

Do balcão ao *touchscreen*: aplicativos móveis como ferramentas para o exercício da cidadania¹

Autor: Cíntia Caldas Barcelar de Lima²
Universidade de Brasília (UnB)

Resumo

Aplicativos móveis estão cada dia mais presentes na vida das pessoas, seja para o envio de mensagens instantâneas, acesso a redes sociais ou outras múltiplas funcionalidades. Nesse cenário, informações e serviços públicos que há alguns anos estavam disponíveis apenas atrás de um balcão, agora já podem ser obtidos por meio de aplicativos móveis de interesse público. O presente artigo apresenta um cenário sobre o uso desses aplicativos e propõe também uma reflexão teórica sobre essa nova forma interação e sua relação com a cidadania.

Palavras-chave

Aplicativos móveis; *smartphones*; governo móvel; cidadania; participação.

Introdução

Ao fim da primeira década dos anos 2000, quando o mundo ainda mal havia se habituado às possibilidades trazidas pela internet móvel, um recém-criado dispositivo apresentava uma nova forma de comunicação e interação capaz de trazer mudanças significativas para a história da comunicação. Eram os *smartphones*, ou em português, telefones inteligentes.

Estima-se que já estejam em uso hoje no mundo, cerca de 1,7 bilhões de telefones desse tipo³. A previsão é que em 2016 esse número já supere os 2 bilhões de aparelhos, o que equivaleria a quase metade do número total de telefones móveis ativos no mundo. Mesmo nos países em desenvolvimento, apesar do alto custo dos aparelhos e dos planos de acesso à internet móvel, o ritmo de crescimento no uso desses dispositivos é alto.

¹ Trabalho submetido ao GP de Cibercultura, XVI Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do XXXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Mestranda do Curso de Comunicação da Universidade de Brasília (UnB), email: cintiacaldas@gmail.com

³ EMARKETER. 2 Billion Consumers Worldwide to Get Smart(phones) by 2016.

O Brasil, por exemplo, já ocupa a sexta posição mundial, com 38,8 milhões de unidades, ficando atrás de China, Estados Unidos, Índia, Japão e Rússia. O México ocupa a décima primeira posição, com 28,7 milhões de aparelhos, a Colômbia a 22^a, com 14,4 milhões e a Argentina a 25^a, com 10,8 milhões.⁴ Calcula-se que em 2020 a América Latina já seja a segunda maior em uso de *smartphones*, atrás apenas da região Ásia-Pacífico.⁵

1. Aplicativos móveis

Mas afinal, o que torna um *smartphone* tão atrativo? Uma das explicações possíveis é que além de todo o seu potencial multimídia, esses aparelhos despertem o desejo do consumidor pelo alto grau de customização do dispositivo, que hoje vai muito além da troca de capas ou escolha de toques. O que faz um *smartphone* ser tão adaptável aos gostos e necessidades pessoais de seu proprietário são os aplicativos móveis (também conhecidos como apps), softwares desenvolvidos para a execução de tarefas específicas em um dispositivo.

Por meio desses aplicativos, o aparelho torna-se um grande pacote de ferramentas ligadas diretamente aos interesses do usuário, como por exemplo, acesso a redes sociais, conteúdos educacionais, entretenimento, jogos eletrônicos, edição de fotos, localização geográfica, acesso a bancos e outros serviços.

Segundo Blyth (2014) a diversidade de aplicativos disponibilizada pela Apple à época do lançamento do primeiro Iphone, em 2007, foi o grande diferencial para que o público, que ainda não estava totalmente convencido da necessidade de possuir um *smartphone*, se sentisse atraído pelo novo dispositivo, que poderia ser utilizado para uma enorme gama de funções.

O Iphone era elegante, amigável ao usuário e desejável. Ele também vinha com acesso a uma ampla, e rapidamente crescente, seleção de apps - software que pode realizar uma enorme gama de funções, e que era parte de uma seleção que poderia ser ampliada por desenvolvedores de todo o mundo. A enorme gama de apps disponíveis na loja de aplicativos da Apple efetivamente significava que cada usuário tinha um dispositivo customizado. Se ele ainda não era capaz de fazer o que o usuário queria, em breve ele seria.”⁶ (BLYTH, 2014, p. 182, tradução nossa)

⁴ EMARKETER. *2 Billion Consumers Worldwide to Get Smart(phones) by 2016*.

⁵ GSMA. *The Mobile Economy. Latin America 2014*.

⁶ *The Iphone was stylish, user-friendly and desirable. It also came with access to a large, and quickly growing, selection of apps – software that could perform an enormous range of functions, and that was part of a selection that could be added to by software developers from all over the world. The huge range of apps available on Apple’s bespoke app store effectively meant every user had a custom machine. If it was not able to do what users wanted to yet, it soon it be able to.* (BLYTH, 2014, p. 182)

Segundo Miller e Matviyenko, (2014), o termo “app” só começou a se tornar popular em 2009, quando na campanha do Iphone 3g foi utilizado o slogan “There`s an app for that” ou “Há um aplicativo para isso” em português.

Um app é uma aplicação abreviada de um software - figurativamente e literalmente, linguisticamente e tecnicamente: aplicativos são pequenos programas - pedaços de software projetados para aplicar o poder de um sistema de computação para um propósito particular.”⁷ (MILLER & MATVIYENKO, 2014, p. xviii, tradução nossa)

Para Kluitenberg (2014) os aplicativos funcionam como mídias do imaginário, que realizam desejos impossíveis. Isso porque prometem tornar seus usuários mais eficientes em uma variedade de tarefas diárias. Para cada tarefa há uma série de apps oferecendo soluções.

Além da utilidade óbvia dos dispositivos e seus aplicativos, sua humildade servil, há uma promessa especialmente importante que brilha através de cada uma dessas tarefas úteis: a sugestão de que os aplicativos (e os dispositivos em que são executados) ofertem ação para o indivíduo, que eles empoderam seus usuários para serem capazes de agir e produzir resultados de acordo com as suas necessidades particulares e intenções pessoais.”⁸ (Kluitenberg, 2014, p.103, tradução nossa)

A busca por pequenas soluções em uma sociedade hiperconectada (MILLER & MATVIYENKO, 2014, p.xi) fez com que os aplicativos invadissem todos os aspectos da vida moderna. Estima-se que usuários de *smartphones* já passem cerca de 89% de seu tempo dispendido em mídia em aplicativos móveis⁹.

Essa nova realidade traz mudanças não apenas para a forma como as pessoas se relacionam com seus dispositivos, muda também a forma como elas se relacionam com o mundo a sua volta. Hoje é comum que famílias se reúnam em grupos no “WhatsApp”, casais se conheçam pelo “Tinder”, amigos mantenham-se conectados pelo “Facebook”, compras sejam feitas por aplicativos de lojas, informações cheguem a todo o momento pelo “Twitter” ou por aplicativos de sites noticiosos.

A presença dos aplicativos é notada também pela sua popularidade. A todo mês, por exemplo, o “WhatsApp” (aplicativo de mensagens instantâneas) é utilizado por mais de 900 milhões de pessoas em todo o mundo. O “Instagram” (aplicativo para

⁷ *An app is an abbreviated software application – figuratively and literally, linguistically and technically: apps are small programs – pieces of software designed to apply the power of a computing system for a particular purpose.* (Matviyenko, 2014, p. xviii)

⁸ *Beyond this obvious usefulness of the devices and their apps, their servile humility, there is one specially important promise that shines through each of these useful tasks: the suggestion that apps (and the device they run on) offer agency to the individual, that they empower their users to be able to act and produce results in accordance with their private needs and personal intentions.* (Kluitenberg, 2014, p.103)

⁹ <http://www.nielsen.com/us/en/insights/reports/2014/an-era-of-growth-the-cross-platform-report.html>

compartilhamento de fotos), por mais de 400 milhões de usuários, o “Facebook” (aplicativo para acesso à rede social) por 1,4 bilhão de pessoas¹⁰ e o “Waze” (aplicativo de navegação e localização geográfica) por mais de 50 milhões de motoristas¹¹.

2. Governo móvel e aplicativos de interesse público

Nesse cenário, os aplicativos móveis surgem também como novas possibilidades de interação entre o governo e o cidadão, tendo o potencial de tornar-se verdadeiras ferramentas de cidadania inseridas dentro de uma nova modalidade de governo eletrônico, o governo móvel, também conhecido como *m-government*, ou m-gov e caracterizado pelo uso de redes ou dispositivos móveis para a realização de ações de governo eletrônico.

Enquanto o governo eletrônico abrange o uso de todas as tecnologias de informação e comunicação, o governo móvel restringe-se às plataformas móveis como telefones celulares, PDAs, redes sem fio, wi-fi, bluetooth entre outros.

Kushchu (2007) define o governo móvel como uma estratégia envolvendo a utilização de todos os tipos de tecnologias móveis e sem fio, serviços, aplicações e dispositivos para melhorar os benefícios para as partes envolvidas no governo eletrônico, incluindo cidadãos, empresas e todas as unidades de governo.

Para Roggenkamp (2007), o governo móvel leva o governo eletrônico a um nível mais alto de desenvolvimento. “Não apenas estes serviços móveis prometem mais eficiência, processamento mais rápido e menos errôneo de dados, mas também uma melhoria do serviço como um todo através do contato direto com o cidadão.”¹² (ROGGENKAMP, 2007, p.61, tradução nossa)

Estudo realizado pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) em conjunto com a União Internacional de Telecomunicações (UIT)¹³ aponta a comunicação móvel como uma tecnologia capaz de oferecer aos governos oportunidades significativas de promover a economicidade, aprimorar a comunicação com a sociedade, aumentar a troca de informações, expandir a entrega de serviços públicos e ainda combater a desigualdade digital.

¹⁰ <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=10102457977071041&set=a.529237706231.2034669.4&type=3&theater>

¹¹ <http://tecnologia.ig.com.br/2014-10-29/com-50-milhoes-de-usuarios-waze-aposta-no-social-para-ser-melhor-app-de-rotas.html>

¹² *Not only are such mobile services promising more efficiency, faster and less erroneous processing of data, but also an improvement of service as a whole through direct contact with citizens. (ROGGENKAMP, 2007, p.61)*

¹³ OECD/ITU. M-Government: Mobile Technologies for responsive governments and connected societies. OECD Publishing, 2011.

Com as tecnologias móveis, informação e ações podem ser coordenadas em qualquer local e entre agências, melhorando a colaboração e a coordenação entre autoridades públicas de diferentes níveis de governo. (...) Além disso, a penetração dos telefones móveis aumenta o acesso a grupos que eram dificilmente difíceis de serem alcançados, por exemplo, cidadãos em áreas rurais, e expande a *accountability* e a transparência governamental para um alto número de cidadãos.¹⁴ (OECD/ITU, 2011, p.13, tradução nossa)

As ações de governo móvel tiveram início na década de 90. No Japão, Ibrahim Kushchu foi o responsável por conduzir pesquisa que identificasse soluções para uma melhor interação entre o governo japonês e a população. Uma das necessidades era o envio de alertas em massa para a população. Daí identificou-se a possibilidade de fazer esse alerta via SMS¹⁵, por exemplo.

Desde então, as ações de governo móvel têm evoluído ao mesmo passo que a tecnologia móvel. A criação dos *smartphones* e sua diversidade de opções multimídia abriu caminho para o desenvolvimento de aplicativos móveis de interesse público.

O uso de aplicativos desse tipo já é uma realidade em diversos países. Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU), em 2012, 29% dos 193 países integrantes da organização disponibilizavam aplicativos móveis como ferramentas de governo eletrônico. Em 2014 esse número aumentou para 49%¹⁶.

Em geral, essas aplicações buscam facilitar o acesso a serviços públicos, disponibilizar informações, orientações de interesse público e aumentar o engajamento e a participação social. Também podem ser oferecidas ferramentas para que o cidadão busque seus direitos, faça denúncias e participe da formulação de políticas públicas.

É comum que esses aplicativos fiquem concentrados em endereços eletrônicos específicos mantidos pelos governos para facilitar a localização pelos usuários, que poderão adquirir o software sem custos.

Nos Estados Unidos, o site oficial do governo americano¹⁷ reúne mais de uma centena de aplicativos destinados aos cidadãos, que podem, entre outras formas, utilizá-los para consultar leis, documentos públicos e o orçamento do governo, procurar empregos, buscar informações e serviços de saúde e educação.

¹⁴ *With mobile technologies, information and actions can be co-ordinated in any location and among agencies, improving collaboration and co-ordination between public authorities across levels of government. (...) Furthermore, mobile phone penetration extends outreach and access to groups which are often difficult to reach, e.g. citizens in rural areas, and expands government's accountability and transparency to a higher number of citizens.* (OECD/ITU, 2011, p.13)

¹⁵ Sigla do inglês “*Short Messaging Service*” – serviço que permite o envio de mensagens de texto por meio da rede telefônica móvel.

¹⁶ United Nations e-government survey 2014

¹⁷ <http://www.usa.gov/mobileapps>

O site faz parte de Estratégia de Governo Digital americana, formalizada em 2012. Dentro dessa estratégia, a Casa Branca emitiu uma determinação¹⁸ para que todas as agências federais americanas disponibilizassem cada uma, no mínimo dois serviços móveis aos cidadãos. Como resultado, foram criados, por exemplo, aplicativos como o “IRS2Go” do Departamento de Tesouro, que auxilia os contribuintes a acompanharem o status do pagamento de seus impostos; o “Psychological First Aid”, que auxilia pessoas que necessitam de apoio psicológico após situações de desastres e emergências; e o “USAJobs”, que auxilia o cidadão a buscar empregos na administração federal.

Na União Europeia, sites oficiais de países como França¹⁹ e Alemanha²⁰ disponibilizam centenas de aplicativos móveis aos cidadãos europeus para facilitar a prestação de serviços públicos e disponibilizar informações nas mais diversas áreas. Alguns exemplos são o aplicativo francês “AllBikesNow”, que por meio de ferramenta de georreferenciamento, ajuda o usuário a localizar bicicletas disponíveis para uso livre; e o alemão “Infoline Sozialhilfe”, que disponibiliza informações sobre serviços e benefícios oferecidos pelo Ministério do Trabalho, Assuntos Sociais, Família e da Integração alemão.

Na América Latina, o portal do governo chileno²¹ oferece uma série de aplicativos voltados à prestação de serviços jurídicos, de saúde, transportes e segurança pública, além do acesso a informações de utilidade pública. Um exemplo é o “Justicia Responde”, que oferece informações e busca de serviços judiciais em todo o país.

No Brasil, o Guia de Aplicativos do Governo Federal²² disponibiliza dezenas de aplicativos do Executivo, do Legislativo e do Judiciário voltados ao acesso a informações e à prestação de serviços. Lá estão, por exemplo, o aplicativo “Câmbio Legal”, do Banco Central, que permite ao usuário identificar o local mais próximo para comprar e vender moeda estrangeira, o aplicativo “Brasil Banda Larga”, que permite ao usuário testar a qualidade de sua banda larga móvel e o “Vacinação em Dia”, do Ministério da Saúde, que gerencia cadernetas de vacinação cadastradas pelo usuário.

Em termos conceituais, aplicativos móveis de interesse público podem ser definidos como softwares desenvolvidos para executar tarefas específicas relacionadas à prestação de informações e serviços públicos.

¹⁸ “Digital government – Building a 21st century platform to better serve the American people”, disponível em <https://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digital-government-strategy.pdf>

¹⁹ www.proximamobile.fr

²⁰ <https://www.govdata.de/>

²¹ <http://apps.gob.cl/>

²² <http://www.aplicativos.gov.br>

Os serviços prestados por meio de ferramentas de governo móvel, como os aplicativos de interesse público podem ser classificados como informacionais ou educacionais, interativos, transacionais, de governança ou engajamento cívico (OCDE, 2011, p.29).

Os serviços informacionais ou educacionais são aqueles que envolvem a distribuição de informações a cidadãos, como por exemplo, orientações de interesse público, informações institucionais, situações de emergência, horários de funcionamento de órgãos públicos, conteúdos de leis e normativos, campanhas de saúde pública e conteúdos educacionais. Em geral, são informações estáticas, de interesse geral, e ocorre pouca interação entre governo e cidadão.

Exemplos de serviços informacionais são o aplicativo “IBGE” do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, que disponibiliza notícias e informações sobre indicadores e o aplicativo “Brasil Experience Mobile”, que oferece informações sobre experiências que podem ser desfrutadas em destinos turísticos brasileiros. Outro exemplo é o jogo educativo “Na hora do aperto”, aplicativo que busca ensinar ao usuário o que fazer em casos de emergência, como incêndios, acidentes de trânsito e violência urbana.

Em um nível um pouco mais avançado em relação aos serviços informacionais ou educacionais, os serviços interativos oferecem algum nível de personalização da informação e de diálogo entre governo e cidadãos, que podem, por exemplo, enviar demandas, obter formulários e requisitar serviços específicos. “A comunicação se torna de um para um, ao invés de um para muitos”²³. (OCDE, 2011, p. 31, tradução nossa)

O aplicativo “Correios Mobile”, por exemplo, oferece acesso a informações sobre localização de agências, rastreamento de objetos específicos e consulta a CEP. Já o “Horus Cidadão” permite aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) acompanhar o histórico de medicamentos recebidos nos estabelecimentos de saúde e as datas agendadas para recebimento.

Os serviços transacionais atingem um estágio de interação diferenciado, no qual o cidadão pode completar suas transações com o governo de forma totalmente eletrônica, no horário e local em que for conveniente. Alguns exemplos desses serviços são o pagamento de taxas e impostos e a compra de bilhetes para transporte público.

Aplicativos brasileiros que trazem essa possibilidade, por exemplo, são o do Banco Brasil e o da Caixa Econômica Federal voltados para operações bancárias e o

²³ “The communication becomes one-to-one, rather than one-to-many.” (OCDE, 2011, p. 31)

“Viajantes no Exterior” que reúne informações para viajantes internacionais e permite o preenchimento e o envio de declaração de bens.

Por fim, os serviços relacionados a governança e engajamento cívico buscam promover a participação da população na formulação de políticas públicas e o fortalecimento do processo democrático. No Guia de Aplicativos do Governo Federal brasileiro há dois aplicativos que se enquadram nessa categoria. O primeiro é o “Sinesp Cidadão” que além de permitir o registro e a consulta de informações sobre roubos de carros, abre espaço também para o envio de opinião sobre políticas de segurança pública.

O mesmo ocorre em relação ao “Anatel Serviço Móvel”, que disponibiliza informações sobre a qualidade de redes de telefonia móvel, localização de antenas e tecnologias e estimula o cidadão a enviar relatos de experiências que possam auxiliar no acompanhamento da prestação dos serviços.

Os aplicativos móveis de interesse público podem também ser divididos em ao menos dois subgrupos: os aplicativos governamentais e os aplicativos cívicos.

Os governamentais são aqueles desenvolvidos pelo próprio governo, por meio de equipes de tecnologia da informação dos órgãos públicos ou por contratos com empresas para esse fim. Esses aplicativos são desenvolvidos em uma perspectiva do governo para o cidadão, o que não impede que sejam desenvolvidos também para uso interno do governo.

Já os aplicativos cívicos são desenvolvidos em uma perspectiva que tem início na própria sociedade. São aplicações feitas por cidadãos ou desenvolvedores independentes com base em informações ou serviços governamentais para serem utilizados por outros cidadãos, ou pelo próprio governo de forma gratuita.

No Brasil, os aplicativos de interesse público estão em sua maior parte concentrados no Guia de Aplicativos do Governo Federal, que além dos aplicativos governamentais, reúne também aplicativos cívicos desenvolvidos por meio do concurso InovApps, realizado pelo Ministério das Comunicações. No concurso, que teve sua segunda edição em 2015, são selecionados projetos de aplicativos de interesse público, que recebem incentivo financeiro do governo para sua produção.

Outra modalidade de aplicativo de interesse público, que pode ser desenvolvido tanto como um aplicativo governamental quanto como um aplicativo cívico, são os jogos sérios. O edital de 2014 do concurso InovApps define esses jogos como aqueles que “desenvolvidos a partir dos processos usuais de game design, têm como objetivo principal a

transmissão de conteúdos de cunho educacional e informativo visando a aplicação em contextos externos ao jogo”.

A chamada “gamificação” de conteúdos é uma das estratégias utilizadas para que os aplicativos governamentais possam atrair o interesse dos usuários e aumentar o engajamento dos cidadãos.

Outras estratégias também começam a ser apontadas como boas práticas para o desenvolvimento de aplicativos de interesse público. Para Heaton (2013) quatro pontos são fundamentais para se conquistar o engajamento do cidadão. O primeiro consiste na simplicidade do aplicativo, que deve ter um foco claro e uma interface amigável com o usuário.

Usuários não querem ter de procurar informações. Em vez de criar um app para muitas necessidades - que podem exigir que os usuários completem várias etapas de encontrar informações - desenvolva o aplicativo para preencher uma finalidade específica. ²⁴ (HEATON, 2013, tradução nossa)

O segundo ponto está diretamente relacionado à busca pelo engajamento. Para Heaton (2013), o aplicativo deve incluir mecanismos de feedback e elementos de gamificação que sejam apropriados para tornar a experiência interativa. “Incluir a capacidade de os usuários comentarem ou votarem em características do app, como pedidos de serviços, pode ajudar a envolvê-los no processo e aumentar as chances de que eles usem o aplicativo novamente”.²⁵ (HEATON, 2013, tradução nossa)

Outro ponto seria a necessidade de que o aplicativo se disponha a resolver um problema para o usuário. “Não faça um app apenas por fazer uma app. Alguns dos aplicativos administrados pelo governo melhor sucedidos têm claramente o foco em uma necessidade cidadão, como a disponibilidade de espaço para estacionamento em tempo real.”²⁶ (HEATON, 2013, tradução nossa)

Por último Heaton aponta que os apps devem ser atualizados constantemente. Já Newcomb (2015) alerta que necessidade de reflexão sobre os aplicativos governamentais não deve recair apenas sobre a conquista do engajamento, mas também sobre a efetividade dessas aplicações.

Certamente, ainda há muito a aprender sobre esses aplicativos e sobre redes sociais em geral. Mas o que pode parecer uma ótima maneira de se

²⁴ *Users don't want to have to search for information. Instead of creating one app for many needs — that may require users to complete multiple steps to find information — develop the app to fill a specific purpose.* (HEATON, 2013)

²⁵ *Including the ability for users to comment or vote on app features like service requests can help engage them in the process and increase the chances that they will use the app again.* (HEATON, 2013)

²⁶ *Don't make an app just to make an app. Some of the most successful government-run apps have clearly focused on a citizen need, such as real-time parking space availability.* (HEATON, 2013)

comunicar e engajar, pode não ser tão eficaz como as cidades gostariam. Essa é uma lição importante para as autoridades locais que podem ser tentadas a olhar para a tecnologia como uma solução para o engajamento dos cidadãos. Aplicativos e plataformas são ferramentas úteis que podem expandir as oportunidades para a diálogos presenciais, mas não vão substituí-los.²⁷ (Newcomb, 2015, tradução nossa)

Larsen (2014) também faz considerações sobre o uso desses aplicativos que remetem ainda à fase anterior a sua produção. Segundo a autora, nos últimos anos o setor público tem desenvolvido tantos aplicativos que os cidadãos muitas vezes não sabem o que fazer com eles. Por isso, antes que o aplicativo seja produzido é necessário avaliar se ele realmente é necessário e se a solução que está sendo procurada não pode ser oferecida por outros canais.

3. Aplicativos móveis e cidadania

Entende-se que, apesar de ainda estar no estágio inicial na maior parte dos países, as ações de governo móvel mostram potencial para promover a participação e o engajamento dos cidadãos, tornando-se uma ferramenta importante para o exercício da cidadania.

Garcia e Lukes definem a cidadania como a conjunção de três elementos:

1) a garantia de certos direitos, assim como a obrigação de cumprir certos deveres para com uma sociedade específica; (2) pertencer a uma comunidade política determinada (normalmente um Estado); e (3) a oportunidade de contribuir na vida pública desta comunidade através da participação. (GARCIA Y LUKES, apud GORCZEWSKI, C.; MARTIN, N., 2011, p. 29)

Gorczevski e Martin (2011) defendem a participação política como instrumento para a consolidação de um novo modelo de cidadania, calcado na democracia e exercida por indivíduos ativos. “Na verdade é ela, a participação política, que transforma o indivíduo em cidadão, que lhe dá a possibilidade de determinar sua própria sorte, de participar do poder, de fazer as leis e de obedecer unicamente a estas.” (GORCZEWSKI, C.; MARTIN, N., 2011, p. 126)

Assim, a cidadania não pode ser considerada como o mero exercício de direitos e deveres, mas sim como o uso desses direitos e deveres para a participação na vida pública.

²⁷ *Of course, there is still a lot to learn about these apps and about social networks in general. But what may seem like a great way to communicate and engage may not be as effective as cities would like. That's an important lesson for local officials who may be tempted to look toward technology as a solution to citizen engagement. Apps and platforms are useful tools that can expand opportunities for face-to-face dialogues, but they won't replace them.* (NEWCOMB, 2015)

Dessa forma, a cidadania ocorre quando o indivíduo tem a oportunidade não apenas de expor suas demandas e opiniões, mas de ter suas ideias e anseios considerados na construção de soluções e melhorias das políticas públicas.

No Brasil, a cidadania é postulada como a prioridade do governo eletrônico.²⁸ As diretrizes elaboradas pelo governo estabelecem ainda a participação como elemento essencial nesse processo.

A política de governo eletrônico do governo brasileiro abandona a visão que vinha sendo adotada, que apresentava o cidadão-usuário antes de mais nada como “cliente” dos serviços públicos, em uma perspectiva de provisão de inspiração neoliberal. O deslocamento não é somente semântico. Significa que o governo eletrônico tem como referência os direitos coletivos e uma visão de cidadania que não se restringe à somatória dos direitos dos indivíduos. Assim, forçosamente incorpora a promoção da participação e do controle social e a indissociabilidade entre a prestação de serviços e sua afirmação como direito dos indivíduos e da sociedade.²⁹

O texto ainda adiciona que essa visão “evidentemente, não abandona a preocupação em atender as necessidades e demandas dos cidadãos individualmente, mas a vincula aos princípios da universalidade, da igualdade perante a lei e da equidade na oferta de serviços e informações”.

A internet móvel tem o potencial de acentuar as possibilidades de participação, à medida que adiciona a ubiquidade e a conectividade constante às possibilidades de interação com o Estado. Assim, os aplicativos de interesse público podem ser utilizados para promover o acesso a informações e serviços públicos eletrônicos e aumentar a interação entre governos e cidadãos, que ganham um novo canal para enviar opiniões, demandas e denúncias.

4. Considerações finais

As possibilidades trazidas pelo uso dos *smartphones* e dos aplicativos móveis de interesse público para o exercício da cidadania somam-se ao despertar de uma nova cultura de relacionamento em que as pessoas buscam nos meios digitais, soluções mais rápidas e econômicas para questões do cotidiano, incluindo o acesso a informações e serviços públicos.

²⁸ Disponíveis em <http://www.governoeletronico.gov.br/e-gov.br/principios>

²⁹ Diretrizes para o governo eletrônico brasileiro, disponíveis em www.governoeletronico.gov.br/e-gov.br/principios

Essa conjunção de fatores cria um cenário propício, mas não suficiente para que um modelo de governo móvel se torne efetivo por meio dessas aplicações no Brasil. Para isso, muitas barreiras precisam ser superada. Desafios que vão desde a garantia de acesso da população às redes e aos dispositivos móveis até a legitimação dos aplicativos como forma válida de participação.

Além disso, é necessário considerar a qualidade dos aplicativos oferecidos, o que passa também pela necessidade de que sejam estabelecidas políticas e diretrizes para o governo móvel que orientem as ações ao interesse público e garantam a efetividade e a usabilidade dos aplicativos para a prestação de informações e serviços públicos eletrônicos e para a interação com o cidadão.

Vale ressaltar que a ênfase dessa estratégia de aproximação e promoção da cidadania não pode estar apenas na mobilidade, mas sim no interesse social.

O foco deve ser de fato sobre as necessidades do setor público e para os usuários finais, sejam estes cidadãos ou empresas, para garantir que a tecnologia seja explorada para reorganizar a forma como os servidores públicos trabalham e para atender às necessidades dos cidadãos através de uma melhor prestação de serviços.³⁰ (OECD/ITU, 2011, p.12, tradução nossa)

³⁰ *Focus should be indeed on the needs of the public sector and for the end-users, be these citizens or businesses, to ensure that Technology is exploited to reorganize the way civil servants work and to meet the needs of citizens through improved service delivery.* (OECD/ITU, 2011, p.12)

REFERÊNCIAS

- BLYTH, Tilly. *Information Age: six networks that changed the world*. 1ª Ed. Londres: Scala Arts & Heritage Publishers, 2014.
- HEATON, Brian. *Building Addictive Mobile Apps for Citizens and Employees*. 2013. Disponível em <http://www.govtech.com/applications/Building-Addictive-Mobile-Apps-for-Citizens-and-Employees.html>
- KLUITENBERG, Eric. *The App as an extension of man's desires*. In: MILLER, Paul & MATVIYENKO, Svitlana. *The Imaginary App*. 1ª Ed. Massachusetts: MIT Press Books, 2014.
- KUSHCHU, I. *Mobile Government: an emergent direction in e-government*. 1ª ed. Hershey, PA: IGI Global, 2007.
- LARSEN, Amy. *Launching a Mobile App in Government Part 1*. 2014. Disponível em <https://www.govdelivery.com/blog/mobile/launching-a-mobile-app-in-government-part-1/>
- MILLER, Paul & MATVIYENKO, Svitlana. *The Imaginary App*. 1ª Ed. Massachusetts: MIT Press Books, 2014.
- NEWCOMB, Tod. *Government Apps Are Popular, But Are They Useful?* 2015. Disponível em <http://www.governing.com/columns/tech-talk/gov-government-apps-usage.html>
- OECD/ITU. *M-Government: Mobile Technologies for responsive governments and connected societies*. OECD Publishing, 2011.
- ONU. *United Nations E-government Survey 2014 – E-government for the future we want*.
- ROGGENKAMP, Klas. *“Its the Mobility, Stupid”*: Designing Mobile Government. In KUSHCHU, I. *Mobile Government: an emergent direction in e-government*. 1ª ed. Hershey, PA: IGI Global, 2007.
- WOYKE, Elizabeth. *The smartphone: anatomy of an industry*. 1ª ed. Nova Iorque: The New Press, 2014.