros tempos [...]. (EGP6_GESTOR_PÚBLICO).

Constata-se pelas entrevistas que as lideranças têm um papel importante na articulação e disseminação da informação para que a participação ocorra:

[...] você recebe, a informação pelo e-mail também dizendo que aquele processo vai começar. O cidadão ele tem esses canais também. Mas como a gente sabe que ele não é muito habituado a entrar na página da prefeitura com frequência e tal, então a gente dispara isso via grupos do WhatsApp, grupo no Facebook, manda a correspondência por e-mail e como eu te falei, nossa equipe de gestores fazem as visitas nas lideranças, levando o cartaz, o flyer pedindo para que ela faça a divulgação, por ele estar mais próximo. Porque a gente tem que ter os tentáculos para poder chegar a todo mundo. E assim a gente vai. Tem um grupo de WhatsApp com as lideranças comunitárias que sejam ou não, mas que são reconhecidos como lideranças e que querem participar do grupo conosco. (EGP6_GESTOR_PÚBLICO).

Constata-se que as lideranças atuam na criação e sustentação da solução de e-participação do Fala Curitiba. Que existe uma articulação junto à outras lideranças para que a plataforma eletrônica seja utilizada e que esta articulação ocorre em outras plataformas tecnológicas. Que o cidadão entrevistado se preocupa mais com os resultados e com a aproximação da gestão pública (FIGURA 15).

FIGURA 15 – RELAÇÃO DOS FATORES INSTITUCIONAIS COM OS ENTREVISTADOS NA PESQUISA



Fonte: A autora (2022).

Dos 3 fatores institucionais identificados, obteve-se 13 citações dos cidadãos que não participaram, 24 dos que participaram, 48 da equipe técnica e 66 dos gestores, totalizando 151 citações (TABELA 12).

TABELA 12 – FATORES INSTITUCIONAIS

Fatores Institucionais	Entrevistas				Total Citações
	Cidadão que não participa	Cidadão que participa	Equipe Técnica	Gestor	
	13	24	48	66	

Fonte: A autora - dados da pesquisa, (2022).

Evidencia-se que, de todas as citações geradas a partir das entrevistas com os gestores, 31,42% referem-se aos fatores institucionais. Já nas entrevistas com a equipe técnica, estes fatores representam 22,64% e nas entrevistas com os cidadãos, 14,56%.

4.4.3 Fatores Motivacionais

Os fatores motivacionais são considerados aqueles que representam os motivos pelos quais os cidadãos participam e se engajam num processo de participação eletrônica, entre eles, o recebimento de *feedback*, apropriado e em tempo satisfatório, das contribuições realizadas, a compreensão do funcionamento do processo, o desenvolvimento de uma visão mais abrangente sobre os aspectos sociais e tecnológicos e a presença do sentimento de pertença amor e compromisso com a comunidade. Estes fatores impactam no aumento da participação eletrônica, na expansão do governo, no nível de envolvimento do cidadão, na qualidade da participação e do engajamento.

Os fatores motivacionais relacionados ao engajamento do cidadão referem-se ao *feedback*, à compreensão do processo e ao compromisso com a comunidade.

4.4.3.1 *Feedback*

Quanto ao *feedback*, identifica-se como um dos fatores que impactam no aumento do engajamento do cidadão proporcionando a expansão do governo e o aumento da concepção de políticas públicas. Ele significa o retorno recebido pelo cidadão à sua contribuição, a importância dada à sua participação. Gestores entrevistados, explicam que a resposta ao cidadão é uma grande diferença da ferramenta, compreendem que representa a fidelização do cliente.

Feedback, é a chave da nova participação da fidelização do cliente. A gente precisa dar feedback sobre aquilo que eles desejam ou que eles querem. (EGP3_GESTOR_PÚBLICO).

Quanto ao *feedback* ocorrer pela plataforma Fala Curitiba, temos os seguintes relatos da equipe técnica:

Eu obtive *feedback* acessando novamente o site. Eu não tive outro tipo de *feedback* [...]. Eu acho que ficou no sistema que eu participei daí ele me enviou um e-mail avisando que teria a próxima fase. Mas o *feedback* mesmo, retorno mesmo foi eu acessando novamente a página e me interessando para ver o que que teria dado ali [...]. (EEP2_EQUIPE_TÉCNICA).

Já os cidadãos que foram entrevistados e participam das votações na Plataforma Fala Curitiba, ao ser perguntado sobre o *feedback*, uns relatam que receberam *feedback*, outros relatam que não, outros ainda relatam que é necessário buscar. Alguns dizem que o *feedback* é rápido, outros dizem que é demorado.

[...] você não perde muito tempo participando das votações e o *feedback* dele é muito rápido a partir do momento que foi definido! Pela administração, é isso que a gente sabe que não é definido aqui na regional, mas definido lá né? Na cúpula lá da Prefeitura, decisão tomada, chegou na regional já é passada para nós. Quer dizer, poxa, é tudo muito rápido. Desde o processo da votação até o processo de conclusão, é tudo muito rápido [...]. (ECP5_CIDADAO_PARTICIPA).

Já os cidadãos que não participam das votações na Plataforma Fala Curitiba e foram entrevistados, ao ser perguntado sobre a importância do *feedback* pela Plataforma de participação, relatam que é essencial e que contribui para a participação.

Ah com certeza *feedback* é essencial! Para tudo que você for fazer né. Então, uma simples entrevista, um simples acompanhamento de qualquer coisa, é bom você saber em que em que pé ficou, se teve alguma uma resposta positiva ou negativa, né! Todo mundo espera isso, acho dificilmente alguém que não fique ansioso em saber, nossa, o que deu com a com aquela pesquisa que eu respondi, teve um resultado? Então com certeza o *feedback* é importante. (ECNP2_CIDADÃO_NÃOPARTICIPA).

Desta forma, percebe-se que existe um compromisso dos gestores com relação ao *feedback* que deve ser dado ao cidadão e com transparência no processo, o que pode ser demonstrado pelas entrevistas que seguem:

[...] Para com esse formato, com esse tipo de movimentação as pessoas se sentiram mais pertencentes a cidade porque estão sendo ouvidos. Estão participando. Diferente dos momentos anteriores em que eram convocados, vinham, preenchiam um papel, colocavam numa urna e pronto. Hoje não, hoje ele tem o acesso pela internet do resultado, ele faz contato conosco. Aqui, nós fazemos todos os e-mails para as pessoas que participam das reuniões presenciais, a gente tem isso tudo arquivado então a cada momento que tem uma informação a gente dispara esse e-mail para todo mundo. Como o IMAP também tem isso por conta dos que se cadastram no Fala Curitiba para votação ou para acompanhamento. Então, essas pessoas que uma vez só que tenham participado e tenham colocado endereço de e-mail correto ou telefone, ela sempre recebe alguma informação a respeito [...]. Por isso que eu sempre publico as respostas do Fala Curitiba, do processo todo. (EGP6_GESTOR_PÚBLICO).

[...] O que eu quero dizer com transparência envolve essa questão de o cidadão conhecer mais o processo, dele ter o melhor *feedback* e muitas vezes esse *feedback* com uma sustância maior que é o que acontece nas reuniões que, de repente, na ferramenta acaba não acontecendo tão bem, isso é, então, a transparência envolvendo essas questões. E quanto maior a transparência mais a gente vai atingir ele como uma ferramenta para se ter uma cidade inteligente nesse quesito sabe! [...]. (EEP2_EQUIPE_TÉCNICA).

Apesar de alguns entrevistados afirmarem que sempre recebem *feedback*, e outros demonstrarem o contrário, entende-se que o *feedback* das contribuições realizadas pelos cidadãos, na plataforma Fala Curitiba, é realizado por meio de envio de e-mails para os participantes cadastrados, por informações postadas no portal Consultas Públicas⁷, e pela própria plataforma.

4.4.3.2 Compreensão do processo

Quanto ao fator compreensão do processo, identifica-se que trata da forma como o cidadão compreende as limitações orçamentárias, legais e prioritárias, do desenvolvimento de uma visão mais abrangente sobre aspectos sociais e tecnológicos, o que irá assegurar maior envolvimento do cidadão e maior entusiasmo para usar a plataforma eletrônica. Na entrevista com um gestor,

⁷ Site Consultas Públicas (<http://consultaspublicas.curitiba.pr.gov.br>)

percebe-se que existe uma relação entre engajamento e compressão do processo, que pode ser demonstrado a seguir:

A importância do engajamento? Eu acho que é o core, né! É o coração do Fala Curitiba, é essa possibilidade de engajamento. Mas, também falo que para que haja engajamento tem que ter uma boa comunicação, tem que ter uma boa interface com a população para que eles enxerguem essa plataforma como sendo o instrumento que vai dar voz às vontades, eles têm que entender [...] as questões, do que é uma LDO, do como os dinheiros da gestão pública passam por esses instrumentos e como é que eles finalizam em ações efetivamente profícuas para esse cidadão que se propôs a participar da plataforma para ter esse resultado [...]. (EGP8_GESTOR_PÚBLICO).

Uma pessoa que compõe a equipe técnica declara que o único meio de ampliação da participação é pela forma eletrônica. Foi ressaltada a importância de compreenderem melhor o processo:

[...] Porque, eu acho que também vai atingir mais pessoas. E às vezes a pessoa não vai conseguir participar muito, mas ela vai conseguir escutar, ela vai conseguir compreender como é que funciona aquilo, e com as explicações, de repente, normalmente as secretarias estão presentes, aí ela consegue entender o porquê que certas coisas podem ou não podem, são viáveis ou não são viáveis, são legais ou não são legais, de leis mesmo. Então, eu acho que é quanto a maior ampliação disso tudo e a ampliação quando a gente diz, acaba sendo mais essa questão eletrônica, eu não vejo outra forma, de uma ampliação que atinja tantas pessoas assim quanto a forma eletrônica [...]. (EEP3_EQUIPE_TÉCNICA).

De acordo com as entrevistas realizadas, relacionam-se os principais achados, que dizem respeito à importância de compreenderem melhor o processo. Entretanto, observa-se que com relação aos cidadãos entrevistados, não foi identificado nada que se refira a este fator. Quanto à plataforma Fala Curitiba, não se identificou nenhum elemento que estivesse disponível para o cidadão e pudesse contribuir com a compreensão do processo, a não ser as informações que são publicadas no site Consultas Públicas⁸ e no Portal da Transparência da PMC⁹.

⁸ Site Consultas Públicas – <http://consultaspublicas.curitiba.pr.gov.br>

⁹ Portal da Transparência da PMC - <https://www.curitiba.pr.gov.br/servicos/portal-da-transparencia-de-curitiba/520>

4.4.3.3 Compromisso com a comunidade e pertencimento

Quanto ao compromisso com a comunidade, trata-se do fator que demonstra como as pessoas se tornam engajadas, quando passam a defender os interesses de sua comunidade, lutam para que uma determinada demanda de seu território seja atendida pela gestão pública. Refere-se ao modo como essas pessoas desenvolvem um sentimento de compromisso com a sua comunidade e como isso pode gerar um engajamento de outras pessoas para a participação e uso da plataforma. Atitudes, valores e motivações individuais explicam as variações nos comportamentos de engajamento dos cidadãos (PARRADO, 2013). Quanto aos achados nas entrevistas, cidadãos demonstram seu engajamento para tratar das questões da cidade, seja por um compromisso com sua comunidade ou motivação pessoal:

[...] ah, o meu espírito, não quero me vangloriar, dizer que é altruístico não, o meu espírito de inquietação em buscar ajudar os demais, porque como eu moro numa região alta, na beira das rodovias nunca tem alagamento. Aqui, a beira da rodovia a iluminação sempre está perfeita, há iluminação pública, nós já temos asfalto, temos calçada, eu me desloco em ônibus do sistema de transporte coletivo de Curitiba que é muito bom, então eu não pedi nada para mim [...] mas aí, eu acabo abordando as pessoas, peço licença sempre, o senhor, qual o problema? O que que tá acontecendo e tal? Me apresento e daí passo a brigar pelo cara que não teve o mesmo discernimento como eu para pleitear. Então, eu acabo por exemplo, como eu te disse, nós brigamos durante muitos anos por aquela calçada ao lado do São Lourenço, nós brigamos e não conseguimos, daí fizemos abaixo assinado através do vereador, conseguimos esse semáforo na farmácia aqui em cima e na igreja do Abranches aqui, na saída da igreja na Mateus Leme hoje é um semáforo inteligente [...] e agora estamos brigando pelo viaduto aqui na no comecinho da rodovia dos minérios [...]. (ECP3_CIDADAO_PARTICIPA).

Quando perguntado sobre o que motiva a sua participação, evidencia-se que o cidadão entrevistado desenvolveu uma visão mais abrangente das necessidades e demandas do seu território e busca melhorias para o seu bairro:

Trazer melhorias para o nosso bairro. Nasci aqui no Capão da Imbuia e moro aqui. Sou empresário aqui. Minha empresa está aqui e eu vejo que se nós começarmos a trocar as nossas as nossas moedas aqui dentro do bairro, o bairro vai crescer. Tendo mais emprego, tendo mais empresas. Aqui dentro do bairro a arrecadação de impostos naturalmente vai aumentar e com isso a regional, não só a regional, mas a prefeitura vai poder disponibilizar melhores serviços pra nós. Colocar uma praça maior, colocar mais escolas, colocar mais infraestrutura, colocar mais ônibus,

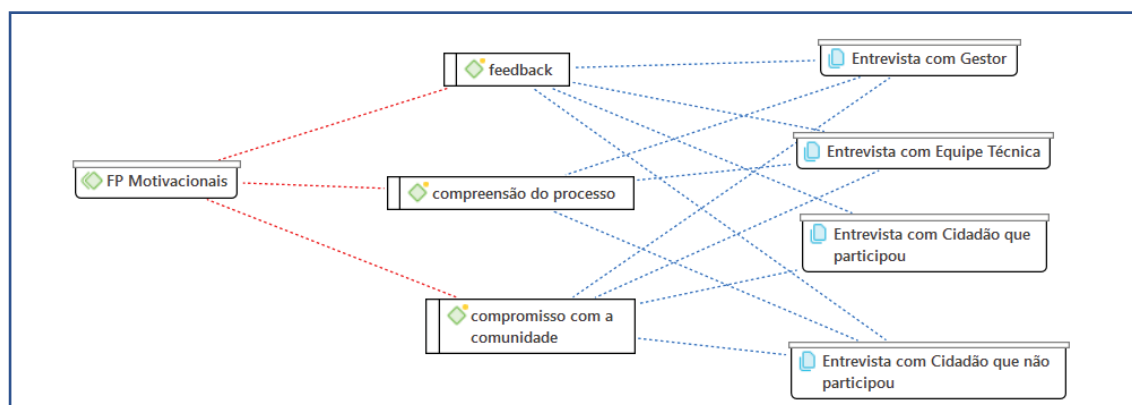
isso faz com que o nosso bairro melhore [...].
(ECP5_CIDADAO_PARTICIPA).

Observa-se na entrevista com um cidadão a necessidade de participar, pleitear, cobrar as melhorias para o seu bairro e se sentir responsável pela sua cidade:

Então, cabe a nós cidadãos ir lá e expor “oh, a minha comunidade está precisando disso, disso ou daquilo, a minha rua a o meu bairro precisa disso, vamos ver como que vai dar pra incluir eles no orçamento de vocês para o ano que vem”. Porque a gente sabe que funciona assim, sempre para o próximo ano. E eu costumo também ver pelas pessoas, chega o outro ano, você vê o que foi aprovado ali, a verba que foi tudo certinho. Então, você tem que ir lá e ver se foi aplicado, se vai ser aplicado quando, aonde. Então, isso daí faz muito de nós cidadãos sermos responsáveis pela nossa cidade [...]. (ECP6_CIDADAO_PARTICIPA).

Para que haja um aumento da participação eletrônica no Fala Curitiba e o engajamento do cidadão, evidencia-se que é necessário contar com a contribuição desses indivíduos que desenvolvem um sentimento de compromisso com seu território, seja por interesses pessoais ou por amor a comunidade. Percebe-se que os cidadãos entrevistados se preocupam com *feedback*, compreensão do processo e apresentam compromisso com a comunidade (FIGURA 16).

FIGURA 16 – RELAÇÃO DOS FATORES MOTIVACIONAIS COM OS ENTREVISTADOS NA PESQUISA



Fonte: A autora (2022).

Dos fatores motivacionais analisados, obteve-se 21 citações dos cidadãos que não participaram, 61 dos que participaram, 53 da equipe técnica e 72 dos gestores, totalizando 207 citações (TABELA 13).

TABELA 13 – FATORES MOTIVACIONAIS

Fatores Motivacionais	Entrevistas				Total Citações
	Cidadão que não participa	Cidadão que participa	Equipe Técnica	Gestor	
	21	61	53	72	
					207

Fonte: A autora - dados da pesquisa, (2022).

Evidencia-se que, de todas as citações geradas a partir das entrevistas com os gestores, 34,28% referem-se aos fatores motivacionais. Já nas entrevistas com a equipe técnica, estes fatores representam 25% e nas entrevistas com os cidadãos, 32,28%.

4.4.4 Fatores Tecnológicos

Os fatores tecnológicos são considerados aqueles que estimulam a participação do cidadão nos processos participativos *on-line*, propiciam ação política coletiva, mobilizam as pessoas para a ação, favorecem o aumento da participação e contribuem para o engajamento do indivíduo no processo de formulação de políticas públicas.

Os fatores tecnológicos apresentados nesta pesquisa, que se relacionam com o engajamento do cidadão referem-se à inclusão digital, às redes sociais e à inovação.

4.4.4.1 Inclusão digital

Quanto à inclusão digital, compreende-se as ações desenvolvidas pelo governo para ampliar a capacidade de acesso aos recursos de TIC, à internet e à capacitação para desenvolver as habilidades para uso dessas tecnologias. Essas ações irão possibilitar aos cidadãos que utilizem os meios eletrônicos de participação e em consequência irão poderão estimular o engajamento.

Entre os cidadãos que participaram das entrevistas e que se mostraram engajados e participantes do Programa Fala Curitiba, 100% declararam utilizar recursos próprios de TI para acessar a plataforma eletrônica e votar nas

prioridades, mas declaram que nem todo mundo tem acesso, e ainda aqueles que tem acesso muitas vezes não tem interesse, conforme segue:

Usei o meu smartphone, mas [...], não dá para dizer que todo mundo tem, mas muita gente tem. Lógico que tem gente que não sabe nem ler e escrever, então [...], claro, fica difícil para eles participarem. (ECP1_CIDADÃO_PARTICIPA).

Entre os cidadãos que participaram das entrevistas e não participaram do Fala Curitiba, todos declararam que usariam recursos próprios de TI para acessar a plataforma eletrônica e votar nas prioridades, conforme segue:

Sim, usaria o meu celular. É muito difícil dizer quem tem acesso. Hoje, como diz, até um morador de rua, pode ter um celular, cada um tem seu meio de conseguir, né! Mas é difícil de você conseguir isso para todo mundo. Então, acredito que as pessoas um pouco mais instruídas vão ter essa condição e ter esse meio de comunicação. Não basta apenas só ter um simples smartphone, mas também precisa ter acesso à internet, precisa ter o acesso à informação adequada [...]. (ECNP2_CIDADÃO_NÃOPARTICIPA).

Quanto ao uso da plataforma Fala Curitiba e as habilidades necessárias para que haja participação, os entrevistados relatam:

[...] A questão da objetividade da pesquisa e da questão do intuitivo. Aquela coisa, clica, clica, vai para a frente, vai para a frente, fechou e terminou. Eu acho que são esses dois, essas duas questões, né, objetividade e a intuitividade. Acho que são as duas coisas que mais pega para mim quando a gente fala em pesquisa digital [...]. (EGP7_GESTOR_PÚBLICO).

Alguns entrevistados relatam a dificuldade que uma parcela da população tem com a forma de participação eletrônica, seja pela falta de habilidade com tecnologia, pela falta de familiarização com a plataforma ou até mesmo pelo desconhecimento do processo como um todo.

[...] quando a gente entrou só no *on-line*, que foi dois mil e vinte, que estávamos naquele pico grande da pandemia, não tínhamos alternativa. Foi *on-line* e foi o sofrimento fazer com que as pessoas entrassem e participassem. Porque quando você está na frente de uma tela do computador, está escrito lá e você tem que entender, se você tiver dúvida você não tem a quem perguntar. Estou falando de uma parcela, da comunidade que não tem muita habilidade, não tem muita familiaridade com a ferramenta. E aí ela acaba às vezes votando mais do que deveria e não consegue votar naquilo que gostaria [...]. (EGP6_GESTOR_PÚBLICO).

Quando, nos relatos aparece a necessidade da inclusão digital, percebe-se que existe uma relação entre a possibilidade da participação e da oferta da capacitação, considerando principalmente as ações desenvolvidas em uma cidade inteligente.

[...] porque a prefeitura, já entrando no Fala Curitiba, fez um programa inteligentíssimo. Então vamos lá, o que eu penso de inteligência. A prefeitura fez um programa inteligentíssimo, mas antes não desenvolveu a inteligência da sua população. Então fez-se um programa para a população manifestar-se virtualmente, mas a população sabe muito mal manifestar-se presencialmente, é então cidade inteligente para mim é a cidade onde é fácil para o mortal comum. Então isso que é a minha interpretação de cidade inteligente [...] poderia ser desde que antes treinassem, facilitassem, dessem acessibilidade à população tivessem em cada casa, [...] no Farol do Saber. (ECP3_CIDADÃO_PARTICIPA).

E para as pessoas que trabalham na equipe técnica do Fala Curitiba, existe uma necessidade muito grande de que a gestão pública pense em ações para democratizar ainda mais o acesso e a participação.

[...], ainda é um entrave que a gente precisa superar aqui em Curitiba. É esse acesso democrático, que todo mundo tenha o acesso sabe. Ainda, a gente vê que lá na ponta algumas comunidades que são carentes, ou mesmo uma dificuldade do cidadão em tratar com informática e tem gente que não consegue o acesso. Então isso é um entrave ainda do programa, é necessário democratizar ainda mais. (EEP4_EQUIPE_TÉCNICA).

Observa-se que é necessário investir ainda mais em ações de inclusão digital para que o cidadão possa ter acesso à recursos de TIC, acesso à internet e à capacitação. Entende-se que estes fatores poderão propiciar um aumento na participação da plataforma Fala Curitiba e ampliar o engajamento do cidadão.

4.4.4.2 Redes Sociais

Quanto às redes sociais, compreende-se como meios que propiciam que uma ação coletiva prévia, que pode tem como objetivo e mobilizar as pessoas para a ação da participação. Podem ocorrer por diferentes tipos de redes, formadas por diferentes tipos de grupos, envolvidos ou não com a busca pelo atendimento das demandas apresentadas pela comunidade.

Pelas entrevistas apresentadas, percebe-se a movimentação dos grupos pelas redes sociais, para que ocorra a participação nas fases do Fala Curitiba e consequentemente para que se busque o atendimento das demandas do bairro:

[...] eu convivo muito ali né! Mas, pelas redes sociais a gente fica sabendo, porque eles dão muito essas informações sobre isso né! E vem nas redes sociais para a gente. Tem os grupos que um passa para o outro [...]. (ECP6_CIDADÃO_PARTICIPA).

Muitas formas de participação envolvem ação política coletiva e engloba diferentes redes de pessoas, ou seja, família, amigos, associações cívicas, entre outras. Constata-se, por meio das entrevistas realizadas com os gestores, equipe técnica e cidadãos, que a informação flui por meio das redes sociais, mobiliza as pessoas para a ação e passa por questões de acesso à informação e as tecnologias, articulação, divulgação e engajamento.

Nós nos reunimos aqui no bairro e falamos que seria necessário fazer, construir, sei lá, arrumar a rua ou construir algo [...] tudo por WhatsApp. Nos reunimos virtualmente, por causa da pandemia, né! Seria presencial, se não fosse a pandemia estaríamos presenciais [...], quando chega próximo das votações diariamente é colocado nos grupos da associação de moradores, dos grupos do Conselho Comunitário de Segurança, nos grupos das ruas, a gente massacra [...]. (ECP5_CIDADÃO_PARTICIPA).

Nas entrevistas realizadas com os cidadãos, percebe-se que na pandemia a divulgação e a articulação para a participação na plataforma Fala Curitiba, ocorreu de forma virtual. O próprio debate e engajamento que ocorre no presencial, deu-se por meio da rede social “Whatsapp”.

Então, todo mundo se mobiliza e vota naquela região [...]. Ah, você pode citar cinco coisas no bairro, lá onde você precisa consertar ou precisa melhorar né. Então, foi em massa por exemplo o muro de uma escola, e esse eu lembro que foi a última tomada de decisão, mas eu digo assim, quando você fala que, ah, nós nos reunimos aqui no bairro e falamos o que seria necessário fazer, né, construir, sei lá, arrumar a rua [...]. Isso não ocorre por um aplicativo, mas tudo por WhatsApp. [...] Por causa da pandemia, nos reunimos virtualmente né! [...]. (ECP5_CIDADÃO_PARTICIPA).

Evidencia-se, que existe uma articulação prévia, por meio das redes sociais, principalmente pelos grupos de WhatsApp, quanto as escolhas e pleitos que são votados e credenciados no Fala Curitiba para um determinado bairro ou regional.

4.4.4.3 Inovações

Quanto às inovações, trata-se da disponibilização de meios que viabilizem a participação eletrônica, sua sustentação e evolução. Que atua na busca da ampliação da participação, nos processos de formulação de políticas públicas e o aumento do engajamento do cidadão. De acordo com as entrevistas realizadas observa-se que existe uma preocupação com a busca de inovações pelo mundo para que realmente o cidadão seja ouvido.

Aqui está sendo muito estudado que é o Fala Curitiba que faz parte disso. Como você vai adotar e não só a voz do cidadão, como outras formas de interação que estão sendo feitas no mundo. No mercado privado inclusive. E como é que você vai trazer isso para o município? Para que ele resulte em ações que estejam bem aderentes àquilo que está acontecendo no mundo, porque normalmente o governo está dez, vinte anos sempre atrás do que o mercado privado já está fazendo né. E muitas vezes o que acontece é que se adota, mas não se sabe nem o porquê está fazendo isso. Então ter toda essa rota pensada, o começo, o meio, o fim e que eu esteja fazendo aquela ação porque eu quero realmente ouvir o cidadão, porque realmente dá a importância para o que o cidadão está querendo [...]. (EGP8_GESTOR_PÚBLICO).

Observa-se também pelas entrevistas que existe uma relação entre formas inovadoras e tecnológicas que buscam a participação popular nas cidades inteligentes.

[...] Que já tem algumas décadas e cada vez mais no âmbito global a gente vem escutando e tratando aí as pautas, as demandas que sempre visam as ações para uma cidade cada vez mais inteligente. Numa última instância, a fim de trazer qualidade de vida pra sua população, seja através de serviços, através de produtos, de tecnologia, sustentabilidade, a questão ambiental também. E toda essa participação popular e serviços de modo geral que seja de uma forma inovadora, tecnológica, moderna, acessível e que alcance cada vez mais a coletividade. (EGP5_GESTOR_PÚBLICO).

Após a implantação do programa Fala Curitiba, em 2017, percebe-se a necessidade de buscar uma forma inovadora de participação, uma melhoria significativa no sistema existente, transformando-o numa plataforma participativa. Foi identificado que buscou-se a inovação, ampliando a plataforma para outras consultas, além do Fala Curitiba.

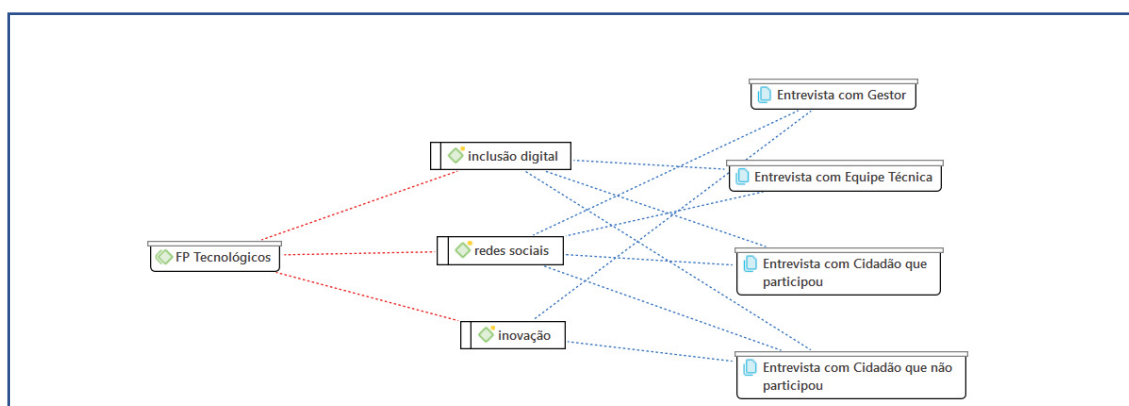
Inicialmente a plataforma foi construída a partir de um sistema já existente que era uma ferramenta para o momento ultrapassada. A gente não tinha muito acesso a base de dados, não era nossa então comprometia que a gente todas as informações [...] E aí foi que a gente começou, poxa vamos ter que criar uma coisa mais prática. Que a gente pudesse usar os dados a nosso favor no sentido de que é tudo que foi extraído da participação cidadã pudesse ser trabalhada, pudesse ser ampliada, pudesse ser é difundido. Então [...] aí foi construindo uma plataforma que depois demorou mais um pouco, ela se ampliou [...]. (EGP2_GESTOR_PÚBLICO).

E dessa ideia a gente desdobrou para que ele pudesse servir para qualquer tipo de consulta pública, hoje até pra eleição nós estamos utilizando, então acabou virando uma ferramenta muito versátil pra interação popular. Não digo nem mais que ela seja uma ferramenta só de participação. Eu acho que ela virou algo a mais, de interação, você avalia escolas, ali você pode fazer pesquisa de satisfação, ali você pode fazer uma votação dum conselho, uma votação de outras ações, inclusive votação de prioridades, que é o caso do Fala Curitiba, então ela acabou se mostrando uma ferramenta muito mais versátil pra nós, para mim pessoalmente isso é uma coisa que me orgulha bastante [...]. (EGP1_GESTOR_PÚBLICO).

Aqui, constata-se que a plataforma Fala Curitiba evoluiu, abrindo para a realização de outras consultas públicas que tratam de outras políticas públicas, além de abrirem para eleições de Conselhos Municipais, o que impactou na mudança do nome da plataforma para “Conecta Curitiba”¹⁰.

Com os resultados apresentados evidencia-se também que os cidadãos entrevistados se preocupam com inclusão digital, redes sociais e inovação, já os gestores citam as redes sociais e inovação (FIGURA 17).

FIGURA 17 – RELAÇÃO DOS FATORES TECNOLÓGICOS COM OS ENTREVISTADOS NA PESQUISA



Fonte: A autora (2022).

¹⁰ Plataforma Conecta Curitiba – ampliação da plataforma Fala Curitiba, para demais consultas públicas da PMC.

Dos fatores tecnológicos identificados, obteve-se 12 citações dos cidadãos que não participaram, 44 dos que participaram, 33 da equipe técnica e 38 dos gestores, totalizando 127 citações (TABELA 14).

TABELA 14 – FATORES TECNOLÓGICOS

Fatores Tecnológicos	Entrevistas				Total Citações
	Cidadão que não participa	Cidadão que participa	Equipe Técnica	Gestor	
	12	44	33	38	

Fonte: A autora - dados da pesquisa, (2022).

Evidencia-se que, de todas as citações geradas a partir das entrevistas com os gestores, 18,09% referem-se aos fatores tecnológicos. Já nas entrevistas com a equipe técnica, 15,56% representam estes fatores e nas entrevistas com os cidadãos, 22,04%.

4.4.5 Fatores Culturais

Os fatores culturais são considerados aqueles que tratam de como as pessoas se sentem corresponsáveis pelas ações e resultados da sua cidade e do seu território, qual a conduta e os costumes que apresentam e que cooperam para que haja participação eletrônica, além da possibilidade de exercitar sua cidadania nos processos participativos o que irá contribuir para a ampliação do engajamento.

Os fatores culturais apresentados nesta pesquisa, que se relacionam com o engajamento do cidadão, referem-se à corresponsabilidade; à conduta e costumes e à cidadania.

4.4.5.1 Corresponsabilidade

A corresponsabilidade refere-se à forma com que o cidadão atua junto à sua comunidade e à gestão pública. Entende-se que propicia o engajamento a partir do momento em que chama a responsabilidade para si e envolve outras pessoas numa decisão que pode ser individual ou coletiva. Constata-se, na entrevista que segue, que o próprio cidadão reconhece a importância das pessoas participarem e

compreenderem que fazem parte, são corresponsáveis pelas mudanças em seu território.

[...] tem que sentir que é um dever de eles irem lá e fazer parte disso. Que é um lugar de todo mundo. Então acredito que é participando dessas reuniões, participando dessas enquetes. Sendo mais relevante, olhando aquilo mais como é meu e não é do estado ou problema do estado. Acho que é isso [...]. (ECP7_CIDADÃO_PARTICIPA).

Um cidadão entrevistado que não participa, ressalta que é importante dar a sua opinião sobre os assuntos que envolvem o seu território e a cidade.

[...] é o poder de dar a sua voz, sua opinião sobre os assuntos. Acho que esse é a priori, né! Então, o que eu quero, eu estou lá falando, estou pondo de volta, por mais que a minha voz seja pequena, né! Mas a própria internet te dá esse poder, pode ser que a minha voz seja voz de mais dez, vinte por cento na Curitiba e isso realmente [...]. (ECNP3_CIDADÃO_NÃOPARTICIPA).

Observa-se que alguns cidadãos chamam a responsabilidade para si e contribuem para a ampliação da participação e para o engajamento na plataforma Fala Curitiba, entretanto, é necessário que se faça um movimento nas comunidades para que haja mais entendimento do que é a corresponsabilidade e a importância que exerce junto a um processo participativo.

4.4.5.2 Conduta e costumes

A conduta e os costumes são fatores que impactam na forma com que o cidadão participa nos processos participativos e exerce o seu poder de mudança, frente a sua atuação junto ao poder público e à sua comunidade. Para um cidadão entrevistado, que não participa do Fala Curitiba, o engajamento do cidadão nas decisões públicas é uma questão cultural, de educação e princípios que viriam da sua própria casa.

[...] há princípios que as pessoas devem fazer a partir de si mesmas. Não esperar que alguém cobre, né? Mas, vai da educação, né, que não adianta, você pode falar mil e uma vezes, as pessoas já não vêm com uma educação da própria casa, então, vai ser difícil elas mudarem, né? [...]. (ECNP2_CIDADÃO_NÃOPARTICIPA).

Nas entrevistas que seguem observa-se, por parte do cidadão, um certo descrédito com relação as ações ofertadas pelo poder público:

[...] Pode não dar em nada, mas pelo menos ele tentou. Porque o que a maioria das pessoas fala é que você está perdendo tempo. “Ah você perdeu de tempo, não adianta. Você sabe como são os políticos. Vocês não fazem nada.” Então é perda do tempo. E eu não perco tempo com essas coisas. (ECP1_CIDADÃO_PARTICIPA).

[...] mostrar que a coisa funciona. Porque há muita gente incrédula. A partir do que vem do público. É interessante isso. “Ah, eu não gosto de política e eu não vou me envolver com isso”. Mas não, é uma maneira de você ser participativo daquilo que está sendo na tua cidade [...]. Então, se você participa você vai ver o buraco que está na esquina, quem é o teu melhor fiscal? É o cidadão que passa ali todo dia. (ECP4_CIDADÃO_PARTICIPA).

Nas entrevistas com os gestores, levantam-se questões quanto à resistência e a dificuldade que o cidadão apresenta em participar de forma eletrônica:

[...] Eu acredito que ainda falta muito. Ainda falta porque este ano nós não pudemos fazer o presencial, mas fizemos as fichas e com a busca ativa, e a gente teve assim foi massacrante o número de fichas e o número das pessoas que ainda resistem, a gente percebe muito claramente uma resistência das pessoas, de participar, de se mover pra entrar no sistema, seja celular ou tal pra dar a sua opinião. Eu não sei se é uma questão de falta de interesse maior na participação ou se é alguma questão da ferramenta tecnológica mesmo. (EGP4_GESTOR_PÚBLICO).

Com esse formato do Fala Curitiba que não é um formato fácil para a gente que é gestor e a busca de tudo isso. Fazer com que a comunidade participe e seja sensível ao processo[...]. E aí, na medida em que as coisas vão acontecendo sempre tem “Ah, pô se eu soubesse, por que não foi feito diferente? Se eu soubesse tinha dado outra opinião”. Pois é, a chance chegou, não conseguiu? Venha na próxima. Eu ouvi isso de um cidadão. “Eu não sabia que tinha e tal”. Então, ainda assim que a gente divulga da melhor forma possível, com os instrumentos que a gente tem, com o que a prefeitura dispõe, mas eu também vejo que o cidadão é acomodado, ele espera que a coisa venha para ele. E ele não vai à busca, ele às vezes sofre, ele tem problemas e ele não vai à busca. (EGP6_GESTOR_PÚBLICO).

A concepção e a execução de ações que provoquem a mudança na conduta e costumes dos cidadãos irão impactar na ampliação da participação e do engajamento da plataforma Fala Curitiba.

4.4.5.3 Cidadania

A cidadania é identificada com um dos fatores culturais que desenvolvem no cidadão o entendimento da importância dos processos participativos, o que certamente irá impactar no aumento da participação e na influência coletiva em sociedades democráticas.

Para um gestor entrevistado, a prática da cidadania irá incidir na contribuição que poderá ser dada pelo cidadão para o bem da sua cidade:

Com relação a cooperação das autoridades locais e dos cidadãos no desenvolvimento de uma cidade inteligente [...], com toda certeza é uma união de esforços tanto o poder público quanto iniciativa privada. [...]. Então, a gente precisa sim de uma população que exerça de fato a sua cidadania, que queira contribuir de modo consciente como o bem da cidade. (EGP5_GESTOR_PÚBLICO).

Nas entrevistas com a equipe técnica, destaca-se a educação cidadã como um dos modos que podem trazer um maior engajamento para as futuras gerações:

[...] a questão do engajamento, da educação cidadã e isso vai aumentar porque as próximas, se a gente tem ainda um pouco de dificuldade agora no início porque são gerações que cresceram participando de uma outra forma. Indo lá fazer reclamação individual, participando lá na administração regional, [...]. As gerações agora que estão começando a participar de processos de escolha, de processos políticos enfim, que são os jovens que tem ali seus dezoito, vinte anos eles já vão estar habituados com esse tipo de participação cidadã. Então, eu vejo que só vai aumentar, só vai melhorar. Se continuar explicando esses porquês, ou porque não pode, ou porque pode, porque isso é uma forma deles também se engajarem um pouco mais, é uma geração que já é mais engajada, então acho que só vai só vai melhorar esse processo daqui para a frente. (EEP3_EQUIPE_TÉCNICA).

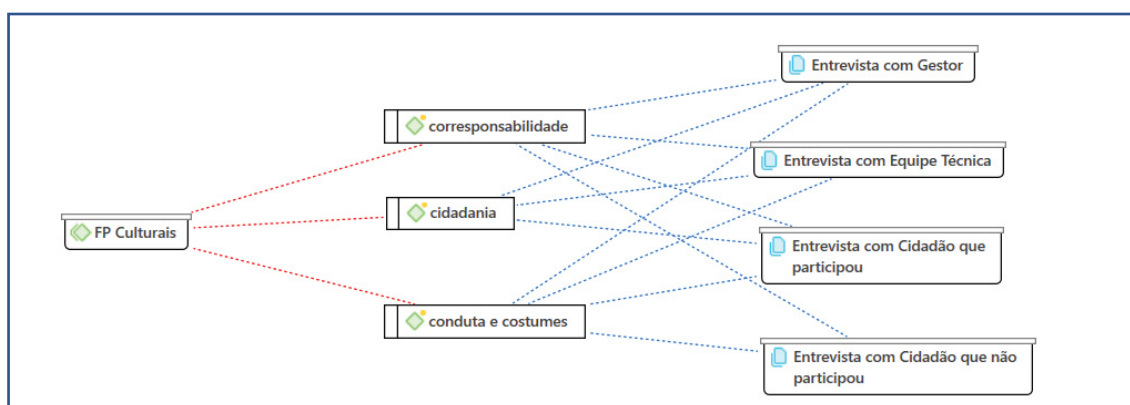
A entrevista com um gestor, vai ao encontro do que foi abordado pelo entrevistado da equipe técnica:

[...] eu acho que é uma coisa cultural. Veja, eu venho de uma geração totalmente apolitizada, lá no início. Eu nasci em sessenta e três, ou seja, ditadura, o regime militar entra em sessenta e quatro e nós não falávamos simplesmente de política. Então, essa coisa, essa relação com o governo acabava sendo é automática, [...] você não parava para pensar o que era ser um ser político. Então, eu acho que não é uma coisa assim do tipo eu sou contra ou eu não quero. Acaba não fluindo porque você não vem dessa cultura. A minha geração acabou entendendo que tinha que ter esse olhar faz, sei lá, menos de cinco anos, foi a partir de dois mil e treze que a gente começou a se despertar e olhar essa relação com certeza. A importância disso. Então, eu acho que passa por um processo, ainda que

isso se torne natural a gente tem que ser reeducado. Coisas que os mais novos, meu marido é mais novo, além disso ele vem de um outro país que discute, vive e morre por política [...] é outra cultura, sempre tiveram essa questão social, e é muito forte em meu filho porque vem de uma geração que já sabe a importância disso, já nascem berrando. Nasce assim, exatamente e gritando por seus direitos. (EGP8_GESTOR_PUBLICO).

Nota-se que o resultado do exercício de cidadania, torna-se relevante em processos participativos e conduzem a decisões coletivas. Observa-se que as pessoas que participam do Fala Curitiba exercem a sua cidadania quando votam nas prioridades e priorizam o coletivo. Percebe-se que os cidadãos entrevistados se preocupam com corresponsabilidade, condutas e costumes e apresentam entendimento de exercer a cidadania (FIGURA 18).

FIGURA 18 – RELAÇÃO DOS FATORES CULTURAIS COM OS ENTREVISTADOS NA PESQUISA



Fonte: A autora, (2022).

Dos fatores culturais analisados, obteve-se 4 citações dos cidadãos que não participaram, 20 dos que participaram, 12 da equipe técnica e 11 dos gestores, totalizando 47 citações (TABELA 15).

TABELA 15 – FATORES CULTURAIS

Fatores Culturais	Entrevistas				Total Citações
	Cidadão que não participa	Cidadão que participa	Equipe Técnica	Gestor	
	4	20	12	11	

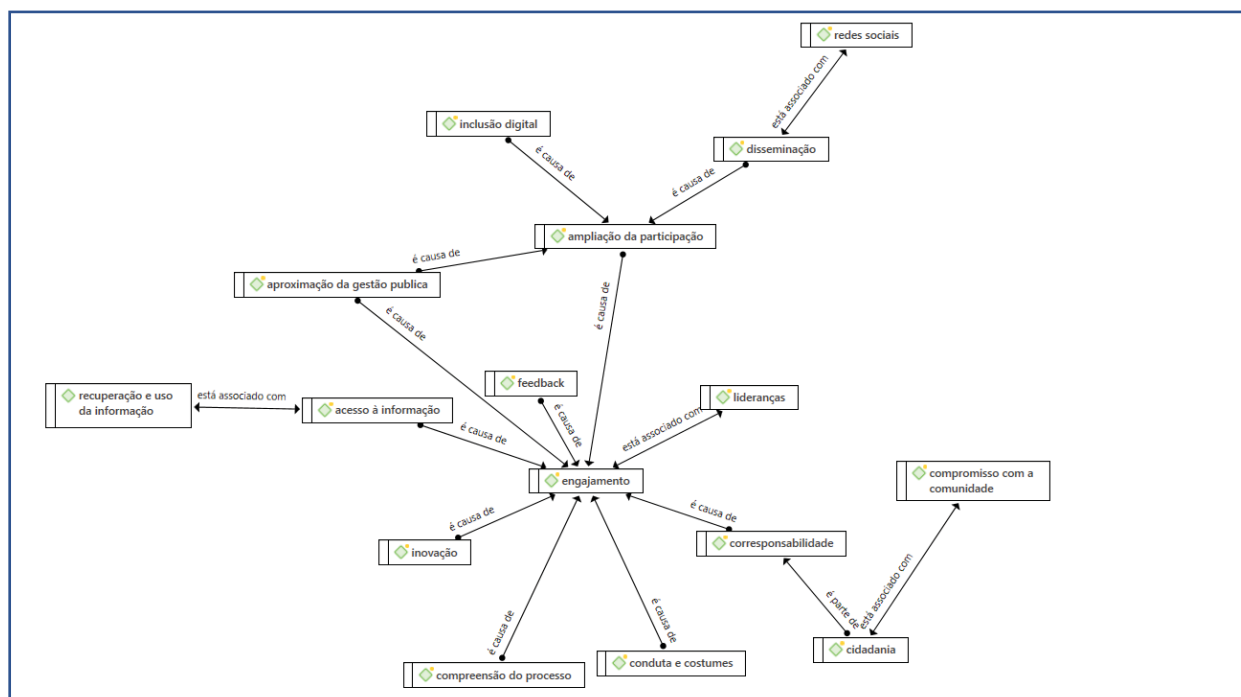
Fonte: A autora, dados da pesquisa (2022).

Evidencia-se que, de todas as citações geradas a partir das entrevistas com os gestores, 5,23% referem-se aos fatores culturais. Já nas entrevistas com a equipe técnica esses fatores representam 5,66% e nas entrevistas com os cidadãos, 9,44%.

4.4.6 Impacto dos fatores no engajamento e na ampliação da participação

Diante das reflexões realizadas a partir da descoberta dos fatores que impactam no engajamento e na ampliação da participação, revela-se que as redes sociais estão associadas com a disseminação da informação que por sua vez é causa de ampliação da participação; que a inclusão digital e a aproximação da gestão pública também são causa da ampliação da participação que por sua vez é causa de engajamento bem como *feedback*, acesso à informação, corresponsabilidade, conduta e costumes, compreensão do processo e lideranças (FIGURA 19).

FIGURA 19 – FATORES DE ENGAJAMENTO E AMPLIAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO



Fonte: A autora, dados da pesquisa (2022).

Denota-se que os fatores informacionais, institucionais, motivacionais, tecnológicos e culturais, juntos, convergem para a ampliação da participação e do engajamento do cidadão em plataformas eletrônicas.

4.5 AS BARREIRAS À E-PARTICIPAÇÃO

Alarabiat, Soares e Estevez (2021) afirmam que vários estudos recentes demonstram que projetos de e-participação, impulsionados e promovidos pelos governos, se deparam com baixos níveis de aceitação dos cidadãos e intenção de participar. Quanto as questões evidenciadas, podem-se dizer que é necessário entender quais são as barreiras que contribuem para a baixa participação do cidadão nas questões que envolvem o setor público. Este provavelmente conta com um nível maior de complexidade para projetos de e-participação, como a necessidade de envolvimento de muitas partes interessadas, a restrita capacidade de integrar novas práticas, os fatores culturais como o nível de desenvolvimento da sociedade civil e a confiança nas instituições e processos democráticos (TOOTS, 2020), o que se pode constatar nas entrevistas com os gestores.

[...], eu acho que a grande maioria das pessoas ainda não enxergou a importância que isso tem para a cidade, por mais que você não tenha uma demanda específica pontual, mas você poder participar, você entender que isso é uma forma de se construir um uma cidade melhor [...]. Então, eu vejo que isso é uma barreira. A própria barreira interna a gente vem superando [...]. Acho que não tem mais [...] o Fala Curitiba, ele é um programa da cidade, acho que é um programa que as pessoas não vão conseguir apagar como é feito geralmente numa troca de gestão, se muda o nome, não, fala Curitiba ele ficou [...]. (EGP1_GESTOR_PÚBLICO).

Cantador, Cortés-Cediel e Fernández (2020), buscando processar as propostas e debates dos cidadãos numa plataforma eletrônica, também relatam a necessidade de identificar quais são as barreiras por trás de baixa participação observada, para garantir que nenhum subgrupo seja excluído do debate. Desta forma, nota-se pelas entrevistas realizadas com os cidadãos que a tecnologia aparece como uma das principais barreiras à participação eletrônica.

[...] são barreiras digitais, que a gente sabe que, principalmente aqui no Brasil, em geral, a gente sabe que não é acessível para todo mundo. E não é uma parcela pequena, é uma grande quantidade de pessoas que não tem acesso. Então, acho que isso seria muito importante também da

cidade ver. Tudo bem, vamos começar a ser mais tecnológicos? Tem que ser tecnológico, mas como que a gente torna isso mais acessível? Eu acho que acessibilidade é isso. É importante porque cada vez mais a tecnologia está se tornando social. E tem trezentas milhões de barreiras quando a gente fala em questões sociais. (ECP7_CIDADÃO_PARTICIPA).

Destacam-se, também como barreira, a vontade política limitada, desinteresse dos cidadãos, falta de pessoal e falta de recursos (PINA; TORRES; ROYO, 2017). Nas entrevistas realizadas com os gestores percebe-se que existe uma certa preferência pela participação presencial, por conta do debate, o que pode se tornar uma barreira para a participação eletrônica (PINA; TORRES; ROYO, 2017).

Por isso que nos fez falta nesses dois últimos anos as reuniões presenciais, por conta da COVID. Então eles entraram no processo *on-line* fizeram tudo que podia, que estava ao alcance deles, mas também eu senti que nesses dois últimos anos enfraqueceu, vamos supor, porque ficou uma coisa muito informal. Você entra, a gente divulga, pede, colabora. Às vezes as pessoas ligam, o que você acha de eu colocar tal coisa? Está ótimo, coloque. Ah, aquele nosso problema lá não foi resolvido ainda. Ah, mas a gente já pediu, mas põe de volta. Vamos tentar jogar ele para entrar na votação, aí você mobiliza tua comunidade para que ele seja votado e seja atendido né! (EGP6_GESTOR_PÚBLICO).

Já nas entrevistas realizadas com os cidadãos percebe-se que acham importante a participação eletrônica, porém, ainda pedem pela participação física, e novamente por conta da necessidade do debate. Alguns autores concluem que a participação *on-line* é fortemente correlacionada com a participação *off-line* (CONROY; FEEZELL; GUERRERO, 2012; SAGLIE; VABO, 2009), enquanto outros indicam que parecem ter um perfil sociodemográfico diferente (YETANO; ROYO, 2015), e que a combinação dessas duas formas de participação pode levar a processos mais inclusivos

[...] eu vejo muito pelo descrédito da classe política digamos assim, entendeu? O povo infelizmente está muito cansado, muito desacreditado, né! Às vezes você tem essa opção de correr atrás de um benefício, mas o povo não vai! Então, essa falta de crédito acaba também fazendo com que o povo não adere ao Sistema [...] outra coisa difícil também são as reuniões presenciais. É difícil o povo participar, eles fazem uns horários às vezes no meio de semana, a tarde ou uma segunda, terça-feira às sete horas da noite, o povo está saindo ainda do serviço [...], então teria que ser repensado um pouquinho a maneira de fazer essas reuniões [...]. (ECP2_CIDADÃO_PARTICIPA).

5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

No tocante aos elementos que estimulam o engajamento do cidadão no processo de e-participação Stratu-Strelet (2021), em sua investigação sobre engajamento cívico, diz que um dos valores da governança participativa, democrática e participativa é a eficácia do governo. Constatou-se que o número de participantes que aderem e utilizam a plataforma eletrônica Fala Curitiba, ainda representa um percentual muito baixo da população de Curitiba. Alarabiat, Soares e Estevez (2021) afirmam que estudos recentes demonstram que projetos de e-participação, impulsionados e promovidos pelos governos, se deparam com baixos níveis de aceitação dos cidadãos e intenção de participar. Nas entrevistas com os gestores, encontram-se divergências quanto à satisfação do número de participações e ao engajamento do cidadão na plataforma Fala Curitiba, entretanto, observa-se que existe uma busca pelo aumento da contribuição do cidadão na construção de políticas públicas, deseja-se a proximidade com a gestão pública e o entendimento das limitações orçamentárias, como revelado por Medaglia (2012) e Macintosh (2004).

Nas entrevistas nota-se que existe uma preocupação quanto à representatividade das pessoas que participam da plataforma eletrônica, para que haja ampla representatividade e levem a processos mais inclusivos e menos conflitantes como relatado por Pina (2016). Entretanto, evidenciou-se que não existe uma ampla representatividade das pessoas que participam do Fala Curitiba, levando-se em consideração que aquelas com nível superior e faixa etária que se encontra entre 30 e 64 anos representam um percentual muito maior do que os outros níveis de escolaridade e outras faixas etárias investigadas.

O registro da participação eletrônica nas diferentes regionais apresentou uma mudança significativa entre os anos pesquisados, o que de acordo com os entrevistados deu-se pelo fato da pandemia COVID-19 e pela introdução da busca ativa por meio da implantação dos formulários em papel, em 2021. Isto é revelado nos relatos recebidos dos gestores e da equipe técnica. Na pesquisa, identifica-se também que existe um reconhecimento por parte dos gestores locais, das diferenças de seus territórios e da representatividade na participação eletrônica, o que foi constatado por Conroy et al. (2006) que analisa as variáveis relacionadas à população e o uso das ferramentas de e-participação.

Pelos registros obtidos nas entrevistas, identifica-se que existe em Curitiba a experiência na entrega de serviços públicos de forma eletrônica e a disponibilização de várias ferramentas que incentivam a participação, de modos variados. Isto pode impulsionar a colaboração de diversos atores de uma cidade, trabalhando juntos na busca de atingir objetivos inteligentes como a transparência, dados abertos e tomada de decisão participativa, questões expostas pela União Européia (2014).

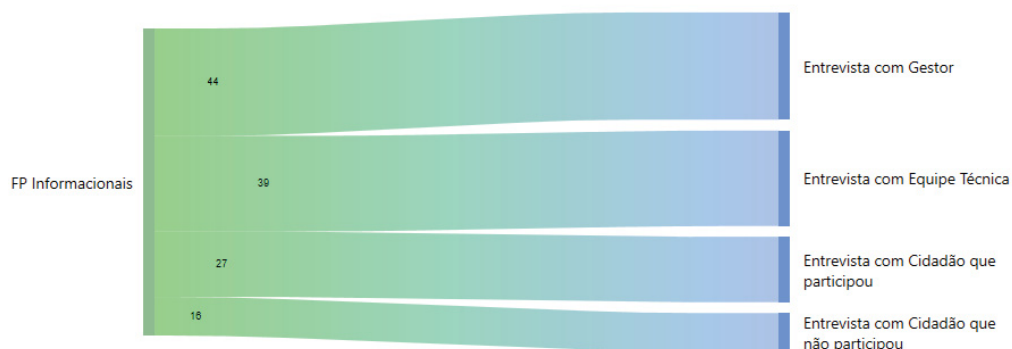
Pela pesquisa realizada demonstra-se por meio das entrevistas com os gestores e equipe técnica a necessidade de que ainda se preocupam com transparência, governança e inclusão social para que haja engajamento e participação do cidadão. Assim demonstra Neirotti et al. (2014), em sua descoberta sobre os temas tratados em países que apresentam desigualdade social.

Cantador, Cortés-Cediel e Fernandéz (2020), relatam a necessidade de identificar quais são as barreiras por trás da baixa participação observada e responder se a maioria dos cidadãos mantém o engajamento ao longo do tempo, ou se eles participam uma única vez e depois desistem. Falco e Kleinhans (2018) dizem que para alcançar engajamento e colaboração significativa por meio de tecnologias digitais existe a necessidade de melhor compreender o que impede governos e cidadãos de serem capazes de colaborar efetivamente, tanto *on-line* quanto *off-line*. Os resultados desta pesquisa foram apresentados considerando sempre a participação (*on-line*), por meio dos gráficos de participações, de participantes, de perfis por ano de pesquisa e regionalizados. De acordo com os entrevistados é imprescindível a divulgação e disseminação da informação para que os cidadãos participem, de tal forma que se observou a presença de diferentes pessoas nos três anos em que ocorreram a pesquisa, entretanto, o número de pessoas que se mantém engajadas, ou seja, participaram de todas as fases dos três anos investigados gira em torno de 2%, sendo as mesmas pessoas.

Portanto, assim como o resultado obtido na pesquisa realizada por Pina, Torres e Royo (2017), evidencia-se, por meio das entrevistas realizadas nesta pesquisa, que a plataforma Fala Curitiba também atrai e alcança somente cidadãos bem-informados e aqueles que são considerados ativos, além de observar a presença das mesmas pessoas que sempre participam. Não obstante, percebe-se também como barreira o desinteresse de alguns cidadãos em participar, além da

Entre os fatores informacionais os resultados apresentam elementos que demonstram a preocupação do gestor e da equipe técnica com as questões informacionais que levam ao engajamento do cidadão no uso da plataforma Fala Curitiba (FIGURA 21).

FIGURA 21 – FATORES INFORMACIONAIS X PERFIL ENTREVISTADO

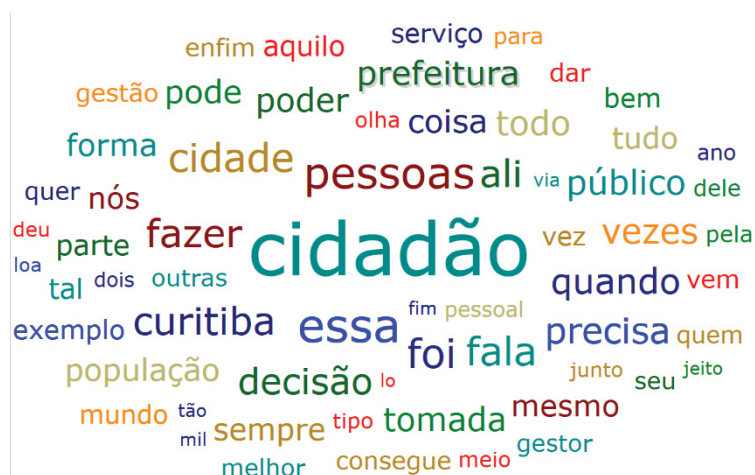


Fonte: A autora, dados da pesquisa (2022).

Os fatores institucionais colocam o cidadão no centro da discussão (FIGURA 22) e incentivam o engajamento, a participação e o uso da plataforma eletrônica. Trata-se de aproximar a gestão pública do cidadão, de tal forma a valorizar e reconhecer a experiência trazida por ele (OECD, 2001), além de incentivá-lo a participar dos resultados obtidos no planejamento de uma cidade como apresentado por Medaglia, 2012 e Macintosh, 2004, o que foi constatado nas entrevistas com os gestores e cidadãos que participam.

Nesta pesquisa também foi identificada a importância da gestão pública realizar a interpretação dos resultados e disponibilizar meios de *feedback* para o cidadão, e Sæbø, Rose e Molka-Danielsen(2010) dizem que estes mecanismos propiciam maior engajamento na formulação de políticas públicas. Constata-se que, por meio das lideranças, são realizadas as articulações que oportunizam a participação eletrônica e que eles têm a missão de manter equipes e recursos para sustentar e evoluir a iniciativa de e-Participação, no caso, a plataforma Fala Curitiba. Desta forma, os fatores institucionais se mostram relevantes e indispensáveis para que ocorra o engajamento do cidadão.

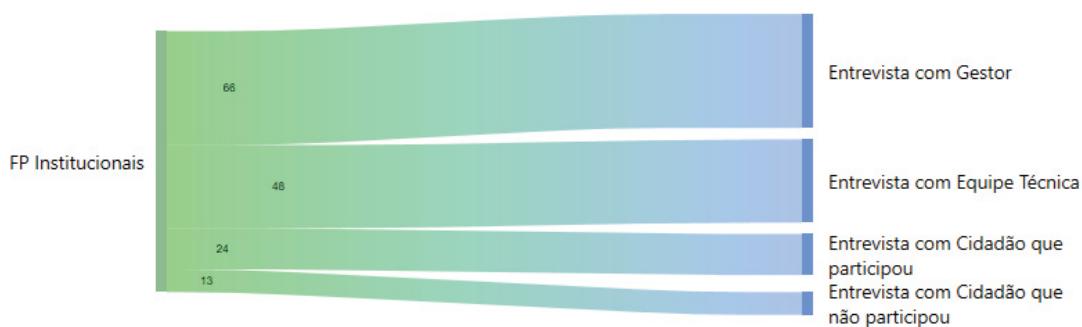
FIGURA 22 – NUVEM DOS FATORES INSTITUCIONAIS



Fonte: A autora, dados da pesquisa (2022).

Nam e Pardo (2011) dizem que, em uma cidade inteligente, os fatores institucionais são extraídos das discussões a respeito de comunidades e iniciativas inteligentes e que cooperam para estabelecer as iniciativas, estrutura e engajamento. Portanto, por meio da pesquisa documental e das entrevistas realizadas, percebeu-se que aqueles que mais se preocupam com os fatores institucionais, a aproximação com a gestão pública, interpretação dos resultados e formação de lideranças são os gestores e a equipe técnica (FIGURA 23).

FIGURA 23 – FATORES INSTITUCIONAIS X PERFIL ENTREVISTADO

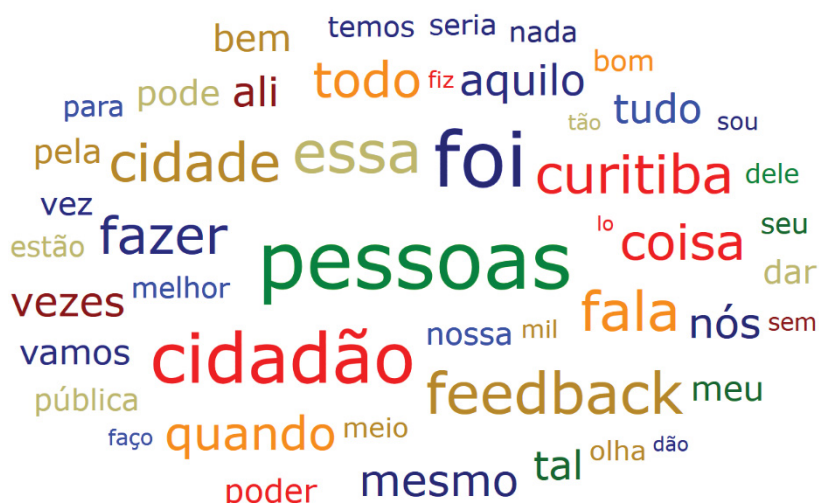


Fonte: A autora, dados da pesquisa (2022).

As descobertas de Naranjo-Zolotov (2018), utilizando a teoria do empoderamento do cidadão em seus modelos de pesquisa, demonstram que, quando os cidadãos percebem que sua produtividade se intensifica com o uso da e-participação, eles ficam mais entusiasmados em adotá-la. Segundo os cidadãos entrevistados, que participam das votações na Plataforma Fala Curitiba, a produtividade e o empoderamento se tornam explícitas quando existe a participação e o engajamento. Deste modo, aparece na pesquisa os fatores motivacionais.

Os fatores motivacionais discutem o pertencimento, o *feedback*, a compreensão do processo e o compromisso com a comunidade, que aparecem nos resultados elementos que levam ao engajamento e ao aumento da participação, e apresentam as pessoas no centro da discussão (FIGURA 24). A análise realizada sobre *feedback*, demonstra que o retorno apropriado das participações feitas pelo cidadão é fundamental e que promovem o engajamento do cidadão, a expansão do governo e a participação na concepção de políticas públicas como citado por Wichowsky e Moynihan (2008). Da mesma forma, a compreensão do processo aparece com grande intensidade nos resultados obtidos e evidencia-se que fomenta o envolvimento do cidadão e o aumento da participação, como diz Medaglia (2012). Observa-se também que o pertencimento é alcançado por aqueles que possuem acesso e tem maiores habilidades com o uso de mídia e informação, o que impacta no aumento da participação eletrônica, conforme argumentam Dudziak, Ferreira e Ferrari (2017).

FIGURA 24 – NUVEM DOS FATORES MOTIVACIONAIS

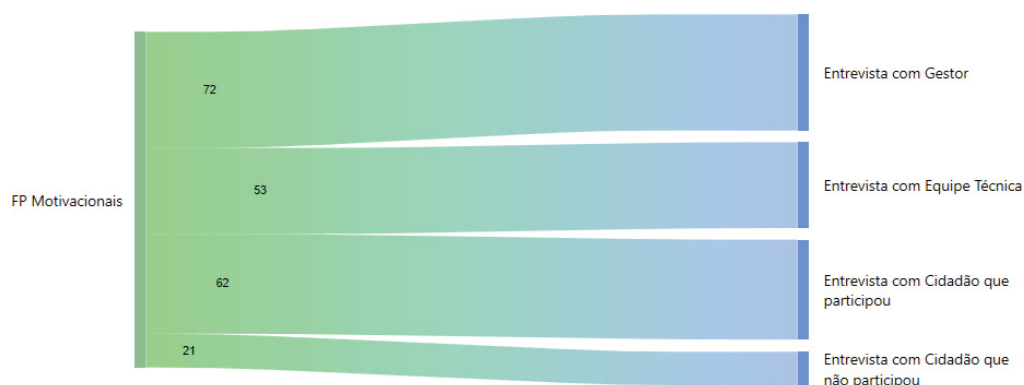


Fonte: A autora, dados da pesquisa (2022).

De acordo com os resultados obtidos, o engajamento de indivíduos que apresentam um compromisso com a comunidade, seja por interesses próprios, seja por ter desenvolvido um sentimento de pertença, amor e compromisso, oportuniza o aumento da participação, engajamento e qualidade nas contribuições feitas pelos participantes. Estes achados corroboram o que foi apresentado por Royo e Yetano (2015).

A análise das contribuições e o fornecimento de *feedback* apropriado são considerados elementos importantes para o engajamento do cidadão (OECD, 2001). Por meio da pesquisa documental e das entrevistas realizadas, percebeu-se que aqueles que mais se preocupam com os fatores motivacionais, *feedback*, compreensão do processo e compromisso com a comunidade são os gestores e os cidadãos que participam (FIGURA 25).

FIGURA 25 – FATORES MOTIVACIONAIS X PERFIL ENTREVISTADO



Fonte: A autora, dados da pesquisa (2022).

Apesar de toda tecnologia existente, os fatores tecnológicos também concentram as pessoas e a cidade no centro da discussão (FIGURA 26). Segundo os resultados apresentados apontam a necessidade de ações que tratem da inclusão digital, como a ampliação do uso de recursos de TIC, acesso à internet e capacitação para uso de tecnologia, o que possibilita uma relação com os benefícios gerais da e-participação, em busca de uma sociedade mais democrática, como descrito por Jiang, Meng e Zhang (2019).

Os resultados que apresentam as citações que discorrem sobre as redes sociais, aparecem como recursos disponíveis para os indivíduos que fomentam uma ação política coletiva. Foram identificados diversos relatos sobre o uso de diferentes redes mobilizando as pessoas para a participação, questão que foi abordada por Vázquez e Vicente (2019).

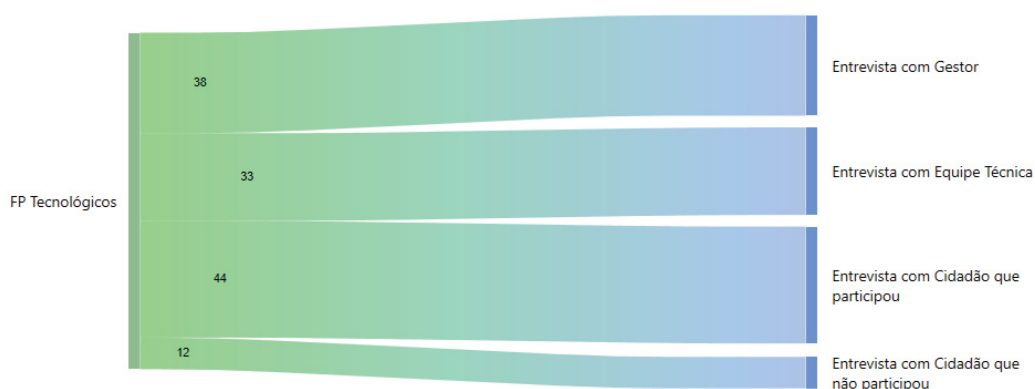
FIGURA 26 – NUVEM DOS FATORES TECNOLÓGICOS



Fonte: A autora, dados da pesquisa (2022).

Frente aos resultados obtidos percebeu-se que aqueles que mais se preocupam com os fatores tecnológicos, inclusão digital, redes sociais e inovação são os cidadãos que participam na plataforma eletrônica (FIGURA 27).

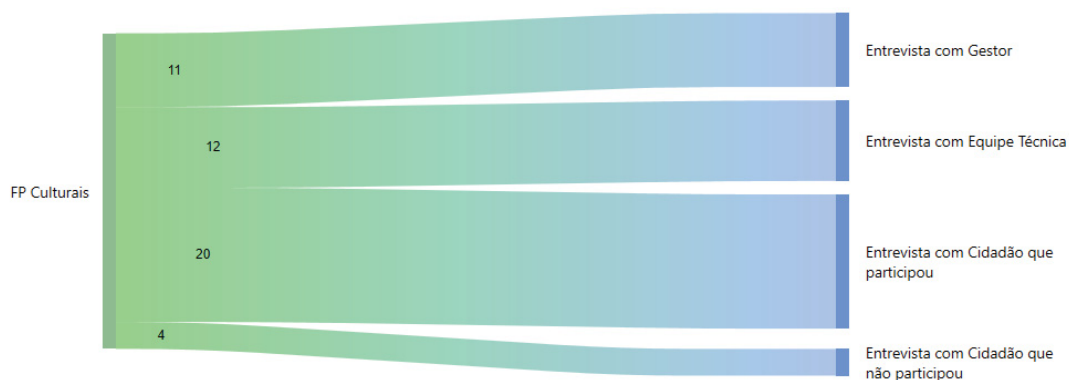
FIGURA 27 – FATORES TECNOLÓGICOS X PERFIL ENTREVISTADO



Fonte: A autora, dados da pesquisa (2022).

Frente aos resultados obtidos percebeu-se que aqueles que mais se preocupam com os fatores culturais, corresponsabilidade, conduta e costumes e cidadania são os cidadãos que participam na plataforma eletrônica (FIGURA 29).

FIGURA 29 – FATORES CULTURAIS X PERFIL ENTREVISTADO



Fonte: A autora, dados da pesquisa (2022).

Por meio dos resultados obtidos evidencia-se que os gestores e a equipe técnica se preocupam mais com os fatores institucionais e motivacionais (aproximação da gestão pública, interpretação dos resultados, lideranças, pertencimento, *feedback*, compreensão do processo e compromisso com a comunidade), por outro lado os cidadãos se preocupam mais com fatores tecnológicos e motivacionais (inclusão digital, redes sociais, capacitação em TIC, inovações, pertencimento, *feedback*, compreensão do processo e compromisso com a comunidade), entretanto, a maior incidência de elementos que remetem ao engajamento do cidadão concentra-se nos fatores motivacionais (TABELA 16).

TABELA 16 – PERCENTUAL DE OCORRÊNCIA DOS FATORES DE ENGAJAMENTO (¹¹GR – ¹²GS)

Fatores	Entrevistas			
	Cidadão que não participa GR=62; GS=4	Cidadão que participa GR=192; GS=8	Equipe Técnica GR=212; GS=7	Gestor Público GR=210; GR=7
Culturais GR=45; GS=3	6,15%	11,49%	6,52%	4,78%
Informacionais GR=117; GS=3	23,08%	14,37%	20,65%	18,70%
Institucionais GR=151; GS=9	20%	13,79%	26,09%	28,70%
Motivacionais¹³ GR=203; GS=9	32,31%	35,06%	28,80%	31,30%
Tecnológicos GR=126; GS=7	18,46%	25,29%	17,94%	16,52%
Totais	100%	100%	100%	100%

Fonte: A autora, dados da pesquisa (2022).

Contudo, para alcançar engajamento e colaboração significativa por meio de tecnologias digitais existe a necessidade de melhor compreender o que impede governos e cidadãos de serem capazes de colaborar efetivamente, tanto *on-line* quanto *off-line* (FALCO; KLEINHANS, 2018). O uso das TICs no governo possibilita a ampliação da participação popular e a prestação de contas por parte do governo, permitindo que os cidadãos fiscalizem a ação do Poder Público e participem das decisões sobre o orçamento e o planejamento das ações para a cidade (CUNHA; POZZEBON, 2009). Ao cruzar os dados coletados, percebe-se que existe uma relação entre os fatores tecnológicos e fatores informacionais que levam ao engajamento do cidadão, como o acesso à informação, a disseminação da informação e a recuperação e uso da informação.

Em sua pesquisa sobre estado, sociedade e interações digitais, Pinho (2011) relata que um dos candidatos entrevistados em sua pesquisa reconhece que

¹¹ GR – Fundamentação de códigos (número de citações codificadas por um código) ou documentos (citações criadas em um documento).

¹² GS – Número de documentos em um grupo de documentos ou número de códigos em um grupo de códigos.

¹³ Maior incidência dos elementos que remetem ao engajamento do cidadão.

os “novos meios tecnológicos permitem sim a ampliação do debate”, mas argumenta que, se utilizados em substituição à formação de decisões coletivas, “eles podem se converter em instrumentos de dominação de correntes virtuais sobre a sociedade”. A equipe técnica relata que a ampliação da participação só pode ser feita pela plataforma eletrônica e que a compreensão do processo pode impactar no aumento do número de participações.

Atitudes, valores e motivações individuais explicam as variações nos comportamentos de engajamento dos cidadãos (PARRADO, 2013). Entre as motivações individuais, Royo e Yetano (2015) apontam os incentivos materiais, expressivos, intrínsecos e solidários, sendo os individuais, o sentimento de pertença a um grupo, amor e compromisso com a comunidade.

Evidencia-se nesta pesquisa que os cidadãos engajados, que participam em todas as fases do programa, em todos os anos, buscando eleger a sua prioridade que é coletiva, o fazem pelo compromisso e envolvimento com a comunidade, para alcançar as reivindicações coletivas do seu bairro ou regional.

Gil, Cortés-Cediel e Cantador (2019), descreve os níveis de interação governo – cidadão, organizando os de uma outra forma, como: nível de informações eletrônicas, onde os governos oferecem informações sobre políticas e programas, leis e regulamentos, orçamentos e outras questões de interesse público; nível de consulta eletrônica, onde os governos apresentam aos cidadãos ferramentas de consulta *on-line* para deliberar sobre temas de políticas públicas; nível de e-participação onde o governo objetiva incorporar os cidadãos nos processos de tomada de decisão pública, como por exemplo os orçamentos participativos.

Na pesquisa evidencia-se que o Fala Curitiba encontra-se entre o nível de consulta eletrônica orçamentária, pois o governos apresenta aos cidadãos a ferramenta de consulta *on-line* para deliberar sobre temas de políticas públicas e envolve o cidadão na fase de votação da LDO, credenciamento da LOA e votação da LOA, onde o cidadão participa no debate das propostas das leis orçamentárias do município, direcionando a indicação de demandas priorizadas de uma comunidade, considerando as especificidades dos 75 bairros que compõe o município. Já, Sampaio (2016), relata que grande parte das reflexões sobre atividades de e-participação consideram os diversos usos das TICs em inúmeras formas de participação política como programas de e-participação com foco na deliberação, programas consultivos e programas baseados na decisão. Segundo o

autor, quando a e-participação é atrelada às capacidades dos cidadãos realizarem julgamentos baseados em trocas públicas de argumentos e reflexões surgem os fóruns para tratar questões específicas ou de maior amplitude. Transforma-se em consultas públicas *on-line* quando a e-participação por meio do uso de TIC propicia um debate sobre as opiniões, vontades e posições dos cidadãos sobre uma determinada questão, visando a elaboração de políticas públicas melhores e mais legítimas. O que não ocorre com a plataforma de participação Fala Curitiba.

A relação de parceria entre governo e sociedade é um dos desafios do atual modelo político ocidental, que busca promover os valores de governança democrática, legitimidade e justiça, utilizando para isso o potencial das TIC (FUNG, 2015). Como apresentado por Gil, Cortés-Cediel e Cantador (2019), a necessidade de ampliar a discussão e o empoderamento do cidadão nos processos de governança inteligente e a participação é preeminente e identificado nos resultados apresentados nesta pesquisa.

6. CONCLUSÃO

Esta pesquisa buscou apresentar contribuições científicas sobre a relação da e-participação, no que concerne aos elementos que oportunizam a ampliação do engajamento nos processos participativos, em uma cidade inteligente. Para tanto, observou-se a necessidade de realizar levantamento teórico sobre os níveis de participação (EFFING; GROOT, 2016), formas que envolvem tecnologia digital (ALLEN et al., 2020), tipos de plataformas de participação (GIL; CORTÉS-CEDIEL; CANTADOR, 2019), além de níveis de engajamento (AICHHOLZER; ALLHUTTER, 2011).

Desta forma, o trabalho objetivou identificar os principais elementos que podem contribuir para a ampliação do engajamento do cidadão em processos de participação eletrônica de uma cidade inteligente, o que foi oportunizado por meio das entrevistas realizadas e agrupados conforme categorias nas quais foram definidas como: fatores informacionais, institucionais, motivacionais, tecnológicos e culturais.

Os fatores informacionais dizem respeito: ao acesso à informação, à disseminação e à recuperação e uso da informação. Observa-se que os fatores informacionais se apresentam como um dos fatores que mais impactam no engajamento do cidadão, no uso da plataforma e na participação do cidadão, devido ao acesso e disponibilização da informação aos gestores e líderes comunitários, à importância da divulgação e disseminação da informação para que o cidadão se sinta pertencente ao processo e se engaje em prol da coletividade.

Os fatores institucionais tratam da: aproximação da gestão pública, da interpretação dos resultados e das lideranças que atuam na criação e sustentação de soluções de e-participação e na articulação da participação. Percebe-se que os fatores institucionais impactam fortemente no modo como a gestão pública busca o apoio e a experiência dos cidadãos, disponibilizando serviços e plataformas de e-participação para aproximá-los das ações realizadas, fomentando a corresponsabilidade dos atos que objetivam melhorar a qualidade de vida da população.

Os fatores motivacionais versam sobre: pertencimento, *feedback*, compreensão do processo e compromisso com a comunidade. Foi possível

identificar que entre os fatores motivacionais o que mais predomina é o *feedback*. A necessidade e importância demonstrada pelos gestores e cidadãos é crucial para que haja o engajamento. O *feedback* aparece muitas vezes relacionado ao reconhecimento da importância da participação do cidadão e ao respeito pelo seu engajamento junto à comunidade. Entretanto, quando se trata do engajamento do cidadão evidenciado numa relação com a comunidade, percebe-se que isto ocorre devido ao sentimento de pertença, amor e compromisso com o seu próximo, seja um amigo, vizinho ou parente.

Os fatores tecnológicos abordam: a inclusão digital, as redes sociais e as inovações participativas digitais. Constatou-se que os fatores tecnológicos servem como meios que favorecem o aumento da participação eletrônica e do engajamento, considerando a disponibilização de recursos de TI e acesso a redes WiFi públicas para a população, além da oferta de capacitações de TIC para aumentar a habilidade para uso dessas tecnologias.

Os fatores culturais discorrem sobre: corresponsabilidade, conduta e costumes e cidadania. Considera-se que os fatores culturais impactam diretamente no engajamento do cidadão, por meio do sentimento de corresponsabilidade, das atitudes tomadas por cidadãos que se engajam em prol de uma causa da comunidade, pela cultura de participação, seja ela negativa pelo descrédito no poder público ou pela própria postura do cidadão, ou positiva pela crença na atitude de cidadania e confiança nas mudanças necessárias e desejadas.

O engajamento das pessoas que utilizam a plataforma de e-participação Fala Curitiba é facilitado pela atuação das lideranças comunitárias, ou pelos cidadãos envolvidos com as causas de comunidade, sejam elas específicas de uma regional, um bairro, um condomínio ou uma rua. A causa é identificada alguns dias antes de abrir a consulta na plataforma de e-participação, pelas lideranças que se utilizam de grupos formados no WhatsApp com a comunidade, nos quais acontecem o debate inicial. Entretanto, segundo os resultados obtidos a participação e o engajamento na plataforma Fala Curitiba ainda representa um percentual muito pequeno da população, tanto no que diz respeito a manter a participação nas fases quanto nos anos seguintes. Quanto ao perfil predominante que participa da consulta na plataforma de e-participação Fala Curitiba, identifica-se como mulher, na faixa etária de 30 a 64 anos, com nível superior e perfil de cidadão. Quanto à tomada de decisão revela-se que, segundo os entrevistados, ela

acontece junto à população num nível intermediário, ou seja, a discussão sobre as opções que são disponibilizadas para votação ocorre inicialmente com os gestores das Secretarias e Administrações Regionais e, levando-se em consideração a votação feita pelos cidadãos, a tomada de decisão final também acaba sendo realizada pelos gestores da Prefeitura de Curitiba.

Destacam-se alguns pontos que dificultaram a realização da pesquisa, como: à inconsistência na base de dados devido aos dados de escolaridade, faixa etária e perfil, informados na ficha (*off-line*) e inseridos no Sistema. Entrevistas que não puderam ser realizadas devido à pandemia COVID-19, outras que foram realizadas de forma remota dificultando a compreensão total das respostas devido ao problema com link de internet ou próprio computador e dificuldade em conseguir indicações de cidadãos que não participaram do processo.

Sugere-se a revisão das regras de negócio e a implementação de novas funcionalidades que permitam que o debate inicial seja realizado na própria plataforma, para que os dados sejam armazenados e depois recuperados, quando necessário. Também implementar mecanismos de divulgação e *feedback* diretamente na plataforma, tornando assim a participação mais efetiva e obtendo maior nível de engajamento do cidadão. Analisar a possibilidade de distribuir nos bairros ou nas Administrações Regionais, equipamentos (urnas eletrônicas) para viabilizar a participação de pessoas que não tem acesso à recursos tecnológicos.

Recomenda-se também, capacitar os cidadãos para o uso das tecnologias, segundo Cropf e Benton (2019), isso irá encorajá-los à participação. Além de investir na disponibilização de uma presença organizacional *on-line*, em aumento da competência tecnológica interna, na experiência da entrega de serviços eletrônicos e na designação de uma liderança política ou administrativa dedicada a criar e sustentar a e-participação. Do mesmo modo, constituir equipes suficientes e capacidade de traduzir os desejos articulados dos cidadãos em políticas formais.

Conclui-se que este estudo contribui para o entendimento da importância da e-participação numa cidade inteligente, no que tange à participação e ao engajamento do cidadão na plataforma de e-participação.

Quanto ao reconhecimento dos fatores que influenciam na participação do cidadão e a identificação das barreiras por trás da baixa participação, foi útil para favorecer o entendimento das razões por trás dos baixos níveis de participação, respondendo se a maioria dos cidadãos mantém ou não o engajamento ao longo

do tempo (ALARABIAT et al., 2021; CANTADOR; CORTÉS-CEDIEL; FERNANDÉZ, 2020). Ainda assim, se fez necessário compreender melhor o que impede governo e cidadãos de alcançarem o engajamento e colaboração significativa por meio de tecnologia digitais (FALCO; KLEINHANS, 2018).

Buscou-se também apontar contribuições práticas, ao demonstrar os benefícios e os desafios na implementação de uma plataforma de participação como o Fala Curitiba, que visa a produção coletiva e os resultados obtidos. A compreensão da participação digital como um mecanismo que permeia todo o processo informacional pode ser útil para gestores públicos e especialistas que desenham processos de participação. Entende-se que para avaliar uma plataforma de participação se faz necessário analisar como são utilizados os canais virtuais para promover participação e como é gerado o conhecimento para pensar em soluções que impactam o desenvolvimento de uma cidade (FERREIRA; COELHO, 2021). Demonstrar que os meios tecnológicos permitem a ampliação do debate em complementação à formação de decisões coletivas em participações presenciais Pinho (2011) e detalhar todas as etapas pelo qual passou o programa, e numa perspectiva de gestão da informação, apontar caminhos para que especialistas em participação desenhem plataformas mais inclusivas e deliberativas.

Não obstante, esta pesquisa fornece subsídios para que sejam realizados outros estudos com enfoques diferentes, até mesmo utilizando métodos diferentes como uma pesquisa exploratória, considerando a participação específica de uma determinada população (regional), de tal forma a analisar as diferenças de participação, no que tange às prioridades escolhidas, por sexo, faixa etária e escolaridade, bem como, a possibilidade de um estudo comparativo com outras plataformas de e-participação de outros estados ou até mesmo de outros países. Investigar as implicações práticas de plataformas (*top-down*) que permitem a comunicação entre as partes interessadas na tomada de decisão e são controladas pelo governo (PORWOL; OJO; BRESLIN, 2016). Recomenda-se também que a pesquisa se estenda para outras consultas que ocorrem na mesma plataforma de participação (Conecta Curitiba), com o intuito de compreender melhor quais as políticas públicas ou segmentos são mais articulados, ou até mesmo demandam mais participação frente a sociedade.

Por fim, compreende-se que não é possível pesquisar e discutir os resultados da e-participação sem olhar para os fatores (informacionais,

institucionais, motivacionais, tecnológicos e culturais) que propiciam o aumento do engajamento e da participação e sem refletir sobre os atos de cidadania e inclusão digital, que podem levar a processos mais inclusivos.

REFERÊNCIAS

- AICHHOLZER, G.; ALLHUTTER, D. **On-line forms of political participation and their impact on democracy**. Institute of Technology Assessment (ITA). Vienna, 2011.
- AINSWORTH, S.; HARDY, C.; HARLEY, B. On-line Consultation: E-Democracy and E-Resistance in the Case of the Development Gateway. **Management Communication Quarterly**, v. 19, n. 1, p. 120–145, aug. 2005.
- AL-QURAAN, H.; ABU-SHANAB, E. **Predictors of E-participation levels**: The case of Jordan, p. 325–331, 2015.
- ALARABIAT, A.; SOARES, D.; ESTEVEZ, E. Determinants of citizens' intention to engage in government-led electronic participation initiatives through Facebook. **Government Information Quarterly**, v. 38, n. 1, p.1 - 15, jan. 2021). Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X20303166>. Acesso em: 01 jun. 2021.
- ALBINO, V.; BERARDI, U.; DANGELICO, R. M. **Smart Cities: Definitions, Dimensions, Performance, and Initiatives**. Journal of Urban Technology, v. 22, n. 1, p. 3-21, feb. 2015.
- ALHARBI, A.; KANG, K.; SOHAIB, O. Citizens engagement in e-participation on e-governemnt websites through swat model: a case of Saudi Arabia. PACIS 2016 **Proceedings. 360. Chiayi**, Taiwan. 2016. Disponível em: <http://aisel.aisnet.org/pacis2016/360>. Acesso em: 05 jun. 2021
- ALLEN, B.; TAMINDAEL, L. E.; BICKERTON, S.H.; CHO, W. Does Citizen Coproduction Lead to Better Urban Services in Smart Cities Projects? An Empirical Study on E-Participation in a Mobile Big Data Platform. **Government Information Quarterly**, v. 37, n. 1, p. 1-10, jan. 2020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X18302302>. Acesso em: 01 mai. 2021.
- ANTHOPOULOS, L. G. Understanding the Smart City Domain: A Literature Review. In: **Transforming City Governments for Successful Smart Cities**, p. 9-21, may. 2015.
- ARNSTEIN, S.R.: **A Ladder of Citizen Participation**. Journal of the American Institute of Planners, v. 35, n.4, p. 216–224, 1969.
- BACKUS, Michiel. **E-Governance and Developing Countries**: Introduction and Examples. Technical report, The International Institute for Communication and Development, The Hague, The Netherlands, 2001.
- BARACHO, Renata Maria Abrantes. Representação e Gestão do Conhecimento: aplicações em cidades inteligentes. 2020. **Perspectivas em Ciência da Informação**, on-line, v. 25, n. especial, p. 252-278, fev. 2020. Disponível em:

<https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22291>. Acesso em: 05 mai. 2021.

BATES, Marcia J. Information Behavior. In **Encyclopedia of Library and Information Sciences**, 3rd Ed., Eds. New York: CRC Press, v. 3, p. 2381-2391, jan. 2010.

BATTY, M. et al. (2012) Smart cities of the future. **The European Physical Journal Special Topics**, v. 214, n.1, p. 481–518, nov. 2012.

BENITES, Ana Jane. **Análise das cidades inteligentes sob a perspectiva da sustentabilidade: o caso do centro de operações do Rio de Janeiro**. 224 f. Dissertação (Mestrado em Política Científica e Tecnológica) - Instituto de Geociências da Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2016. Disponível em: http://repositorio.unicamp.br/bitstream/REPOSIP/321541/1/Benites_AnaJane_M.pdf. Acesso em 06 abr. 2021.

BERNARDO, Maria do Rosário Matos. Smart Governance in european smart cities. In: 14th IBERIAN CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS AND TECHNOLOGIES (CISTI), 2019, Coimbra. **Anais...Coimbra: CISTI**, 2019. p.1-6. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/document/8760953>. Acesso em: 01 abr. 2021.

BERNTZEN L.; JOHANNESSEN, M.R. **The Role of Citizen Participation in Municipal Smart City Projects**: Lessons Learned from Norway, in Smarter as the New Urban Agenda, Switzerland: Springer International Publishing, p. 299–314, 2016.

BOUDJELIDA, A., MELLOULI, S., & LEE, J. Electronic Citizens Participation: Systematic Review, **ICEGOV '15-16: Proceedings of the 9th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance** March. p. 31-39, 2016.

BRADY, Henry E.; VERBA, Sidney; SCHLOZMAN, Kay Lehman. Além do SES: **Um modelo de recursos de participação política**. American Political Science Review, v. 89, n. 2, pág. 271-294, 1995.

BRASIL, CASA CIVIL. **Medidas adotadas pelo Governo Federal no combate ao coronavírus**. Disponível em: <https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/2020/abril/medidas-adotadas-pelo-governo-federal-no-combate-ao-coronavirus-2-de-abril>. Acesso em: 13 jun. 2021.

BRAVO, R. S. **Técnicas de investigação social**: Teoria e ejercicios. 7 ed. rev. Madrid: Paraninfo, 1991.

BRUNING, C.; GODRI L.; TAKAHASHI, A. R. W. **Triangulação em estudos de caso**: incidência, apropriações e mal-entendidos em pesquisas da área de administração. Rio de Janeiro v. 19 nº 2 p. 277–307 mai-ago 2018.

CABRAL, L. do N.; CÂNDIDO, G. A. Urbanização, vulnerabilidade, resiliência: relações conceituais e compreensões de causa e efeito. **Urbe. Revista Brasileira de Gestão Urbana**, on-line, v.11, n. 3, p. 1-13, fev. 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/urbe/a/b6W57J68KwHWXbbHRGvG8gG/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 01 mai. 2020.

CEDES. Centro de Estudos e Debates Estratégicos da Câmara dos Deputados. **Cidades inteligentes [recurso eletrônico]: uma abordagem humana e sustentável** / relatores ECP5co Jr. (coordenador) ... [et al.]; equipe técnica Leandro Alves Carneiro ... [et al.] (organizador). – 1. ed. – Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2021. Disponível em: https://www2.camara.leg.br/a-camara/estruturaadm/altosestudios/pdf/cidades_inteligentes.pdf. Acesso em: 02 jun. 2021.

CANTADOR, I.; CORTÉS-CEDIEL, M.E., FERNANDÉZ, M. **Exploiting Open Data to analyze discussion and controversy in on-line citizen participation**. Information Processing and Management. 2020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0306457320307962>. Acesso em: 04 abr. 2021.

CARAGLIU, A., DEL BO, C., & NIJKAMP, P. (2009). Smart cities in Europe. **Proceedings of the 3rd Central European Conference on Regional Science, CERS**, P. 45-59, 2009. Disponível em: https://inta-aivn.org/images/cc/Urbanism/background%20documents/01_03_Nijkamp.pdf. Acesso em: 05 mai. 2021.

CARLOMAGNO, MÁRCIO & ROCHA, LEONARDO. (2016). **Como criar e classificar categorias para fazer análise de conteúdo**: uma questão metodológica. *Revista Eletrônica de Ciência Política*. 7. 10.5380/recp.v7i1.45771.

CHARALABIDIS, Y.S.K. ICT for Governance and Policy Modelling: visionary Directions and Research Paths. **Empowering Open and Collaborative Governance**. Springer, Berlin Heidelberg, p.263-282, jan. 2012.

CHOURABI, H. et al. Understanding Smart Cities: An Integrative Framework *In: 45th Hawaii International Conference on System Sciences* (HICSS), 2012, p. 2289-2297.

COELHO, Taine Ritta. **Análise de poder nas plataformas de participação digital e a influência em políticas públicas**. 2018. 252 f. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) - Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas (FGV-EAESP), São Paulo, 2018. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/20285>. Acesso em: 01 fev. 2021.

COELHO, T. R.; CUNHA, M. A.; POZZEBON, M. **EParticipation and the policy cycle: Designing a research agenda**. ACM International Conference Proceeding Series. **Anais...2017**.

COELHO, T. R.; CUNHA, M. A.; POZZEBON, M. **eParticipation practices and mechanisms of influence**: An investigation of public policymaking. *GIQ*, Vol. 39, Issue2, apr. 2022.

COELHO, Taine Ritta; CUNHA, Maria Alexandra; POZZEBON, Marlei. Practices on Digital eParticipation Platforms to Influence Public Policy: Cases from Brazil. *In: Thirty Ninth International Conference on Information Systems. [eParticipation and Public Policies: Cases from Brazil]*, San ECP5co, 2018.

COLEMAN, Stephen; BRUMLER, Jay G. **The internet and democratic citizenship**: theory, practice and policy. Cambridge: Cambridge University Press, 2009.

CONROY, M. M.; EVANS-COWLEY, J. E-participation in planning: An analysis of cities adopting on-line citizen participation tools. **Environment and planning C: Politics and Space**, v. 24, n. 3, p.371–384, jun. 2006.

CONROY, M.; FEEZELL, J. T.; GUERRERO, M. Facebook and political engagement: A study of on-line political group membership and off-line political engagement. **Computers in Human Behavior**, v. 28, n. 5, p. 1535–1546, set. 2012.

CORTÉS-CEDIEL, M.E.; CANTADOR, I.; BOLÍVAR, M.P.R. Analyzing Citizen Participation and Engagement in European Smart Cities. **Social Science Computer Review**, v. 39, n. 4, p. 592-626, octo. 2019.

CRESWELL, John W. **Passos na condução de um estudo acadêmico de métodos mistos**. 2013.

CROPP, R. A.; BENTON, M. **Towards a Working Model of e-Participation in Smart Cities**: What the Research Suggests. 2019.

CUNHA, Maria Alexandra et al. **Smart Cities**: Transformação digital de cidades. 1. ed. São Paulo: Editor Programa Gestão Pública e Cidadania - PGPC, 2016.

CUNHA, Maria Alexandra, POZZEBON, Marlei. O uso de tecnologias da informação e comunicação para melhoria da participação na tomada de decisão pública. *In: Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração*. Anais [ANPAD], 2009, São Paulo.

CUNHA, M. A. V. C. DA; COELHO, T. R.; POZZEBON, M. Internet e participação: o caso do orçamento participativo digital de Belo Horizonte. **Revista de Administração de Empresas**, v. 54, n. 3, p. 296–308, 2014.

CURITIBA. Prefeitura Municipal de Curitiba. Disponível em: <https://curitiba.pr.gov.br>. Acesso em: 25 abr. 2021.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da Informação**: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da Informação. São Paulo: Futura, 1998.

DAWES, Sharon S. The evolution and continuing challenges of e-governance. **Public Administration Review**, v.68, n.s1, p. S86–S102, dec.2008.

DUARTE, Rosália. Entrevistas em pesquisas qualitativas. **Educar**, Curitiba. Editora UFPR, n. 24, p. 213- 225, 2004. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/educar/article/view/2216/1859>. Acesso em: 03 jun. 2021.

DUDZIAK, E. A.; FERREIRA, S. M. S. P.; FERRARI, A. C. **Competência Informacional e Midiática: uma revisão dos principais marcos políticos expressos por declarações e documentos**. 2017

EFFING, R.; GROOT, B.P. Social Smart City: Introducing Digital and Social Strategies for Participatory Governance in Smart Cities. *In: Conference International Conference on Electronic Government and the Information Systems Perspective*, 2016.

EUROPEAN UNION (EU). **Directorate General for Internal Policies**. Policy Department A: Economic and scientific policy. Mapping Smart cities in the EU. 2014. Disponível em: [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507480/IPOL-ITRE_ET\(2014\)507480_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507480/IPOL-ITRE_ET(2014)507480_EN.pdf). Acesso em: 01 mai. 2021.

EUROPEAN UNION (EU). **European Governance - A White Paper**. Brussels. 2001. Disponível em: http://europa.eu/rapid/press-release_DOC-01-10_en.htm. Acesso em: 01 mai. de 2021.

FALCO, E.; KLEINHANS, R. Beyond technology: Identifying local government challenges for using digital platforms for citizen engagement. **Internation Journal of Information Management**. v. 40, p. 17-20, feb. 2018.

FERREIRA, A. C. L. D; COELHO T. R. **A participação cidadã na perspectiva de uma cidade inteligente: um estudo de caso sobre a plataforma “Fala Curitiba”**. Revista Informação na Sociedade Contemporânea. Natal, v. 5 fev. 2021.

FINGUERUT, S.; FERNANDES, J. M. Planejando as Cidades do Século XXI. **Cidades Inteligentes e Mobilidade Urbana Smart Cities and Urban Mobility**. Cadernos FGV Projetos, v.10, n. 24, p. 47- 60, out. 2015. Disponível em: https://conhecimento.fgv.br/sites/default/files/cadernos_fgvprojetos_smart_cities_bilingue-final-web.pdf. Acesso em: 01 mai. 2021.

FLICK, U. Qualidade na Pesquisa Qualitativa. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FONT, J.; NAVARRO, C. Personal experience and the evaluation of participatory instruments in Spanish cities. **Public Adm.** v. 91, p. 616–631, 2013.

FUNG, Archon. Putting the public back into governance: the challenges of citizen participation and its future. **Public Administration Review (Publ Admin Rev)**, Flórida, v.75, n.4, p.513-522, feb. 2015.

FUKUYAMA M. **Society 5.0: Aiming for a New Human-Centered Society in Japan** Spotlight, p. 47-50, July/August. 2018.

GELDERS, D.; BRANS, M.; MAESSCHALCK, J.; COLSOUL, N. Systematic evaluation of public participation projects: Analytical framework and application based on two Belgian neighborhood watch projects. **Government Information Quarterly** v. 27, p. 134-140, 2010.

GIFFINGER, et al. **City-ranking of European Medium-Sized Cities**. European Smart Cities. 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projeto de Pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, O.; CORTÉS-CEDIEL, M. E.; CANTADOR, I. Citizen Participation and the Rise of Digital Media Platforms in Smart Governance and Smart Cities. **International Journal of E-Planning Research (IJEPR)**, v. 8, n. 1, p. 19-34, jan. 2019.

GIL-GARCIA, J. R.; ZHANG, J.; PURON-CID, G. Conceptualizing smartness in government: An integrative and multi-dimensional view. **Government Information Quarterly**, v. 33, n.1, p. 524–534, 2016.

GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa Qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n.3, p. 20-29, mai.-jun. 1995.

GUERREIRO, Evandro Prestes. **Cidade digital: infoinclusão social e tecnologia em rede**. São Paulo: Senac, 2006.

HALL, R. E. et al. **The vision of a smart city**. In **Proceedings of the 2nd International Life Extension Technology Workshop**. Upton: Brookhaven National Laboratory. Disponível em: <http://www.osti.gov/bridge/servlets/purl/773961-oyxp82/webviewable/773961.pdf>. Acesso em: 05 mai. 2021.

HOLLANDS, R. G. **Will the real smart city please stand up?** **City**, v.12, n. 3, p. 303-320, dec. 2008.

IASULAITIS, S.; NEBOT, C. P.; SILVA, E. C.; SAMPAIO, R. C. **Interatividade e ciclo de políticas públicas no Orçamento Participativo Digital: uma análise internacional**. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/80454>. Acesso em: 01 mai. de 2022.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Indicadores demográficos**. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/>. Acesso em: 20/07/2021.

IMAP. Instituto Municipal de Administração Pública. **Site Consultas Públicas**. Disponível em: <http://consultaspublicas.curitiba.pr.gov.br>. Acesso em: 15 abr. 2021.

ICF. **Intelligent Community Forum**. 2021. Disponível em: <https://www.intelligentcommunity.org>. Acesso em: 20 mai. 2021.

JHO, W., SONG, K.J. Institutional and technological determinants of civil e-Participation: solo or duet? **Government Information Quarterly**, v.32, n.4, p. 488–495, set. 2015.

JIANG, J.; MENG, T.; ZHANG, Q. From Internet to social safety net: The policy consequences of on-line participation in China. **Governance, an International journal of policy, administration, and institutions**, v. 32, n. 3, p. 531- 546, feb. 2019.

JUSBRASIL. **Decreto 8243/14 | Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014**. Disponível em: <https://presrepública.jusbrasil.com.br/legislacao/120466065/decreto-8243-14>. Acesso em: 10 jun. 2021.

KARLSSON, F.; HOLGERSSON, J.; SODERSTROM, E.; HEDSTROM, K. Exploring user participation approaches in public e-service development. **Government Information Quarterly**, v. 29, n.2, p. 158–168, jul. 2012.

KOMNINOS, Nicos. **Smart Cities**. 2018. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/325756730_Smart_Cities 2018. Acesso em: 10 mai. 2021.

KOMNINOS, Nicos. **Intelligent cities: innovation, knowledge systems, and digital spaces**. London: Spon Press. 2002.

KOPACKOVA, H.; LIBALOVA, P. Citizen reporting as the form of e-participation in smart cities. 2019. **14th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)**. p. 1-6, 2019. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=8760931>. Acesso em: 05 mai. 2021.

KOUSSOURIS, S., CHARALABIDIS, Y., & ASKOUNIS, D. A review of the European Union eParticipation action pilot project. **Transforming Government People, Process and Policy**, v.5, n.1, p. 8–19, marc. 2011.

LIEVEN, C. DIPAS – Towards an integrated GIS-based system for civic participation. **Procedia Computer Science**, v.112, p. 2473–2485, 2017.

LINCOLN, Y. S.; GUBA, E. G. **Naturalistic Inquiry**: SAGE, Thousand Oaks. 289-331. Newbury Park, CA: 1985.

MACIEL, C. et al. **Technologies for popular participation: a research agenda**. Proceedings of the 17th International Digital Government Research - dg.o '16.

Anais...Shanghai, China: ACM, 2016. Disponível em:
<http://dl.acm.org/citation.cfm?doid=2912160.2912191>. Acesso em: 5 mai. 2021.

MACINTOSH, A. Characterizing e-participation in policy-making. **Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences**, v. 0, n. 1, p. 1–10, 2004.

MACINTOSH, A.; WHYTE, A. Towards an Evaluation Framework for eParticipation. **Transforming Government People, Process and Policy**, v.2, n.1, p.16–30, mar. 2008.

MANDA, M. I.; BACKHOUSE, J. **Smart Governance for Inclusive Socio-Economic Transformation in South Africa: Are We There Yet?** 2019.

MARQUES, J. S.; ELEUTHERIOU, V. Economia baseada em conhecimento – a importância de ecossistemas de inovação e políticas de incentivos nas cidades inteligentes *In: Cidades inteligentes [recurso eletrônico]: uma abordagem humana e sustentável* – 1ª ed, n.12 – Brasília, 2021.

MEDAGLIA, Rony. eParticipation research: Moving characterization forward (2006–2011). **Government Information Quarterly**, v. 29, n. 3, p. 346-360, jul. 2012.

MEIJER, A.; BOLÍVAR, M. P. R. Governing the smart city: a review of the literature on smart urban governance. **International Review of Administrative Sciences**, v. 82, n.2, p. 1–17, apr. 2015.

MEIRELES, A. V., PONTES E SILVA, T. B. e CAMARA, R. J. Democracia Digital: Consultas Públicas Interativas. **Design & Tecnologia**, v. 8, n. 15, p. 81-95, jun. 2018. Disponível em:
<https://www.ufrgs.br/det/index.php/det/article/view/477/239>. Acesso em: 10 jul. 2020.

MILES, M. B.; HUBERMAN, A. M. **Qualitative Data Analysis**. London: Sage, 1994.

MIRANDA, Silvana Vieira de. A gestão da informação e a modelagem de processos. *In: Revista do Serviço Público*. v. 61, n.1, p. 97-112, Jan/Mar. 2010.

MORÉ, Carmen Leontina Ojeda Ocampo. A “entrevista em profundidade” ou “semiestruturada”, no contexto da saúde: Dilemas epistemológicos e desafios de sua construção e aplicação. *In: 4º Congresso Ibero-Americano em Investigação Qualitativa*, v. 3, 2015.

MYEONG, S.; KIM, Y; AHN, M.J. Smart City Strategies—Technology Push or Culture Pull? A Case Study Exploration of Gimpo and Namyangju, South Korea. **Smart Cities**, v. 4, n. 1, p. 41-53, jan. 2021. Disponível em:
<https://www.mdpi.com/2624-6511/4/1/3>. Acesso em: 01 mai. 2021.

NABATCHI, T.; SANCINO, A.; SICILIA, M. Varieties of participation in public services: The who, when, and what of coproduction. **Public Administration Review**, v.77, n. 5, p. 766-776, marc. 2017.

NAÇÕES UNIDAS BRASIL. **Cidades terão mais de 6 bilhões de habitantes em 2050, destaca novo relatório da ONU**. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/66611-cidades-terao-mais-de-6-bilhoes-de-habitantes-em-2050-destaca-novo-relatorio-da-onu>. Acesso em: 01 mai. 2021.

NAM, T.; PARDO, T. A. Conceptualizing Smart City with Dimensions of Technology, People, and Institutions. *In: 12th Annual International Conference on Digital Government Research, 2011, New York*. Proceedings of...New York: University at Albany (CTG), 2011. p. 282-291. Disponível em: http://www.ctg.albany.edu/publications/journals/dgo_2011_smartcity/dgo_2011_smartcity.pdf. Acesso em: 10 mai. 2021.

NARANJO-ZOLOTOV, M., OLIVEIRA, T., & CASTELEYN, S. (2018). Citizens' intention to use and recommend e-participation: Drawing upon UTAUT and citizen empowerment. **Information Technology & People**, v. 32, n. 2, p. 364-386, aug. 2018.

NARVAEZ ROJAS, et al. **Society 5.0: A Japanese Concept for a Superintelligent Society**. Sustainability 2021, 13, 6567. <https://doi.org/10.3390/su13126567>.

NEIS, P., ZIELSTRA, D., & ZIPF, A. (2012). The Street Network Evolution of Crowdsourced Maps: OpenStreetMap in Germany 2007-2011. **Future Internet**, v. 4, n. 1, p.1-21, jan. 2012.

NEIROTTI, A. DE MARCO, A. C. CAGLIANO, G. MANGANO, AND F. SCORRANO, Current Trends in Smart City Initiatives: Some Stylised Facts," **Cities**, v. 38., p. 25-36, jun. 2014. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0264275113001935?via%3Dihub>. Acesso em: 04 mai. 2021.

ODENDAAL, Nancy. Information and communication technology and local governance: Understanding the difference between cities in developed and emerging economies. **Computers Environment and Urban Systems**, v. 27, n. 6, p. 585-607, nov. 2003.

OECD. **Citizens as partners: OECD Handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making**. Paris: 2001.

OECD. **Observatory of public sector innovation**. Disponível em: https://oecd-opsi.org/case_type/opsi/. Acesso em: 07 mai. 2021.

OLIVEIRA, C.; GARCIA, A. C. B. (2019). Citizens' electronic participation: A systematic review of their challenges and how to overcome them. **International Journal of Web Based Communities**, v.15, n. 2, p. 123-150, jul. 2019.

OLIVEIRA, P. P. A. de; CARVALHO, H. B. de; AGUIAR, B. N. G. A. *Smart Cities no Brasil - Realidade ou Ainda Sonho?* **Arqueologia das Ciências Humanas e Sociais Aplicadas 2 [recurso eletrônico]**/Organizadora Anna Paula Lombardi, Ponta Grossa: Atena Editora, v. 2, p. 1-12, 2019.

ONI, A.A.; ONI, S.; MBARIKA, V.; AYO, C.K. Empirical study of user acceptance of on-line political participation: integrating civic voluntarism model and theory of reasoned action. **Government Information Quarterly**, v. 34, n. 2, p. 317-328, feb. 2017.

PARRADO, Salvador, et al. **Correlates of co-production: Evidence from a five-nation survey of citizens**. *International Public Management Journal*, v. 16, n. 1, p. 85-112, 2013

PEREIRA, G.V.; CUNHA, M.A.; LAMPOLTSHAMMER, T. J.; PARYCEK, P.; TESTA, M.J. Aumento da colaboração e participação na governança de cidades inteligentes: uma análise de caso-cruzado de iniciativas de cidades inteligentes *In: A governança das cidades inteligentes*, 2017.

PINA, V; TORRES, L.; ROYO, S. Comparing on-line with off-line citizen engagement for climate change: Findings from Austria, Germany and Spain. **Government Information Quarterly**, v. 34, n. 1, p. 26-36, jan. 2017.

PINHO, José Antônio Gomes (org). **Estado, sociedade e interações digitais: expectativas democráticas**. Salvador: Edufba, 2012, 192p. ISBN:978-85-232-0990-2.

PLATAFORMA BRASIL, 2021. Disponível em: <https://plataformabrasil.saude.gov.br/login.jsf>. Acesso em: 20 abr. 2021.

PORWOL, L.; OJO, A.; BRESLIN, J. G. An ontology for next generation e-participation initiatives. **Government Information Quarterly**, v. 33, n. 3, p.583-594, feb. 2016.

PRAHARAJ, S.; HAN, J.H., HAWKEN, S. **Innovative civic engagement and digital urban infrastructure**: Lessons from 100 Smart Cities Mission in India, 2017.

PRATCHETT, et al. **Empowering communities to influence local decision making**: A systematic review of the evidence. *Communities and Local Government*, 2009.

PRATT, M. G.; KAPLAN, S., WHITTINGTON, R. **Editorial Essay: The Tumult over Transparency**: Decoupling Transparency from Replication in Establishing Trustworthy Qualitative Research*, 2020.

PRIANTE, JOSÉ. **Cidades inteligentes [recurso eletrônico]: uma abordagem humana e sustentável** – 1ª ed, n.12 – Brasília, 2021.

PRZEYBILOVICZ, E; CUNHA, M. A.; TOMOR, Z. Identifying Essential Organizational Characteristics For Smart Urban Governance: **Proceedings of the 18th Annual International Conference on Digital Government Research**. p. 416–425, 2017.

RODRIGUEZ-BOLÍVAR, M. P.; MUÑOZ, L. A. **E-Participation in Smart Cities: Technologies and Models of Governance for Citizen Engagement**. Cham, Switzerland: Springer Nature, 2019, ISBN 978-3-319-89474-4.

ROTHBERG, Danilo. Contribuições a uma teoria da democracia digital como suporte à formulação de políticas públicas. **Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad**, v.5, n. 14, p. 69-87, abr. 2010. Disponível em: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1850-00132010000100004&script=sci_arttext&lng=en. Acesso em: 27 fev. 2020.

ROWE, G.; FREWER, L. Public Participation Methods: A Framework for Evaluation. **Science, Technology & Human Values**, v. 25, n.1, p. 3-29, jul. 2000.

ROYO, S; PINA, V.; GARCIA-RAYADO, J. **Decide Madrid: A Critical Analysis of the Award-Winning e-Participation Initiative**. Sustainability, v. 12, n. 4, p. 1674, feb. 2020.

ROYO, Sônia; YETANO, Ana. **“Crowdsourcing” como ferramenta de e-participação**: Duas experiências sobre emissões de CO2 a nível municipal. Pesquisa em Comércio Eletrônico, v. 15, n. 3, pág. 323-348, 2015.

SÆBØ, Ø.; ROSE, J.; FLAK, L. The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area. **Government Information Quarterly**, v. 25, n. 3, p. 400–428, jul. 2008.

SÆBØ, Ø.; ROSE, J.; MOLKA-DANIELSEN, J. eParticipation: Designing and Managing Political Discussion Forums. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/235721815_eParticipation_Designing_and_Managing_Political_Discussion_Forums. Acesso em: 10 jul. 2020.

SAGLIE, J; VABO, S. I. Size and e-democracy: On-line participation in Norwegian local politics. **Scandinavian Political Studies**, v. 32, n. 4, p. 382–401, marc. 2009.

SAMPAIO, Rafael Cardoso. e-Orçamentos Participativos como iniciativas de e-solicitação: uma prospecção dos principais casos e reflexões sobre a e-Participação. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 50, n. 6, p. 937-958, dez. 2016.

SAMPAIO, Rafael Cardoso. Instituições Participativas On-line: um estudo de caso do Orçamento Participativo Digital. In: **Revista Política Hoje**, [S.l.], v. 20, n. 1, set. 2011. ISSN 0104-7094. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/politica hoje/article/view/3819>. Acesso em: 13 mar. 2022.

SAMPAIO, Rafael Cardoso; MAIA, R. C. M.; MARQUES, F.P.J.A. Participação e deliberação na internet: Um estudo de caso do Orçamento Participativo Digital de Belo Horizonte. **Opinião Pública**, Campinas, v. 16, n. 2, p.446-477, nov. 2010.

SANCHEZ, Cristiane Sinimbu. **Comportamento de busca de informação dos agentes sociais das entidades da sociedade civil organizada brasileira: A abordagem do “horizonte de informação” no contexto da participação em iniciativas de governo aberto**. 2017. 145 f. Dissertação (Mestrado em Mestrado em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2017. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/handle/1884/53222>. Acesso em: 05 fev. 2021.

SANTOS, L. G. M. **Governo Aberto em São Paulo: democracia em políticas públicas**. 2018. 411 f. Tese (Doutorado em Ciência Política) - Universidade Estadual de Campinas Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Campinas, 2018. Disponível em: http://repositorio.unicamp.br/bitstream/REPOSIP/332562/1/Santos_LarissaGaldinoDeMagalhaes_D.pdf. Acesso em: 15 abr. 2021.

SHELTON, T.; ZOOK, M.; WIIG, A. The ‘actually existing smart city’. **Cambridge Journal of Regions, Economy and Society**, v. 8, n. 1, p. 13-25, 2015.

SILVA, et al. Pesquisa Documental: alternativa investigativa na formação docente. In: **IX Congresso Nacional de Educação – EDUCERE; III Encontro Sul Brasileiro de Psicopedagogia**. PUC-PR, 2019.

STRATU-STRELET, et al. Critical factors in the institutionalization of e-participation in e-government in Europe: Technology or leadership?. **Technological Forecasting and Social Change**, v. 164, marc 2021. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0040162520313159>. Acesso em: 01 mai. 2021.

SUSHA, I.; GRONLUND, Å. Context clues for the stall of the Citizens' initiative: Lessons for opening up e-participation development practice. **Government Information Quarterly**, v. 31, n. 3, p. 454-465, jul. 2014.

SUSHA, I.; GRÖNLUND, Å. eParticipation Research: Systematizing the Field. **Government Information Quarterly**, v.29, n. 3, p. 373–382, jul. 2012.

SZAREK-IWANIUK, P; SENETRA, A. **Access to ICT in Poland and the Co-Creation of Urban Space in the Process of Modern Social Participation in a Smart City- A Case Study**. Olsztyn: Faculty of Geoengineering, University of Warmia and Mazury, 2020.

TAMBOURIS, E., LIOTAS, N., TARABANIS, K. A Framework for Assessing eParticipation Projects and Tools. *In: 40th Hawaii International Conference on System Sciences*, p. 90–96, 2007.

THONEICK, R. Citysciencelab; Hafencity university; Germany. **Integrating On-line and Onsite Participation in Urban Planning**: Assessment of a Digital Participation System, 2020.

TOMOR, Z.; MEIJER, A.; MICHELS, A., GEERTMAN, S. Smart Governance For Sustainable Cities: Findings from a Systematic Literature Review. **Journal of Urban Technology**, v.26, n.4, p.3-27, octo. 2019.

TOOTS, M. Why E-participation systems fail: The case of Estonia's Osale.ee. **Government Information Quarterly**. v.36, n. 3, p.546–559, jul. 2019.

WASHBURN, D.; SINDHU, U. **Helping CIOs understand “smart city” initiatives: defining the smart city, its drivers, and the role of the CIO**. Cambridge: Forrester Research. 2010. Disponível em: https://s3-us-west-2.amazonaws.com/itworldcanada/archive/Themes/Hubs/Brainstorm/forrester_help_cios_smart_city.pdf . Acesso: 03 mai. 2021.

WORLD HEALTH ASSOCIATION. Division of Mental Health. **Qualitative Research for Health Programmes**. Geneva: WHA, 1994

WICHOWSKY, A.; MOYNIHAN, D. P. Measuring how administration shapes citizenship: A policy feedback perspective on performance management. **Public Administration Review**, v.68, n. 5, p. 908-920, set. 2008.

WIJNHOFEN, F., EHRENHARD, M., & KUHN, J. Open government objectives and participation motivations. **Government Information Quarterly**, v. 32, n. 1, p. 30-42, jan. 2015.

UNITED NATIONS. **UN Global EGovernment Readiness Report 2005**: From E-government to E-Inclusion. United Nations Publications, 2005. Disponível em: <http://www.unpan.org>. Acesso em: 20 mai. 2021.

VÁZQUEZ, N.A.; VICENTE, M.R. Exploring the determinants of e-participation in smart cities. In: **E-Participation in Smart Cities: Technologies and Models of Governance for Citizen Engagement**. Springer International Publishing AG: Cham, Switzerland, p. 157-178, 2019.

VERBA, S.; SCHLOZMAN, K. L.; Brady, H. **Voice and equality**: Civic voluntarism in American politics. Cambridge: Cambridge University Pres. (1995).

VOORBERG, W.; BEKKERS V.J.J.M.; TUMMERS, L. A Systematic Review of Co-Creation and Co-Production: Embarking on the Social Innovation Journey. **Public Management Review**, v. 17, n. 9, p. 1333-1357, may 2015.

VU, K.; HARTLEY, K. Promoting smart cities in developing countries: Policy insights from Vietnam. **Telecommunications Policy**, v. 42, n. 10, p. 1–15, nov. 2017.

YETANO, A.; ROYO, S. Keeping citizens engaged: A comparison between on-line and off-line participants. **Administration & Society**, v. 49, n. 3, p.1-29, apr. 2015.

YIN, Robert. **Estudo de Caso: Planejamento e métodos**. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

YIN, R. K. **Pesquisa de Estudo de Caso: Desenho e Métodos**. Thousand Oaks, CA: Sage, 2003.

APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA – GESTORES E EQUIPE TÉCNICA

Apresentação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Você está convidado a participar de uma entrevista referente a pesquisa intitulada “E-PARTICIPAÇÃO NA PERSPECTIVA DE UMA CIDADE INTELIGENTE: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A PLATAFORMA FALA CURITIBA”, que está sendo desenvolvida pela mestranda Andrea Cristina Lima Duarte Ferreira, sob a orientação da professora Dra. Taiane Ritta Coelho, no Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação, da Universidade Federal do Paraná.

O objetivo desta entrevista é identificar os principais elementos que cooperam para a ampliação do engajamento do cidadão na plataforma de participação Fala Curitiba.

Identificação da Entrevista

Data:

Local:

Duração:

Área 1: Cidades inteligentes

- 1) Você está familiarizado(a) com o conceito de cidade inteligente?
- 2) O que vem à mente quando você pensa em uma cidade inteligente?
- 3) Você acha que o desenvolvimento de uma cidade inteligente moderna deve contar com a cooperação das autoridades locais e dos cidadãos? Se sim, por quê?

Área 2: Participação cidadã

- 1) Como os cidadãos devem contribuir com as decisões relativas ao desenvolvimento urbano da cidade de Curitiba e melhorias na qualidade de vida?

- 2) Como os cidadãos podem participar dos processos de tomada de decisão em relação às mudanças no espaço urbano ou melhorias na qualidade de vida?
- 3) Que tipos de ferramentas de participação pública estão disponíveis para oportunizar a participação dos cidadãos de Curitiba?

Área 3: A e-participação

- 1) Você já participou de uma consulta on-line? Qual é a sua opinião sobre as consultas on-line?
- 2) Você já participou da fase de votação em uma plataforma de e-participação?
- 3) Você já participou da fase de tomada de decisões pública em uma plataforma de participação?
- 4) Para participar você encontrou informações que subsidiaram a sua decisão?
- 5) Você usou recurso tecnológico próprio para participar da consulta pública?
- 6) Como ficou sabendo da consulta on-line?
- 7) Você teve facilidade para usar a plataforma de e-participação?
- 8) Você obteve *feedback* ao participar das consultas disponibilizadas pela plataforma de e-participação?
- 9) Como a plataforma foi idealizada e desenvolvida?
- 10) Qual é o objetivo da plataforma?
- 11) Quais foram as estratégias usadas para engajar o cidadão?
- 12) Em sua opinião, o engajamento do cidadão na plataforma é satisfatório? Por quê?
- 13) Em sua opinião, o número de participantes na plataforma é satisfatório? Por quê?
- 14) Você poderia indicar outras pessoas para responder esta pesquisa? Qual o perfil dessas pessoas e quem são elas?

Agradecimento pela aceitação do convite em participar da pesquisa.

APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA – CIDADÃO

Apresentação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Você está convidado a participar de uma entrevista referente a pesquisa intitulada “E-PARTICIPAÇÃO NA PERSPECTIVA DE UMA CIDADE INTELIGENTE: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A PLATAFORMA FALA CURITIBA”, que está sendo desenvolvida pela mestranda Andrea Cristina Lima Duarte Ferreira, sob a orientação da professora Dra. Taiane Ritta Coelho, no Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação, da Universidade Federal do Paraná.

O objetivo desta entrevista é identificar os principais elementos que cooperam para a ampliação do engajamento do cidadão na plataforma de participação Fala Curitiba.

Identificação da Entrevista

Data:

Local:

Duração:

Área 1: Cidades inteligentes

- 1) O que vem à mente quando você pensa em uma cidade inteligente?
- 2) Como você acha que o desenvolvimento de uma cidade inteligente moderna deve contar com a cooperação das autoridades locais e dos cidadãos?

Área 2: Participação cidadã

- 1) Como os cidadãos devem contribuir com as decisões relativas ao desenvolvimento urbano da cidade de Curitiba e melhorias na qualidade de vida?

Área 3: A e-participação

- 1) Você já participou de uma consulta on-line? Qual é a sua opinião sobre as consultas on-line?
- 2) Você já participou da fase de consulta em uma plataforma de e-participação?
- 3) Você já participou da fase de votação em uma plataforma de e-participação?
- 4) Você já participou da fase de tomada de decisões pública em uma plataforma de participação?
- 5) Para participar você encontrou informações que subsidiaram a sua decisão?
- 6) Você usou recurso tecnológico próprio para participar da consulta pública?
- 7) Como ficou sabendo da consulta on-line?
- 8) Você teve facilidade para usar a plataforma de e-participação?
- 9) Você obteve *feedback* ao participar das consultas disponibilizadas pela plataforma de e-participação?
- 10) O que motivou a sua participação numa consulta disponibilizada em uma plataforma de e-participação?
- 11) Quais são os pontos positivos, que do seu ponto de vista contribuem para este tipo de participação?
- 12) Quais são os pontos negativos ou barreiras, que do seu ponto de vista contribuem para este tipo de participação?
- 13) Você poderia indicar outras pessoas para responder esta pesquisa? Se sim, quem são elas?

Agradecimento pela aceitação do convite em participar da pesquisa.

APÊNDICE C - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Eu, Andrea Cristina Lima Duarte Ferreira, mestranda do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação da Universidade Federal do Paraná, e a professora Taiane Ritta Coelho, lhe convidamos a participar de um estudo intitulado “E-PARTICIPAÇÃO NA PERSPECTIVA DE UMA CIDADE INTELIGENTE: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A PLATAFORMA FALA CURITIBA”, com a finalidade de coletar informações relativas à participação na plataforma de e-participação Fala Curitiba.

- a) Esta pesquisa pretende de modo geral encontrar os principais elementos que podem contribuir para a ampliação do engajamento do cidadão em processos de participação eletrônica, em uma cidade inteligente. De modo específico, a pesquisa pretende: a) analisar os dados da plataforma para identificar o perfil do cidadão que participa numa plataforma de e-participação; b) identificar quais são os principais fatores que cooperam para que haja participação eletrônica; c) identificar os elementos informacionais que contribuem para o engajamento; d) entender de que forma ocorre o engajamento dos cidadãos que utilizam as plataformas de e-participação; e) analisar como as informações contidas numa plataforma de e-participação podem contribuir para o aumento da participação e f) buscar na literatura, referencial teórico sobre engajamento.
- b) Caso você concorde em participar da pesquisa, será necessário responder ao questionário que foi dividido em três partes: a primeira, refere-se a informações sobre cidades inteligentes; a segunda parte refere-se a Participação Cidadã e a terceira à e-participação.
- c) Para tanto você deverá acessar o link para o preenchimento do questionário, que levará aproximadamente de 15 a 20 minutos.
- d) É possível que você experimente algum desconforto, principalmente relacionado a constrangimento.

- e) Os riscos relacionados ao estudo podem ser riscos mínimos e seu anonimato fica assegurado.
- f) Os benefícios esperados com essa pesquisa são: a ampliação do arcabouço teórico e de análise das informações encontradas numa plataforma de participação, servindo como subsídio para estudos sobre a temática da participação eletrônica em cidades inteligentes; a busca pelo que impulsiona e motiva um grande número de pessoas a participar de plataformas eletrônicas; a análise e o uso das informações encontradas em uma plataforma de e-participação são importantes para evidenciar a alocação de recursos de forma mais eficiente, melhorar a prestação de serviços públicos e aumentar a transparência no processo de governança. Desta forma, a pesquisa poderá contribuir para identificar, por meio das informações encontradas numa plataforma de e-participação, como podem ser criadas plataformas que ampliem a participação e o engajamento do cidadão, comprometidas com a redução das desigualdades.
- g) As pesquisadoras, a mestrande Andrea Cristina Lima Duarte Ferreira, e-mail: andreaferreira@ufpr.br, e a professora Taiane Ritta Coelho, e-mail: taianecoelho@ufpr.br, responsáveis por este estudo, podem ser contatadas pelo telefone (41) 3360-4191 ou (41) 99119-7011 ou poderão ser localizadas no endereço: Avenida Prefeito Lothário Meissner, 632, Jardim Botânico, Curitiba, PR, para esclarecer eventuais dúvidas que você possa ter e fornecer-lhe as informações que queira, antes, durante ou depois de encerrado o estudo.
- h) A sua participação neste estudo é voluntária e se você não quiser mais fazer parte da pesquisa poderá desistir a qualquer momento e solicitar que lhe devolvam este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido assinado.
- i) O material obtido – questionário será utilizado unicamente para essa pesquisa e será excluído ao término do estudo, dentro de seis meses.
- j) Quando os resultados forem publicados, não aparecerá seu nome, e sim um código)

k) Se você tiver dúvidas sobre seus direitos como participante de pesquisa, você pode contatar também o Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos (CEP/SD) do Setor de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Paraná, pelo e-mail cometica.saude@ufpr.br e/ou telefone 41 -3360-7259, das 08:30h às 11:00h e das 14:00h às 16:00h. O Comitê de Ética em Pesquisa é um órgão colegiado multi e transdisciplinar, independente, que existe nas instituições que realizam pesquisa envolvendo seres humanos no Brasil e foi criado com o objetivo de proteger os participantes de pesquisa, em sua integridade e dignidade, e assegurar que as pesquisas sejam desenvolvidas dentro de padrões éticos (Resolução nº 466/12 Conselho Nacional de Saúde).

Eu, _____ li esse Termo de Consentimento e compreendi a natureza e o objetivo do estudo do qual concordei em participar. A explicação que recebi menciona os riscos e benefícios. Eu entendi que sou livre para interromper minha participação a qualquer momento sem justificar minha decisão e sem qualquer prejuízo para mim.

Eu concordo, voluntariamente, em participar deste estudo.

Cidade, ____ de _____ 2022.

[Assinatura do Participante de Pesquisa ou Responsável Legal]

APÊNDICE D - DECLARAÇÃO DO PESQUISADOR RESPONSÁVEL

Como pesquisadora responsável pelo estudo **E-PARTICIPAÇÃO NA PERSPECTIVA DE UMA CIDADE INTELIGENTE: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A PLATAFORMA FALA CURITIBA**, declaro que assumo a inteira responsabilidade de cumprir fielmente os procedimentos metodológicos e direitos que foram esclarecidos e assegurados ao participante desse estudo, assim como manter sigilo e confidencialidade sobre a identidade dele.

Curitiba, ____de____de 2021.

[Assinatura do Pesquisador Responsável ou quem aplicou o TCLE]

APÊNDICE E - SOLICITAÇÃO DE ACESSO AOS DADOS

Registros de participação e perfil de acesso / relatórios e planilhas de informações / outros documentos relacionados ao programa Fala Curitiba.

Curitiba, 30 de agosto de 2021.

Ao IMAP.

Nós, professora Taiane Ritta Coelho e mestrande Andrea Cristina Lima Duarte Ferreira – da Universidade Federal do Paraná, solicitamos acesso aos () dados de participação e perfil dos participantes da plataforma Fala Curitiba disponibilizada pela Prefeitura Municipal de Curitiba, para fins de condução da pesquisa intitulada E-PARTICIPAÇÃO NA PERSPECTIVA DE UMA CIDADE INTELIGENTE: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A PLATAFORMA FALA CURITIBA. Sob nossa responsabilidade.

Outrossim, informamos que estamos cientes que este material deve ser manipulado com sigilo e cuidado e não deve ser retirado de seu lugar de guarda.

Taiane Ritta Coelho

Andrea Cristina Lima Duarte Ferreira
Telefone p/ contato1: (41)99119-7011 Telefone p/ contato2: (41) 3350-9579

Presidente do Instituto Municipal de Administração Pública - IMAP

APÊNDICE F - AUTORIZAÇÃO PARA MANIPULAÇÃO DOS DADOS

Declaramos que nós do Instituto Municipal de Administração Pública (IMAP), autorizamos as pesquisadoras professora Taiane Ritta Coelho e a mestrande Andrea Cristina Lima Duarte Ferreira, a coletar dados de participação e de perfil do banco de dados da plataforma Fala Curitiba e dos relatórios, planilhas e outros documentos relacionados, bem como a coleta de dados via aplicação de questionário aos gestores, servidores públicos e cidadãos. Bem como aplicação de questionários aos servidores públicos e a entrevista com os gestores responsáveis pelo programa Fala Curitiba. Para a execução do Projeto de Pesquisa intitulado “E-PARTICIPAÇÃO NA PERSPECTIVA DE UMA CIDADE INTELIGENTE: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A PLATAFORMA FALA CURITIBA.” tão logo ele seja aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Prefeitura Municipal de Curitiba.

Estamos cientes que os documentos a serem consultados são os relatórios, planilhas e dados de participação e perfil contidos no banco de dados da plataforma Fala Curitiba. Resultado do questionário aplicado aos gestores do Programa, servidores públicos e cidadãos que participaram das fases de votação e eleição na plataforma de participação, bem como de que o trabalho proposto deve seguir a Resolução 466/2012 (CNS) e complementares.

Da mesma forma, estamos cientes que os pesquisadores somente poderão iniciar a pesquisa pretendida após encaminharem, a este setor, uma via do parecer de aprovação do estudo exarado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Prefeitura Municipal de Curitiba.

Presidente do Instituto Municipal de Administração Pública (IMAP)

Por ser verdade, firmo a presente em 30/08/2021

Taiane Ritta Coelho

APÊNDICE G - QUERIES UTILIZADAS PARA CONSULTAS EM BANCO DE DADOS

----- Total de Participantes

```
SELECT distinct
participacao.origem,
participacao.cidadaoid,
from
participacao
inner join faseregional on participacao.FaseRegionalId = faseregional.Id
inner join Fase on faseregional.FaseId = fase.Id
inner join Processo on fase.ProcessoId = processo.Id
inner join ConsultaPublica on processo.ConsultaPublicaId = consultapublica.Id
where consultapublica.Id = 1 and year(participacao.Data) = ANO and Origem = 1
```

----- Levantamento de participantes por sexo

```
SELECT distinct
participacao.origem,
participacao.cidadaoid,
cidadao.sexo
from
participacao
inner join faseregional on participacao.FaseRegionalId = faseregional.Id
inner join Fase on faseregional.FaseId = fase.Id
inner join Processo on fase.ProcessoId = processo.Id
inner join ConsultaPublica on processo.ConsultaPublicaId = consultapublica.Id
inner join Cidadao on participacao.Cidadaoid = cidadao.Id
where consultapublica.Id = 1 and year(participacao.Data) = ANO and Origem = 1 and
cidadao.Sexo = 1
```

----Levantamento de participantes por perfil

```
SELECT distinct
participacao.origem,
```

```

participacao.cidadaoid,
cidadeao.perfil
from
participacao
inner join faseregional on participacao.FaseRegionalId = faseregional.Id
inner join Fase on faseregional.FaseId = fase.Id
inner join Processo on fase.ProcessoId = processo.Id
inner join ConsultaPublica on processo.ConsultaPublicaId = consultapublica.Id
inner join Cidadao on participacao.CidadaoId = cidadeao.Id
where consultapublica.Id = 1 and year(participacao.Data) = ANO and Origem = 1 and
cidadeao.perfilparticipante is not null

```

--- Levantamento de participantes por escolaridade

```

SELECT distinct
participacao.origem,
participacao.cidadaoid,
cidadeao.escolaridade
from
participacao
inner join faseregional on participacao.FaseRegionalId = faseregional.Id
inner join Fase on faseregional.FaseId = fase.Id
inner join Processo on fase.ProcessoId = processo.Id
inner join ConsultaPublica on processo.ConsultaPublicaId = consultapublica.Id
inner join Cidadao on participacao.CidadaoId = cidadeao.Id
where consultapublica.Id = 1 and year(participacao.Data) = ANO and Origem = 1 and
cidadeao.Escolaridade = escolaridade

```

---- Levantamento por Faixa Etária

```

SELECT distinct
participacao.origem,
participacao.cidadaoid,
Year (cidadeao.DataNascimento)
from
participacao

```

```

inner join faseregional on participacao.FaseRegionalId = faseregional.Id
inner join Fase on faseregional.FaseId = fase.Id
inner join Processo on fase.ProcessoId = processo.Id
inner join ConsultaPublica on processo.ConsultaPublicaId = consultapublica.Id
inner join Cidadao on participacao.CidadaoId = cidadao.Id
where consultapublica.Id = 1 and year(participacao.Data) = ANO and Origem = 1
and YEAR(cidadao.datanascimento) < anonascimento

```

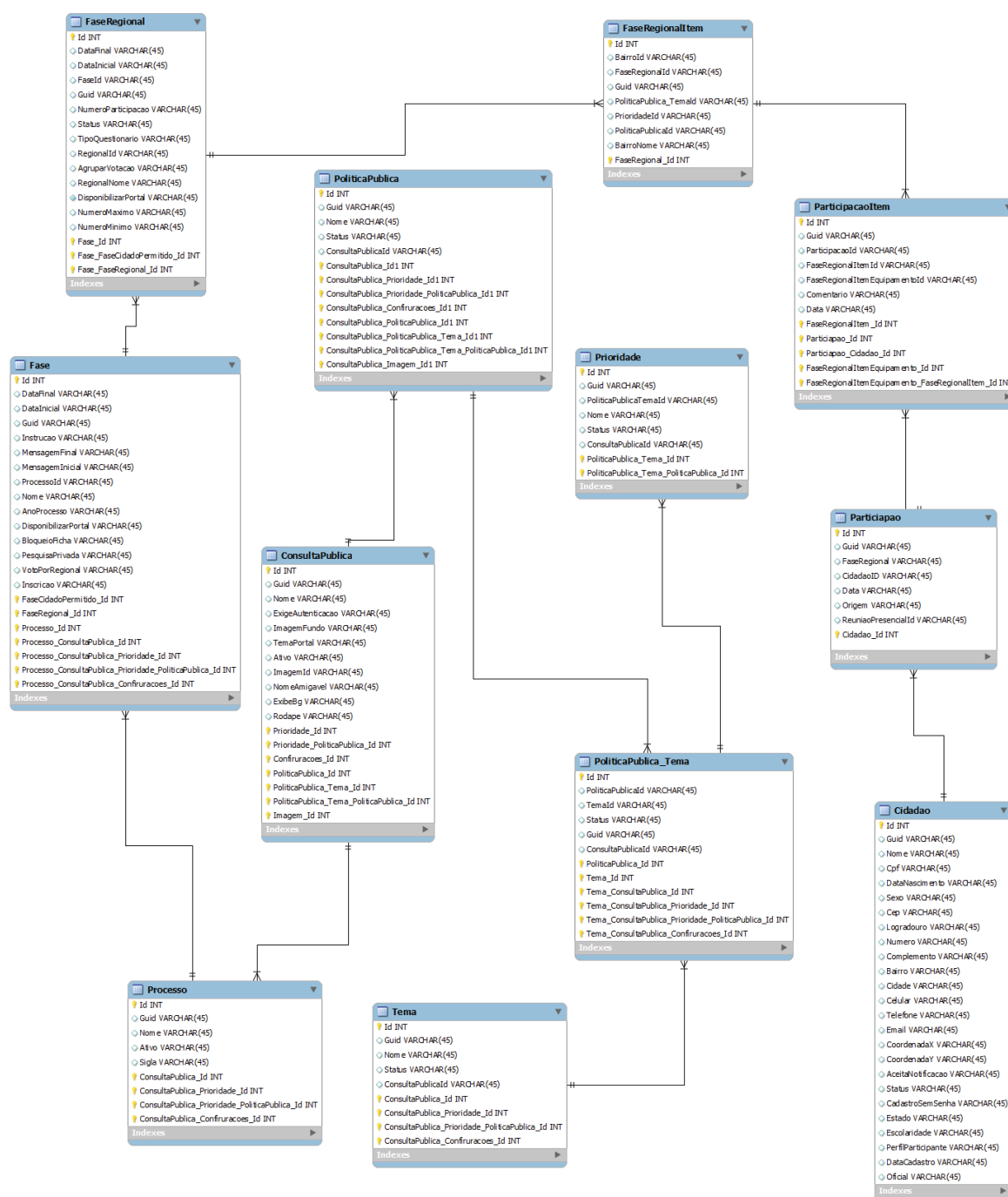
-----Levantamento de participantes por Regional

```

SELECT distinct
participacao.origem,
participacao.cidadaoid,
cidadao.Bairro
from
participacao
inner join faseregional on participacao.FaseRegionalId = faseregional.Id
inner join Fase on faseregional.FaseId = fase.Id
inner join Processo on fase.ProcessoId = processo.Id
inner join ConsultaPublica on processo.ConsultaPublicaId = consultapublica.Id
inner join Cidadao on participacao.CidadaoId = cidadao.Id
where consultapublica.Id = 1 and year(participacao.Data) = ANO and Origem = 1 and
cidadao.Bairro in ('bairro1', 'bairro2', 'bairro3', 'bairro4') and cidadao.cidade='CURITIBA'

```

APÊNDICE H - MODELO DE DADOS DO FALA CURITIBA (TABELAS USADAS NA PESQUISA)



Fonte: A autora (2022)