

11º Encontro Associação Brasileira de Ciência Política
31 de julho a 3 de agosto de 2018
Universidade Federal do Paraná

Área Temática: Participação Política

**A PARTICIPAÇÃO MULTIPLATAFORMA: OUVINDO NOSSO BAIRRO
(SALVADOR, BA) VIA WEBSITE E APLICATIVO PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS**

Eurico Oliveira Matos Neto (Universidade Federal da Bahia)
Samuel A. R. Barros (Universidade Federal da Bahia)
Rodrigo Carreiro (Universidade Federal da Bahia)

Salvador, Bahia
2018

Resumo: Este artigo tem como objetivo investigar como o processo de participação política em âmbito local pode ser apoiado pelo uso das tecnologias digitais. Mais especificamente, o trabalho se baseia em um estudo de caso do projeto “Ouvindo Nosso Bairro” desenvolvido pela Prefeitura de Salvador com o intuito de avaliar a iniciativa de participação local online a partir das dimensões democrática, procedimental e sociotécnica. Uma análise da ferramenta é traçada levando em consideração o papel desempenhado pelos atores envolvidos, das escolhas dos desenhos participativos e da adoção de múltiplas plataformas digitais. Foram fontes do estudo: a) entrevistas semi-estruturadas com 6 servidores da prefeitura de Salvador que compunham três diferentes equipes responsáveis pelo desenvolvimento do projeto, b) relatórios, documentos oficiais e projeto de lei que institucionaliza a iniciativa, c) comentários em ambientes online (Facebook e lojas de aplicativo) e d) análise de ferramenta digital. Entre outros resultados, a participação multiplataforma e em múltiplas fases do ONB foi uma estratégia que garantiu o aumento do número de participantes, particularmente porque facilitou a participação por meios digitais, isto é, mediante aplicativo e website.

Palavras-Chave: Participação Política, eParticipação, Participação Local

Introdução

A capacidade do cidadão de influenciar o processo de tomada de decisão política figura como um dos aspectos centrais da prática e da teoria democrática contemporânea. Ainda que hoje estejamos vivenciando um momento particularmente rico em termos de possibilidades de criação e manutenção de *inputs* participativos, o cenário também aponta para a necessidade de dois fatores fundamentais. Primeiro, o desenvolvimento de processos de participação em que o poder público preveja o modo pelo qual vai absorver as demandas da população, isto é, garantir que a burocracia estatal crie mecanismos internos para que o *input* do cidadão não se perca. Segundo, a preocupação de levar em consideração as necessidades e demandas da população no desenho da ferramenta.

No campo de estudos da internet e participação política, como reflexo de várias matrizes da teoria democrática, há uma compreensão de que a internet pode oferecer meios e oportunidades eficientes para assegurar, de modos variados, a influência da cidadania sob os diferentes órgãos e instituições estatais. A questão que se apresenta é sob quais condições, considerando potencialidades e constrangimentos, a internet de fato serve à cidadania como ferramenta para influenciar as decisões políticas. A adoção crescente em diferentes contextos nacionais das tecnologias digitais para promover a participação, especificamente, no âmbito local é um fenômeno que chama a atenção de autores do campo (KEARNS, BEN, STERN, 2002; CONROY, EVANS-COWLEY, 2006; HILTON, 2006).

Em diálogo com esta literatura, o presente artigo propõe avaliar de maneira ampla o processo participativo local, de modo a compreender o papel dos atores envolvidos, da metodologia e dos dispositivos tecnológicos utilizados no processo participativos, dos *inputs* gerados e do contexto local. O trabalho examina, especificamente, o projeto “Ouvindo Nosso Bairro” (ONB), que foi desenvolvido pela prefeitura de Salvador com o objetivo de mapear as demandas e necessidades urbanísticas dos moradores dos 163 bairros da capital baiana. Para tanto, desenvolvemos uma metodologia que alia a coleta de dados via diferentes fontes: documentos oficiais, comentários em espaço online, análise de ferramenta digital e entrevistas semi-estruturadas.

A escolha do “Ouvindo Nosso Bairro” como um objeto de pesquisa se dá, fundamentalmente, por três motivos: a) o esforço materializado em recursos financeiros e humanos mobilizados pela Prefeitura de Salvador para a realização do projeto, b) os números de participantes envolvidos nas fases presencial e online da iniciativa e c) a institucionalização da iniciativa por meio da aprovação na Câmara Municipal de Salvador da lei nº9358/2018 que institui o Programa Ouvindo Nosso Bairro “como instrumento de

participação popular na gestão pública” e que assegura que os próximos gestores municipais deem continuidade à iniciativa¹.

Participação política em âmbito local

O tema da participação política é recorrentemente acionado na teoria democrática, quando se fala em democracia e suas falhas. Participação política se refere às atividades sociais desenhadas, pelo estado ou pela sociedade civil, com o intuito de que os cidadãos interfiram em decisões políticas. Embora com características diferentes e com *modus operandi* variado, a participação admite que o Estado e a democracia só são saudáveis e visam o bem-estar da sua população se houver formas desenhadas institucionalmente para que os cidadãos participem politicamente das decisões (PATEMAN, 1972). Ainda segundo a autora, a cultura da participação será cultivada em si mesma; a democracia deve ser “aprendida” nos termos da própria participação. Isso significa compreender que o cidadão tem interesse e dispõe de armas (informação) para tal, e que as estruturas de gestão devem estar democratizadas e descentralizadas.

Essas questões se expressam mais claramente na âmbito local, uma vez que é o espaço primeiro de vivência do cidadão. O papel do Estado na construção de um modelo participativo local é essencial, pois deve ser o “coordenador do desenvolvimento e das redes de colaboração formadas por empresários, sindicatos, organizações comunitárias, instituições científicas e de informação” (FERNANDES e SAMPAIO, 2006). A perspectiva deve se ater, portanto, em mudar o foco instrumental e paternalista de gestão local, rumando para diálogos mais contínuos com setores da sociedade. É um esforço endógeno (DOWBOR, 1994), é verdade, mas que se traduz em práticas, iniciativas e esforços de dentro para fora, reforçando a capacidade dos cidadãos em pensar sobre assuntos que lhe cercam.

Por esse caminho, podemos entender o espaço local como uma construção compartilhada dos cidadãos. Lefebvre (2001) empreende especial atenção ao “sentimento de pertencer” das pessoas. Para o autor, os indivíduos que convivem em um mesmo território dividem, também, a responsabilidade por seu desenvolvimento e possuem, em graus diferentes, códigos em comum que são construídos ao longo do tempo. Egler (2010) deixa claro que existem dois conceitos quando falamos em política local: o urbano e a cidade. Importante entender que a cidade tem dimensão material, é particular, interna e circunscrita em si. Enquanto que o urbano tem dimensão simbólica, é abstrata e generalizante. Logo, como um depende do outro, estamos falando, na verdade, de como as relações locais ganham importância na atuação política de cada cidadão.

¹ Disponível em <https://leismunicipais.com.br/a2/ba/s/salvador/lei-ordinaria/2018/936/9358/lei-ordinaria-n-9358-2018-institui-o-programa-ouvindo-nosso-bairro>

Knudsen (2007) argumenta que no espaço local há a formação de um cidadão insurgente, que se molda a partir daquilo que ele é em relacionamento com os outros cidadãos. As práticas cotidianas, portanto, “são encontradas onde reivindicações para uma cidadania inclusiva e substancial são feitas e ‘lutadas’, a favor e contra” (KNUDSEN, 2007, p. 9). Isso significa entender o espaço local como arena de conflitos, mas também de relações dialógicas e compartilhadas.

Com a internet, o tema da participação local ganhou novos elementos, tanto do ponto de vista da formulação de políticas públicas para o envolvimento do cidadão via alternativas de comunicação, quanto do ponto de vista do cidadão, que ganha novos meios de expressão política (ALDÉ e MARQUES, 2015). E-participação se refere ao emprego de tecnologias de comunicação e informação por agentes da esfera civil com o intuito de influenciar, em algum nível, o processo de tomada de decisão. Esses processos podem tomar a forma de iniciativas, que são projetos que transformam meios em oportunidades de incrementar ou corrigir valores democráticos em benefício dos cidadãos. Ao longo dos últimos 25 anos, o tema tem chamado a atenção de pesquisadores de diferentes áreas como ciência política, administração pública, sociologia e ciência da informação (Susha, Groönlund, 2012), resultando em pesquisas tão diversas quanto abrangentes.

A participação política online em contextos locais dirige esforços em resolver problemas ou questões de interesse em nível comunitário, materializados em iniciativas como fóruns, aplicativos, orçamentos participativos, dentre outros. Os estudos na área têm experimentado uma preocupação crescente no que tange a implementação e avaliação de experiências (BARROS, SAMPAIO, 2016; GRONLUND, 2003; PANAPOULOU, TAMBORIS e TARABANIS, 2009; MESCH e TALMUD, 2010; HAMPTON, 2010). Medaglia (2007) afirma que esse cenário envolve aspectos como o modo pelo qual as TICs são adotadas por autoridades locais para a promoção de participação e quais as variáveis que afetam os diferentes graus de implementação da participação online a nível local. Além disso, projetos ou iniciativas dessa natureza que são conduzidas pelo poder público (*top-down*), como é o caso do nosso objeto, tendem a se vincular a planos governamentais estruturados - característica fundamental para que o processo se consolide, do ponto de vista institucional, e assegure retorno aos cidadãos envolvidos (CARREIRO, 2013).

De forma mais ampla, a análise e o desenvolvimento de uma política sistematizada de participação devem seguir o contexto social de cada local. O principal não é o modo como se estrutura um modelo de participação local, mas sim sua capacidade de se moldar à realidade ao qual se destina (FREWER e ROWE, 2005). Dowbor (1994) chama a atenção para a criação de mecanismos participativos que envolvam comunidades em suas relações cotidianas. As trocas diárias de informação entre cidadãos – privilegiados por vivenciarem os resultados políticos advindos de decisões tomadas em qualquer instância do poder

central – são cruciais para a constituição da arena sociopolítica de determinado local. Isso implica na busca por novos padrões administrativos que consigam atingir os cidadãos de modos distintos, aliando, inclusive, ações em esferas complementares, como é o caso da realização de atividades presenciais e *online*.

Ouvindo Nosso Bairro (ONB): Das reuniões presenciais ao aplicativo móvel

O projeto Ouvindo Nosso Bairro (ONB) consiste em uma iniciativa de consulta pública desenvolvida pela Prefeitura de Salvador com o objetivo de identificar as demandas quanto a infraestrutura em cada bairro da cidade. Declaradamente inspirado em projetos de orçamentos participativos conduzidos pelas prefeituras de Belo Horizonte e Porto Alegre, o ONB adotou, desde a sua criação em 2015 até sua última edição em 2017, diferentes metodologias para promover a participação cidadã, incluindo reuniões presenciais e a participação por meio de aplicativos web e mobile. Essa sessão tem como objetivo apresentar brevemente a história de desenvolvimento do projeto abordando alguns aspectos sobre a metodologia adotada em suas diferentes etapas.

Na primeira fase do projeto, mais precisamente entre 10 de janeiro e 4 de fevereiro de 2015, foram realizadas 152 reuniões presenciais em diferentes bairros da cidade. Os encontros ocorreram simultaneamente em 13 bairros, todas as quartas-feiras e sábados em diferentes turnos, de modo a viabilizar a participação de trabalhadores. Os grupos se reuniram em diferentes espaços dentro da própria comunidade, tais como escolas, igrejas, casas paroquiais e campos de futebol. Junior Magalhães, idealizador do projeto, em entrevista para esta pesquisa, aponta que o objetivo era garantir “sempre o lugar mais acessível para a comunidade”. Segundo relatório da iniciativa publicado pela Prefeitura de Salvador, as reuniões presenciais contaram, no total, com a participação de 9.519 cidadãos e envolveram mais de 500 servidores de diversos setores da Prefeitura.

Todas as reuniões seguiam um Manual de Procedimento que descrevia o método a ser adotado. Uma equipe de 130 servidores da prefeitura recebeu treinamento para cadastrar os participantes, organizar os encontros e mediar as reuniões. Estes servidores foram divididos em diferentes equipes em que cada membro tinha uma função específica, a saber, eram mediadores, secretários, almoxarifes, produtores de material audiovisual, fotógrafos, responsáveis pelo salão, pela logística, pelo coffee-break e pela recepção, controladores do tempo e ouvidores. Os entrevistados apontam que a preocupação com objetividade e efetividade da participação dos cidadão foi um elemento que conduziu a realização das reuniões presenciais. Todos os participantes receberam crachás de identificação, o que permitiu que fossem tratados pelo nome, e eram constantemente informados via e-mail ou telefone sobre as etapas do processo.

Como um padrão previamente estabelecido, no início de cada encontro os mediadores exibiam uma apresentação explicando aos participantes detalhes sobre os objetivos do projeto. Em seguida, os participantes deveriam preencher um formulário individual² em que apresentariam suas demandas pessoais em relação ao bairro. Após esta etapa, os participantes foram divididos em grupos para discutir, definir os pontos mais importantes levantados de modo individual e preencher coletivamente um questionário coletivo³. Um relator, eleito pelo próprio grupo, foi responsável pela apresentação da decisão tomada em grupo. Ao final de cada reunião, os participantes receberam um certificado⁴, que comprovou sua participação no processo participativo. Uma das principais preocupações para o idealizador e coordenador do projeto, Junior Magalhães, era a viabilidade das obras, uma vez que “não adiantava fazer um processo de participação popular se eu não tivesse a garantia de que as obras seriam executadas”. Essa preocupação com a proposição de obras realizáveis é um dos elementos estruturantes do projeto de modo geral e foi com base nesse critério que os mediadores instruíram os participantes na escolha das intervenções.

Em 2017, o programa é retomado com um novo objetivo: ampliar a consulta cidadã por meio do uso das tecnologias digitais. Para isso, inicialmente, um aplicativo para dispositivos móveis foi desenvolvido em parceria com a Companhia de Governança Eletrônica (COGEL), órgão vinculado à Prefeitura de Salvador cujo objetivo é planejar, desenvolver e gerir interfaces digitais no âmbito da gestão municipal. Entre fevereiro e julho de 2017, a prefeitura realizou novamente consulta pública para eleger as principais demandas de cada comunidade, agora envolvendo apenas representantes de conselhos comunitários. As demandas selecionadas e compatíveis com o orçamento municipal entraram na lista das opções oferecidas aos participantes da fase online. A Prefeitura, então, desenvolveu uma plataforma web e um aplicativo para dispositivos móveis que permitiu que os cidadãos classificassem, por ordem de prioridades, as intervenções urbanas necessárias para seu bairro. Esta fase ocorreu durante os dias 3 de julho e 8 de agosto de 2017 e contou com a participação de 72.729 pessoas, segundo dados da própria prefeitura.

Cada votante poderia votar em até cinco intervenções por ordem de prioridade. O número de intervenções disponíveis para voto em cada bairro oscilou bastante. Enquanto os moradores do bairro São Cristóvão poderiam escolher entre 27 diferentes intervenções, aqueles que residiam em Granjas Rurais Presidente Vargas contavam apenas uma opção de intervenção (Ver QUADRO 1). Foram 1478 intervenções diferentes, sendo 814 relativas a questões associadas à infraestrutura da cidade (iluminação, escadarias, limpeza de canal,

² Ver modelo disponível em <https://goo.gl/uTPF9i>

³ Ver modelo disponível em <https://goo.gl/g4MV7Z>

⁴ Ver modelo disponível em <https://goo.gl/GueLw8>

etc), 410 foram instalações de lazer (praças, quadras de esporte, parque infantil, etc) e 254 intervenções relacionadas a transporte público (Ver QUADRO 2).

QUADRO 1 - Distribuição de opções de voto por bairro

Número de intervenções disponíveis para voto	Número de bairros
20 ou mais opções de voto	4
15 ou mais opções de voto	22
10 ou mais opções de voto	31
5 ou mais opções de voto	85
menos de 5 opções de voto	17

QUADRO 2 - Distribuição das intervenções disponíveis para voto na plataforma

Intervenções	Tipo	n
Iluminação Pública	Infraestrutura	373
Escadaria	Infraestrutura	326
Praça	Lazer	193
Recapeamento Asfáltico	Transporte	170
Campo de Futebol	Lazer	102
Limpeza de Canal	Infraestrutura	71
Abrigo de Ônibus	Transporte	64
Quadra de Esportes	Lazer	55
Geomanta	Infraestrutura	39
Academia de Saúde	Lazer	37
Final de Linha	Transporte	20
Parque Infantil	Lazer	18
Revitalização de Fonte	Infraestrutura	4
Urbanização do Entorno do Campo	Lazer	2
Iluminação Campo de Futebol	Lazer	2
Urbanização do Entorno da Quadra	Infraestrutura	1
Praça de Esportes	Lazer	1

Metodologia

O objetivo da pesquisa foi avaliar o processo de participação política em âmbito local, nomeadamente, da iniciativa Ouvindo Nosso Bairro. Diferentes metodologias para avaliar iniciativas de eParticipação têm sido desenvolvidas por pesquisadores interessados na participação política online. Ann Macintosh e Angus Whyte (2008) desenvolvem um dos enquadramentos avaliativos mais consistentes da literatura na área. Os autores propõem um modelo que se baseia em três dimensões-chave analíticas, a saber: a) Dimensão democrática, que consiste em critérios democráticos a serem suplementados pela a

iniciativa de eParticipação analisada; b) Dimensão procedimental, que aborda detalhadamente os objetivos específicos e gerais da iniciativa de participação política online e c) Dimensão sociotécnica, que leva em consideração a usabilidade e acessibilidade como critérios para avaliar como o design da ferramenta afeta diretamente os resultados obtidos pela iniciativa de eParticipação.

A escolha por este modelo avaliativo se deu por sua compatibilidade em relação ao objeto a ser analisado, uma vez que a abordagem de Macintosh e Whyte (2008) foi validada justamente tendo como objeto quatro casos britânicos de participação política online no âmbito local. É preciso, no entanto, reconhecer que adaptações ao método se fazem necessárias para adequar ao desenvolvimento tecnológico e ao contexto institucional. O modelo dos autores não prevê, por exemplo, como as categorias devem se comportar na análise de aplicativos desenvolvidos para tecnologias móveis. O contexto político-administrativo de órgãos do Poder Executivo municipal no Brasil, mais especificamente, na cidade de Salvador é outro parâmetro que será levado em consideração no desenho definitivo da metodologia a ser adotada no presente trabalho.

Os dados sobre a iniciativa serão coletados a partir de cinco fontes: a) documentos oficiais produzidos pela própria Prefeitura de Salvador sobre a origem e a metodologia utilizada na iniciativa, b) entrevistas semi-estruturadas aplicadas a servidores públicos de diferentes setores envolvidos no processo, c) banco de dados com informações referentes às opções oferecidas aos cidadãos e dos resultados obtidos depois do processo participativo⁵, d) análise da interface do aplicativo e do site mediante o qual as pessoas puderam votar nas prioridades, e e) comentários publicados por usuários da iniciativa em nove postagens sobre o tema no perfil da Prefeitura de Salvador no Facebook e nas lojas de aplicativo Google Play e AppleStore⁶. No total, considerando comentários de usuários e da prefeitura, o banco de dados é composto por 435 comentários no Facebook e 60 comentários nas lojas de aplicativos.

No Quadro 3, tendo por base a formulação de Ann Macintosh e Angus Whyte (2008), apresentamos os critérios empregados na avaliação da iniciativa ONB. Algumas alterações foram feitas, ora porque a tradução literal resultava em imprecisão conceitual, ora porque entendemos que a grade analítica prévia tinha algumas sobreposições. Neste sentido, procuramos também estabelecer com mais precisão o conceito de cada um dos critérios. Na última coluna indicamos as fontes de informações (ver lista apresentada previamente) empregadas para o estudo de cada um dos critérios.

⁵ Os dados coletados do site da Prefeitura de Salvador de forma semi-automatizada por meio de script desenvolvido com base na linguagem R.

⁶ Os comentários das publicações no Facebook foram coletados em 17 de outubro de 2017 com o uso do software Facepager. Já os comentários publicados nas lojas de aplicativo foram coletados de forma semi-automática com o desenvolvimento de script próprio de *webscraping*.

QUADRO 3: Critérios para avaliação de iniciativas de eParticipação

	Critério	Descrição	Fonte de dados
Dimensão Democrática	Representação	A participação deve apoiar, complementar ou aprimorar as atividades do governo representativo.	a, b
	Engajamento	Os projetos precisam apoiar a identidade local e ajudar os indivíduos a entender e ligar, aos processos democráticos mais amplos que fazem parte de sua comunidade.	a, b, e
	Transparência	Os processos de tomada de decisão por meio da iniciativa precisam ser transparentes	a, b,e
	Conflito e consenso	Os projetos devem reconhecer que a divergência de opinião como possível resultado do engajamento democrático. Portanto, as ferramentas devem incorporar e proporcionar oportunidades de negociação, mediação e construção de consenso.	d, e
	Igualdade Política	A iniciativa deve ser norteadada pelo princípio de promoção de inclusão na formulação de políticas ou, no mínimo, deve evitar prejuízos aos que já são de alguma forma excluídos ou menos poderosos no processo político.	a,b,c,e
	Controle comunitário	As iniciativas de eParticipação devem garantir que o envolvimento dos cidadãos esteja intimamente ligado aos processos de tomada de decisão.	a, b, e
Dimensão procedimental	Promover a ampla participação	A iniciativa deve preocupar-se em promover a participação do maior número de indivíduos possível.	a, b, c, e
	Opiniões baseadas em informações	A iniciativa deve prover o cidadão de boas informações sobre o projeto e sobre o tema tratado a fim de que as opiniões sejam bem embasadas.	a, d, e
	Consulta baseada em um debate deliberativo	Isso requer um método de engajamento que vá além de simplesmente fornecer informações, apoiando o debate deliberativo.	a, d, e
	Análise do custo	As iniciativas de eParticipação tornam mais rentáveis as oportunidades de engajamento cidadão.	a, b
	Provimento de feedback ao cidadão	Projetos de eParticipação devem informar os participantes sobre o recebimento das sugestões e o impacto destas nas decisões de autoridades locais.	b, d, e
Dimensão	Confiança e Segurança	A iniciativa deve ser um ambiente confiável e seguro de participação	d,e

sociotécnica	Relevância e legitimidade	A iniciativa deve preocupar-se em atender às necessidades dos cidadãos e sua comunidade, sendo considerada por estes como um projeto relevante.	e
	Acessibilidade	A iniciativa de participação preocupa-se em promover o acesso de usuários com deficiências físicas?	d,e
	Atração	Os usuários gostariam de participar politicamente por meio desta plataforma?	e
	Clareza do conteúdo	Os usuários entendem o que o conteúdo apresentado na plataforma de participação significa?	e
	Capacidade de resposta	A ferramenta ou processo respondem às perguntas do usuário de forma rápida e eficaz?	e
	Usabilidade	Refere-se à facilidade com que o usuário desempenha as funções oferecidas pela ferramenta a fim de concluir sua participação. Isso envolve aspectos como satisfação, eficiência, capacidade de aprendizado e retorno de erro.	d, e

Fonte: Adaptado pelos autores com base em Macintosh e Whyte (2008).

Resultados

O artigo tem como objetivo avaliar uma iniciativa de participação local apoiada pelo uso das tecnologias digitais a partir de três dimensões: dimensão democrática, dimensão procedimental e dimensão sociotécnica. A dimensão democrática no processo de avaliação de uma iniciativa digital de participação política considera os critérios democráticos gerais que o projeto objetiva complementar (Macintosh e Whyte, 2008). Trata-se de um dos aspectos mais difíceis de ser mensurado, uma vez que a resposta aos critérios encontra-se dispersa em múltiplas fontes, mesmo que os subsídios sejam suficientes para a análise.

No que tange ao critério de **representação**, cabe lembrar que a iniciativa Ouvindo Nosso Bairro foi desenvolvida pela Administração Municipal a partir de uma articulação entre vários órgãos. O projeto nasce ligado ao Gabinete do Prefeito, o que viabilizou a articulação com diferentes setores da administração municipal. De acordo com o idealizador e coordenador do projeto à época, Junior Magalhães, a posição do Gabinete do Prefeito no organograma da Prefeitura foi fundamental para o avanço do projeto sobretudo em termos de capacidade de comunicação com as diferentes secretarias a serem envolvidas nas obras demandadas pelo cidadão.

Outro aspecto importante é que todo o processo foi conduzido pela Prefeitura de Salvador. Segundo Magalhães, o objetivo da iniciativa era partilhar a decisão sobre a execução de obras com a população, de modo a garantir engajamento não só na escolha, mas também na discussão presencial prévia sobre os problemas do bairro e no zelo

posterior após a intervenção ter sido finalizada. Nesta fase, a construção da pauta de discussão foi compartilhada, isto é, tanto a prefeitura quanto a população participaram na escolha dos temas discutidos. No entanto, os métodos foram definidos pela Prefeitura e sua equipe deu o pontapé inicial reunindo a população de cada bairro para que pudessem eleger as obras prioritárias da localidade a luz de critérios⁷ específicos. Assim, a Prefeitura definiu as regras e conduziu o processo de participação, materializado a premissa de que os Governos devem viabilizar condições para que a participação popular apóie, complemente ou aprimore as atividades do governo representativo.

No que se refere ao critério de **engajamento**, ou seja, sobre a necessidade da iniciativa de participação apoiar a identidade local criando condições para os indivíduos engajar-se em processos democráticos de sua comunidade, alguns aspectos da iniciativa devem ser destacados. Desde a concepção do projeto, o objetivo do Ouvindo Nosso Bairro foi promover a participação local, precisamente no âmbito das comunidades em que os cidadãos residiam. As equipes envolvidas no processo apontam alguns argumentos para esta escolha. Primeiro, o intuito era partilhar com a população o poder de escolher as prioridades locais, com foco nas urgências dos moradores quanto a obras de baixo custo e com impacto direto no dia a dia da população. Segundo, para que o projeto tivesse respaldo, seria fundamental ter uma etapa que a equipe classifica como “qualitativa”, isto é, um momento em que os cidadãos pudessem ser ouvidos sem intermediários. Terceiro, o projeto estritamente local ajudou a prefeitura a mapear os principais problemas da cidade, o que auxiliou a administração municipal no planejamento do orçamento.

Um dos problemas, no entanto, é que boa parte dos participantes eram lideranças locais, institucionalizadas ou não, que conseguiram se mobilizar para estar presentes, bem como motivar outros cidadãos já “treinados” para ajudar a levar pautas próprias para votação. O ONB, então, buscou atenuar o problema investindo tanto em propaganda massiva (rádio, TV e painéis publicitários) quanto em divulgação local, com particular atenção para carros de som, alto falantes de igrejas e rádios comunitárias, meios eficazes principalmente em bairros periféricos.

Na página da prefeitura no Facebook, nomeadamente nos posts sobre o Ouvindo Nosso Bairro, os comentários dão conta da insatisfação da população com a prestação de serviços públicos ou apresentam demandas de ação por parte do poder público local, evidenciando que o processo de consulta do ONB não consegue coletar e registrar alguns tipos de problemas e questões. Essa observação, contudo, não conduz à conclusão de que

⁷ De acordo com Magalhães, duas restrições iniciais foram necessárias para garantir que as obras fossem exequíveis: a) a intervenção deveria ser pontual e sem custeio (sem necessidade de investimento posterior e periódico) e b) as pastas de educação e saúde estavam excluídas. Por isso somente intervenções pontuais foram propostas, como construção de escadaria, quadra de esporte, praças, melhoria da iluminação pública, dentre outros.

a consulta deveria dar conta de todo o fluxo de demandas entre a Prefeitura e a população de Salvador, senão que o fato dos cidadãos usarem este contexto de visibilidade pública para expressar insatisfações e indicar insuficiências da administração indica que o ONB abre canais para a expressão popular por caminhos que não necessariamente foram previstos pelo administradores. Vejamos os seguintes exemplos:

Boca do Rio Magazine: *Boa tarde Prefeitura de Salvador. Uma árvore está prestes a cair na Rua Manoel Quaresma, CEP 41710-450 (rua do posto César Araujo) por causa dos forte ventos aqui na região. Já solicitamos a poda no FalaSalvador (protocolo 2017013315681) e contamos com a Prefeitura de Salvador para que as providências sejam tomadas com brevidade para que não aconteça maiores transtornos. Muito obrigado! #BocaDoRio #BocaDoRioMagazine #Salvador #PrefeituraDeSalvador (sic.)*

É oportuno registrar que o comentário foi feito por um perfil dedicado à produção de conteúdos sobre um dos bairros de Salvador, o Boca do Rio. Vejamos o exemplo seguinte:

L.F.: *Meses solicitando faixa de pedestres próximo de uma escola e nada. Vai ser colocado quando estiver próximo das eleições? (sic.)*

Ainda na dimensão democrática, vale destacar alguns aspectos relacionados ao critério de **transparência dos processos** de tomada de decisão por meio da iniciativa. Na fase presencial, as equipes responsáveis pelo projeto Ouvindo Nosso Bairro trataram de explicar precisamente a metodologia adotada no processo de tomada de decisão. No entanto, alguns cidadãos comentaram em publicações sobre a iniciativa nos perfis das redes sociais da prefeitura alegando não terem sido informados acerca do modo pelo qual as prioridades de seu bairro haviam sido selecionadas. Isso sugere que, embora a administração municipal tenha explicado as regras para aqueles que participaram presencialmente, a metodologia não ficou tão clara para os cidadãos que acessaram a iniciativa por meios digitais, o que é confirmando com a observação

No que tange ao critério de **conflito e consenso**, destaca-se que a participação política por meio do aplicativo Ouvindo Nosso Bairro é baseada no voto, ou seja, não há espaço para o conflito ou troca de razões entre os participantes. No entanto, este elemento se faz presente em etapas prévias ao desenvolvimento da iniciativa de participação digital. Em entrevista, a equipe responsável pelo projeto explica que a iniciativa analisada dividiu-se em diferentes etapas. Como mencionamos anteriormente, em um primeiro momento, foram

realizadas reuniões públicas em diferentes bairros de Salvador com o objetivo de ouvir os moradores acerca das necessidades infra-estruturais de seu bairro. A metodologia utilizada implicou na troca de razões entre os cidadãos e na seleção das obras que estes julgaram as mais necessárias naquele momento. O segundo momento consistiu no refinamento desta lista de demandas com a participação tanto de funcionários da prefeitura quanto dos representantes comunitários dos bairros. Por fim, tornaram-se opções de voto no aplicativo aquelas obras que foram listadas pelos moradores que participaram presencialmente nas reuniões públicas e que seguiam os critérios estabelecidos pela prefeitura.

O critério de **igualdade política** orienta-se com base na premissa de que a iniciativa de participação deve promover a máxima inclusão dos cidadãos concernidos no processo de formulação de políticas. De acordo com as equipes responsáveis pelo desenvolvimento do ONB, o principal objetivo do desenvolvimento dos meios digitais de participação foi incluir o maior número de pessoas as quais não puderam, por algum motivo, comparecer às reuniões presenciais. Além disso, equipes da prefeitura foram às ruas munidas de smartphones e tablets com objetivo de assegurar o maior número de participantes possíveis. Ainda de acordo com a equipe do projeto, houve certa preocupação com relação ao envolvimento de jovens, considerado baixo nas reuniões presenciais de 2015.

As estratégias de comunicação cumpriram um importante papel no que se refere ao objetivo de garantir a ampla participação dos cidadãos no projeto. As ações de marketing foram adaptadas aos diferentes públicos alvos das diferentes etapas. Por exemplo, para convocação dos cidadãos às reuniões presenciais foram utilizados diversos meios de comunicação comunitária, como carros de som, rádios comunitárias e alto falantes de igrejas. Já para a divulgação do aplicativo a estratégia de comunicação concentrou-se em mídias mais massivas, como painéis publicitários, anúncios em rádio e tv e publicações impulsionadas nas mídias digitais.

No que se refere ao critério de **controle comunitário**, vale destacar que a digitalização do processo participativo foi orientada pelo objetivo de ampliar o envolvimento do cidadão. Essa escolha foi orientada por três objetivos principais. Primeiro, dar mais consistência à consolidação dos dados, facilitando o trabalho de processamento das informações uma vez que o aplicativo gerou um banco de dados. A alternativa de votação presencial demandaria um trabalho de tabulação, organização e análise de dados que poderia demorar meses. Com isso, o processo de participação se tornar mais eficaz e os resultados podem ser realizados mais rapidamente. Segundo, dar acesso amplo ao processo de participação, sem restrições de data de reunião, por exemplo. Isso ficou ainda mais evidente com a realização de uma “força-tarefa” das equipes do ONB que percorreram pontos da cidade munidos de aparelhos móveis para que mais pessoas pudessem votar. Terceiro, proporcionar que a população, através de um simples mecanismo de voto, interfira

diretamente nas obras a serem realizadas. Esse último ponto é particularmente interessante do ponto de vista democrático porque dá ao cidadão a possibilidade de interferir na tomada de decisão final, mesmo que as opções tenham sido escolhidas com limitações orçamentárias.

A digitalização do processo participativo orientada para a expansão do alcance do número de cidadãos ouvidos atende ainda à um critério substancial da dimensão procedimental: **promove a ampla participação**. Além disso, a dimensão procedimental contempla ainda o critério de opinião baseada em informação, ou seja, a iniciativa deve prover informações sobre o projeto e sobre o tema tratado a fim de garantir que as opiniões sejam bem embasadas. Sobre isso, vale destacar que a iniciativa Ouvindo Nosso Bairro foi amplamente divulgada por diferentes meios. Embora as fontes consultadas não tenha revelado precisamente quanto recurso financeiro foi investido na divulgação do projeto, nota-se que houve um grande esforço em produzir visibilidade para a iniciativa em meios como painéis publicitários estampados em diversos pontos da cidade, anúncios impulsionados nas mídias digitais e inserções publicitárias na programação de emissoras de rádio e televisão. O investimento em divulgação das reuniões por meio de comunicação comunitária também demonstra uma preocupação dos gestores e equipe envolvida no projeto de fazer com que o maior número de pessoas fossem informadas sobre a ocorrência do Ouvindo Nosso Bairro.

No que se refere ao critério que trata da realização de consulta baseada no **debate deliberativo**, vale ressaltar que o desenho da iniciativa digital de participação foi baseado no voto como método de escolha das demandas por bairro. As opções de intervenção disponíveis para o voto na plataforma, no entanto, emergiram de um processo de deliberação que contou com a participação de moradores reunidos presencialmente e com a mediação de profissionais treinados por uma equipe contratada pela prefeitura. O método de participação por meio do voto, entretanto, sofreu críticas da população. A principal delas diz respeito ao processo que escolheu quais obras foram a votação, que primeiro reuniu servidores e população em encontros presenciais para listagem das obras e necessidades do bairro. A lista, então, foi para votação no aplicativo e no site.

T.C.: Estava no Ouvindo nosso bairro 1 e 2. Houve ruas sim que ficaram de fora por ter poucos votos no momento da reunião. E como fica? Não faz?

Prefeitura de Salvador: Oi, Tiago! O Ouvindo Nosso Bairro foi criado para dar mais participação à população na decisão das obras da cidade. Houve reuniões prévias em todos os bairros para escolher junto com as comunidades as obras mais importantes. Não foi aleatório, foi mais um projeto da Prefeitura

*em parceria com a população para melhorar Salvador. Abraços!
;) (sic.)*

A questão de discordância, então, coloca uma dúvida com relação à escolha das opções que foram para votação, pois a ideia exposta pelo comentário acima deixa claro que há muito mais demanda de solicitações do que a prefeitura se mostra capaz de atender. Por isso há um desacordo com relação à tomada de decisão final.

Uma preocupação relatada pela equipe de coordenação do projeto foi a de diminuir o **custo do ato de participar**, principalmente na ponta final do processo. Se, num primeiro momento, as equipes do ONB foram aos bairros, reuniram-se com lideranças e população e fizeram uma listagem geral de obras a partir desses encontros, na etapa seguinte a população foi convocada para “apenas” votar na obra que entende ser prioritária para sua localidade. Ainda de acordo com os entrevistados, a criação do aplicativo e a adoção de práticas posteriores - como munir funcionários com smartphones e tablets para que estes percorressem locais de grande movimentação em Salvador e, assim, conseguissem mais votos - foi com o intuito de tornar o ato de participar mais simples, ágil e de menor custo. Aliar etapas presenciais, com ampla divulgação nos bairros e sem aparente restrição de envolvimento, com a etapa final de voto online foi o caminho encontrado para que o número de participações subisse de 10 mil, em 2015, para 70 mil, em 2017. Vale destacar ainda que foram disponibilizados postos de votação nas Prefeituras-bairro com objetivo de atingir os cidadãos permitir a participação de pessoas digitalmente excluídas.

Outro critério procedimental analisado foi a provimento de **feedback ao cidadão**, ou seja, manter o cidadão informado quanto ao recebimento de seu *input* e impacto de sua participação nas decisões administrativas. No que se refere à produção de feedbacks, vale destacar que um dos parceiros ligados ao projeto Ouvindo Nosso Bairro foi a Ouvidoria da Prefeitura de Salvador. A responsabilidade do órgão ligado à prefeitura foi responder à solicitações e demandas vindas dos cidadãos por meio do aplicativo. Um *dashboard* para uso interno foi criado pela COGEL com objetivo de possibilitar o acompanhamento das votações em tempo real por todos os envolvidos no processo. Uma das opções oferecidas pela ferramenta foi uma sessão que sistematiza as demandas enviadas pelo cidadão na opção “Sugestões” do aplicativo. Foram responsáveis por esta sessão os servidores vinculados à Ouvidoria da Prefeitura de Salvador. Orientações quanto ao processo de escolha das opções disponíveis para voto, respostas à reclamações técnicas em relação ao aplicativo e encaminhamento de número de protocolo de demandas já realizadas em outras instâncias da prefeitura foram algumas dos feedbacks oferecidos pela Ouvidoria por meio desta ferramenta. Cabe destacar ainda que, encerrada a votação, o desenho da iniciativa digital mudou e agora inclui as seções “Resultados” e “Acompanhe”, em que se apresentam

as tabelas com resultado da votação por bairro e o status das intervenções (“em execução”, “realizada”, etc).

A dimensão sociotécnica considera em que medida o design das tecnologias digitais adotadas afeta diretamente os resultados de um processo participativo. A ideia é que as parâmetros estabelecidos a partir dos campos de engenharia de software e sistemas de informação podem ser usadas para avaliar questões como usabilidade e acessibilidade (MACINTOSH, WHYTE, 2008). No que se refere ao critério de **confiança e segurança** do cidadão, ou seja, do desenvolvimento de uma aplicação que ofereça um ambiente confiável e seguro de participação, as fontes de dados utilizadas na pesquisa em tela não permitem respostas conclusivas. Isso porque este tipo de teste demanda a realização de estudos experimentais ou questionário com grande número de usuários. Isso é particularmente aplicável aos critérios clareza do conteúdo e usabilidade.

Cabe destacar, no entanto, que os comentários publicados em ambientes digitais dedicados à avaliação do aplicativo oferecem interessantes insights sobre as principais questões enfrentadas pelos usuários da iniciativa. A preocupação com segurança dos dados pessoais, por exemplo, não foi uma preocupação relatada pelos usuários que buscaram a página oficial da prefeitura para comentar sobre a iniciativa. Quanto a usabilidade, isto é, a facilidade com que os usuários executam funções da iniciativa a fim de concluir sua participação, problemas técnicos com a iniciativa também não estão entre as principais reclamações publicadas pelos usuários nas postagens da página oficial da prefeitura sobre o projeto ou na seção de comentários das lojas de aplicativos. No entanto, por meio do uso da ferramenta, pode-se constatar alguns erros na plataforma que não prejudicam a participação mas que podem influir na disposição do usuário em utilizar a ferramenta de participação.

Vale destacar ainda que a preocupação da prefeitura em incluir o maior número de usuários possíveis orientou escolhas técnicas de desenvolvimento da aplicação. A título de exemplo, a gerente de sistemas e padrões tecnológicos da COGEL, Simara Sampaio, lembra que, inicialmente, a ideia foi desenvolver apenas um aplicativo. Com uma versão beta em mãos, as equipes da COGEL realizaram testes do aplicativo em diferentes pontos da cidade com diferentes públicos e identificaram limitações que dificultariam a população de participar por meio da aplicação. Segundo a servidora da prefeitura, muitos cidadãos alegaram que a pouca capacidade de armazenamento de seus dispositivos móveis os impediria se realizar o download e participar da consulta online. A solução para isso foi o desenvolvimento de um website com design adaptável para dispositivos móveis, o que eliminaria o problema de pouca memória dos dispositivos móveis e facilitaria a adesão da iniciativa, uma vez que bastava o usuário clicar no link para a iniciativa, sem a necessidade de *download* do app.

Outro critério sociotécnico analisado trata especificamente de averiguar se a iniciativa de participação preocupa-se em promover o acesso de usuários com deficiências físicas. Constata-se por meio do uso do aplicativo e em entrevista com a equipe responsável pelo desenvolvimento da aplicação que a iniciativa não oferece funções como audiodescrição ou demais opções técnicas de adaptação do conteúdo para promover o acesso amplo de usuários com deficiências físicas.

Sobre o critério **capacidade de resposta**, que examina se a ferramenta oferece resposta às perguntas do usuário de forma rápida e eficaz, vale destacar que uma das preocupações da COGEL, órgão responsável pelo desenvolvimento da iniciativa digital de participação, foi o gerenciamento das demandas e solicitações dos usuários por meio do aplicativo. Essa preocupação orientou a criação do dashboard mencionado anteriormente. Por meio da ferramenta todos os órgãos municipais envolvidos no processo acompanharam o andamento da participação em dados estatísticos e a Ouvidoria da Prefeitura, um parceiro da iniciativa cuja atribuição era responder ao usuário da plataforma, tinha acesso rápido e facilitado à uma lista de mensagens enviadas pelo cidadão. A ferramenta, portanto, otimizou o processo de resposta uma vez que centraliza a resposta em um único meio de amplo acesso à todos os envolvidos no desenvolvimento do projeto.

Considerações Finais

Este artigo teve como propósito apresentar uma avaliação de uma consulta organizada pela Prefeitura de Salvador chamada Ouvindo Nosso Bairro (ONB). O projeto foi desenhado de modo a promover a participação a nível comunitário em cada um dos bairros da cidade de Salvador. Na primeira fase, foram identificadas necessidades de cada bairro e, na segunda fase, as pessoas votaram por meio de um aplicativo para dispositivos móveis e um website para escolher as intervenções prioritárias a serem realizadas pela Prefeitura.

Considerando o conjunto dos dados coletados por esta pesquisa, levantamos a hipótese de que a participação multiplataforma do ONB, isto é, presencial, por aplicativo móvel, website e mesmo mediante a página da Prefeitura de Salvador no Facebook, promoveu a inclusão de um volume considerável de atores da sociedade no processo participativo. De todo modo, entre os dias 3 de julho e 8 de agosto de 2017, segundo dados da prefeitura, o aplicativo registrou a participação de 72.729 pessoas. Este número pode ser considerado pouco representativo se considerarmos o total da população de Salvador, no entanto, o dado sugere que a etapa digital cumpriu com sua função de ampliar o número de pessoas envolvidas no processo participativo, ou seja, se na fase presencial participaram aproximadamente 10 mil pessoas, o número cresceu substancialmente na fase online. Contudo, a participação multiplataforma e em múltiplas fases resulta em pelo menos uma

preocupação: a compreensão, por parte do cidadão, do funcionamento do processo como um todo e da contribuição efetiva do *input* em cada uma das fases.

Gostaríamos de destacar a responsabilidade da Prefeitura, uma vez que é o agente promotor da participação, de prover as condições epistêmicas para que a participação se de modo racionalmente qualificado. Essa responsabilidade deve ser observada desde a divulgação extensa da realização da iniciativa, como de fato foi observado, até a explicação do funcionamento do processo de participação, particularmente no que diz respeito ao modo como se daria a influência do participante na decisão final, o que nos parece que poderia ter sido melhor resolvido na plataforma de votação, tanto na versão em aplicativo quanto no website. Para facilitar a compreensão dos resultados para cada um dos critérios analíticos, resumimos os resultados no Quadro 4.

QUADRO 4: Resumo dos resultados para cada um dos critérios analisados.

Dimensão	Critério	Resultados
Democrática	Representação	- Projeto criado dentro do Gabinete do prefeito, envolvendo diferentes órgãos públicos e com funções dos atores envolvidos claramente definidas dentro do sistema representativo.
	Engajamento	- O ONB é todo baseado na opinião, deliberação e voto de moradores sobre obras que visam melhorar a qualidade de vida nos bairros.
	Transparência	- As etapas do processo foram comunicadas aos participantes em diferentes momentos.
	Conflito e consenso	- As etapas presenciais abrigaram discussões em grupos para a definição das prioridades na execução de obras. A fase digital não permitia discussão, apenas voto.
	Igualdade Política	- Não havia qualquer tipo de restrição à participação. O projeto também investiu em ampla divulgação do processo, a fim de garantir que não só os mais engajados participassem.
	Controle comunitário	- Em todo o processo, os cidadãos decidiam diretamente em dois momentos: no levantamento de prioridades e no voto da obra mais importante a ser executada pela prefeitura.
Procedimental	Promover a ampla participação	- O projeto apostou em divulgação direcionada (rádios comunitárias) e de massa (rádios e TV), bem como levou às ruas servidores munidos do app para votação (etapa digital).
	Opiniões baseadas em informações	- O ONB forneceu toda informação sobre o processo, mas pouca sobre aquilo que os cidadãos discutiam (obras, execuções, custos, prazos etc.).
	Consulta baseada em um debate deliberativo	- A etapa presencial garantiu espaços de discussão e deliberação. Na etapa online, a participação consistiu em votar entre opções definidas por técnicos da prefeitura a partir dos insumos da fase presencial.

	Análise do custo	- Diferentes formas de envolvimento (presencial e online) refletem custos de envolvimento distintos
	Provimento de feedback ao cidadão	- Parceria com a ouvidoria do município, para feedback à população: por e-mail ou telefone.
Sociotécnica	Confiança e Segurança	- O processo não demonstrou ter cuidados especiais com esse quesito
	Relevância e legitimidade	- A relevância está ligada ao conteúdo das discussões e decisões e a legitimidade ao fato de assegurar ampla participação da população
	Acessibilidade	- A iniciativa não oferece audiodescrição ou demais opções técnicas de adaptação do conteúdo para promover o acesso amplo de usuários com deficiências
	Atração	- Ampla divulgação da ferramenta, mas não houve qualquer tipo de teste prévio com usuários
	Clareza do conteúdo	- Todo o processo de participação teve suas etapas bem definidas e explicadas para a população
	Capacidade de resposta	- Durante o processo, a equipe do projeto garantiu a organização e resposta aos participantes. após, a parceria com a ouvidoria do município entrava em contato com os cidadãos
	Usabilidade	- Não houve qualquer teste específico de usabilidade

Fonte: Elaboração dos autores.

Por fim, uma ressalva é importante. Parte importante dos resultados relatados neste artigo tem como fonte única entrevistas realizadas com os idealizadores e gestores da iniciativa. Esse acesso privilegiado nos capacita a entender por dentro o funcionamento do projeto, mas potencialmente limita a nossa capacidade de análise crítica do caso. Também gostaríamos de pontuar que a participação, tal como observada no ONB, gera informações estratégicas sobre as necessidades e preferências de cada bairro e coleta dados pessoais de cidadãos engajados, o que pode ser usado na administração e planejamento da cidade, mas também na comunicação política por parte dos agentes públicos envolvidos, principalmente dos agentes públicos eleitos. Enfim, de modo geral, essa é uma agenda de pesquisa a ser desenvolvida: os usos possíveis das informações produzidas pelos processos de participação.

Não obstante, trata-se de caso da maior relevância, tanto pelas inovações relatadas quanto pela expectativa de longevidade. Em suma, esperamos que a análise realizada por esta pesquisa possa contribuir para o aperfeiçoamento de novas edições do Ouvindo Nosso Bairro, principalmente porque a sua realização passou a ser uma obrigação dos próximos

gestores municipais desde a aprovação da lei nº 9358/2018. Esse processo de institucionalização tem sido apontado pela literatura como um passo importante para a manutenção da vitalidades das iniciativas de participação, assim, novos estudos que acompanhem as próximas edições do ONB são recomendados.

Referências

- ALDÉ, A.; MARQUES, F. P. J. **Internet e Poder local**. Editora: Edufba, Salvador. Bahia. 2015.
- BARROS, S. A., SAMPAIO, R. C. Do citizens trust electronic participatory budgeting? Public expression in online forums as an evaluation method in Belo Horizonte. **Policy & Internet**, 8(3), 292-312, 2016.
- BONSÓN, E; TORRES, L.; ROYO, S.; FLORES, F. Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities. **Government information quarterly**, v. 29, n. 2, p. 123-132, 2012.
- CARREIRO, Rodrigo. Participação Política Local Através da Internet e os Ganhos Democráticos para o Cidadão Online. 2013.
- CONROY, Maria Manta; EVANS-COWLEY, Jennifer. E-participation in planning: an analysis of cities adopting on-line citizen participation tools. **Environment and Planning C: Government and Policy**, v. 24, n. 3, p. 371-384, 2006.
- DOWBOR, L. **O Que É Poder Local**. Ed. Brasiliense, Coleção Primeiros Passos, 1ª edição, 1994.
- EGLER, C. A. G. Apontamentos sobre rede urbana e políticas públicas no Brasil. In: MATOS, R.; SOARES, W (Org.). **Desigualdades, redes e espacialidades emergentes no Brasil**. Rio de Janeiro, Garamond, 352 p. 2010.
- FEENEY, Mary K.; WELCH, Eric W. Electronic participation technologies and perceived outcomes for local government managers. **Public Management Review**, v. 14, n. 6, p. 815-833, 2012.
- FERNANDES, V.; SAMPAIO, C. A. C. Formulação de Estratégias de Desenvolvimento Baseado no Conhecimento Local. In: **RAE-eletrônica**, v. 5, n. 2, Art. 11, jul./dez. 2006.
- FREWER, L.; ROWE, G. A Typology of Public Engagement Mechanisms. In: **Science Technology Human Values**, vol. 30, 251. 2005.
- GRÖNLUND, Å. Emerging Electronic Infrastructures: Exploring Democratic Components. **Social Science Computer Review**, vol. 21, n. 1, p. 55-72, 2003.
- HAMPTON, K. N. Internet Use and the Concentration of Disadvantage: Glocalization and the Urban Underclass. In: **American Behavioral Scientist**, 53(8) 1111–1132, 2010.
- HILTON, Stephen. Developing local e-democracy in Bristol: From information to consultation to participation and beyond. In: **Aslib Proceedings**. Emerald Group Publishing Limited, 2006. p. 416-428.
- KEARNS, Ian; BEND, Jamie; STERN, Beatrice. **E-participation in local government**. Institute for Public Policy Research, 2002.
- KIM, Soonhee; LEE, Jooho. E- participation, transparency, and trust in local government. **Public Administration Review**, v. 72, n. 6, p. 819-828, 2012.
- KNUDSEN, A. M. S. The Right To The City: Spaces Of Insurgent Citizenship Among Pavement Dwellers In Mumbai, India. In: **UCL Development Planning Unit**, DPU, n 132. 2007.
- LEFEBVRE, H. **O Direito à Cidade**. São Paulo, Ed. Centauro, 5ª Ed. 2001.

MACINTOSH, A. Characterizing e-participation in policy-making. Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences Hawaii. Computer Society Press, 2004.

MACINTOSH, Ann; WHYTE, Angus. Evaluating how eParticipation changes local democracy. In: **Proceedings of the eGovernment Workshop**. 2006. p. 1-902316.

MESCH, G. S.; TALMUD, I. Internet Connectivity, Community Participation, and Place Attachment: A Longitudinal Study. In: **American Behavioral Scientist**, 53(8) 1095–1110. 2010.

NORRIS, Donald F.; REDDICK, Christopher G. Local e- government in the United States: Transformation or incremental change?. **Public Administration Review**, v. 73, n. 1, p. 165-175, 2013.

NEVES, José Pinheiro; FELIZES, Joel. E-participation in portuguese local governments: a sociological approach. 2007.

PANOPOULOU, E.; TAMBORIS, E.; TARABANIS, K. eParticipation initiatives: How is Europe progressing? In: **European Journal of ePractice**, Nº 7. March, 2009.

PATEMAN, C. **Participação e Teoria Democrática**. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1992.

REDDICK, Christopher; F. NORRIS, Donald. E-participation in local governments: An examination of political-managerial support and impacts. **Transforming Government: People, Process and Policy**, v. 7, n. 4, p. 453-476, 2013.

SAGLIE, Jo; VABO, Signy Irene. Size and e- democracy: online participation in Norwegian local politics. **Scandinavian Political Studies**, v. 32, n. 4, p. 382-401, 2009.

SUSHA, I.; GRONLUND, A. eParticipation research: systematizing the field. In: **Government Information Quarterly**. 2012.