

Ciberdemocracia e o aplicativo Colab em Santos (SP): uma análise sobre participação, redes e processos de empoderamento¹

Michel Carvalho da SILVA²
Universidade de São Paulo, São Paulo, SP

Resumo

O presente artigo discute como a ciberdemocracia reconfigura a participação política ao possibilitar a intervenção dos cidadãos na formulação de políticas públicas que afetam seu entorno e no controle social de ações de governo. O trabalho analisa o potencial de engajamento online do Colab, adotado pela cidade de Santos (SP). O aplicativo permite que qualquer pessoa possa publicar um problema ligado ao município e compartilhe na plataforma digital em busca de solução por parte da administração municipal. Ao avaliar os dados relativos à participação, verificamos que o Colab, assim como outras plataformas de engajamento online, ainda depende de processos de empoderamento, que despertem a criticidade dos sujeitos de modo a qualificar a sua ação cidadã engajada.

Palavras-chave: ciberdemocracia; redes sociais; empoderamento; cidadania; Colab.

Introdução

A mudança do ambiente comunicacional, impulsionada pelo crescente uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs), influencia as relações de ser e estar no mundo. Vivemos uma reconfiguração da vida social, cultural e política, com reflexos nos comportamentos, nos hábitos de consumo e no exercício da cidadania. Com a internet, um novo elo entre o Estado e a população pode ser estabelecido, de modo que o cidadão participe ativamente do processo político que afeta seu entorno.

Nesse artigo refletiremos sobre o potencial das TICs para a construção de uma democracia mais deliberativa, com maior participação dos diferentes atores sociais nas tomadas de decisão e na formulação, execução e avaliação de políticas públicas. Discutiremos como a ciberdemocracia (LEVY; LEMOS, 2011) pode restaurar o ideal democrático, em que todos aqueles afetados por uma ação política, norma ou regra, devem participar dos debates que as elaboram.

¹ Trabalho apresentado no DT 6 – Interfaces Comunicacionais no GP Comunicação e Educação do XV Encontro dos Grupos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Mestre em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo (USP). Especialista em Comunicação Pública e Bacharel em Comunicação Social com Habilitação em Jornalismo. Atualmente, é jornalista na Câmara Municipal de Cubatão (SP). Email: michelcarvalho@usp.br.

Em primeiro lugar, para efeito de definição, entendemos que termos como “democracia digital”, “democracia eletrônica”, “e-democracia”, “democracia virtual” e “ciberdemocracia” dizem respeito a um mesmo fenômeno, que pode ser definido como qualquer forma de emprego de dispositivos (computadores, celulares, smartphones, palmtops, ipads), aplicativos (programas) e ferramentas (fóruns, sites, redes sociais, mídias sociais) de tecnologias digitais de comunicação para suplementar, reforçar ou corrigir aspectos das práticas políticas e sociais do Estado e dos cidadãos, em benefício do teor democrático da comunidade política (GOMES, 2011).

Estudo da OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico), de 2003, apresenta três estágios de engajamento público dentro do contexto da democracia digital: informação (o governo produz e entrega informações); consulta (o poder público faz perguntas sobre questões específicas) e participação ativa (processo em que o cidadão é convidado a construir o governo junto com o governante).

Equilibrando-se entre esses três modelos, o engajamento online evolui, talvez não no ritmo esperado, mas já apresenta diversas experiências ao redor do mundo e no Brasil que reforçam o potencial colaborativo e dialógico dessas plataformas digitais para ações cidadãs que busquem democratizar as políticas públicas, bem como ampliar os mecanismos de controle social de governos e instituições (accountability).

O aplicativo Colab, criado em 2013 e em funcionamento em Santos (SP)³ desde 2014, serve como ponte entre os cidadãos e a prefeitura. Trata-se de uma espécie de rede social da cidadania que possibilita que as pessoas informem os problemas na cidade, sugeriram projetos e ainda avaliem serviços públicos (saúde, mobilidade urbana, educação e meio ambiente). Os pedidos, propostas e sugestões são enviados aos gestores responsáveis, que têm no Colab uma plataforma de diálogo com a população, de modo que tudo o que esteja ocorrendo de certo ou de errado no município seja de conhecimento dos agentes de governo.

Começaremos nosso percurso teórico discutindo essa nova forma de organização social: a sociedade em rede. A partir disso, procuraremos entender os impactos dessa reconfiguração para o processo político, relacionando-os aos conceitos de poder e engajamento civil. Acreditamos que a discussão sobre a democracia digital exige também reflexões sobre os processos de empoderamento cidadão. Para isso, resgatamos alguns

³ Segundo o Censo 2013 (Instituto Brasileiro de Geografia Estatística/IBGE), Santos tem uma população de 433.153 habitantes. Localizada no litoral paulista, a cidade está a 72 quilômetros da capital.

pressupostos de Paulos Freire sobre conscientização política e que nos ajudam a avançar na discussão sobre participação online.

Já com relação ao Colab, objeto deste estudo, adotaremos como referência para avaliar o grau de permeabilidade do aplicativo, uma série de critérios elaborados por Pentead, Araújo e Pimentel (2014), que estudaram a Rede Nossa São Paulo⁴ como espaço de ampliação da participação política por meio do uso da internet. Apresentaremos também números, fornecidos pela prefeitura de Santos (SP), relacionados ao uso do Colab e uma breve análise sobre o mesmo como canal de comunicação pública.

A sociedade organizada em redes: informação, poder e ciberativismo

Capra (2007) nos fala que a rede é um padrão comum a todo tipo de vida, sendo que onde quer que nos deparemos com vida, observaremos a existência de redes. “É importante que compreendamos que essas redes vivas não são estruturas materiais como uma rede de pesca ou teia de aranha. Elas são redes funcionais, redes de relações entre vários processos” (CAPRA, 2007, p.7). O autor entende que em todos os casos a rede é um padrão não material de relações.

As redes na sociedade humana estão intrinsecamente relacionadas à comunicação, sendo que cada comunicação produz pensamentos e sentidos que dão origem a novas interações. E, assim, as conexões se retroalimentam, produzindo um sistema compartilhado de crenças, explicações e valores – um contexto de significado comum – conhecido como cultura, que é continuamente sustentado por novas comunicações. “Através da cultura, os indivíduos adquirem identidade como membros da rede social, e, desta forma, a rede gera suas próprias fronteiras”. (CAPRA, 2007, p. 3)

Transpondo essa ideia de organização social em rede para a era eletrônica, Castells (1999) entende que uma sociedade em rede é aquela cuja estrutura social está composta de redes ativadas por tecnologias digitais de comunicação e informação baseadas na microeletrônica.

⁴ A Rede Nossa São Paulo agrega quase setecentas entidades participantes, entre ONGs, associações empresariais, movimentos sociais, bancos, sindicatos, universidades e outras instituições. Ela desenvolve programas e projetos de políticas públicas em parcerias com o Estado ou entre seus membros. Trata-se de uma rede cívica que reúne diferentes atores da sociedade e que utiliza internet na promoção de uma maior participação cidadã.

Essa sociedade em rede é fruto de uma nova economia, surgida nas duas últimas décadas, tendo como principais características: a expansão e potencialização da mente e do corpo humano, a hibridação técnica/humano, a extensão da interação reticular interna para todos os âmbitos da atividade humana e também o rompimento das barreiras do tempo e do espaço.

Cada rede define seus próprios relacionamentos de poder em função dos seus objetivos programados. A capacidade de exercer controle depende basicamente de dois mecanismos: o poder de constituir redes, programar e reprogramar; e o poder de se conectar e assegurar a cooperação em diferentes redes, compartilhando objetivos comuns e combinação de recursos (CASTELLS, 2009).

[...] o terreno em que operam as relações de poder foi alterado em suas formas principais: foi construído primordialmente ao redor da articulação entre o global e o local e está organizado principalmente em redes, não em unidades individuais. Posto que as redes são múltiplas, as relações de poder são específicas de cada rede. Mas há uma forma fundamental de exercer o poder que é comum a todas as redes: a exclusão da rede (CASTELLS, 2009, p. 81-82).

Para Castells, vivemos uma era da informação demarcada por uma revolução tecnológica centrada nas TICs em concomitância com a emergência de uma estrutura social em rede em todos os âmbitos da atividade humana. Trata-se de um processo de transformação multidimensional que é ao mesmo tempo inclusivo e excludente em função dos valores e interesses dominantes em cada sociedade.

Dessa arquitetura distribuída e multidirecional das redes, emerge uma esfera pública conectada (Benkler, 2006). Pela redução de custos para se tornar um falante nesse novo cenário, as mídias digitais ampliam potencialmente as possibilidades de os cidadãos comuns se articularem fora dos esquemas tradicionais de organização.

Benkler considera, contudo, que a formação dessa nova esfera pública depende do capital social mobilizado entre nós e conexões das redes. A internet cria as condições para a participação no debate público, mas não torna todos os cidadãos automaticamente em pessoas engajadas nas lutas de interesse coletivo.

Ações ocorridas ao redor do mundo e também no Brasil recentemente mostraram que o engajamento online pode produzir elevado capital social. Pensando nesse recurso como um conjunto de vínculos horizontais entre as pessoas, ou seja, como resultado de redes sociais de engajamento cívico e de normas associativas que possuem um efeito concreto no desempenho produtivo da comunidade (PUTNAM apud MATOS, 2009).

O capital social se desenvolve a partir do momento em que esses atores se encontram e com eles estabelecem uma interação em nome de uma ação coletiva. Com redes sociais mais consolidadas, aumenta-se o potencial de capital social entre os membros de um grupo, o que pode contribuir para maior participação política na internet.

Essas “ágoras virtuais”, desenvolvidas a partir da apropriação das TICs, despertaram uma nova espécie de ativismo, em que coletivos organizam movimentos, disseminam opinião e informação, agregam pessoas, articulando ações físicas ou virtuais a fim de manifestar insatisfações em relação aos problemas cotidianos.

[...] como toda estratégia que persegue a mudança da agenda pública, a inclusão de um novo tema na ordem do dia da grande discussão social, mediante a difusão de uma determinada mensagem e sua propagação através do — ‘boca a boca’ multiplicado pelos meios de comunicação e publicação eletrônica pessoal (UGARTE, 2008, p. 55).

Para Ugarte, um ciberativista é alguém que utiliza a internet para difundir um discurso e colocar ferramentas à disposição pública que devolvam às pessoas o poder e a visibilidade que hoje são monopolizadas pelas instituições. Ele ainda afirma que o ciberativista é uma enzima do processo pelo qual a sociedade deixa de se organizar em redes hierárquicas descentralizadas e passa a se constituir em redes distribuídas basicamente igualitárias.

O engajamento cívico, forjado nas redes e que, às vezes, ganha as ruas, torna-se relevante não como um substituto para a democracia representativa, mas como um estímulo à participação daqueles que não costumam ser ouvidos nos debates públicos com os agentes de governo. Envolver a sociedade nos processos deliberativos não é um meio de diminuir a importância da representação política, mas de aproximá-la da sociedade civil.

A cultura cidadã e os processos de empoderamento

Geralmente, as plataformas de engajamento online são de natureza experimental e acabam frustradas por conta da inabilidade dos governos em integrá-las ao processo político e também pela falta de envolvimento da população. As mudanças na qualidade da cidadania dependem principalmente da capacidade de arremessar da sociedade civil, o que exige uma tomada de consciência a partir de contínuos processos de empoderamento

(empowerment), conceito que tem raízes na Reforma Protestante, e assume diferentes significados em diversos contextos socioculturais e políticos.

Os debates em torno do empoderamento apontam essencialmente para as dimensões educativa e política. Em nosso artigo, relacionaremos empowerment, como proposto por Paulo Freire, ao processo de emancipação dos sujeitos. Em consonância com o educador brasileiro, Baquero (2012) considera que o empoderamento emerge de um processo de ação social no qual os indivíduos tomam posse da própria vida pela interação com outros indivíduos, gerando pensamento crítico sobre a realidade, favorecendo a capacidade pessoal e social e questionando as relações sociais de poder.

No contexto do engajamento cívico, o empoderamento pode ser entendido como a possibilidade de tomar decisões importantes no espaço público, sendo capaz de compreender as escolhas feitas e as suas implicações em termos políticos. Para isso, é evidente que o cidadão tenha que se apropriar de recursos emancipatórios que o possibilitam a interferir em seu entorno, tornando-se protagonista de sua história.

Além disso, empoderamento significa também participar efetivamente das discussões a respeito de políticas públicas, compreendendo os mecanismos deliberativos que constituem o aparato governamental, superando a ideia de que o cidadão só participa do processo político de dois em dois, quando convocado a eleger seus representantes no sufrágio.

Por esse modelo, as decisões que afetam a coletividade são o resultado de uma deliberação livre e razoável entre cidadãos considerados politicamente iguais e devidamente informados. Uma deliberação democrática só pode ocorrer se os sujeitos são capazes de argumentar, de entender os argumentos de outros participantes, de aceitá-los ou de responder a eles livremente.

Na concepção freireana, a conscientização é a base da transformação do homem e do mundo, da libertação do oprimido e do fim da opressão. É pelo aprofundamento da tomada de consciência que os homens podem realizar sua inserção crítica na realidade, empenhando-se em torná-la mais humana e democrática. Daí a necessidade de uma educação cidadã que leve o homem a uma postura crítica e reflexiva diante do cotidiano.

Relacionando à ideia de empoderamento aos processos de deliberação pública, enxergamos que o engajamento cívico pode ter uma dimensão pedagógica, ao formar para o exercício pleno da cidadania plena; e uma função política, ao intervir socialmente na tomada de decisões políticas.

No âmbito da ciberdemocracia, esse empoderamento exige a aquisição de um novo capital cultural, que associa o saber informal digital ao conhecimento formal escolar. Esse recurso vincula a competência digital aos processos instrutivos, passando pela cultura da participação (SHIRKY, 2011), a autonomia criativa e a cultura da convergência (JENKINS, 2009).

Por estarmos imersos no ambiente virtual, acredita-se que essa competência digital, exigida por algumas plataformas de engajamento web, seja introduzida de forma natural, como se estivéssemos predispostos. Mas sabemos que o acesso a esse novo capital cultural também está ligado à posse do capital econômico. Ao contrário do que se imagina, alguns formulários online criados para receber sugestões da população não são tão simples, demandando um determinado conhecimento em informática. Nesse aspecto, a desigualdade no acesso aos espaços públicos de deliberação se alia à falta de um capital cultural digital (BREDARIOLI, 2014).

Por tudo isso, a educação para cidadania perpassa toda sociedade, sobretudo, a escola que, como importante agente de socialização, tem potencial para despertar o ímpeto dos mais jovens para ações engajadas e associativas na web. Diante disso, é importante levar em conta o cotidiano desse ator social, que “baixa” música ao mesmo tempo em que disputa jogos em rede, responde mensagens instantâneas e atualiza seu status no facebook.

A geração digital (TAPSCOTT, 2010), ao dispor de diferentes elementos do ciberespaço, tem grande possibilidade de aprender como selecionar qual aplicativo tem relevância ou responde a suas demandas. Isso significa que as mídias digitais não significam muito, se não forem capazes de produzir uma leitura qualificada do mundo, de modo a estabelecer categorias analíticas daquilo que vê no cotidiano.

Engajamento Cívico na web: O Colab em Santos (SP)

O Colab, idealizado por Paulo Pandolfi, Josemando Sobral, Bruno Aracaty, Vitor Guedes e Gustavo Maia, começou suas operações em Recife (PE). O termo de adesão entre os responsáveis pelo aplicativo e a prefeitura de Santos foi assinado em 29 de setembro de 2014. A ferramenta foi cedida gratuitamente à administração municipal, por meio de convênio, seguindo modelo adotado pelo Colab em outras cidades participantes.

Um dos traços constituintes da sociedade contemporânea é a ubiquidade da comunicação e o Colab surge em consonância com esse fenômeno, ao se apropriar destes espaços intersticiais. “[...] o Colab rompe com os conceitos de espaço concreto e virtual e passa a exercer sua ubiquidade, transitando entre territórios de conexão e desconexão” (POLICARPO; SILVA, 2014, p. 26).

A plataforma digital pode ser acessada pela página do facebook da prefeitura na aba atendimento (https://www.facebook.com/PrefeituraSantos/app_1554589318109567), pelo portal do município (<http://www.santos.sp.gov.br/?q=duvidas-e-reclamacoes>) ou pelo link do próprio aplicativo (www.colab.re/br/SP/Santos) (Figura 1). Para ter acesso a todos os recursos, é preciso fazer o download do aplicativo para iPhone ou para Android.

O Colab é um dos canais de comunicação adotados pela prefeitura de Santos para receber críticas ou sugestões dos cidadãos. Além do aplicativo, a administração municipal conta com o serviço de 0800, o site e o email da ouvidoria e o atendimento presencial no Paço Municipal, além dos projetos “Viva o Bairro” e “Ouvidoria Móvel”, em os cidadãos podem fazer reclamações sobre algum problema relacionado à cidade.

O aplicativo apresenta três categorias: “Fiscalize” (permite apontar problemas em diversas áreas como iluminação pública, calçadas, trânsito, defesa do consumidor, entre outras), “Proponha” (espaço para que os usuários coloquem suas ideias/projetos em debate) e “Avalie” (para avaliar serviços do poder público). No momento da finalização deste artigo, as duas últimas opções ainda estavam em fase de implementação pela Secretaria de Comunicação e Resultados (SECOM).

Ao encaminhar uma reclamação na categoria “Fiscalize” do Colab, o cidadão santista anexa uma imagem à postagem que, rastreando a localização, identifica as informações presentes no mapa do perfil do usuário. Todos podem acompanhar a publicação e têm a possibilidade de apoiar (seguir), comentar ou divulgar (por SMS, hangouts, google+, messenger, facebook, whatsapp, twitter e email). Quem escolher a primeira opção será notificado sempre que um novo comentário for publicado. Sobre a reclamação do usuário, a Ouvidoria gera um protocolo e envia à secretaria responsável.

Em entrevista ao autor deste artigo⁵, a Coordenadora de Internet e Redes Sociais da SECOM, Amanda Guerra, diz que o principal objetivo do órgão de governo com o Colab é estreitar o relacionamento entre o cidadão e o poder público, levando fiscalizações,

⁵ As questões foram respondidas por email em 26 de maio de 2015, após contato telefônico. Já o community manager Pedro Taraboulous e a city manager Brunna Borghezian, ambos da Colab, responderam as questões específicas sobre o aplicativo.

propostas e avaliações para os gestores. “Ao iniciar a cultura de gestão colaborativa, tornamos o cidadão um agente facilitador neste processo de transformação através de enquetes e consultas públicas”, comenta a coordenadora.

De acordo com Amanda Guerra, a ideia ao adotar o aplicativo como canal de comunicação é criar ambientes proativos nos órgãos administrativos e participativos para os cidadãos, trazendo inteligência às tomadas de decisão, transparência e eficiência.

Quanto ao encaminhamento das demandas dentro da prefeitura, assim que registradas no sistema, logo são repassadas à administração municipal, que ficam responsáveis por apurar e/ou solicitar resolução junto aos órgãos equipes competentes. Depois a resposta é enviada ao Colab, que entra em contato com o solicitante via aplicativo (Figura 2), informando o status da demanda, e, por último, sua solução.

Segundo a SECOM, até 25 de maio deste ano, o Colab/Santos recebeu 512 publicações, desse total são 20,8% mulheres e 79,2% homens. Em relação à faixa etária, o perfil do usuário é: 2,6 % < 19 anos; 10,2% entre 20 e 29 anos; 38,7% entre 30 e 39 anos; 10,2% 40 entre 49 anos; e 38,3% para 50 anos em diante. As denúncias/reclamações feitas pelos usuários do aplicativo, até o momento, apresentam o seguinte percentual:

CATEGORIA	SOLICITAÇÃO	PERCENTUAL
Transporte	Estacionamento irregular	11.4%
	Veículo abandonado	5.3%
	Ponto de ônibus danificado	0.9%
	Ônibus danificado	1.1%
	Semáforo quebrado	1%
	Estação de ônibus/trem/metrô danificada	0.1%
	Bloqueio na via	3.3%
Água e Esgoto	Falta de água	0.7%
	Praia suja	0.7%
	Esgoto a céu aberto	1.7%
	Ponto de alagamento	1%
	Bueiro entupido	2.1%
	Vazamento de água	2.1%
	Bueiro sem tampa	0.4%
	Aterro sanitário irregular	0.1%
Manutenção Urbana	Entulho na calçada/ via pública	8%
	Calçada irregular	7%
	Equipamento público danificado	3.6%
	Placa de sinalização quebrada	1%
	Lixeira quebrada	1%
	Imóvel abandonado	0.9%
	Lâmpada apagada à noite	5.7%
	Buraco nas vias	7.5%
	Fiação irregular	1.3%
	Lâmpada acesa de dia	0.7%
	Calçada inexistente	0.3%

	Passarela irregular	0.3%
	Iluminação pública irregular	1%
	Falta de energia	0.3%
Pedestres e Ciclovias	Bicicletário danificado	1.4%
	Ciclovía/ciclofaixa mal sinalizada	0.4%
	Faixa de pedestre inexistente	0.7%
Saúde	Condição sanitária irregular	1.3%
	Foco de dengue	2%
	Infestação de roedores	0.4%
Meio Ambiente	Mato alto	2.7%
	Poda/retirada de árvore	7.5%
	Mato alto	2.7%
	Poluição sonora	0.7%
	Desmatamento irregular	0.4%
	Maus tratos a animais	0.4%
	Emissão de fumaça preta	0.4%
	Ocupação irregular de área pública	1.7%
Segurança	Ponto de assalto/roubo	1.1%
	Ponto de tráfico de drogas	0.4%
Limpeza urbana	Limpeza urbana	7%
Urbanismo	Estabelecimento com acessibilidade irregular	0.1%
	Falta de rampa de acessibilidade	0.1%
	Patrimônio histórico em risco	0.6%

Observa-se que as denúncias/ reclamações foram divididas em nove categorias, que abrigam subtemas (de caráter mais específico). As ocorrências relacionadas às questões urbanas são as que mais mobilizaram os usuários do Colab em Santos, sendo “transporte” em primeiro, seguido de “manutenção urbana”, “meio ambiente” e “limpeza urbana”. Verificou-se também que temas mais gerais como “saúde” e “segurança” não chamaram tanto a atenção dos cidadãos conectados ao aplicativo.

Recorrendo aos critérios formulados por Penteado, Araújo e Pimentel (2014), examinamos agora os mecanismos internos de articulação e das estratégias de ação política junto aos órgãos públicos do Colab. Verificamos que o Estado recebe formalmente a intervenção da sociedade civil e assegura visibilidade à ação. Como comentado anteriormente, a prefeitura de Santos abre um protocolo, informando o número ao cidadão, ao mesmo tempo em que encaminha a denúncia/reclamação ao setor competente. Qualquer usuário do Colab que clicar em <<apoiar>> nessa determinada solicitação será notificado sobre o andamento da mesma.

O aplicativo é divulgado por meio das redes sociais da prefeitura, do site e do diário oficial do município e jornais locais e, segundo informações da SECOM, a partir do próximo semestre, a divulgação ocorrerá também por meio de parcerias com blogues e sites da região. No período de implantação, o aplicativo despertou relativo interesse da mídia

local, mas como o passar do tempo, sua repercussão foi cada vez menor nos meios de comunicação tradicionais.

Em contato com a Secretaria de Comunicação e Resultados e também com os desenvolvedores do aplicativo, verificamos que não existem instituições, movimentos sociais, sindicatos e empresas que conferem força e legitimidade à ação do Colab. Também não pudemos comprovar que as solicitações abertas pelo aplicativo fossem incorporadas em ações governamentais.

Em resposta aos nossos questionamentos, tanto SECOM quanto os responsáveis pelo aplicativo em Santos não apresentaram um plano estratégico de mídias sociais, situando o Colab no interior desta ferramenta organizativa. As ações contam com o envolvimento somente dos próprios desenvolvedores da plataforma digital e dos responsáveis da SECOM, não mobilizando outros atores sociais e instituições afinados ao paradigma de redes.

Por outro lado, as ações desenvolvidas pelo Colab são desenvolvidas de forma interativa e colaborativa. Ele é voltado para a população em geral e não apenas para um grupo específico, o que confere universalidade, mas é inegável que usuários com maior competência digital terão mais possibilidades de explorar as ferramentas do aplicativo.

Após quase seis meses de funcionamento do aplicativo em Santos, vemos o diagnóstico parcial da SECOM sobre o Colab:

A participação dos usuários ainda está aquém do esperado, já que notamos ainda uma preferência pelo uso da *timeline* da página do Facebook da prefeitura para o registro de reclamações pelos internautas, o que, ao nosso ver, mostra que a ampliação da utilização da ferramenta dependa sim de uma maior apropriação dos usuários das novas TICs. Esperamos contribuir para ampliar e estimular seu uso investindo ainda mais fortemente em campanhas de divulgação, o que está em curso (GUERRA, Amanda. Em entrevista ao autor em 25/05/15).

Apesar de se apresentar como um modelo promissor de engajamento dos cidadãos por meio da internet, o Colab demonstra limitações comuns a outras experiências de ciberdemocracia (COLEMAN; GOTZE, 2001), como a falta de envolvimento popular e a dificuldade da burocracia governamental em atender as demandas provocadas a partir do aplicativo. Por outro lado, o Colab, como uma ferramenta alternativa de prestação de serviço ao cidadão, tem potencial para aproximar sociedade civil da burocracia governamental. É notório que boa parte do setor público ainda tem dificuldade em criar políticas de inovação quando se trata de iniciativas de governança democrática.

Outro fator importante nessa análise é que, quando chamam a atenção do poder público para um problema da cidade através do Colab, os cidadãos estimulam outras pessoas a fazerem o mesmo, o que os tornam corresponsáveis por essa rede de cidadania. Dessa forma, a participação dos usuários do aplicativo interfere diretamente no processo de tomada de decisões, alterando, assim, a rotina interna das secretarias municipais.

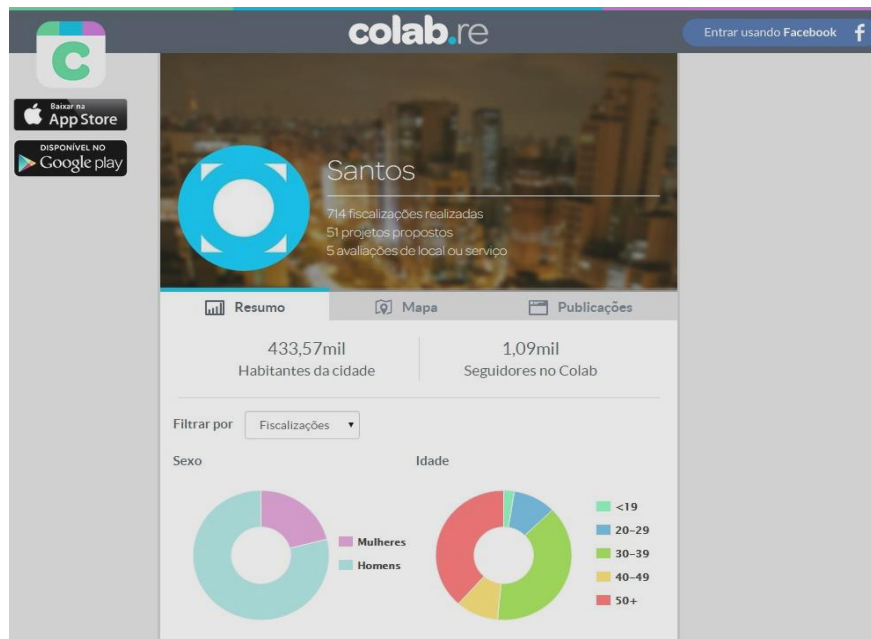


Fig. 1. A página inicial do Colab/Santos apresenta o perfil dos usuários do aplicativo no município



Fig. 2. Reclamações enviadas pelos usuários e as respectivas respostas da prefeitura

Considerações Finais

Os cidadãos deveriam ter papéis mais efetivos nos processos de deliberação pública ou, pelo menos, melhores possibilidades de encaminhar demandas e reivindicações aos representantes eleitos. A população precisa exercer o direito de intervir na agenda social que está sendo discutida pelas esferas de poder. Daí a importância de se refletir sobre o potencial de engajamento cívico dos ambientes digitais e como se materializa em termos de participação nos assuntos que dizem respeito à vida cotidiana.

A questão que se coloca é pensar em que aspecto a internet é essencial para o exercício da cidadania. Longe de assumir um posicionamento pessimista em relação às possibilidades abertas pelos ambientes digitais, acreditamos que o engajamento online como prática de intervenção social exige mais do que um eficiente mediador tecnológico. Como observamos pelo uso do Colab, a participação política não se dará de forma imediata com a apropriação das TICs, o processo de empoderamento cidadão passa por uma educação emancipadora que permita a construção de pontos de vista autônomos e críticos, de modo a qualificar esse engajamento cívico.

Antes de ser pensar em ampliar a participação nas políticas públicas por meio do uso da internet ou de criar múltiplos dispositivos de engajamento online, é importante prover os cidadãos previamente com informações necessárias para viver em sociedade, e só, a partir disso, planejar uma ação política engajada.

O Colab é uma experiência de engajamento online que tenta aproximar a prefeitura de Santos dos cidadãos, mas as potencialidades do recurso dependem essencialmente de como as pessoas utilizam a plataforma (se de maneira relacional ou não) e também da apropriação coletiva da tecnologia. O Colab confirma que, apesar de existirem diversas possibilidades de usos e articulações por meio das plataformas web, as experiências de ciberdemocracia exigem o desenvolvimento de determinadas competências cívicas, que está relacionado à educação para a cidadania.

É necessário ampliar o alcance do Colab, superando a ideia atual de muro de lamentações, que serve apenas para encaminhar reclamações. Esse canal interativo pode ser uma interface de discussão de políticas públicas que serão implementadas pelos agentes de governo, como ocorreu neste ano com a consulta aberta pelo Ministério da Justiça para receber sugestões para o texto final do decreto que regulamentará o Marco Civil da Internet.

É possível afirmar que a experiência do Colab aponta para uma nova cultura política, mais participativa e aberta ao diálogo com a sociedade civil. A substituição de uma

práxis política tradicional por uma forma colaborativa de interação renova as esperanças de modelos alternativos de democracia, que indiquem uma terceira via entre a democracia representativa, que retira do povo a decisão política; e a democracia direta, que a quer inteiramente consignada ao cidadão.

O cibercidadão, sujeito que exerce sua cidadania nas e a partir das redes, é um ator social que ao se apropriar de plataformas digitais, como o Colab, influencia a agenda política, expressando as demandas de sua comunidade aos agentes de governo e ampliando seu campo de ação na esfera pública. Esse cidadão em consonância com a ciberdemocracia requisita um novo capital cultural que favoreça o uso da internet como plataforma de empoderamento cidadão.

Referências

BAQUERO, R. V. A. **Empoderamento**: um instrumento de emancipação social? Uma discussão conceitual. Revista Debates, Porto Alegre, v. 6, n. 1, p. 173-187, jan./abr., 2012.

BENKLER, Y. **The Wealth of Networks**: How Social Production Transforms Markets and Freedom. New Haven: Yale University Press, 2006

BREDARIOLI, C. **Construção de capital cultural digital a partir das possibilidades interativas das redes**. In: XXXVII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 2014, Foz do Iguaçu. Anais Intercom 2014, 2014.

CAPRA, F. **Uma nova concepção de vida**. Psico, Porto Alegre, PUCRS, v. 38, n. 1, p. 7-9. Jan./abr., 2007.

CASTELLS, M. **Comunicación y poder**. Barcelona: Alianza Editorial, 2009

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**, vol. 1. Editora Paz e Terra, 1999.

COLEMAN, S; GOTZE, J. **Bowling together**: Online public engagement in policy deliberation. London: Hansard Society, 2001.

FREIRE, P. **Pedagogia do oprimido**. 17. ed. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1987.

GOMES, W. **Participação política online**: questões e hipóteses de trabalho. In: GOMES, W.; MAIA, R. C. M.; MARQUES, F. P. J. A. (orgs.). Internet e participação política no Brasil. Porto Alegre: Sulina, 2011.

GUSMÃO, G. **Criador do Colab explica sua rede social para a cidadania**. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/tecnologia/noticias/criador-do-colab-explica-sua-rede-social-para-a-cidadania>>. Acesso em: 27 mai. 2015

JENKINS, Henry. **Cultura da convergência**. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2009.

MATOS, Heloiza. **Capital Social e comunicação: interfaces e conexões**. São Paulo: Summus, 2009.

PENTEADO, C. L.; SANTOS, M. B. P.; ARAÚJO, R. P. A. In BRAGA, S.; SILVEIRA, S. A.; PENTEADO, C. L. **Cultura, política e ativismo nas redes digitais**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo: 2014.

LEMOS, A.; LEVY, P. **O futuro da internet: em direção a uma ciberdemocracia planetária**. São Paulo: Paulus, 2010

OCDE. **Promise and Problems of E-Democracy: Challenges if Online Citizen Engagement**. Paris: OCDE, 2003.

POLICARPO, C.; SILVA, A. C. **Rede social, colaboração e mobilidade: o caso do aplicativo urbano Colab no Brasil**. Rua (UNICAMP), v. II, p. p.1, 2014.

RONCOLATO, M. **Startups de tecnologia ajudam prefeituras a inovar**. Disponível em: <<http://blogs.estadao.com.br/link/startups-de-tecnologia-ajudam-prefeituras-a-inovar/>>. Acesso em: 27 mai. 2015.

SHIRKY, C. **A Cultura da Participação: criatividade e generosidade no mundo conectado**. Rio de Janeiro: Zahar, 2011.

TAPSCOTT, D. **A hora da geração digital: como os jovens que cresceram usando a internet estão mudando tudo, das empresas aos governos**. Rio de Janeiro: Agir Negócios, 2010.

UGARTE, D. **O poder das redes**. Porto Alegre: EdiPUCRS, 2008.