

Universidade de Brasília
Instituto de Artes
Programa de Pós Graduação em Design

Adriana Veloso Meireles

**Democracia 3.0: Interação entre governo e cidadãos
mediada por tecnologias digitais**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós Graduação em Design, área de concentração Design, Cultura e Sociedade, linha de pesquisa Design de Informação e Interação, do Instituto de Artes – IdA da Universidade de Brasília – UnB como requisito para obtenção do título de Mestre em Design.

Orientador: Prof..Dr. Rogério José Camara
Co-orientador: Prof..Dr.Tiago Barros Pontes e Silva

Brasília, 2015

Copyright © 2015 por ADRIANA VELOSO MEIRELES

Alguns Direitos Reservados

Esta obra é licenciada sob os termos da Licença Creative Commons Atribuição Compartilhamento pela mesma Licença 4.0 Internacional.

A licença está disponível em <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



Atribuição – Compartilhamento pela mesma Licença

Você tem a liberdade de:

Compartilhar: copiar, distribuir e transmitir a obra.

Recombinar: criar obras derivadas.

Sob as seguintes condições:



Atribuição: Você deve creditar a obra da forma especificada pelo autor ou licenciante (mas não de maneira que sugira que estes concedem qualquer aval a você ou ao seu uso da obra).



Compartilhamento pela mesma licença: Se você alterar, transformar ou criar em cima desta obra, você poderá distribuir a obra resultante apenas sob a mesma licença, ou sob uma licença similar à presente

**Ficha catalográfica elaborada automaticamente,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)**

Vd

Veloso Meireles, Adriana
Democracia 3.0: Interação entre governo e cidadãos mediada por tecnologias digitais / Adriana Veloso Meireles; orientador Rogério José Camara; co orientador Tiago Barros Pontes e Silva. -- Brasília, 2015.
249 p.

Dissertação (Mestrado - Mestrado em Design) -- Universidade de Brasília, 2015.

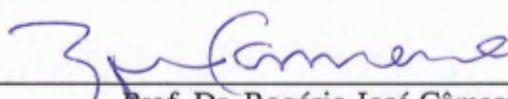
1. design de interação. 2. consultas online. 3. tecnologia. 4. democracia. 5. participação social. I. José Camara, Rogério, orient. II. Barros Pontes e Silva, Tiago, co-orient. III. Título.

DEMOCRACIA 3.0: INTERAÇÃO ENTRE GOVERNO E CIDADÃOS MEDIADA
POR TECNOLOGIAS DIGITAIS

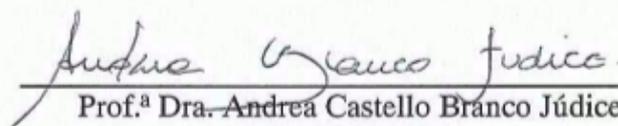
Adriana Veloso Meireles

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Design do Instituto de Artes da Universidade de Brasília como parte dos requisitos para a obtenção do grau de Mestre em Design.

Aprovada por:



Prof. Dr. Rogério José Câmara
IdA/DIn/UnB



Prof.ª Dra. Andrea Castello Branco Júdice
IdA/DIn/UnB



Prof. Dr. Hugo Cristo Sant'Anna
UFES

Brasília-DF, 22 de Agosto de 2015

Coordenação de Pós-Graduação em Design do Departamento de Desenho Industrial –
Instituto de Artes /UnB

Aos meus gêmeos Linus e Rita

Gostaria de agradecer a todos amigos, familiares e colegas pelo estímulo e apoio ao longo do desenvolvimento deste trabalho.

Agradeço especialmente a meus filhos Rita e Linus, que me acompanharam na jornada até Brasília. Aos meus pais, que mesmo não gostando de estarem longe dos netos, deram todo o apoio para que concluísse este trabalho. À minha madrinha, primos, tio e irmã que me ajudaram durante a temporada aqui na capital.

Ao meu orientador Rogério José Câmara por todo o apoio, confiança e oportunidade.

Ao meu co-orientador Tiago Barros Pontes e Silva pelo estímulo e atenção.

Aos membros da banca Hugo Cristo Sant'anna, Andrea Castelo Branco Judice pelas contribuições e observações sobre o trabalho.

Agradeço também ao corpo docente e equipe técnica administrativa do Programa de Pós Graduação em Design da UnB pelo suporte.

Aos meus colegas de turma do programa de pós graduação em Design da UnB pelas conversas, trocas e experiências.

Aos gestores do Governo Federal pelas conversas e explicações. Aos voluntários que participaram do teste de usabilidade e aos colegas ativistas que acrescentaram informações tanto em conversas, como por meio do questionário de avaliação da percepção de uso dos portais de participação.

Os meios podem funcionar de maneira diferente, a fim de transformar as imagens em portadoras e os homens em designers de significados.

Vilém Flusser (2008)

Tecnologia é mato, o que importa são as pessoas.

Daniel Pádua (2007)

Resumo

Este trabalho parte de um relato histórico da participação por meios digitais no Brasil, com foco em consultas públicas interativas, ou seja, aquelas em que os cidadãos conversam entre si. Para iniciar a análise observamos o processo da formação das preferências e o ativismo orientado à causas para então conceituar uma crise da democracia representativa, tanto no contexto nacional como global. Destacamos as parceiras para governos abertos como um marco na tentativa de resposta dos Estados à uma demanda da população por mais protagonismo na construção de políticas públicas. Abordamos a tecnologia com foco na participação, para então conceituar o design de interação. Pontuamos como esta área do conhecimento pode colaborar com a elaboração e desenvolvimento de ambientes de participação mais interativos, que se aproximem mais da realidade dos cidadãos. Fechamos o trabalho propondo um conjunto de recomendações para a construção de consultas interativas a partir de uma perspectiva dialógica com foco em uma democracia mais direta, mediada por tecnologias digitais. Concluimos apresentando tendências de uma eventual democracia digital, com destaque para uma representação política mais fluída e o uso de tecnologias para participação que extrapolam a Internet.

Palavras chave: design de interação, participação social, consultas online, tecnologia, democracia.

Abstract

This research starts from a historic account of social participation in Brazil through the Internet, focusing on interactive online consultations, those in where the citizens dialogue between themselves. In order to start the analysis we observe the processes of preference formation and the cause-oriented activism to, then conceptualize the so-called crisis of representative democracy, in both the national and international contexts. The partnership for Open Governments is understood as a starting point of the endeavor that national states take into responding to the population's demand for a greater role in the formulation of public politics. The approach of technology focuses on participation through the concept of interaction design. We make a point of how this area of knowledge can collaborate with the elaboration and development of digital platforms of participation that are more interactive, and that are closer to the citizen's reality. After the analysis and diagnosis of the nation platforms available the research proposes a path for the development of online interactive consultations from a dialogue-based perspective with focus on a direct democracy, mediated by technologies. The research is concluded by the presentation of trends towards an eventual digital democracy. The main highlights are a more fluid political representation and an utilization of technologies which promote social inclusion extrapolated from the Internet.

Keywords: *Interaction design, participation, online consultations, technology, democracy.*

LISTA DE IMAGENS

Imagem 1: Consulta do Marco Civil da Internet.	93
Imagem 2: O <i>plugin</i> Dialogue em funcionamento.	94
Imagem 3: Página inicial da consulta do Marco Civil da Internet.	98
Imagem 4: Consulta Classificação Indicativa.	101
Imagem 5: Página interna do Portal da Classificação Indicativa	102
Imagem 6: Página inicial da consulta Dados Pessoais.....	104
Imagem 7: Página inicial da consulta do Código do Processo Civil.	106
Imagem 8: Iconografia da consulta do Código do Processo Civil	107
Imagem 9: Página inicial da consulta do Código Comercial.	108
Imagem 10: Página inicial da consulta do Sistema Público de Ouvidorias.	110
Imagem 11: Detalhes do texto em consulta do SiOuv.	111
Imagem 12: Detalhe comentários por parágrafo na consulta do SiOuv.....	112
Imagem 13: Texto em consulta da modernização da Lei de Direitos Autorais.....	116
Imagem 14: Página inicial da consulta para a modernização da Lei de Direitos Autorais.	117
Imagem 15: Cadastro na consulta da modernização da Lei de Direitos Autorais.	118
Imagem 16: Página inicial da consulta sobre as metas do PNC.	119
Imagem 17: Balanço consulta metas PNC.....	120
Imagem 18: Página interna consulta PNC.	121
Imagem 19:Ação de participar na consulta das metas do PNC.	122
Imagem 20: Fluxograma PNC. Fonte: MinC	123
Imagem 21: Página inicial da consulta do Plano Setorial de Artesanato.	125
Imagem 22: Consulta Plano Setorial de Design.	126
Imagem 23: Detalhe da consulta do Plano Setorial de Moda.....	127
Imagem 24: Página inicial da Consulta do Plano Setorial de Arquivos.	128
Imagem 25: Detalhe consulta Plano Setorial de Arquivos.	129
Imagem 26: Avaliação do Plano Setorial de Arquivos.....	129
Imagem 27: Opções da consulta do tema de consultas públicas.....	130
Imagem 28: Configurações da consulta no tema consultas públicas.	130
Imagem 29: Configurações da avaliação quantitativa.	131
Imagem 30: Consulta sobre a Política Nacional de Participação Social.....	134
Imagem 31: Texto em consulta com comentários por parágrafo.	135
Imagem 32: Detalhe do cabeçalho padrão do Participa.br.....	136
Imagem 33: Página de divulgação da consulta do PNPS.....	137
Imagem 34: E-mail recebido ao clicar em divulgar.	138
Imagem 35: Parte inferior da página da comunidade de participação social.	139
Imagem 36: Consulta NetMundial.	141
Imagem 37: Página inicial da comunidade da consulta NetMundial.	143
Imagem 38: Parte inferior da página da comunidade da consulta do Net Mundial.....	144
Imagem 39: Mensagem de retorno no <i>wiki survey</i> do Participa.br.....	145
Imagem 40: Página da consulta sobre a PLDO 2015.	146
Imagem 41: Página da consulta da minuta da Resolução que institui o grupo de trabalho da sociedade civil da Parceria do Governo Aberto.	148
Imagem 42: Página da consulta sobre o Plano de Dados Abertos e Espaciais do Ministério da Justiça.	150
Imagem 43: Página da consulta do Manual do Ofertante do Portal do Software Público Brasileiro.....	151

Imagem 44: Detalhe do índice da consulta sobre o novo manual do ofertante do Portal do Software Público.	152
Imagem 45: Debates na plataforma de participação do Ministério da Justiça.	155
Imagem 46: Menu superior da plataforma de participação do Ministério da Justiça.	156
Imagem 47: Página inicial do Projeto Pensando o Direito.	157
Imagem 48: Página inicial da consulta da regulamentação do Marco Civil da Internet.	158
Imagem 49: Detalhe dos eixos em debate na consulta da regulamentação do Marco Civil da Internet.	159
Imagem 50: Detalhe de nova pauta criada no debate da regulamentação do Marco Civil da Internet.	160
Imagem 51: Lista de pautas na consulta do Marco Civil da Internet.	161
Imagem 52: Detalhe de uma pauta em discussão na consulta da Regulamentação do Marco Civil da Internet.	162
Imagem 53: Criar nova pauta no debate da regulamentação do Marco Civil da Internet.	163
Imagem 54: Incluir nova pauta no debate do Marco Civil da Internet.	164
Imagem 55: Ação de compartilhar nas redes sociais no debate do Marco Civil da Internet.	165
Imagem 56: sistematização dos resultados da consulta da regulamentação do Marco Civil da Internet.	166
Imagem 57: Resultados do debate da regulamentação do Marco Civil da Internet.	167
Imagem 58: Página inicial do debate do Anteprojeto de Proteção de dados Pessoais.	169
Imagem 59: Página de destino do botão participe do debate.	170
Imagem 60: Página da consulta do Anteprojeto de Dados Pessoais.	171
Imagem 61: Parte inferior da página de consulta do Anteprojeto de Proteção de Dados Pessoais.	172
Imagem 62: Comentários aparecem após ação de clicar no trecho do texto.	173
Imagem 63: Caixa de texto aberta ao clicar em eixos do debate.	174
Imagem 64: Comentário por eixo na consulta do Anteprojeto de Dados Pessoais.	175
Imagem 65: Página de cadastro do portal de participação do Ministério da Justiça.	178
Imagem 66: Mensagem de erro no cadastro.	179
Imagem 67: Cadastro no portal de participação do Ministério da Justiça com ajustes.	180
Imagem 68: Lista dos eixos em debate na página principal da consulta de Proteção de Dados Pessoais.	181
Imagem 69: Dados Sensíveis na página do texto de projeto de lei.	182
Imagem 70: Detalhe do mouse sobre o parágrafo e este mudando de cor na consulta do anteprojeto de Proteção de Dados Pessoais.	183
Imagem 71: Ausência da caixa de texto para comentário.	184
Imagem 72: Número de comentários desaparece quando há outra caixa aberta.	185
Imagem 73: Texto dos eixos e dos artigos em consulta.	186
Imagem 74: Detalhe do fórum de debates da regulamentação do Marco Civil da Internet.	187
Imagem 75: Campo de busca no fórum de debates do Marco Civil da Internet inserido posteriormente ao teste de usabilidade.	188
Imagem 76: Clique em participe na consulta da regulamentação do Marco Civil da Internet.	189
Imagem 77: Criação de nova pauta no debate da Regulamentação do Marco Civil da Internet.	190
Imagem 78: Pauta criada sem conteúdo.	190
Imagem 79: Criação de nova pauta no debate da regulamentação do Marco Civil da Internet.	191
Imagem 80: Ação de concordar consigo mesmo, confundindo com a ação de confirmar o comentário.	192

Imagem 81: Compartilhamento pelas redes sociais no debate da regulamentação do Marco Civil da Internet.....	192
Imagem 82: Compartilhamento do debate pelo site do Pensando o Direito.....	194
Imagem 83: Participante indo clicar na conta do Twitter de Dados Pessoais para compartilhar o conteúdo da consulta.	195
Imagem 84: Página inicial da plataforma da Política Nacional das Artes.	203
Imagem 85: Detalhe da enquete da Política Nacional das Artes.....	204
Imagem 86: Tutorial da enquete.	205
Imagem 87: Página da consulta do plano setorial de artes visuais dentro da Política Nacional das Artes.	206
Imagem 88: Página inicial da consulta da Estratégia de Governança Digital.	207
Imagem 89: Página da consulta por parágrafos da Estratégia de Governança Digital.	208
Imagem 90: Página do <i>pairwise</i> da consulta da Estratégia de Governança Digital.....	209
Imagem 91: Diagrama de estratégia do design de interação. Fonte: Dan Saffer (2010)....	217
Imagem 92: Infográfico do proxy voting. Créditos: Liquid Democracy.	221
Imagem 93: Fase de admissão ou abertura para propostas.	222
Imagem 94: Tópico aberto para debate.	222
Imagem 95: Participantes podem propor soluções ao tema em debate.	223
Imagem 96: Tópico é colocado em debate.	224
Imagem 97: Propostas do tópico são elencadas.....	225
Imagem 98: Participantes comentam as propostas.....	226
Imagem 99: Fase de votações.....	227
Imagem 100: Fechamento do tópico em debate.	228
Imagem 101: Protótipo funcional do Democracy OS.	230
Imagem 102: Proposta de layout horizontal para o Democracy OS.	231
Imagem 103: Detalhe barra lateral do Democracy OS.....	232
Imagem 104: Detalhe opção de ocultar projetos já votados.	232
Imagem 105: Detalhe opções Democracy OS.	233
Imagem 106: Filtro de comentários.	233
Imagem 107: Resposta nos comentários.	234
Imagem 108: Classificação dos comentários.....	234
Imagem 109: Lista expandida de participantes de um debate.....	235

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Evolução pesquisa TIC Domicílios.	45
Gráfico 2: Idade dos voluntários que responderam questionário de percepção de satisfação de uso do Portal do Ministério da Justiça.	197
Gráfico 3: Gênero dos voluntários do questionário de percepção de satisfação de uso do portal de participação do Ministério da Justiça.....	198
Gráfico 4: Forma de acesso à Internet dos respondentes do questionário de avaliação de satisfação de uso do portal de participação do Ministério da Justiça.	198

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Critérios Ergonômicos de Usabilidade.....	62
Tabela 2: Lista de consultas interativas mapeadas.....	90
Tabela 3: Balanço das consultas promovidas pelo Ministério da Justiça.	113
Tabela 4: Balanço das consultas do Ministério da Cultura.	132
Tabela 5: Balanço das consultas da Secretaria Geral da Presidência da República.	153
Tabela 6: Classificação das rupturas de comunicabilidade	196

SUMÁRIO

1 - INTRODUÇÃO	1
2 – PARTICIPAÇÃO, DEMOCRACIA E TRANSFORMAÇÃO SOCIAL	8
2.1 – ENGAJAMENTO E FORMAÇÃO DAS PREFERÊNCIAS	9
2.2 - PARTICIPAÇÃO SOCIAL	12
2.2.1 – A PARTICIPAÇÃO SOCIAL NO BRASIL	14
2.2.2 – A POLÍTICA NACIONAL DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL	18
2.3 - CRISE DA DEMOCRACIA REPRESENTATIVA	22
3 – DEMOCRACIA 3.0	28
3.1 - GOVERNO ABERTO	33
3.1.1 – TRANSPARÊNCIA	35
3.1.2 – <i>ACCOUNTABILITY</i>	37
3.1.3 – PARTICIPAÇÃO CIDADÃ	39
3.1.4 – TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	43
3.2 – CONSULTAS PÚBLICAS INTERATIVAS	50
3.3 – DESIGN DE INTERAÇÃO	54
3.3.1 - USABILIDADE	59
3.3.2 – EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO	64
3.3.3 - PRINCÍPIOS DO DESIGN DE INTERAÇÃO	66
4 – CONSULTAS INTERATIVAS: MÉTODOS E TÉCNICAS DE ANÁLISE	74
4.1 – VISÃO DOS GESTORES	75
4.2 – MAPEAMENTO	77
4.3 – INTERAÇÃO DOS JOVENS	78
4.4 – DIÁLOGO ENTRE AS PLATAFORMAS E AS PESSOAS	80
4.5 – PERCEPÇÃO DOS ATIVISTAS	83
5 – RESULTADOS E DISCUSSÃO	88
5.1 –ANÁLISE DAS CONSULTAS INTERATIVAS	88
5.2 –MARCO CIVIL DA INTERNET	91
5.3 - CONSULTAS DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA	99
5.3.1 - PORTAL COLABORATIVO DA CLASSIFICAÇÃO INDICATIVA	100
5.3.2 - PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	102
5.3.3 – REFORMA DE CÓDIGOS LEGISLATIVOS	104
5.3.4 – SISTEMA PÚBLICO DE OUVIDORIAS	109
5.4 - CONSULTAS DO MINISTÉRIO DA CULTURA	114
5.4.1 - MODERNIZAÇÃO DA LEI DE DIREITOS AUTORAIS	114
5.4.2 - CONSULTA PÚBLICA DAS METAS DO PLANO NACIONAL DE CULTURA	119
5.4.3 – CONSULTAS PLANOS SETORIAIS 2014	123
5.5 - CONSULTAS DA SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA	132
5.5.1 - POLÍTICA NACIONAL DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL	133
5.5.2 – NET MUNDIAL	139
5.5.3 – CONSULTAS HOSPEDADAS NO PARTICIPA.BR	145

5.6 – CONSULTAS ABERTAS	154
5.7 – PERCEPÇÃO DE JOVENS	177
5.8 – VISÃO DO PÚBLICO ENGAJADO	196
5.9 – VISÃO SISTÊMICA	200
5.9.1 – DIFERENTES NÍVEIS DE PARTICIPAÇÃO	202
6 – RECOMENDAÇÕES PARA CONSULTAS INTERATIVAS ONLINE	211
6.1 – PREPARAR A PARTICIPAÇÃO	213
6.2 – INOVAR E TESTAR	215
6.3 – OUTROS MODELOS DE INTERAÇÃO PARA PARTICIPAÇÃO	218
6.3.1 – REPRESENTAÇÃO LÍQUIDA	220
6.3.2 – PARLAMENTO A SERVIÇO DO POVO	229
6.4 - PARA ALÉM DA INTERNET	236
6.5 – ROTEIRO PARA CONSULTAS INTERATIVAS	238
7 - CONCLUSÃO	242
8 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	245

1 - Introdução

Essa dissertação de mestrado em Design da Informação e Interação é fruto de uma imersão no universo da tecnologia voltada a participação social. Faz parte de uma trajetória de atuação política em que a tecnologia é empregada para fins de transformação social. Iniciada na virada do milênio, quando a cultura digital brasileira emerge em um contexto de digitofagia, uma antropofagia tecnológica, já que as desigualdades sociais no país marcam também o acesso aos novos meios.

Ainda na graduação, no século passado, estudando comunicação social com ênfase em jornalismo, descobri a rede internacional de comunicadores independentes, que deflagrou e noticiou a interrupção da reunião da Organização Mundial do Comércio, em 1999, em Seattle, nos Estados Unidos. A tecnologia utilizada pelos *Indymedias*¹, ou Centros de Mídia Independente, ao redor do mundo era uma ferramenta de publicação aberta, em que qualquer pessoa com acesso à Internet poderia divulgar textos, fotografias, áudios e vídeos e contar um outro lado da notícia que era veiculada pela mídia corporativa. Tudo isto operando com base em uma política editorial aberta e colaborativa.

Aquele potencial me despertou para novos horizontes, que me levaram para a Argentina e outros países da América Latina, como Bolívia e México, em uma imersão profunda neste continente territorialmente dominado pelo Brasil, mas rico em diversidades e desigualdades. De volta em casa, tudo parecia muito descolado de uma realidade mais complexa. E foi no ecossistema da rede onde encontrei outras pessoas que pensavam nesta transformação social por meio da tecnologia².

Dentre os mais diversos projetos surgiu uma proposta simples; reciclar computadores descartados, aproveitando as peças ainda em funcionamento e colaborar com a inclusão digital no Brasil por meio de telecentros metareciclados³. Nunca se tratou apenas de oferecer ferramentas e infra estrutura, mas sim de pensar a periferia como o centro, a descentralização como novo modelo de inclusão. A abordagem sempre foi dialógica, construída com as comunidades em um processo de auto formação crítica,

¹ Global Indymedia. Disponível em < <https://www.indymedia.org> >. Acessado em 22/5/2015.

² Projeto Metáfora. Disponível em < <http://mutgamb.org/fonte/Projeto-Met%C3%A1Fora> >. Acessado em 13/5/2015.

³ Projeto Metareciclagem. Disponível em < <http://rede.metareciclagem.org/> >. Acessado em 22/5/2015.

com forte influência de um questionamento sobre os meios de comunicação e o potencial destas novas tecnologias, em especial o software livre.

Eis que as coisas mudam no contexto político brasileiro e todo aquele empenho de transformação social, articulação em rede e ativismo por meios digitais chama a atenção de ninguém menos que o tropicalista Gilberto Gil. Hackeamos o estado ou o governo nos hackeou? Este foi um questionamento recorrente por alguns anos nos grupos que atuaram no Governo Federal. Não apenas no Ministério da Cultura, por meio da Ação Cultura Digital⁴, do programa Cultura Viva, como também em outros programas de inclusão digital como o Governo Eletrônico - Serviço de Atendimento ao Cidadão (Gesac)⁵, o Casa Brasil⁶, dentre outros. De comum a todas estas ações estava o trabalho com a ponta, com as bases, em uma atuação que chegou aos rincões do país.

Em meio a este processo de base comunitária um tema central chama a atenção de todos os ativistas da cultura digital brasileira; a possibilidade da criminalização do uso da Internet, por meio do projeto de Lei 89/999, conhecido como o AI 5 Digital⁷. Isto no país que, anos antes, teve papel central pautando os direitos culturais na Internet, em especial no âmbito da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação, ocorrido na Tunísia, em 2005. Na ocasião, o então ministro da cultura Gilberto Gil, em conjunto com Richard Stallman, pioneiro do movimento software livre, e Lawrence Lessig, criador do movimento *Creative Commons*, lançou proposta de definição de uma "Internet Bill of Rights", uma carta de Princípios e Direitos para o uso da Internet no âmbito das Nações Unidas. No ano seguinte, a ONU viria a lançar a primeira edição do *Internet Governance Forum*⁸ (IGF), em Atenas, na Grécia.

O mundo falava de uma cultura digital que privilegiasse a diversidade cultural e, no Brasil, o Congresso debatia uma proposta de cadastro prévio de todos os internautas do país. Tamanho contrassenso fez emergir um movimento em torno da construção de um Marco Civil da Internet brasileira, a primeira consulta pública interativa promovida pelo Governo Brasileiro, tema que será retomado em detalhes no quarto capítulo deste trabalho.

⁴ Artigo de Juca Ferreira sobre cultura digital. Disponível em < http://www.cultura.gov.br/noticias-destaques/-/asset_publisher/OiKX3xIR9iTn/content/id/1255877 >. Acessado em 23/5/2015.

⁵ Gesac. Disponível em < <http://www.mc.gov.br/gesac> >. Acessado em 23/5/2015.

⁶ Casa Brasil. Disponível em < <http://www.casabrasil.gov.br/> >. Acessado em 23/5/2015.

⁷ Conheça a Lei Azeredo, o SOPA brasileiro. Disponível em < <http://www.tecmundo.com.br/ciencia/18357-conheca-a-lei-azeredo-o-sopa-brasileiro.htm> >. Acessado em 23/5/2015.

⁸ Internet Governance Forum. Disponível em < <http://www.intgovforum.org/cms/> >. Acessado em 23/5/2015.

Esta breve contextualização de minha trajetória pessoal culmina no problema central da pesquisa que é investigar plataformas de participação social, mediadas pela tecnologia, inauguradas, no Brasil, a partir da consulta pública para a elaboração da Lei do Marco Civil da Internet, em 2009. A análise é feita sobre a perspectiva do design da informação e interação, mas também leva em consideração o contexto político do país, cada vez mais ancorado em extremos. A avaliação das plataformas de interação por meio de consultas públicas é um estudo inédito e se justifica pelo seu crescente uso por parte dos governos.

A tecnologia já se incorporou à política. A eleição de Barack Obama, em 2008, como presidente dos Estados Unidos, é um dos marcos deste fato (TALBOT, 2008). É inquestionável que, cada vez mais, as fronteiras entre a política e as tecnologias da informação e comunicação são tênues. Como todas as mídias, estas ferramentas possuem diferentes usos. Podem ser aplicadas para vigilância e controle, como também para a promoção de mais participação social na construção de políticas públicas. E neste contexto, inclusive marcado por um ativismo orientado a causas (NORRIS, 2007), as consultas públicas interativas surgem como ferramentas para a promoção de diálogo entre governo e cidadãos, diminuindo os intermediários do processo de participação social.

Dito isso, destacamos o objetivo geral da pesquisa que é identificar variáveis relevantes na elaboração de ambientes digitais de participação social a partir de uma investigação acerca das consultas públicas interativas já realizadas no Brasil. Nesta análise nos interessa averiguar quais as dimensões influenciam a participação social, como por exemplo, questões como usabilidade, requisitos técnicos, engajamento e comunicação, dentre outros, mais detalhados adiante.

Neste sentido ressaltamos ainda como objetivos específicos da pesquisa; (1) a identificação de estruturas de interação para a participação social mediada pela tecnologia; (2) um mapeamento de iniciativas de consultas públicas interativas realizadas pelo governo brasileiro; (3) uma avaliação as interfaces das consultas identificadas a partir do referencial teórico adotado; (4) uma verificação da percepção dos usuários com relação a facilidade de uso da interface e estrutura de interação; e, por fim, (5) a partir da identificação de variáveis a proposição de um conjunto de recomendações para ambientes digitais de participação social.

Neste sentido vale ressaltar o recorte de pesquisa adotado. Sabemos que há um amplo espectro de aplicativos, sistemas e *softwares* que promovem a participação

cidadã. Dentre estes, há iniciativas por parte da sociedade civil, como, por exemplo, o *Ciudadano Inteligente*⁹, do Chile, o *Por Mi Barrio*¹⁰, do Uruguai, o *Gov Loop*¹¹, dos Estados Unidos, o *My Society*¹², da Inglaterra, dentre outros. Estes projetos têm uma característica em comum; são sistemas que facilitam o *advocacy* dos cidadãos. O termo em inglês, que não possui tradução para o português¹³, se refere a movimentos que se engajam por uma causa e lutam para solucionar um problema, ou defender os direitos civis. Estas iniciativas da sociedade civil, além de dispersas, não necessariamente influenciam na construção de políticas públicas. Somado a isso há o fato de que muitas delas são promovidas por Organizações da Sociedade Civil (ONGs), financiadas pelo próprio Estado, ou por organismos internacionais, cuja agenda não necessariamente é conhecida do público em geral (PETRAS, 1999). De forma que ao focar em iniciativas do governo brasileiro, o recorte da pesquisa coloca a intermediação entre sociedade e estado apenas na tecnologia e não em sub representações, como é o caso das organizações sem fins lucrativos. É dizer, ainda que instituições participem de debates interativos online, os cidadãos também o fazem, sem depender que estas organizações falem em seu nome.

Para tanto, iniciamos o segundo capítulo da pesquisa problematizando a questão da participação social, o fenômeno complexo e não fixo da formação das preferências e o engajamento orientado a causas, característico da contemporaneidade. Realizamos uma breve contextualização da participação social no Brasil, marcada principalmente por cinco grandes tradições; o comunitarismo cristão, o nacional desenvolvimentismo, o socialismo democrático, o liberalismo republicano e a cultura popular (GUIMARÃES, 2009). Não deixamos de endereçar acontecimentos recentes e colocá-los sob a ótica de uma crise da democracia representativa, ocorrida em escala global.

No capítulo seguinte tratamos da tecnologia tanto sob a perspectiva de transformações sociais como também destacando alguns de seus riscos, como o vigilantismo e controle. Intitulamos este capítulo de democracia 3.0, em referência à evolução do conceito web 2.0, marcado pela interatividade, e a evolução das práticas democráticas. Abordamos no capítulo três as iniciativas para governos abertos,

⁹ Ciudadano Inteligente. Disponível em < <http://ciudadano inteligente.org/>>. Acessado em 23/11/2014.

¹⁰ Por Mi Barrio. Disponível em < www.pormibarrío.uy>. Acessado em 23/11/2014.

¹¹ Gov Loop. Disponível em < <http://www.govloop.com/>>. Acessado em 23/11/2014.

¹² My society. Disponível em < <https://www.mysociety.org/>>. Acessado em 23/11/2014.

¹³ Alguns autores traduzem os *advocates*, que praticam o *advocacy* por advogados, entretanto devido ao significado do termo advogado não nos parece adequada esta tradução.

marcadas por quatro grandes princípios; transparência, *accountability* (termo em inglês que se refere à prestação de contas e responsabilização), participação cidadã, tecnologia e inovação. Neste capítulo analisamos estes princípios sob perspectiva brasileira para então introduzir o uso das consultas online. Conceituamos esta prática dos governos abertos diferenciando o que entendemos como consultas interativas em contraste com consultas que reproduzem no ambiente digital a lógica não dialógica. É dizer, neste trabalho definimos como consultas interativas aquelas que permitem com que os cidadãos conversem entre si e com os gestores das consulta. Prosseguimos no terceiro capítulo conceituando o design de interação e a usabilidade, destacando como estes campos podem contribuir para a elaboração de ambientes digitais de participação social que estimulem o engajamento dos cidadãos.

No quarto capítulo do trabalho apresentamos os métodos e técnicas de análise utilizados para responder a cada um dos objetivos do presente trabalho. Apontamos a abordagem sistêmica adotada, que envolveu diversos atores, para que fosse possível captar diferentes percepções sobre estes ambientes digitais de participação social. Foi a partir desta visão sistêmica que conseguimos elaborar e apresentar ao final do trabalho um conjunto de recomendações para promoção de consultas interativas, baseado em diferentes pontos de vista.

Em seguida, no quinto capítulo, descrevemos os resultados do emprego de cada uma das técnicas adotadas para investigação, verificação e análise das consultas públicas interativas realizadas a partir do Marco Civil da Internet. Observamos que estas iniciativas se concentraram principalmente nos Ministérios da Cultura e Justiça e na Secretaria Geral da Presidência da República. Não que outros órgãos federais não tenham promovido consultas por meio da Internet neste período, entretanto, conforme destacado, se tratavam de iniciativas não dialógicas que reproduziam no ambiente digital uma comunicação linear. Notamos também iniciativas estaduais, em especial o Gabinete Digital do Governo do Rio Grande do Sul, entretanto, devido ao recorte proposto para a pesquisa, estas exemplos são citados ao longo do trabalho, mas não elencados na análise realizada.

Ainda no quinto capítulo aproveitamos o fato de que no período da pesquisa haviam consultas interativas em curso para realizar uma análise detalhada da estrutura de interação. Além disso, promovemos testes de usabilidade com vistas a captar a percepção dos interagentes com relação a interface e fluxo de navegação propostos pelas plataformas. Estes resultados são apresentados juntamente com a percepção de

ativistas envolvidos no processo. De forma que, ao final do quinto capítulo, agregamos diversas percepções sobre estas plataformas e suas estruturas de interação.

No sexto capítulo descrevemos os resultados obtidos por meio da proposição de um conjunto de recomendações para promoção de consultas interativas, destacando boas práticas e o aprendizado adquirido a partir deste estudo. Destacamos algumas tecnologias utilizadas em âmbito internacional que podem ser úteis para os ambientes de participação social nacionais, além de destacar algumas tendências identificadas.

Concluimos o trabalho comparando o percurso de pesquisa a partir dos objetivos propostos aqui no primeiro capítulo, sob a luz dos métodos e técnicas adotados para alcançá-los. Destacamos também alguns pontos da pesquisa que podem ser aprofundados em outros estudos e indicamos os próximos passos propostos para o estudo.

2 – Participação, democracia e transformação social

Neste capítulo parte-se da problematização do contexto em que as pessoas participam, o que lhes motiva. Ressaltamos, a partir da literatura, que o engajamento no século XXI está muito mais orientado a causas do que a ideologias, como ocorreu com os primeiros movimentos sociais. Constatamos que o fenômeno das escolhas individuais é complexo e maleável, envolvendo temas a serem tratados, disponibilidade de tempo das pessoa em se engajar e suas preferências. Ressaltamos que o ativismo orientado a temas e a formação das preferências adquirem diferentes contornos na vida individual, no consumo e principalmente na atuação política.

Em seguida, conceituamos a participação social compreendida em seus diferentes aspectos – desde a político partidária até manifestações de desobediência civil. Em face a uma literatura primordialmente anglo saxã, foi necessário recorrer também à conceituação da participação social no contexto brasileiro. Com isso, analisamos não apenas as tradições de mobilização brasileiras como também o recente fenômeno de junho de 2013, fortemente marcado por um ativismo orientado a causas.

Na sequência, destaca-se a Política Nacional de Participação Social (PNPS), submetida à consulta pública, em julho de 2013, como resposta às demandas por mais escuta da população nas ruas. O texto da PNPS é analisado sob a ótica das inovações propostas, em especial as influências da tecnologia da informação e comunicação. Antes de aprofundar neste tema conceitua-se a falência dos partidos e instituições política, no que é conhecido como crise da democracia representativa (NORRIS, 1999). Destaca-se as principais características do contexto que levou a um distanciamento, desconfiança e falta de vínculo da população para com a classe política, tanto no Brasil como em outros países do mundo.

Para concluir este segundo capítulo, ressalta-se a importância da convergência entre a fotografia e o telégrafo, o que torna possível a comunicação digital como existe atualmente. Apresenta-se um breve histórico da computação e a relação da sociedade com estes novos aparatos tecnológicos, sem deixar de pontuar o papel fundamental de iniciativas de compartilhamento de código para o surgimento de uma contra cultura tecnológica. Finalmente apontamos a influência destas ações no âmbito governamental.

2.1 – Engajamento e formação das preferências

O que leva as pessoas a se engajarem, participarem de algo? Porque comparecerem, ou não, às reuniões de condomínio, ou a uma manifestação de rua? A participação social é um fenômeno complexo que envolve uma série de variáveis, como, por exemplo, o contexto em que ocorre, a formação das preferências, a disponibilidade individual, dentre outros aspectos. Segundo a literatura “os estudos têm mapeado quem são os cidadãos que participam, onde participam e a intensidade de sua participação, mas pouco dizem sobre como os indivíduos fazem suas escolhas” (BORBA, 2012), ou seja o que lhes motiva a participar. O mapeamento destas atuações leva em conta algumas modalidades da participação, em especial relacionadas à ação coletiva, tema que será aprofundado mais adiante. Mas a pergunta com relação às motivações individuais, sobre o engajamento de cada pessoa não pode ser respondida de forma totalitária devido à sua complexidade, variabilidade individual e contexto social.

Entretanto, atualmente, é possível observar que o fenômeno da participação social se transformou (ABERS, R; Von BÜLOW, 2011). Nas últimas décadas houve uma “expansão de diversas formas de ativismo orientado às causas, incluindo a propagação de manifestações (...) novos movimentos sociais mais difusos e uma rede de defesa de direitos transnacionais” (NORRIS, 2007, p. 629). Trata-se de uma participação diferente daquela político partidária, ou até mesmo daquela caracterizada pela ação coletiva organizada em movimentos sociais. É uma participação individual, orientada a temas de interesse, muitas vezes extremamente particulares e às vezes até contraditórios.

De fato, é importante diferenciar “ações orientadas à cidadania, relacionadas principalmente às eleições e partidos, e repertórios orientados a causas, que focam em questões específicas e preocupações políticas” (NORRIS, 2007, p.640). Estas últimas se caracterizam por demandas singulares, às vezes até pontuais e que envolvem novas formas de ativismo político. São novos repertórios de atuação que extrapolam manifestações e incluem desde ações de desobediência civil ao boicotes a empresas, que, por exemplo, se utilizam de trabalho escravo.

Este ativismo político contemporâneo não possui os mesmos elementos constituintes dos movimentos sociais, a saber; uma identidade coletiva, uma clara oposição contra algo, ou algum modelo, e a totalidade, ou seja, a visão utópica de um

mundo diferente daquele ao que se opõe (TOURAINÉ, 1965). São ainda características dos movimentos sociais a existência de adversários e aliados, bases, lideranças e assessorias voltadas para a mobilização social. Também adotam práticas comunicativas para difundir seus ideais e “culturas próprias na forma como sustentam e encaminham suas reivindicações” (GOHN, 2012 p. 14). Os movimentos sociais do século XX continham estes elementos constituintes. Uma abordagem mais recente (DURHAN, 1984) caracteriza os movimentos sociais a partir de suas carências, comuns, ou seja, as reivindicações em comum definem a coletividade.

De fato, nas duas décadas deste novo milênio, o que se observa é uma ampliação desses sujeitos e de seus repertórios, além da consolidação da alteração na forma de mobilização – muito mais orgânica e de baixo para cima do que verticalizada. Tudo isso em um contexto de uma nova geopolítica mundial com forte influência das tecnologias da informação e comunicação (TICs). O engajamento orientado às causas é um fenômeno contemporâneo resultado desses e de outros fatores, mas sobretudo devido ao fato que há uma “mudança no alvo da participação que reflete o processo de globalização. Há um deslocamento do poder tanto para organizações intergovernamentais como para assembleias regionais e locais” (NORRIS, 2007, p. 641). A mobilização em torno de causas é uma consequência do enfraquecimento dos estados-nação e de uma generalizada crise da democracia representativa, temas que serão abordados em profundidade a seguir.

Por hora, é importante destacar que diretamente relacionado ao engajamento orientado à causas está o tema da formação das preferências. Neste contexto é extremamente relevante o fenômeno da formação das preferências, fundamental para compreender diversas formas de participação, que ocorrem fora do contexto político partidário, e muitas vezes são antagônicos. O que leva uma pessoa a ser a favor do liberalismo econômico e defender uma escola pública de qualidade? Estas aparentes contradições ocorrem devido ao fato de que “as preferências não são fixas e estáveis, mas são, em lugar disso, adaptáveis a uma ampla gama de fatores” (SUSTEIN, 2009, p. 221). O contexto em que a preferência é expressa é uma das principais variáveis envolvidas na maleabilidade das escolhas. Além disso, pela ótica das carências coletivas (DURHAN, 1984) estas aparentes contradições se dissolvem dado que é o objetivo comum que estreita as relações de pertencimento.

Os aspectos legais também são fonte de interferência nas escolhas individuais. Por exemplo, segundo o artigo 128 do Código Penal brasileiro, o aborto só é permitido

no país em caso de estupro, ou risco de vida à gestante. Entretanto, em 2012, o Supremo Tribunal Federal (STF) decidiu autorizar a mulher a interromper a gravidez em casos de fetos anencéfalos¹⁴. Com isso, é possível que algumas pessoas tenham reconsiderado sua opinião sobre o tema.

O fenômeno da formação das preferências ainda envolve escolhas passadas de consumo e a cultura em geral (SUSTEIN, 2009). Além disso, as escolhas são feitas em diferentes dimensões como a individual e coletiva, a cidadã e consumidora e de acordo com cada um, no contexto em que ocorre. Isto leva a contradições intrínsecas, como por exemplo, sujeitos que só consomem produtos orgânicos, mas que não reciclam o próprio lixo.

Antes de prosseguir, é importante ressaltar que os contextos em que as preferências são produzidas ainda são estruturalmente assimétricos, uma vez que as identidades dos indivíduos são socialmente construídas e a sociedade é desigual. Aspectos estruturais e fatores materiais influenciam nas preferências individuais e na decisão de se engajar em determinadas formas de relacionamento e de organização da vida cotidiana (BIROLI, 2012). Sendo assim, há de se considerar que as relações de poder também induzem a forma de agir.

Os contrassensos individuais se intensificam quando são adicionadas as variáveis de política e de consumo no fenômeno da formação das preferências, já que “as escolhas que as pessoas fazem enquanto participantes políticas são diferentes das que fazem enquanto consumidoras” (SUSTEIN, 2009, p. 230). Um exemplo disso é o uso de algumas ferramentas tecnológicas atuais. Os termos de uso de empresas como o *Google* ou *Facebook* determinam o uso dos dados pessoais das pessoas que o aceitam. Neste sentido, um ativista poderia ser contra o uso destas ferramentas, já que ferem sua privacidade. Por outro lado, enquanto consumidor de serviços digitais esta mesma pessoa pode não encontrar alternativas livres ou de outras empresas para estes serviços.

Isso leva o debate acerca das motivações para o engajamento na contemporaneidade, caracterizado por uma atuação orientada a temas ou causas, a considerar a questão do individualismo. Tema de ampla investigação, sendo conhecida inclusive como a “Era do Vazio” (LIPOVETSKY, 2009), o fenômeno do individualismo é caracterizado quando determinado sujeito tem “as referências,

¹⁴ STF aprova interrupção da gravidez em casos de fetos anencéfalos. Disponível em <<http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2012/04/stf-aprova-interruptao-da-gravidez-em-casos-de-fetos-anencefalos>>. Acessado em 4/4/2015.

padrões de normalidade, a avaliação de trajetórias e bem estar pessoal inseridos em uma visão de mundo comprometida com certas ideias de eficiência e produtividade” (VELHO, 1987, p. 32). Fundamental para compreender este fenômeno é o fato de que os sujeitos têm seus projetos pessoais como mais importantes do que o bem estar coletivo. Sem aprofundar na complexidade do tema, é importante para o objetivo desta pesquisa, destacar dois aspectos deste fenômeno. Se por um lado a individualização dá força à autonomia e uma suposta formação das preferências mais independente, “o outro lado da individualização parece ser a corrosão e a lenta desintegração da cidadania” (BAUMAN, 2001, p. 46). Neste sentido, a individualização é contraditória à cidadania, ainda que em um contexto de globalização.

O segundo ponto com relação ao individualismo, de extrema relevância para o escopo da pesquisa, é sua relação com o ativismo orientado à causas. Os fenômenos combinados possuem diversos pontos de convergência. Por isso, “um dos principais desafios colocados é a relação entre estas abordagens, de forma que o comportamento ao nível individual seja compreendido em um contexto institucional mais amplo” (NORRIS, 2007 p. 633). Como chegamos a uma mobilização orientada às causas? A questão do individualismo e da globalização certamente influenciaram para a emergência deste tipo de atuação política. O que mais fez com que o fenômeno da participação social na contemporaneidade pudesse se resumir em, por exemplo, assinar uma petição online? Para compreender o ativismo político contemporâneo, faz-se necessário aprofundar um pouco mais no tema da participação social e crise da democracia representativa para ilustrar como chegamos ao contexto atual do ativismo orientado a causas.

2.2 - Participação Social

Na ciência política e social, a participação começou a ser estudada à luz da participação político partidária tendo o mecanismo eleitoral como norteador do processo (MILBRATH, 1965; PIZZORNO, 1966; VERBA & NIE, 1972). Conforme se observou, tradicionalmente, a participação social se dá por meio da ação coletiva, que pode vir a se conformar em um movimento social. A participação, inicialmente conceituada com vínculo ao momento eleitoral, pode ser compreendida como "a ação de cidadãos comuns com o objetivo de influenciar alguns resultados políticos" (Brady,

1999, p. 737). Entretanto esta definição ainda se caracteriza por um movimento da sociedade para com o estado. Já mencionamos que novas formas de ativismo político assinalam movimentos e discursos da sociedade para com a própria sociedade, como a questão da corrupção, por exemplo. Outra característica da participação na contemporaneidade é que “as atividades orientadas a causas se dirigem ao governo, mas também a diversos atores do ambiente público, como organizações não governamentais e setores privados” (NORRIS, 2007, p. 641), inclusive com movimentos globais, que ganharam força a partir do novo milênio. Outro problema da definição de Brady (1999) é que a influência em resultados políticos não abarca novas formas de ativismo político, em especial movimentos mais radicais de ação direta e desobediência civil. Sendo assim, compreende-se participação social como ação individual ou coletiva com objetivo de algum tipo de transformação social.

Um marco na literatura sobre participação social é o estabelecimento de modalidades convencionais e não convencionais de atuação (BARNES & KAASE, 1979), que incluiu justamente manifestações radicais como ação direta no rol dos estudos sobre participação. Com isto o fenômeno passa a ter uma observação unidimensional, para além do ciclo eleitoral e relacionado aos partidos políticos. Barnes e Kaase (1979) também desenvolveram uma tipologia do repertório de ação política classificando os indivíduos como; inativos, conformistas, reformistas, ativistas e *protesters*. Novamente o que se observa é que tal classificação não se aplica à atuação política contemporânea. A hibridez das preferências pessoais faz com que as motivações se orientem por temas e contextos. De forma que uma pessoa pode ser conformista para determinado assunto e ativista para outro.

Outro ponto importante da conceituação de participação social é a inclusão do voluntarismo cívico (VERBA *et al*, 1995) dentre as modalidades não convencionais de atuação política. Médicos sem fronteiras, voluntários das Nações Unidas, dentre outros formatos de colaborações ao bem estar coletivo passam a ser estudadas no rol de atividades de participação social. Com isto a literatura sobre participação social supera dicotomias como movimentos sociais tradicionais e novos, atuação convencional, ou não (TEORELL *et al*, 2007; HAFNER-FINK, 2009).

As abordagens mais contemporâneas sobre o fenômeno da participação social são relacionais e partem do contexto onde ocorrem. O que se observa em comum dentre todos os autores acima citados é uma análise da participação social em ambientes democráticos. Em se considerando o contexto da América Latina, marcada por golpes

de estado e ditaduras políticas no século XX, poderíamos incluir a luta armada dentre as modalidades de participação? Ou a greve de fome, o ou sequestro de autoridades políticas em troca de presos políticos? Seriam estas atividades consideradas também formas de participação social? Se compreendermos a participação social enquanto ação individual ou coletiva com objetivo de algum tipo de transformação social, sim, a greve de fome é uma forma de atuação política. Sendo assim, para prosseguir nesta reflexão é preciso olhar para o fenômeno da participação social no contexto brasileiro.

2.2.1 – A participação social no Brasil

A participação social pode ocorrer em regimes não democráticos, mas é nestes que encontra mais fluidez e expressividade. O Brasil vive, em 2015, o maior período de democracia representativa de sua história. O primeiro presidente brasileiro eleito por voto direto foi Prudente de Moraes, em 15 de novembro de 1894, data que marca também a proclamação da República. Entretanto, ele, assim como seus doze sucessores, foram eleitos apenas por homens, já que o sufrágio universal feminino só foi reconhecido em 1932, já na Era Vargas, que durou de outubro de 1930 a janeiro de 1946. Sendo assim, o primeiro presidente brasileiro eleito pelo voto direto com sufrágio universal foi Eurico Gaspar Dutra, em 1946. Os brasileiros só escolheriam mais cinco presidentes mediante eleições até o golpe militar de 1964. Apenas vinte e seis anos depois, em 1990, é eleito um novo presidente por voto direto da população brasileira, inclusive analfabetos.

Se a própria democracia representativa é conturbada na tradição republicana brasileira, a participação social tem contornos ainda mais indefinidos. Mas isso não significa que são inexistentes. Guimarães (2009) destaca cinco grandes tradições animadoras do ciclo democrático do povo brasileiro: o comunitarismo cristão, o nacional-desenvolvimentismo, o socialismo democrático, o liberalismo republicano e a cultura popular.

O primeiro deles é marcado pela criação da Conferência Nacional de Bispos do Brasil (CNBB), em 1952. Inclusive durante “o período do regime militar, esse cristianismo ganhou vasto enraizamento social com a experiência das CEBs” (GUIMARÃES, 2009, p. 18), as Comunidades Eclesiais de Base. Estima-se que as

CEBs tiveram, entre 1960 e 1990, 70 mil unidades, mobilizando cerca de 2 milhões de pessoas.

Já o nacional desenvolvimentismo é marcado pela construção da capital Federal, Brasília, mas também pela criação da Petrobrás, Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), dentre outras instituições de interesse nacional. Do nacionalismo da Era Vargas à crítica ao neoliberalismo esta tradição é um fenômeno de fortalecimento da identidade nacional, que assume simpatizantes de diversas posições políticas, tanto da direita, como da esquerda. Surgido antes da ditadura, mas mantido por ela (Brasil, ame-o ou deixe-o, é um dos *slogans* do período militar mais marcantes com relação ao nacionalismo), o sentimento nacional vem se expressando mais recentemente na forma da defesa da soberania nacional (GUIMARÃES, 2009). Esta tradição também se mostra importante para que o país deixe sua condição de colônia e desenvolva a noção cívica de cidadania.

Um desdobramento do comunitarismo cristão é o socialismo democrático, marcado pelo surgimento do Partido dos Trabalhadores (PT), por sua inclusão no sistema político até a chegada ao centro do poder, com a eleição do presidente Luiz Inácio Lula da Silva, em 2002. Para além da história de um partido de esquerda, o PT encarou um “desafio jamais resolvido pelas tradições do socialismo democrático: como gerar grandes transformações sociais em um ambiente democrático” (GUIMARÃES, 2009, p. 21). Sem adentrar questões político partidárias, o fato é que, por exemplo, o Brasil saiu do Mapa da Fome, análise realizada pela Organização das Nações Unidas para a Alimentação e a Agricultura (FAO), em 2013¹⁵. A história do Partido dos Trabalhadores ainda está em construção e, mesmo com a transformação das questões sociais, o PT enfrenta seus próprios desafios de sobrevivência, em especial diante dos sucessivos escândalos de corrupção.

Já a tradição do liberalismo republicano se fortaleceu a partir da redemocratização do país e com o processo constituinte, sendo marcada por um protagonismo do poder judiciário, tanto em seus tribunais superiores, como também pela atuação do Ministério Público, em defesa dos direitos dos cidadãos (VIANNA *et al*, 2007). O liberalismo republicano é observado também na reforma de códigos,

¹⁵ Brasil reduz a pobreza extrema em 75% entre 2001 e 2012, diz FAO. Disponível em < <http://brasil.estadao.com.br/noticias/geral,brasil-reduz-a-pobreza-extrema-em-75-entre-2001-e-2012-diz-fao,1560931> >. Acessado em 21/4/2015.

atualização da legislação brasileira e garantia dos direitos fundamentais, estabelecidos na Constituição de 1988.

Por fim, a tradição da cultura popular é marcada pela diversidade, resultante da antropofagia e superação do colonialismo (HOLANDA, 1997). A formação da cultura brasileira foi descrita por obras tanto de sociologia (RIBEIRO, 1995; FREYRE, 1964; SOUZA, 1975) como de literatura, desde uma era pré-modernista com Euclides da Cunha até a contemporânea com autores como Ariano Suassuna. “Excluído da comunidade política, não tendo reconhecida a dignidade do seu trabalho, o povo brasileiro refez-se por meio da cultura” (GUIMARÃES, 2009, p.23), fazendo emergir uma identidade cultural diversa, antagônica e complementar. É uma alteridade que faz fruir a sociabilidade brasileira, que convive com as desigualdades e contradições.

Para além destas cinco tradições brasileiras destacadas, que se misturam e se reinventam ao longo do tempo, é importante ressaltar também o fato de que “as reivindicações mais urgentes por uma maior participação nos últimos anos têm se originado dos estudantes” (PATEMAN p. 144, 1992), tanto no Brasil como em outros países do mundo. A União Nacional dos Estudante (UNE) foi fundada em 1937, em meio a Era Vargas, tendo atuado “desde a luta pelo fim da ditadura do Estado Novo, atravessando a luta do desenvolvimento nacional, a exemplo da campanha do Petróleo, os anos de chumbo do regime militar, as Diretas Já e o *impeachment* do presidente Collor¹⁶”, ou seja, em praticamente todas as tradições de participação brasileira citadas acima. O movimento estudantil está historicamente presente no contexto político brasileiro assim como as centrais sindicais e outros movimentos sociais estruturados. Estes, ainda que se reinventando ao longo do tempo, tradicionalmente se diferenciam de um ativismo orientado à causas, semelhante ao observado após os primeiros dias dos protestos de junho de 2013.

Muito ainda será escrito sobre o que aconteceu entre os dias 2 e 21 de junho de 2013, às vésperas da Copa das Confederações, nas ruas de dezenas de cidades brasileiras. O que começou como uma manifestação contra o aumento de vinte centavos na tarifa do transporte público, organizado pelo Movimento Passe Livre, em poucos dias, incluiu as mais diversas demandas da população. Segurança pública, saúde, educação, valorização dos professores, reforma política, direitos dos animais, corrupção, violência policial, vetos de propostas em tramitação no Congresso Nacional,

¹⁶ História da UNE. Disponível em < <http://www.une.org.br/memoria/>>. Acessado em 23/4/2015.

justiça social, mobilidade urbana e contra os gastos para a Copa das Confederações eram algumas das demandas erguidas nos cartazes nas passeatas, durante as quatro fases mais representativas dos protestos: a preparatória, a fase de eclosão, de nacionalização, de difusão e, por fim, a desmobilização (INTERVOZES, 2014). A heterogeneidade das demandas, característica do ativismo orientado a causas (NORRIS, 2007), torna ainda mais difícil compreender o fenômeno.

Uma importante característica destes atos foi a inexistência de comícios e carros de som, normalmente presentes em manifestações de rua (MACHIAVELI *et al*, 2014). Bandeiras de partidos políticos eram rechaçadas, assim como qualquer tentativa de liderança dos protestos. Mesmo quando o MPL deixou de convocar novos atos, as ruas já estavam tomadas. Isto ocorreu em parte pela mutação da cobertura dos protestos realizada pela mídia, em especial a televisão. Se do início ao meio do mês a cobertura da mídia retratava os *Black Blocks* como responsáveis pelos confrontos, a partir do dia 13 de junho quando quatorze jornalistas foram feridos em São Paulo¹⁷, a violência policial tornou-se protagonista. Inclusive, pode-se dizer que levou ainda mais pessoas às ruas, em especial jovens protestando contra a violência policial. Ainda assim, “metade das matérias cita violência, mas não deixa evidente quem a provocou. Da outra metade restante, os manifestantes são duas vezes mais acusados de serem o estopim da violência do que as autoridades/policiamento” (INTERVOZES, 2014, p. 74). A participação de pessoas nas ruas no dia 20 de junho de 2013 foi considerada “as maiores desde o movimento ‘Fora Collor’ na década de 1990” (INTERVOZES, 2014, p. 12), mas também foi marcada pela oposição ideológica e presença de defensores da volta da ditadura militar. Novamente o que se observa é um fenômeno complexo, por vezes até contraditório, que se intensificou com as eleições presidenciais de 2014.

Logo após as manifestações de junho de 2013, o governo reagiu de diversas formas, mas sempre defendendo o direito à liberdade de expressão e condenando o vandalismo. Sobretudo “o movimento de junho demonstrou que era necessário abrir o Estado para novas formas de participação social e para os novos atores sociais”, (MACHIAVELI *et al*, 2014, p. 101). Dentre as iniciativas governamentais em resposta às manifestações de junho de 2013 destaca-se o aceleração do processo de discussão da Política Nacional de Participação Social (PNPS) e o lançamento do portal

¹⁷ 'Jamais achei que ele fosse atirar', diz repórter da Folha. Disponível em <http://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2013/06/1296077-jamais-achei-que-ele-fose-atirar-diz-reporter-da-folha-atingida-durante-protesto.shtml>. Acessado em 1/5/2015.

Participa.br, justamente com uma consulta pública online sobre a PNPS, entre 8 de julho e 06 de setembro de 2013.

2.2.2 – A Política Nacional de Participação Social

A Política Nacional de Participação Social (2014) busca fortalecer uma série de espaços de participação garantidos com a Constituição de 1988, que em seu parágrafo único determina que “todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente¹⁸”. A PNPS foi instituída por meio do Decreto 8243 de maio de 2014, tendo sido avaliada pela sociedade civil em consulta pública online, no ano anterior, logo após os protestos de junho de 2013. A política tem como objetivo “fortalecer e articular os mecanismos e as instâncias democráticas de diálogo e a atuação conjunta entre a administração pública federal e a sociedade civil¹⁹”. Tem como diretrizes gerais o reconhecimento da participação social como direito do cidadão, a ampliação dos mecanismos de controle social, a valorização da educação para a cidadania ativa, a transversalidade e integração de mecanismos e instâncias da democracia representativa, participativa e direta.

A democracia participativa parte do princípio de que “para que exista uma forma de governo democrática é necessária a existência de uma sociedade participativa” (PATEMAN 1992, p. 61). A autora reflete sobre o caráter educativo da participação destacando os micro ambientes da vida cotidiana, como a escola e as empresas autogestionadas. Segundo ela, a participação na esfera micropolítica é base educativa para a articulação em um contexto macro político, já que “a participação promove e desenvolve as próprias qualidades que lhe são necessárias; quanto mais os indivíduos participam, melhor capacitados eles se tornam para fazê-lo” (PATEMAN, 1992, p. 61). Suas reflexões sobre o caráter educativo da participação social são de extrema relevância para as políticas da área, estando presente inclusive nas diretrizes da Política Nacional de Participação Social (PNPS).

Além disso, em face às tecnologias da comunicação e informação reconhece a necessidade do “direito à informação, à transparência e ao controle social nas ações

¹⁸ Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Constituicao.htm>. Acessada em 12/11/2014.

¹⁹ Decreto 8243. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Decreto/D8243.htm>. Acessado em 13/11/2014.

públicas, com uso de linguagem simples e objetiva, consideradas as características e o idioma da população a que se dirige²⁰”. Dentre os objetivos específicos da PNPS, destaca-se a consolidação da “participação social como método de governo” e o incentivo “de metodologias que incorporem múltiplas formas de expressão e linguagens de participação social por meio da Internet, com a adoção de tecnologias livres de comunicação e informação²¹”. É possível observar um protagonismo das tecnologias da informação não apenas nos objetivos específicos da política, como também em outros artigos do texto. Mais que isso, há um destaque explícito às tecnologias livres, uma referência direta ao uso de *softwares* livres, iniciativa que surge na década de 1980, como resposta à proteção corporativa do código de programas de computadores, encabeçado pela *Free Software Foundation*²².

Pontuada a atenção da PNPS para as tecnologias da informação e comunicação, destacamos que o decreto determina nove instâncias e mecanismos de participação social; I - conselho de políticas públicas; II - comissão de políticas públicas; III - conferência nacional; IV - ouvidoria pública federal; V - mesa de diálogo; VI - fórum interconselhos; VII - audiência pública; VIII - consulta pública; e IX - ambiente virtual de participação social.

A maioria destas instâncias já existia antes do decreto. Segundo a Secretaria Geral da Presidência, já foram realizadas 138 Conferências Nacionais, sendo que 97 delas ocorridas a partir de 2003. As Conferências Nacionais acontecem em etapas regionais — municipais ou territoriais — e estaduais para então convergir em um encontro nacional para consolidação de políticas públicas setoriais²³. São criadas por Leis Complementares e têm como objetivo a formulação de políticas públicas em conjunto entre governo e sociedade civil. Por exemplo, a 1ª Conferência Nacional sobre Transparência e Controle Social, segundo dados da CGU²⁴, chegou a mobilizar diretamente quase um milhão de pessoas. Foram 1.023 conferências municipais ou regionais, 302 conferências livres, uma conferência virtual, vinte e seis (26)

²⁰ *Ibidem*.

²¹ *Ibidem*.

²² Free Software Fundation. Disponível em < <http://www.fsf.org/> >. Acessado em 12/11/2014.

²³ Conferências Nacionais. Disponível em <<https://secretariageral.gov.br/participacao-social/conferencias>>. Acessado em 09/10/2014.

²⁴ Evolução das Políticas de Governo Aberto no Brasil. Disponível em <<http://consadnacional.org.br/wp-content/uploads/2013/05/092-EVOLU%C3%87%C3%83O-DAS-POL%C3%8DTICAS-DE-GOVERNO-ABERTO-NO-BRASIL.pdf>>. Acessado em 19/10/2014

conferências estaduais e uma distrital. A etapa nacional contou com a presença de 1200 delegados eleitos regionalmente de todo o país.

Já os Conselhos Nacionais totalizam 40 colegiados com participação de representantes de governo e da sociedade civil. São órgãos temáticos que se destacam como “instância de construção de direitos ainda não reconhecidos pelo Estado²⁵”, segundo a Secretaria Geral da Presidência. Os conselhos abordam os mais diversos temas, que vão da erradicação do trabalho infantil à política energética. Importante mencionar também que a PNPS coloca como diretriz para os conselhos já existentes, e os que vierem a se constituir, a rotatividade dos representantes da sociedade civil, vedando três reconduções consecutivas.

Por sua vez, os mecanismos de ouvidoria e audiências públicas também já existiam antes do decreto que instituiu a PNPS. As ouvidorias têm papel relevante não apenas como forma de reclamação, denúncia ou sugestão, mas também como subsídio de ações e pautas para o Ministério Público. Já as audiências públicas convocam especialistas para debater sobre determinados temas em sessões abertas ao público, algumas com transmissão pela Internet por meio dos sites da Câmara dos Deputados ou Senado Federal. Ambas são instâncias consultivas e não deliberativas, mas não podem deixar de ser consideradas como fonte de informação para o debate democrático.

As consultas públicas também não são novidade. De caráter consultivo, possibilitam um tipo direto de participação, sem intermediários ou representantes. São realizadas por agências reguladoras e pelo poder executivo, utilizando-se dos mais diversos mecanismos, de formulários à sistemas interativos. O que merece destaque é que, segundo o artigo 17 do Decreto, as consultas públicas passam a ter como uma de suas diretrizes a “utilização da Internet e de Tecnologias de Comunicação e Informação²⁶”. Isto é importante pois, mesmo levando em conta a questão da exclusão digital, a tecnologia pode diminuir os custos de participação. Por exemplo, uma votação em sistema *online* pode levar menos de um minuto, dependendo da facilidade da interface. Já um processo tradicional de participação por voto requer que o cidadão se desloque até uma urna. Ou seja, os gastos de tempo e espaço para participação são minimizados com a Internet. A interatividade não é uma diretriz, mas por outro lado há

²⁵ Conselhos Nacionais. Disponível em < <https://secretariageral.gov.br/participacao-social/conselhos-nacionais> >. Acessado em 19/10/2014.

²⁶ Decreto 8243. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Decreto/D8243.htm >. Acessado em 13/11/2014.

um compromisso de resposta às propostas recebidas, o que representa uma forma de *feedback* aos usuários e participantes. Sabe-se que a Internet pode reproduzir o ambiente analógico com precisão digital. Por isso, mais adiante o tema das consultas públicas online será retomado sob a ótica da interatividade.

A grande inovação da PNPS são os chamados ambientes virtuais de participação social, definidos como mecanismos de interação e diálogo. São uma nova instância de participação, até então inédita, que visa a “promoção da participação de forma direta da sociedade civil nos debates e decisões do governo²⁷”, ainda que limitada aos que têm acesso aos meios de participação. A questão da exclusão digital é um ponto de tensão que será retomado adiante. Por hora é importante sublinhar que para a criação de ambientes virtuais de participação social, as diretrizes da PNPS destacam formatos acessíveis, acesso aos termos de uso e utilização prioritária de *softwares* e licenças livres²⁸. Diretrizes estas que garantem a participação das pessoas portadoras de necessidades especiais, a isonomia dos processos e o desenvolvimento colaborativo e aberto das tecnologias. Por outro lado, não há dentre estas diretrizes a usabilidade dos ambientes, de forma que a política não garante de que serão sistemas fáceis de utilizar de aprender, dentre outros princípios, conceituados mais adiante.

O principal ponto de interesse para esta pesquisa é o fato de que estes ambientes virtuais de participação social podem possibilitar uma forma inédita de participação. Cada pessoa que interage com estes sistemas, diferentemente do mecanismo eleitoral, o faz de acordo com o tema, preferências pessoais e interesses em questão. Nestes casos não há delegação de representação, uma autorização para que outras pessoas decidam em nome de outras, e sim uma participação individual e muitas vezes pontual.

Somado a isso, estes ambientes quando utilizados para a promoção de consultas públicas podem modificar ainda mais a dinâmica da participação, possibilitando uma interação mais direta com os gestores e a tomada de decisões. É uma aproximação com o que ficou conhecido como governo aberto, tema detalhado a seguir. Mas não antes de destacarmos como uma crise da democracia representativa despertou uma necessidade de resposta por parte dos governos.

²⁷ *Ibidem.*

²⁸ *Ibidem.*

2.3 - Crise da democracia representativa

Nos últimos anos, observou-se uma tentativa de aproximação entre os políticos representantes e seus constituintes, representados por meio de iniciativas de governos abertos, ou *open governments*. São projetos em que o Estado busca novas formas de interação com a sociedade civil, muitas delas utilizando a Internet como plataforma para diminuir os limites materiais de tempo e espaço. São projetos de transparência, promoção de consultas públicas, dentre outras práticas. Segundo a Parceria pelo Governo Aberto, ou *Open Government Partnership*²⁹, iniciativa que conta com a presença de 65 países, dentre eles o Brasil, os governos abertos se caracterizam por meio da adoção de quatro princípios; a transparência, a prestação de contas e a responsabilização (*accountability*), a participação cidadã e a tecnologia e inovação.

Estas iniciativas podem ser vistas como uma resposta dos governos a uma crise nas democracias representativas (NORRIS, 1999) decorrente de uma série de elementos e combinações como, por exemplo, o descrédito nas instituições e partidos políticos, a discrepância entre o ideal democrático e sua prática, a distância entre representantes e representados, a fluidez das preferências políticas, dentre outras influências e contextos.

O fato é que a democracia representativa, adotada pela maioria dos países ocidentais, tem sua base em princípios formulados no final do século XVIII (MANIN, 1996). Ou seja, somos cidadãos do século XXI, vivendo em um mundo globalizado com tecnologias da informação e comunicação, interagindo com um sistema político criado há mais de 200 anos. A cada dois anos são eleitos representantes, a quem, por meio do voto, são autorizados a tomar decisões que influenciam diretamente na vida das pessoas. Entretanto, estes representantes possuem uma independência das preferências dos eleitores (SUSTEIN, 2009), já que os mecanismos de responsabilização e prestação de contas, conhecidos do termo em inglês *accountability*, não evoluíram ao ponto de permitir que os eleitores impliquem sanções a seus representantes. Isto quer dizer que se um deputado federal votar em um projeto de lei do qual uma pessoa é contrária³⁰, a máxima sanção possível é não votar no candidato nas próximas eleições.

²⁹ Open Government Partnership. Disponível em < <http://www.opengovpartnership.org/> > Acessado em 19/10/2014.

³⁰ Deputados têm medo de participação social por se acharem donos do poder. Disponível em < <http://blogdosakamoto.blogosfera.uol.com.br/2014/10/29/deputados-tem-medo-de-participacao-social-por-se-acharem-donos-do-poder/> >. Acessado em 29/10/2014.

Para além do fato de que a democracia representativa está baseada em um modelo cujos princípios foram desenhados há quase três séculos, há outras questões que adicionam ainda mais variáveis à problemática da representação política na contemporaneidade. Primeiramente, é importante destacar o caráter polissêmico do conceito de representação (PITKIN, 1967). A palavra possui diversos sentidos que vão desde o campo das artes cênicas e plásticas, como também o design gráfico, até a política como representação. Na representação política Pitkin (1967) destaca os diversos aspectos desta atividade, que englobam uma autorização e uma responsabilização dos representantes, que agem em nome de outros. O tema não se esgota nos diversos sentidos e interpretações da representação política, pelo contrário, conforme destacamos a seguir.

Além da polissemia da palavra representação, é fundamental ressaltar que o conceito de democracia representativa é um oxímoro, já que é um governo do povo onde o povo não governa. A representação política neste sistema se dá por meio do mecanismo eleitoral, que consiste basicamente na delegação, por meio do voto, da autorização de tomadas de decisões por parte da população aos políticos. O Brasil, cuja jovem democracia promulgada pela Constituição da República Federativa de 1988, declara-se parte deste paradoxo.

Dito isto, o fato é que a representação política agrega ainda outros elementos à problemática da democracia representativa. Em primeiro lugar, a representação gera uma separação entre governantes e governados e, com isso, cria uma elite governante, que ao longo do tempo promove uma ruptura dos vínculos entre representantes e representados. A elite política é observada tanto na pouca rotatividade dos cargos eletivos, como também pelo poder econômico dos eleitos³¹. Isto fica visível se observada a representação no Congresso Nacional; dos 513 deputados que irão compor a casa em 2015, apenas 38,5% são novos mandatos, 56,5% foram reeleitos e outros 25 cargos são compostos por políticos que retornam à Câmara³². Além disso, apenas 10,4% dos deputados são mulheres, os negros representam menos de 15% da casa e não há representação indígena. Ainda, na composição da Câmara dos Deputados há 6% de

³¹ A evolução do patrimônio dos Deputados Federais. Disponível em < <http://epocanegocios.globo.com/Informacao/Resultados/noticia/2014/10/evolucao-do-patrimonio-dos-deputados-federais.html> >. Acessado em 29/10/2014.

³² Composição da Câmara dos Deputados. Disponível em < <http://www2.camara.leg.br/camaranoticias/noticias/POLITICA/475497-CONFIRA-A-LISTA-DOS-DEPUTADOS-FEDERAIS-ELEITOS-PARA-AS-513-VAGAS.html> >. Acessado em 28/10/2014.

jovens, sendo que sua maioria foi eleita hereditariamente, ou seja, é descendente de uma família de políticos.

Segundo Pateman (1992) tal fato é consequência de que “a natureza democrática do sistema reside em grande parte na forma dos arranjos institucionais nacionais, especificamente na competição dos líderes pelos votos” (p.32). Esta disputa, que ocorre com mais intensidade no período pré-eleitoral, é pautada pelos meios de comunicação de massa, cuja configuração se modifica a partir da convergência telemática (FLUSSER, 2008), abordada mais adiante.

O acesso rápido às informações que pautam as tomadas de decisões por parte dos governos é um dos fatores que influenciam diretamente os estados democráticos atuais, ou a metamorfose dos governos representativo. Segundo o Manin (1996), a democracia progride de um modelo parlamentar a uma democracia do público, mas não sem antes passar por uma crise dos partidos políticos. A partir do sufrágio universal, a escolha dos representantes deixa de ser feita por poucos e com base na confiança em figuras notáveis. A democratização da democracia fortalece os partidos políticos, que surgem representando uma classe social, uma ideologia, ou uma bandeira. Entretanto o modelo partidário se enfraquece por uma série de motivos, dentre eles um maior acesso às informações e a presença cada vez mais constante dos meios de comunicação de massa na política. Por isso, MANIN (1996) caracteriza a democracia do público pela presença da mídia no debate parlamentar e pela mediação do comunicador na escolha dos representantes.

Além da influência e presença dos meios de comunicação na esfera política, há outros fatores que contribuem para o que Norris (1999) descreve como o mal estar, ou a crise, da democracia representativa. Por meio de uma perspectiva histórica, a autora analisa cinco esferas das democracias contemporâneas e a percepção da população com relação a elas; a comunidade política, os princípios do regime político, seu desempenho, suas instituições e os atores políticos. Cada uma destas esferas é investigada com base em múltiplas fontes de dados coletados em pesquisas da ciência política ao longo das últimas décadas. Dentre estas informações “a evidência mais convincente que sustenta a tese do mal estar da democracia é o declínio do apoio às instituições governamentais” (NORRIS, 1999, p. 11). A falta de confiança da população está tanto nos atores políticos que representam a população, como também no cerne das instituições, ou seja, no Congresso, mas também na polícia, forças armadas, serviços públicos e nos partidos políticos. Mesmo considerando que “há uma séria e significativa erosão de longo prazo

do apoio público às principais instituições dos governos representativos, incluindo partidos e o parlamento, estes fatos são ainda insuficientes para a tese da crise da democracia” (NORRIS, 1999, p.12). Por isso, outros elementos devem ser considerados.

O primeiro deles, segundo a autora é “o declínio da confiança social e do engajamento cívico” (NORRIS, 1999, p.13). A participação na esfera pública é afetada diretamente pela divisão de trabalho na sociedade contemporânea, onde temos políticos profissionais, que se dedicam em tempo integral às atividades públicas, enquanto o restante da população se engaja com a política apenas durante as eleições, salvo exceções. Somado a isso, há um conflito entre os interesses privados e a ação pública (HIRCHMAN, 1983; OFFE, 1984) nas sociedades contemporâneas, que aumenta os custos de participação e engajamento político. Outro fator que corrobora com a redução do engajamento coletivo é o individualismo, que, mesmo em movimentos coletivos, faz com que recaia uma ênfase na participação personalizada, promovendo supostas lideranças que geralmente são representadas por homens brancos e heterossexuais. “De forma mais concreta, não tem como escapar de um embate com o capitalismo, o sexismo e com as múltiplas formas de dominação e opressão” (MIGUEL, 2014 p.95), sendo assim, muitos dos movimentos ativistas, ou militantes, reproduzem, a partir desta dinâmica, as desigualdades da própria sociedade em que as minorias têm menos oportunidade de participação política.

Outro importante reflexo da descrença nas instituições políticas são os altos índices de abstenção nas eleições, tanto em países cujo voto é obrigatório como opcional. De fato, “as limitações da democracia eleitoral se tornaram patentes, nos países centrais, a partir dos anos 1960 quando índices de comparecimento às eleições começaram a baixar consistentemente” (MIGUEL, 2014, p. 65). Estes países centrais, como França e Estados Unidos, em sua maioria, não adotam o voto obrigatório, como é o caso do Brasil. A não obrigatoriedade de votar aumenta ainda mais os índices de abstenção dos eleitores que se sentem distantes do sistema político.

Dito isso, retomamos outros aspectos que Norris (1999) pontua como relevantes para compreender a tese da crise da democracia. A autora destaca outras três possíveis explicações para este mal estar relacionadas à política, às instituições e à cultura contemporânea. No campo da política, a principal consequência, que impacta na descrença da democracia, é sua distância entre a teoria e a prática. Isto é observado na discrepância entre o desempenho dos governos com relação às expectativas da

população. Como vimos, se a democracia é o poder do povo como ele pode participar e exercer seu poder apenas a cada dois anos? Além disso, as conclusões da autora indicam que “a falha no desempenho econômico é um dos fatores que enfraquece a confiança nos governos, ainda que as mudanças nas expectativas dos cidadãos sobre seus governos também tenham um importante papel” (NORRIS, 1999, p.14). A política econômica dos governos aparece também no que a autora chama de “falha do design constitucional”, deflagrado pela “globalização da governança”, ou seja, o impacto dos mercados internacionais nos Estados nacionais. Importante ressaltar que os impactos econômicos devem ser considerados tanto em sua esfera macro, como, por exemplo, o crescimento do país, como na esfera micro, ou seja, no salário dos trabalhadores. Somado a tudo isso, ainda existem as questões já citadas da falta de mecanismos de *accountability* mais eficientes, ou seja, a capacidade de cobrança e possibilidade de imposição de sanções mais eficientes por parte dos representados.

No campo cultural as justificativas para a perda de confiança nas instituições políticas se dá na mudança dos valores, na crença de que os representantes não exercem exatamente a representação desejada. Além disso, há “uma crescente demanda por novas formas de engajamento político, por meio de novos movimentos e ação direta, substituindo os antigos canais de participação social por meio de partidos e grupos de interesses” (NORRIS, 1999, p. 15). Esta é uma das possíveis interpretações para a crise da democracia representativa. O fato é que entre a “desilusão com a democracia como um ideal” (NORRIS, 1999, p. 16) e uma possível hipótese de que é possível almejar por “reformas de políticas públicas que fortaleçam democracias consolidadas e em transição com novos canais de participação social na governança pública” (NORRIS, 1999, p. 17), trabalharemos com o segundo cenário. Isto porque a questão central desta pesquisa é investigar formas de ampliação da participação e representação política, por meio da utilização da tecnologia, ou seja, uma democracia 3.0, que permita uma participação direta dos cidadãos.

Por fim, conforme já foi abordado, outro fator que contribui com a crise da democracia representativa é o aumento do acesso à informação por parte do cidadão comum, facilitado pela tecnologia, tema que será aprofundado a seguir.

3 – Democracia 3.0

A Internet já foi proclamada com entusiasmo e com temor. Mas o fato é que “de quando em quando que, ao se introduzirem novas mídias, as mais antigas não são abandonadas, mas ambas coexistem e interagem” (BRIGGS e BURKE, 2004, p.15). Da mesma forma que a televisão não acabou com o jornal impresso a existência da Internet não significa o fim de outros meios de comunicação. Mas o fato de não serem mais utilizadas, como por exemplo, é o caso do vídeo cassete, ou do walkman, não significa que deixaram de influenciar a sociedade.

Estas transformações sociais impactadas pela tecnologia, como, por exemplo, a introdução da mobilidade a partir do walkman, têm foco nas pessoas na humanidade. Em outras palavras “problema é o do agente. Falar da impressão gráfica como agente de mudança é dar muita ênfase ao meio de comunicação, em detrimento de escritores, impressores e leitores que usaram a nova tecnologia” (BRIGGS & BURKE, 2004, p.30). É dizer, trata-se do uso e emprego que as pessoas fazem dessas novas tecnologias.

Neste contexto ressaltamos a passagem para uma segunda geração da Internet, cunhada pelo termo Web 2.0 (O'REILLY, 2005), marcada pela interatividade que permite com que as pessoas comuns se tornem também produtoras de conteúdo, além do fato de transformarem a realidade social ao seu redor a partir de usos da Web.

Se por um lado, nos primórdios da Internet seu aspecto libertário era mais evidente, com a centralidade da informação em grandes corporações, o que se observa é um cenário de transformação para o controle, em que “todos podem dialogar com todos, mas os diálogos serão informados pelas informações irradiadas de maneira central. (...) Todos recebem um número colossal de informações, mas todos recebem um mesmo tipo de informação, não importa onde estejam” (FLUSSER, 2008, p. 117). Este é o modelo dos meios de comunicação de massa em que “a imprensa, representante da opinião pública, já não tem seu alicerce apenas na cidadania, pois também se deslocou para o mercado” (BUCCI, 2001, p.173). O final do século passado é marcado por este modelo, capaz inclusive de promover golpes midiáticos, como foi o caso da Venezuela, em abril de 2002 (ROVAI, 2007). Na contemporaneidade a opinião pública não é a opinião do povo, mas sim uma agenda formulada pelas empresas que controlam os meios de comunicação de massa e a cada dia, controlam mais e mais a própria Internet.

No Brasil, a questão da mídia é ainda mais preocupante devido ao monopólio inconstitucional dos meios, já que as concessões de rádio e de televisão são decididas no Congresso Nacional, onde boa parte das famílias detentoras das concessões estão representadas por Deputados e Senadores. O fato é que “a concessão não está subordinada na prática sequer a uma carta de princípios que, se desobedecida, justificaria uma pena de suspensão ou mesmo a cassação da concessão” (BUCCI, 2001, p. 163). Mesmo se o parágrafo quinto do artigo 220 da Constituição da República Federativa do Brasil determina que “os meios de comunicação social não podem, direta ou indiretamente, ser objeto de monopólio ou oligopólio” (BUCCI, 2001, p. 138).

Por outro lado, é importante pontuar que, com o surgimento e popularização das tecnologias da informação e comunicação, o acesso à informação aumenta o que possibilita a emergência (JOHNSON, 2003) de movimentos de contra cultura, de democratização dos meios de informação e comunicação, dentre outros. De fato, desde o lançamento comercial dos computadores surgiram os primeiros grupos de usuários interessados em saber mais sobre as máquinas. Por exemplo, o *SHARE*³³ (em inglês, compartilhar) foi fundado em 1955 para examinar e estudar o IBM 701, lançado três anos antes. Entretanto, como destacamos a exploração comercial dos computadores ganhou força a partir da década de 1970, com a consolidação das primeiras interfaces gráficas. Com isso, a indústria de *software* começou a adotar medidas preventivas para que as pessoas não pudessem acessar os códigos e eventualmente, copiá-los, ou pirateá-los. Em 1980, nos Estados Unidos, as leis de *copyright* foram estendidas também aos programas de computador, o que garantiu ainda mais segurança às empresas.

Conseqüentemente, muitos dos grupos de usuários que estavam acostumados em de fato dialogar com os aparelhos, por meio do estudo e modificação dos códigos fonte, se viram impedidos de fazê-lo. Em 1983, o pesquisador e ativista Richard Stallman lança o manifesto GNU³⁴, em que anuncia o início do desenvolvimento de um sistema operacional aberto. Em 1985, é constituída a *Free Software Foundation*, apenas um ano após o lançamento comercial dos primeiros computadores com interface gráfica. A Xerox PARC, ainda na década de 1970, já trabalhava com computadores operando com interfaces gráficas. Mas foi somente em 1984, que estes sistemas se popularizaram.

³³ Share. Disponível em <<http://www.share.org>>. Acessado em 10/06/2014.

³⁴ Manifesto GNU. Disponível em <<http://www.gnu.org/gnu/manifesto.pt-br.html>>. Acessado em 22/05/2015.

Curiosamente, o anúncio do Apple Macintosh 128³⁵ (em substituição ao modelo Apple Lisa), dirigido por Ridley Scott, que foi ao ar na televisão estadunidense em 22 de janeiro deste ano, fazia uma referência ao clássico livro³⁶ de George Orwell, 1984, sugerindo que o MacOSX (como ficou conhecido posteriormente) libertaria as pessoas de um futuro sombrio de controle e vigilância. Mas não seria um sistema operacional fechado e proprietário que permitiria que a utopia libertária dos primórdios da Internet. O anunciado projeto GNU desenvolveria ao longo dos anos seguintes, de forma colaborativa, as bibliotecas necessárias para o funcionamento de um sistema operacional livre. Em paralelo, na Finlândia, outro pesquisador, Linus Torvalds, programou para fins particulares o núcleo do sistema operacional, chamado de *kernel*, responsável pela interface de comunicação entre o *hardware* e o *software*. Linus batizou de *linux* sua criação e a publicou na Internet em 1991. Coincidentemente, era este a parte que faltava para o projeto GNU tomar corpo. De forma que, em 1992, foi lançada a primeira distribuição de *software* livre, também conhecido como GNU/Linux.

Após esta breve contextualização, vale destacar um marco histórico da apropriação dos meios de comunicação por meio das tecnologias da informação, que foi a cobertura dos protestos contra a Organização Mundial do Comércio, ocorridos em Seattle³⁷, nos Estados Unidos, em 1999. Na ocasião, os ativistas não só impediram o encontro do grupo econômico, como utilizaram a Internet para a mobilização e para a divulgação de informação, em um dos primeiros sistemas de publicação aberta e livre da rede, antes mesmo até do *Blogger*³⁸, plataforma de publicação, que popularizou narrativas independentes. Durante a cobertura dos protestos em Seattle, a rede Indymedia de jornalistas independentes convergiu peritos de comunicação e de tecnologia, inspirados no movimento do *software* livre, já que a própria plataforma de publicação foi desenvolvida em código aberto. Deste então manifestações de ativistas acontecem cada vez mais com o suporte das tecnologias da informação e comunicação, tanto para sua organização como para mobilização e difusão, como foram os casos da

³⁵ The True Story of Apple's "1984" Ad's First Broadcast...Before the Super Bowl. Disponível em <http://mentalfloss.com/article/29911/true-story-apples-1984-ads-first-broadcastbefore-super-bowl>. Acessado em 22/05/2015.

³⁶ Nineteen eighty-four. Disponível em <http://www.theguardian.com/books/1949/jun/10/georgeorwell.classics>. Acessado em 25/05/2015.

³⁷ Independent Media Centers: Cyber Subersion and the alternative press. Disponível em <<http://pear.accc.uic.edu/ojs/index.php/fm/article/view/944/866>>. Acessado em 10/10/2014.

³⁸ Sobre o Blogger. Disponível em <<https://www.blogger.com/about>>. Acessado em 10/10/2014.

Primavera Árabe³⁹ e o movimento dos indignados espanhóis com o 15-M⁴⁰. De forma que as tecnologias da informação e comunicação influenciam cada vez mais o processo democrático e a política.

Em uma visão otimista, pode-se afirmar que o acesso às tecnologias da informação e comunicação “está ampliando a esfera pública, aumentando a participação política, envolvendo cidadãos em atividades políticas que outrora eram fechadas a eles e ameaçando monopólios de elites tradicionais” (HINDMAN, 2009, p.6). Entretanto as utopias que envolvem o surgimento e proliferação dessa nova mídia apostam no meio técnico para a solução de questões intrínsecas à sociedade, como por exemplo, a desigualdade, o abismo econômico e o acesso à educação e informação. Estes são apenas alguns dos aspectos da sociedade global que se reproduzem na sociedade conectada.

Por outro lado, deve-se considerar as características da própria Internet, em especial sua infraestrutura, concentrada territorialmente nos Estados Unidos e dependente de grandes corporações, ainda que com uma forte presença de universidades. Se a rede já foi proclamada como espaço horizontal (O'REILLY, 2005) nos últimos anos “a visibilidade de conteúdo político na Internet segue padrões em que quem tem mais ganha, com profundas implicações para o protagonismo político” (HINDMAN, 2009, p. 15). O fato é que, ainda que hajam subversões, a Internet está longe de ser um espaço público. Somado a isso há o fato de que “algumas partes centrais da infraestrutura da Internet constroem as escolhas dos cidadãos e, em última análise, filtram o que as pessoas podem ou não ver” (HINDMAN, 2009, p. 14). Neste contexto as linhas do tempo de redes sociais, mais alienam do que informam⁴¹, já que só permitem às pessoas visualizarem temas de seu interesse, obedecendo a lógica de um código fechado. Este uso da Internet baseado em redes sociais faz com que as pessoas interajam com um número bastante limitado de sites e informações. Somado a isso há o interesse corporativo de limitar estas visualizações a páginas web que veiculam seus anúncios, transformando a Internet em um consórcio. Por isso, “a regulação da Internet

³⁹ Arab Uprising. Disponível em <http://www.bbc.com/news/world-middle-east-12813859>. Acessado em 15/5/2015.

⁴⁰ 15-M, cuatro años después: entre la ruptura y la regeneración. Disponível em http://politica.elpais.com/politica/2015/05/15/actualidad/1431673301_394098.html Acessado em 15/5/2015.

⁴¹ Usuários transformam seus murais no Facebook em ‘bolhas’ ideológicas. Disponível em http://brasil.elpais.com/brasil/2015/05/06/tecnologia/1430934202_446201.html>. Acessado em 25/05/2015.

deve ocorrer por meio de leis e normas, mas também por meio de escolhas de design fundamentais que orientaram a construção da Internet e do código que determina o que os usuários visualizam ou não” (HINDMAN, 2009, p. 16). Estes contrapontos e reconhecimentos dos limites do uso e mediação da tecnologia são fundamentais para o escopo da pesquisa. Para apostar na Internet como forma de inclusão e cidadania é preciso estar atento aos debates sobre sua governança e na transição do *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN)*⁴² para um modelo multissetorial⁴³.

Ainda se tratando dos riscos intrínsecos à adoção da tecnologia é importante endereçar a questão do controle da informação por parte dos governos. Em uma sociedade totalitária a tecnologia pode exercer um caráter disciplinante. O vigilantismo, o controle de dados pessoais, a espionagem e ciberguerra são ameaças cada vez mais presentes⁴⁴. A tecnologia não é neutra (WINNER, 1986; HINDMAN, 2009) e alguns governos possuem aparatos tecnológicos para controlarem os cidadãos. Com isso, o sentimento de irrelevância é a única coisa que pode proteger um cidadão comum. Pode-se argumentar que se vive uma sensação falsa de liberdade na Internet. Uma visão pessimista ainda somaria que vivemos uma ampliação da apatia com a regulação de conteúdo visível pelas corporações. A aposta deste trabalho é que há um meio termo e uma constante tensão entre os governos e as corporações que atuam na Internet. Há um meio termo entre o mito da democracia digital (HINDMAN, 2009) e a distopia do emprego da tecnologia para fins de controle. Neste contexto, o cidadão encontra-se na linha de fogo. Os governos querem monitorar as pessoas para prevenir crimes, facilitar as buscas e apreensões e tentar fazer com que a legislação acompanhe o ritmo das mudanças impostas pela tecnologia. As empresas querem os dados dos cidadãos, mesmo que anônimos, para venderem seu perfil, seus hábitos e preferências para outras

⁴² *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN)*. Disponível em <<https://www.icann.org>>. Acessado em 25/05/2015.

⁴³ O ICANN é uma instituição estadunidense responsável pela alocação dos endereços IP da Internet, ou seja, os números por trás dos endereços Web. A entidade também é responsável pelos protocolos que fazem a rede operar. A partir de 2005, quando ocorreu a Cúpula Mundial da Sociedade da Informação a Organização das Nações Unidas (ONU) entrou nos debates sobre a governança da Internet, promovendo o Fórum da Governança da Internet em uma proposta multissetorial, ou seja, que inclui governos, academia, corporações e sociedade civil. No Brasil a organização semelhante é o Conselho Gestor da Internet – CGI.br.

⁴⁴ O vigilantismo se refere à coleta e exposição proposital de dados, sejam eles de governos, de pessoas ou corporações. Já os dados pessoais são aqueles privados pertencentes apenas as pessoas, mas que são coletados tanto por governos como corporações por meio de aplicativos, termos de usos dentre outros mecanismos. Já a ciberguerra é um conceito de ataque cibernético contra governos ou corporações. Todos estes conceitos são práticas possibilitadas a partir da tecnologia da informação e comunicação.

corporações que atuam na análise de grandes volumes de dados (conhecido do termo em inglês *big data*⁴⁵). Além disso, há notórios casos de espionagem tanto de governantes como de pessoas comuns por parte de agências internacionais de segurança⁴⁶. Ao cidadão comum resta conhecer seus direitos e reivindicá-los, apoiando-se na abertura dos governos e apostando nos mecanismos de transparência.

Feitos estes contrapontos, prossegue-se neste capítulo abordando os quatro princípios do governo aberto à luz da realidade brasileira. Transparência, *accountability*, participação social e tecnologia da inovação são analisados no contexto brasileiro. Não deixamos de endereçar a questão da inclusão digital para, em seguida, conceituar as consultas online. Além de descrever suas modalidades, diferencia-se consultas que simplesmente reproduzem o ambiente analógico para aquelas interativas. Neste sentido, recorre-se à concepção de design de interação para pontuar como estes ambientes digitais de participação social podem dialogar de fato com a diversidade dos cidadãos.

3.1 - Governo Aberto

A ideia de que os governos deveriam interagir com os cidadãos para formular políticas públicas mais eficientes encontrou nas tecnologias da comunicação e informação meios de facilitar este diálogo. Nos últimos anos, observou-se uma tentativa de aproximação entre representantes e representados por meio de iniciativas de governos abertos, projetos em que o Estado busca novas formas de interação com a sociedade civil. Os governos abertos se caracterizam por meio da adoção de quatro princípios; a transparência, a prestação de contas e a responsabilização (*accountability*), a participação cidadã e a tecnologia e inovação.

Estes princípios serão abordados sob a ótica do contexto brasileiro. Na análise busca-se identificar se as iniciativas de governo aberto brasileiro são uma resposta formal, ou meramente de fachada, à crise da democracia representativa. Esta interação entre os cidadãos e o Estado está de fato influenciando a formulação de políticas

⁴⁵ Segundo Tien (2013, p. 127) *big data* “é o termo aplicado ao conjunto de dados cujo tamanho está além da habilidade das ferramentas disponíveis para realizar sua aquisição, acesso, análise e ou aplicação em um tempo razoável”.

⁴⁶ Entenda o caso de Edward Snowden, que revelou espionagem dos EUA. Disponível em <<http://g1.globo.com/mundo/noticia/2013/07/entenda-o-caso-de-edward-snowden-que-revelou-espionagem-dos-eua.html>>. Acessado em 16/5/2015.

públicas? Antes de prosseguir é importante reconhecer que não há uma resposta precisa a este questionamento. O que se busca com este trabalho é levantar algumas boas práticas e referências que possam servir de referência para iniciativas de governos abertos no contexto brasileiro.

Vale destacar que há outros projetos de governos abertos como o Nesta⁴⁷, do Reino Unido, o Irekia⁴⁸, do governo Basco, iniciativas do Chile⁴⁹, Paraguai⁵⁰, e potencialmente todos os 65 países que fazem parte da *Open Government Partnership*. Porém, novamente é preciso reconhecer a finalidade deste trabalho. Dentre os quatro princípios do governo aberto estamos trabalhando com a participação cidadã por meio da tecnologia e inovação, com foco nos ambientes digitais de participação social, em especial com consultas públicas realizadas por meio destas ferramentas.

No Brasil, a Parceria para o Governo Aberto conta com o Comitê Interministerial Governo Aberto (Ciga), criado em 2011⁵¹. O primeiro Plano de Ação do Brasil na Parceria para Governo Aberto⁵² possuía 32 compromissos distribuídos entre os quatro eixos; transparência, *accountability*, participação cidadã, tecnologia e inovação, dos quais 26 foram cumpridos e quatro se encontravam em andamento, restando dois sem implementação. Para o biênio 2013-2014, “reconhecendo a pouca participação da sociedade na formulação do primeiro plano, a CGU constituiu um grupo de trabalho com (...) 10 organizações da sociedade civil para o segundo plano” (NEVES, 2013, p.17). O processo de consulta envolveu debates virtuais por meio do site e-democracia⁵³ e uma reunião presencial. Além de uma maior participação da sociedade civil, um avanço relevante na construção do segundo plano de governo aberto foi o fato de que as propostas encaminhadas aos órgãos do poder executivo federal podiam ser acatadas na íntegra, parcialmente ou serem negadas. “Caso não fossem aceitas integral ou parcialmente, o órgão deverá dar uma justificativa para a sociedade

⁴⁷ Nesta. Disponível em < <http://www.nesta.org.uk/>>. Acessado em 23/11/2014.

⁴⁸ Irekia. Disponível em < <http://www.irekia.euskadi.net/lang?locale=en>>. Acessado em 23/11/2014.

⁴⁹ Gobierno Abierto Chile. Disponível em < <http://www.gobiernoabierto.cl/>>. Acessado em 23/11/2014.

⁵⁰ Gobierno Abierto Paraguay. Disponível em < <http://www.gobiernoabierto.gov.py/>>. Acessado em 23/11/2014.

⁵¹ Comitê Interministerial Governo Aberto (Ciga). Disponível em <<http://governoaberto.cgu.gov.br/ciga.asp>>. Acessado em 12/11/2014.

⁵² Primeiro Plano de Ação do Brasil na Parceria para Governo Aberto. Disponível em <http://governoaberto.cgu.gov.br/no_brasil/plano-brasileiro/primeiro-plano/Balanco-Plano-Acao-Brasil-OGP-maio2013.pdf>. Acessado em 12/11/2014.

⁵³ Diálogo virtual com a sociedade civil sobre o Plano de Ação Brasileiro na Parceria para o Governo Aberto – Open Government Partnership – OGP. Disponível em < <http://edemocracia.camara.gov.br/Web/acoes-ogp/inicio> > Acessado em 12/11/2014.

sobre os motivos que levaram à recusa” (NEVES, 2013, p. 17). É o que se observa na Devolutiva do 2º Plano de Ação Brasileiro⁵⁴, que indica que “depois do processo de revisão, 19 das 32 propostas priorizadas pela sociedade civil durante o processo ‘Diálogos Governo e Sociedade’ foram acatadas por órgãos do Governo Federal⁵⁵”. O relatório parcial indica que as propostas provenientes da sociedade civil foram, em sua maioria, acatadas parcialmente e aponta a justificativa dos órgãos federados para não terem sido aceitas integralmente. Pontuado isso, a seguir analisaremos, a partir dos quatro princípios dos governos abertos, iniciativas do governo brasileiro nos quatro eixos.

3.1.1 – Transparência

No Brasil, o Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto foi instituído em 2011. Ainda assim, Neves (2013) destaca “a Lei Complementar 101, popularmente conhecida como Lei de Responsabilidade Fiscal, ou LRF” (p.4), do ano 2000, como um marco fundamental para as iniciativas de transparência no Brasil. A LRF, que surge como uma resposta a uma crise econômica internacional e “coloca os gestores dos recursos públicos sobre um novo patamar de responsabilidade, no qual as decisões são abertas e a prestação de contas é constante” (NEVES, 2013, p.5). Isto devido ao fato de que a LRF estabelece a transparência da gestão fiscal determinando a publicidade dos planos e diretrizes orçamentárias, “inclusive em meios eletrônicos de acesso público⁵⁶”.

Para consolidar a orientação da LRF, é lançado, em 2004, o portal da Transparência, iniciativa da Controladoria-Geral da União (CGU), órgão responsável pela “defesa do patrimônio público e o incremento da transparência da gestão, por meio das atividades de controle interno, auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria⁵⁷”. Por meio do portal da transparência é possível consultar os gastos da administração, empresas contratadas pelo governo, prestação de contas de organizações sem fins lucrativos, até mesmo os salários dos funcionários públicos. Neves (2013) destaca que ao longo dos anos “o escopo do Portal se ampliou,

⁵⁴ Devolutiva Revisão do 2º Plano de Ação Brasileiro. Disponível em <http://governoaberto.cgu.gov.br/no_brasil/plano-brasileiro/segundo-plano/SegundaDevolutiva.pdf>. Acessado em 12/11/2014.

⁵⁵ Ibidem.

⁵⁶ Lei Complementar 101, de 4 de Maio de 2000. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm>. Acessado em 19/10/2014.

⁵⁷ CGU. Disponível em <<http://www.cgu.gov.br/sobre/institucional>>. Acessado em 28/10/2014.

extrapolando a visão sobre o dinheiro público para uma visão sobre o emprego de recursos públicos” (p.6). O Portal da Transparência recebeu inúmeros prêmios desde que surgiu, inclusive internacionalmente.

Outra iniciativa relevante de transparência é a adoção de dados abertos, uma forma de oferecer aos cidadãos informações relativas ao governo. Neste contexto, a Lei de Acesso a Informação Pública⁵⁸, de 2011, é um marco legal ao determinar “a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações⁵⁹”. Para tanto, foi instituída a Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (INDA), “um conjunto de padrões, tecnologias, procedimentos e mecanismos de controle necessários para atender às condições de disseminação e compartilhamento de dados e informações públicas no modelo de Dados Abertos” (NEVES, 2013, p. 14). Esta iniciativa balizou a criação do portal Dados.gov.br. que reúne informações de todos os setores do governo federal, da saúde ao transporte público. Sendo assim, mais que apenas declarar a transparência e o acesso às informações do governo há um compromisso na organização da informação de maneira que ela seja acessível e possa, inclusive, ser reutilizadas por aplicativos desenvolvidos pela sociedade civil. Alguns exemplos de aplicativos já desenvolvidos a partir do banco de dados do portal são; o Reputação S.A.⁶⁰, um aplicativo que traz diversas informações sobre as empresas e reclamações contra elas no Procon; o Radar Parlamentar⁶¹, que faz uma análise matemática sobre os dados de votações de projetos de lei na câmara para determinar as semelhanças entre partidos na atuação parlamentar, dentre outros.

Sendo assim, pode-se considerar que, em termos de transparência, as iniciativas de governo aberto brasileiras são uma resposta formal, com resultados concretos. O portal dos dados abertos e o da transparência são ferramentas de prestação de contas e controle público. Além disso, ambas as iniciativas estão resguardadas por leis em vigor, o que representa uma segurança jurídica para a população.

⁵⁸ Lei da informação públicas. Disponível em http://www.presidencia.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm. Acessado em 23/11/2014.

⁵⁹ *Ibidem*.

⁶⁰ Reputação S.A. Disponível em < <http://reputacao-sa.org/>>. Acessado em 23/11/2014.

⁶¹ Radar Parlamentar. Disponível em < <http://radarparlamentar.polignu.org/>>. Acessado em 23/11/2014.

3.1.2 – *Accountability*

O segundo princípio dos governos abertos é a prestação de contas e responsabilização, que no inglês corresponde a *accountability*. A prestação de contas, feita por meio de mecanismos de transparência e também por meio da lei de Responsabilidade Fiscal, é um dos aspectos da *accountability*, sendo a responsabilização outra importante característica do processo. A responsabilização está diretamente relacionada à possibilidade de implicar sanções àqueles que cometem atos contra a lei.

No Brasil, a pena por atos de improbidade administrativa envolve o ressarcimento dos danos materiais e a perda de direitos de ocupar cargos públicos por até 10 anos. Segundo dados do Cadastro Nacional de Condenados por Ato de Improbidade Administrativa⁶², unificado em 2007 pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), até ano passado cerca de 8 mil pessoas foram condenadas no Brasil. Em reportagem sobre o tema, o conselheiro do CNJ, Gilberto Valente Martins admite a lentidão nos julgamentos, segundo ele devido ao fato da “existência de vários réus. (...) complexidades em razão da natureza do litígio, das provas técnicas apresentadas, mas nada que possa justificar uma demora de 6 ou mais anos na instrução⁶³”. A lentidão da justiça brasileira está relacionada a uma série de aspectos, mas a questão central é “o acesso dos diferentes grupos e posições políticas aos espaços decisórios” (MIGUEL, 2014, p. 269). De um lado, observamos avanços na política de transparência e prestação de contas, mas, quando se trata de responsabilização, observa-se uma enorme discrepância no Brasil. Isto ocorre devido ao fato de que o acesso aos espaços decisórios, como a justiça, por exemplo, segue praticamente exclusivo para uma parcela da sociedade que não tem interesse em modificar seu *status quo*. Em consequência disso, a responsabilização daqueles que praticam atos criminosos adentra em um sistema que não apenas reproduz as desigualdades como busca fortalecer suas hierarquias⁶⁴.

⁶² Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa. Disponível em <http://www.cnj.jus.br/programas-de-a-a-z/eficiencia-modernizacao-e-transparencia/enccla/cadastro-de-improbidade-administrativa>. Acessado em 3/11/2014.

⁶³ Condenações por improbidade chegam a quase 8 mil em todo o país. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/25739-condenacoes-por-improbidade-chegam-a-quase-8-mil-em-todo-o-pais>>. Acessado em 28/10/2014.

⁶⁴ Sobre juiz-Deus, distorções judiciais e coragem. Disponível em <<http://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/150145283/sobre-juiz-deus-distorcoes-judiciais-e-coragem>>. Acessado em 3/11/2014.

De fato, estudo encomendado ao Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) sobre a Reserva de vagas para negros em concursos públicos⁶⁵ apontou que, ainda que mais da metade da população brasileira seja negra ou parda, estas pessoas representam apenas 30% dos funcionários públicos federais. Em cargos mais importantes como diplomatas ou auditores da Receita Federal, os índices são ainda menores: 6% e 12,3% respectivamente. Nas carreiras jurídicas o índice é de 15% de negros ou pardos. Por isso, as ações afirmativas são importantes para “uma concepção de justiça cujo foco esteja não apenas na justiça da representação em si, mas sim no efeito que a representação política pode ter (...) ou na superação dos padrões de injustiça vigentes” (MIGUEL, 2014, p. 298). As chamadas políticas de presença (PHILLIPS, 1995) são importantes não apenas enquanto medidas de reparação para grupos discriminados pelo Estado no passado, mas porque possuem um efeito simbólico de colocar no exercício do poder perspectivas sociais diversas.

Com isso, observamos que, para superar os desafios da representação política nos espaços de decisão, os mecanismos de responsabilização têm se mostrado insuficientes devido ao fato de que há uma desigualdade de acesso às instâncias decisórias capazes de impor as sanções necessárias. Sendo assim, pode-se concluir que de fato há uma resposta por parte do governo brasileiro com relação à prestação de contas por meio de mecanismos de transparência. Entretanto, no outro lado da moeda da *accountability*, ou seja, da responsabilização dos representantes, o Brasil ainda tem influências culturais e históricas que contribuem para a manutenção do *status quo* de uma “democracia elitista” (MIGUEL, 2014, p. 61). Sendo assim, consideramos insuficientes os mecanismos de responsabilização no Brasil, já que as sanções impostas por lei são mínimas. Uma alternativa para modificar tal quadro é a aprovação do PL 5900/2013⁶⁶, que transforma a corrupção em crime hediondo. O projeto de lei aprovado no Senado em junho de 2013 encontra-se pronto para votação no plenário da Câmara há mais de um ano.

Sendo assim, reconhecemos a importância do papel de denúncia tanto dos meios de comunicação como dos cidadãos por meio das redes sociais, entretanto são ações

⁶⁵ Reserva de vagas para negros em concursos públicos: uma análise a partir do Projeto de Lei 6.738/2013. Disponível em http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/nota_tecnica/140211_notatecnicadisoc17.pdf.pdf. Acessado em 3/11/2014.

⁶⁶ PL 5900/2013. Disponível em < <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=583945> >. Acessado em 23/11/2014.

pontuais, incapazes de promover uma mudança estrutural necessária para modificar esta realidade. Por isso, além da ampliação de ações afirmativas, do devido resguardo jurídico para os mecanismos de responsabilização, é necessário avançar em outro princípio dos governos abertos que é a questão do incentivo e educação para a participação social (PATEMAN, 1992), de forma a possibilitar uma maior inclusão na política.

3.1.3 – Participação cidadã

A participação cidadã é o terceiro princípio dos governos abertos e ocorre quando “o governo procura mobilizar a sociedade para debater, colaborar e propor contribuições que levam a um governo mais efetivo e responsivo”, segundo a Parceria para o Governo Aberto do Brasil⁶⁷. É dizer, trata-se de um compromisso de escuta à população.

Entretanto, além de ser impossível ouvir a todos o tempo todo sobre os mais diversos assuntos, existe uma diferença entre escutar a população para retificar uma decisão da elite governante, como o mecanismo do referendo, por exemplo, e de fato levar em conta a influência da participação na tomada de decisões. O compromisso declarado da participação cidadão nos governos abertos é de ouvir a população para melhorar as políticas públicas e tornar os governos mais responsivos, mas não necessariamente deixar que a participação influencie diretamente nos espaços de decisão.

Por isso, é preciso observar a participação cidadã sob diferentes pontos de vista. Em primeiro lugar faz-se necessário analisar a questão da representação política nos espaços de participação cidadã no Brasil. Para tanto será levado em conta os mecanismos e instâncias da Política Nacional de Participação Social (PNPS).

Importante pontuar o contexto brasileiro pós Constituição de 1988, marcado pelo “crescimento das chamadas instituições participativas” (AVRITZER, 2007, p. 443), em geral iniciativas da sociedade civil formalizadas como Organizações Não Governamentais (ONGs) ou Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPs). Por fim, para compreender uma faceta importante da participação cidadã é

⁶⁷ Parceria para o Governo Aberto Brasil. Disponível em < <http://www.governoaberto.cgu.gov.br>>. Acessado em 25/05/2015.

importante trabalhar com o conceito de controle social, que é a possibilidade de intervenção na tomada de decisão administrativa.

Conforme observamos ao descrever a Política Nacional de Participação Social, nos últimos anos observamos um aumento da participação nos conselhos, comitês e conferências nacionais, regionais ou municipais. “De fato, existem mais conselheiros no Brasil do que vereadores e, em alguns casos, como do orçamento participativo, a participação em alguns anos alcançou a marca de 180 mil pessoas” (AVRITZER, 2007, p. 443). Sendo assim, em primeiro lugar, é importante diferenciar as esferas da participação cidadã e sua relação com a representação política. Isto porque, a depender da instância de participação, o que se observa é uma duplicidade da representatividade e muitas vezes reprodução das desigualdades da própria sociedade.

Os conselhos, comitês, comissões, fóruns e as instituições participativas são “uma duplicação de instâncias representativas, sem a transferência de poder decisório real para os cidadãos comuns” (MIGUEL, 2003, p. 20). A estrutura destas instâncias de participação é organizada com base em princípios de deliberação, ou seja, muitas vezes a participação nas instâncias mais locais são para o designo de delegados que representarão aquele conjunto de pessoas, interesses e demandas em uma instância mais ampla, nacional. Somado a isso, há o fato de que a representação política nestes espaços, em geral, é ocupada por instituições que representam demandas ou interesses da população. Entretanto a representação política nestes espaços de participação não é autorizada a partir de eleição, como é o caso da composição do Congresso Nacional. Sendo assim, a participação nos conselhos, comissões, comitês, entre outros espaços, é em geral, ocupada por porta vozes, que não necessariamente foram autorizados a fazê-lo por aqueles que os representam.

Há outros problemas quando a participação cidadã é exercida por representantes de instituições participativas (AVRITZER, 2007). Em primeiro lugar trata-se de uma representação que se dá de cima para baixo, ou seja, o reconhecimento social é feito pelo Estado ou pela mídia, mas não necessariamente pelos grupos que representam. É dizer, trata-se de uma representação por mérito, em que os representantes agem por conta própria, sem necessidade de autorização por parte dos que representam. Este tipo de participação é muito comum em audiências públicas, quando são convocados especialistas sobre determinado tema, mas também está presente nas outras instâncias participativas. É importante destacar que, nestes casos, a presença de um porta voz não autorizado pode inclusive significar a perpetuação da exclusão de grupos sociais menos

favorecidos. A representação por meio de instituições participativas muitas vezes não possui uma base popular que deposita naqueles porta vozes as demandas de um grupo social. O que gera outro problema para este tipo de representação, já que as organizações não tem uma base para prestar contas. Os mecanismos de *accountability* funcionam para seus financiadores, em geral são fundações internacionais ou até mesmo o próprio estado (PETRAS, 1999).

Por outro lado, observa-se uma rotatividade maior dos representantes, que são escolhidos por métodos variados (eleição, sorteio, consulta pública, etc), e autorizados a representar um grupo apenas sobre um determinado tema, por afinidade. A rotatividade e vedação de três reconduções consecutivas estão previstas na Política Nacional de Participação Social. Sendo assim, não é uma representação fixa como a eleitoral. Outro importante fator é que a representatividade da sociedade civil nestas instâncias pode promover uma política de presença (PHILLIPS, 1995) de grupos e subgrupos de acordo com os temas em questão. De forma que, por exemplo, pessoas da terceira idade possam trazer suas diferentes perspectivas e sensibilidades para o centro dos debates do Conselho do Idoso e assim por diante. Mais um aspecto positivo a ser levado em conta é o fato de que a representação política nos conselhos e comitês permite uma imposição de sanções que a escolha eleitoral impossibilita. Observa-se um “melhor funcionamento dos mecanismos de *accountability*, ligando os representantes aos representados” (MIGUEL, 2003, p. 20), já que nestes espaços os representantes estão sujeitos a sanções mais diretas que a eleitoral, em especial quando há controle social.

O conceito de controle social é mais do que a possibilidade de intervenção na tomada de decisão administrativa, ou até mesmo a fiscalização das contas públicas. De acordo com Arnstein (1969), é uma relação de cogestão, que envolve tanto o planejamento como a execução de políticas públicas definidas em conjunto entre a sociedade civil e o governo. Dito isso, é importante sublinhar que, no contexto brasileiro, a PNPS indica como diretriz que os conselhos tenham presença paritária entre representantes da sociedade civil e governamentais, o que não promove o controle social em sua totalidade.

No Brasil, apenas o Comitê Nacional de Prevenção e Combate à Tortura (CNPCT) tem em sua composição a maioria da sociedade civil⁶⁸. São 11 representantes

⁶⁸ Entrevista com representante do Ministério da Justiça no Comitê Nacional de Prevenção e Combate à

do Poder Executivo e 12 pessoas da sociedade civil, escolhidas por meio de uma consulta pública promovida pela Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República. A representante do Ministério da Justiça no comitê, destaca que “a prevalência da sociedade civil dá o caráter de controle social que o Comitê deve possuir, que inclusive é recomendado pelos organismos internacionais, além de estar alinhado com a proposta de maior participação social na política⁶⁹”. Um conselho ou comitê com maior número de integrantes da sociedade civil significa que à medida que estes tiverem um posicionamento fechado, os entes de governo deverão aceitar a posição, mesmo se não estiverem de acordo. Sendo assim, para o exercício do controle social de fato o ideal seria que estas instâncias de participação social tivessem uma abertura maior à participação da sociedade civil, tanto por meio de instituições representantes, como de partícipes (AVRITZER, 2007), ou seja, cidadãos comuns.

Podemos concluir que a representação política nos conselhos e comitês é diferente da representação eleitoral, ainda que na prática seja uma iniciativa que fortalece muito mais a democracia representativa e deliberativa do que uma democracia participativa ou direta. Por outro lado, outras esferas de participação, como as consultas públicas por meio de ambientes virtuais de participação social, podem permitir mais autonomia do cidadão e possibilidades concretas de impacto no processo de tomada de decisão. Nestes espaços a representação política pode ser direta, pois não há necessidade de delegar poder de decisão à terceiros.

Por fim, não poderíamos deixar de mencionar que a PNPS representa um grande avanço e efetividade no princípio de participação cidadã dos governos abertos no Brasil. Entretanto, a legitimação da participação cidadã como método de governo causou uma reação imediata de setores mais conservadores da sociedade, que protocolaram na Câmara dos Deputados projeto de decreto legislativo⁷⁰ - PDC 1491/2014 - que susta a aplicação da PNPS.

Após esta ressalva, sublinhamos que dentre as nove instâncias de participação social indicadas pela PNPS apenas as consultas públicas e a participação por meio dos ambientes virtuais de participação social podem permitir uma participação cidadã

Tortura. Disponível em <http://participacao.mj.gov.br/pensandoodireito/entrevista-com-representante-do-ministerio-da-justica-no-comite-nacional-de-prevencao-e-combate-a-tortura/>. Acessado em 19/10/2014.

⁶⁹ *Ibidem*.

⁷⁰ PDC 1491/2014. Disponível em <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=617737>>. Acessado em 23/11/2014.

direta, sem intermediários e por isso mais democrática. Por outro lado, estes mecanismos impõem novos desafios, em especial o acesso à tecnologia, tema que trataremos a seguir.

3.1.4 – Tecnologia e inovação

O último princípio do governo aberto é o uso da tecnologia e inovação, em especial quando voltados para a promoção da participação cidadã. Dentre estas iniciativas há uma especial relevância as consultas públicas que utilizam a Internet como plataforma de debate. Isto porque a tecnologia por si só pode significar a mera reprodução do modelo de democracia representativa vigente, ou até mesmo das desigualdades sociais. O elemento que modifica esta equação é justamente a inovação.

Segundo a parceria para Governo Aberto brasileira, o princípio da tecnologia e inovação é que “o governo reconhece a importância das novas tecnologias no fomento à inovação, provendo acesso à tecnologia e ampliando a capacidade da sociedade de utilizá-la⁷¹”. Conforme abordamos ao falar da PNPS, observa-se uma crescente importância da tecnologia nas políticas de participação, mas o mesmo não pode ser dito com relação ao acesso.

Por isso, em primeiro lugar, não poderíamos deixar de endereçar a questão da divisão digital, ou seja, “a desigualdade de acesso à Internet” (CASTELLS, 2002, p. 203) e aos dispositivos de conexão. Não se pode considerar que a participação social por meio das tecnologias da informação e comunicação é aberta e igual a todos. As desigualdades sociais se refletem em diferentes níveis de acesso à Internet, desde a velocidade da rede à disparidade de conhecimentos para utilizá-la, que consequentemente impacta na capacidade de cada indivíduo em se tornar um produtor de informação e utilizá-la para fins educativos.

Somado às questões de acesso, há de se considerar que mesmo com todo o desenvolvimento tecnológico das últimas décadas, o Brasil possui uma peculiaridade em termos de acesso às novas mídias. Na década de 1990, quando vizinhos como Peru e Chile já tinham políticas de inclusão digital em andamento, no Brasil ainda notava-se a influência de uma “política de reserva de mercado para o setor de informática, que,

⁷¹ O que é governo aberto. Disponível em < http://governoaberto.cgu.gov.br/ogp/o_que_e_Governo_Aberto.asp >. Acessado em 12/11/2014.

além de generalizar a prática do contrabando implicou o atraso da modernização tecnológica do país (SORJ, 2000, p.18)”. Além de todos estes fatores, é importante pontuar que o simples acesso não garante necessariamente a apropriação dos meios. Não basta que as políticas de inclusão digital popularizem o preço de aquisição da Internet e de outras tecnologias. Para avançar rumo a uma participação cidadã por meio da tecnologia o acesso é apenas o primeiro passo e deve ser acompanhado por um letramento nos meios, ou seja, uma educação inclusiva⁷².

Dito isso, destacamos alguns dados do acesso à Internet no Brasil. A partir de 2005, o Comitê Gestor da Internet do Brasil (CGI.br) realiza a pesquisa TIC Domicílios e Empresas sobre o acesso e o uso das tecnologias da informação e comunicação no país. De acordo com os dados do CGI.br, em 2005⁷³, a proporção de domicílios com acesso à Internet era de 12,93%. O índice chega a 27% em 2010⁷⁴ e 43% em 2013⁷⁵. Ou seja, mesmo aumentando consideravelmente nos últimos anos, ainda hoje, menos da metade da população brasileira tem acesso à Internet de casa.

Por outro lado, em 2005, a proporção de domicílios com acesso a telefonia celular era de 61,21%. Já em 2010, o percentual de acesso à telefonia celular sobre para 84% dos brasileiros. Pessoas com renda inferior a 1 salário mínimo representavam 59% desse total. Em 2013, 90% dos brasileiros tem acesso a telefones celulares. Dentre as pessoas com renda inferior a um salário mínimo, 72% delas possui um aparelho celular, conforme demonstra o gráfico 1.

⁷² Letramento midiático e digital: Prática educativa com base na cultura da comunicação. Disponível em < <http://www.forumpermanente.org/revista/numero-2/textos/letramento-midiatico-e-digital-1> >. Acessado em 23/11/2014.

⁷³ Pesquisa sobre o Uso das TICs no Brasil - 2005. Disponível em < <http://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/tic-2005.pdf> >. Acessado em 31/10/2014.

⁷⁴ Pesquisa sobre o Uso das TICs no Brasil - 2010. Disponível em < <http://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/tic-domicilios-e-empresas-2010.pdf> >. Acessado em 31/10/2014.

⁷⁵ Pesquisa sobre o Uso das TICs no Brasil - 2013. Disponível em < http://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_DOM_EMP_2013_livro_eletronico.pdf >. Acessado em 31/10/2014.

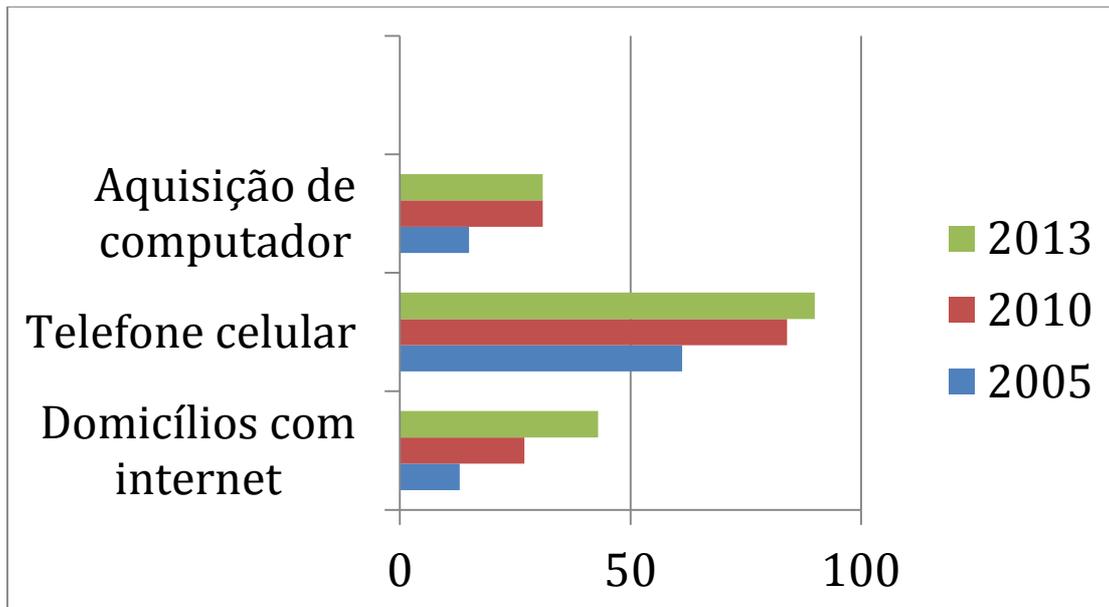


Gráfico 1: Evolução pesquisa TIC Domicílios.

Estes dados apontam para a tendência de que as políticas públicas de inclusão digital devem investir em tecnologias móveis e sem fio para promover acesso à Internet, pois os meios de acesso à rede mudaram ao longo da última década. O uso e aquisição de computadores no Brasil se mantêm estável – 31% das residências possuem computador - desde 2010. Em 2005, das residências que possuíam Internet 39,49% delas tinha acesso por meio discado e 6,28% por telefones celulares. Em 2010, o acesso discado cai para 13%, a banda larga chega a 68% e o acesso sem fio a 10%. Importante destacar que o acesso sem fio – seja ele rádio ou 3G - é maior nas áreas rurais (13%) do que nas urbanas (10%). Além disso, o acesso sem fio é maior nas regiões nordeste (15%), centro oeste (17%) e norte (16%) do que no sul (9%) e sudeste (8%). Este panorama demonstra que sim, ainda há exclusão digital no Brasil, mas o quadro geral aponta uma constante diminuição da desigualdade de acesso. Importante pontuar que a pesquisa não diferencia os celulares equipados com tecnologia *wifi*. Tal dado é fundamental para traçar um panorama mais assertivo com relação a inclusão digital no Brasil.

Uma iniciativa fundamental para políticas de inclusão digital no Brasil seria uma revisão das formas de concessão e uso do espectro eletromagnético, intervalo de frequências utilizadas pelo rádio, televisão, telefonia celular, *wifi*, dentre outras formas de comunicação sem fio. Por exemplo, o espectro como um bem comum, defendido

por organizações internacionais⁷⁶, é um movimento que defende que “os usuários não tenham que pagar bilhões aos governos para o privilégio de utilizar uma propriedade da natureza” (BUCK, 2002, p.47). A discussão sobre inclusão digital não se esgota aí, mas a questão central é que o acesso à tecnologia para ser democrático deve ser também livre. Neste contexto o uso de um espectro livre sem fio para a redução das desigualdades de acesso é uma alternativa de baixo custo que pode promover de fato não apenas uma popularização como também uma democratização dos meios e abrir portas para a inovação cidadã.

Para além do acesso, a participação social na Internet envolve outras questões, dentre elas a educação para o engajamento político conforme destacado por Pateman (1992). Em termos de representação política, a participação por meio da Internet dá mais autonomia aos cidadãos do que a representação em conselhos, por exemplo, permitindo assim uma aproximação maior com a democracia direta.

Um exemplo é a versão digital do orçamento participativo, realizada pelo governo do Rio Grande do Sul. Por meio de um processo de mobilização que envolveu audiências regionais e assembleias municipais o Sistema de Participação Popular e Cidadã foi responsável pela maior consulta orçamentária do mundo com 1,3 milhões de votos⁷⁷. A votação online permitiu com que qualquer cidadão do Estado com título de eleitor pudesse participar da Votação de Prioridades, no período determinado, sem ter que sair de casa. Isso mesmo sem acompanhar os debates ou estar presente nas etapas anteriores. A votação digital ainda teve um número menor de participação do que a votação tradicional (cerca de 255 mil online e mais de 1 milhão nas urnas tradicionais), fato que demonstra a importância da mobilização social nas ruas. Além disso, o fato da votação presencial ter um índice maior é resultado exatamente da mobilização, parte fundamental da educação para a participação.

O que este exemplo ilustra é que a tecnologia pode diminuir os custos de participação. Todavia este exemplo mantém as formas tradicionais de participação social por meio do sistema eleitoral do voto. Os representantes ainda são escolhidos pelos representados que têm opções restritas de tomada de decisões. Podem indicar

⁷⁶ Open Spectrum < <http://openspectrum.info/>>. Acessado em 13/11/2014.

⁷⁷ Com 1,3 milhão de votos, RS realiza a maior consulta orçamentária do mundo. Disponível em <http://gabinetedigital.rs.gov.br/post/com-13-milhao-de-votos-rs-realiza-a-maior-consulta-orcamentaria-do-mundo/>. Acessado em 3/11/2014.

prioridades a partir de escolhas previamente realizadas por seus representantes, mas não influenciam diretamente na seleção das prioridades a serem votadas.

Porém, conforme já indicado, o que precisa ser destacado são as inovações na utilização das tecnologias para a promoção de participação social, não simplesmente sistemas que reproduzem a lógica da democracia representativa. Precisamos caminhar para outros formatos de participação, ou seja, analisar sistemas que permitam várias formas de representação política, capazes de lidar com diferentes níveis de participação de acordo com os interesses e disponibilidade dos cidadãos. Mais que isso, sublinhamos a importância de que estes ambientes virtuais de participação social sejam desenvolvidos em *softwares* livres, pois “em ambientes abertos padrões de inovação podem facilmente tomar posse e se multiplicar” (JOHNSON, 2010, p. 232). E se o *software* é o “motor das sociedades contemporâneas” (MANOVICH, 2008), é essencial que ele seja acessível e aberto como determinam as licenças utilizadas no universo do *software* livre, com objetivo de garantir a liberdade a quem se utiliza do código aberto. Mais que isso, os códigos abertos modificam a experiência das pessoas a partir do momento que lhes possibilita adaptações e modificações no código dos programas. Em alguns casos, as pessoas não somente se tornam parte do processo, como fazem alterações consideráveis e reformulam totalmente o código, gerando novas aplicações e usos. Isto faz com que produtos e *softwares* sejam modificados pelas próprias pessoas, com base em suas necessidades funcionais, diferenças culturais, personalidade e estilo.

De fato, a abertura dos códigos influencia diretamente no processo do design, “organizado sobre uma base extremamente cooperativa” (FLUSSER, p. 202, 2007). Os efeitos disso podem ser observados nos movimentos internacionais do *Open Design*, ou no Brasil com o design livre⁷⁸. Segundo Abel *et al* (2011) “o termo *open design* apareceu pela primeira vez no final do século passado com a fundação da organização não governamental *Open Design Foundation*⁷⁹ (...) que definiu *open design* como o design cujos criadores permitem sua livre distribuição e documentação, além de permitirem modificações e derivações”. A *Open Design Foundation* foi fundada em 1999 e afirma em seu portal que sua missão é “promover um método alternativo para o design e o desenvolvimento de tecnologia, baseado na livre troca de informações sobre design⁸⁰”. Ambas as definições semelhantes a do modelo do *software* livre.

⁷⁸ O que é design livre? Disponível em <http://designlivre.org>. Acessado em 25/05/2015.

⁷⁹ Open Design Foundation. Disponível em <<http://www.opendesign.org/>>. Acessado em 01/07/2014.

⁸⁰ *Ibidem*.

Importante mencionar o livro *Open Design Now; Why Design Cannot Remain Exclusive*, composto de artigos “que examinam modelos de negócios e questões como *copyright*, sustentabilidade, crítica social e estudos de caso que mostram projetos como a impressora 3D do projeto *RepRap*⁸¹” (ABEL *et al*, 2011). Além disso, é sintomático o surgimento de que projetos como o *OpenIDEO*⁸², da IDEO, o *FrogMob*⁸³, da Frog Design e outras duas iniciativas, ambas da *Mediagilde*, responsável pelos projetos *Droog*⁸⁴ e o *Design for Download*⁸⁵. São projetos comerciais de design baseadas na colaboração e abertura dos processos.

Mais ainda, é importante destacar a consolidação dos *hardwares* livres. A impressora 3D, acima mencionada, juntamente com a placa Arduíno⁸⁶ e o Raspberry Pi⁸⁷, são exemplos de um movimento contemporâneo de “faça você mesmo”. Enquanto no *software* livre são programas cujos códigos são disponibilizados para que qualquer pessoa possa modificá-los, no hardware livre se disponibilizam instruções sobre como construir os dispositivos de forma que qualquer pessoa possa fazer em casa.

No Brasil, a cultura digital do Ministério da Cultura foi uma das pioneiras da utilização, distribuição e customização de *softwares* e *hardwares* livres. Projetos como o Jardim de Voltz⁸⁸ e o Navalha⁸⁹, são alguns dos exemplos do que foi realizado com base em hardwares e softwares livres no Brasil a partir de 2005, com “a movimentação da Cultura Digital, ‘metareciclando’, ‘digitofagizando’ e ‘gambiologizando’ ideias com o mundo todo” (INSTITUTO FABER LUDENS, 2012, p. 107). Referências à rede Metareciclagem⁹⁰, fundada em 2002, ao festival Digitofagia⁹¹ realizado em 2004 e ao coletivo Gambiologia⁹², que podem ser consideradas como iniciativas precursoras do

⁸¹ RepRap. Disponível em <http://reprap.org/wiki/RepRap_em_Portugu%C3%AAs>. Acessado em 01/07/2014.

⁸² OpenIDEO. Disponível em <https://openideo.com/>. Acessado em 01/07/2014.

⁸³ FrogMob. Disponível em <<http://frogmob.frogdesign.com/>>. Acessado em 01/07/2014

⁸⁴ Droog. Disponível em <<http://www.droog.com/>> Acessado em 01/07/2014.

⁸⁵ Design for Download. Disponível em <<http://www.droog.com/projects/events/design-for-download/>> Acessado em 01/07/2014.

⁸⁶ O Arduíno é uma plataforma de prototipagem eletrônica de hardware livre e de placa única. Disponível em <<http://www.arduino.cc>>. Acessado em 25/05/2015

⁸⁷ *Raspberry Pi* é um computador do tamanho de um cartão de crédito, que se conecta a um monitor de computador ou TV, e usa um teclado e um mouse padrão. Disponível em <https://www.raspberrypi.org>. Acessado em 25/05/2015.

⁸⁸ Video Jardim de Voltz. Disponível em http://antigo.estudiolivres.org/el-gallery_view.php?arquivoid=2461. Acessado em 12/11/2014.

⁸⁹ Navalha. Disponível em <<http://antigo.estudiolivres.org/tiki-index.php?page=Navalha&bl>>. Acessado em 12/11/2014.

⁹⁰ *Ibdem*.

⁹¹ Festival Digitofagia. Disponível em <<http://digitofagia.midiatatica.info/>>. Acessado em 11/11/2014.

⁹² Gambiologia. Disponível em <<http://www.gambiologia.net/blog/>>. Acessado em 12/11/2014.

design livre, por sua vez entendido como “a necessidade de repensar o design frente às transformações dos sistemas de produção e consumo ocorridas recentemente pela disseminação de ideologias liberais e tecnologias da informação” (INSTITUTO FABER LUDENS, 2012, p. 122). O design livre, assim como a cultura digital em sua vertente inspirada pelo software livre, dá ênfase à liberdade de colaborar e modificar como parte dos processos criativos, oferecendo assim a autonomia necessária para a participação independente de intermediários, sejam eles representantes ou sistemas.

Sendo assim, pode-se concluir que, em termos de tecnologia e inovação, as iniciativas de governo aberto brasileiras ainda enfrentam muitos desafios, mesmo tendo sido vanguarda em 2005. O primeiro desafio é de ordem estrutural, pois ainda há um atraso no desenvolvimento de tecnologia no país, fato agravado pelos altos custos da telefonia e banda larga⁹³. Somado a isso, observamos que a forma de contrato de desenvolvimento tecnológico no governo precisa se reinventar, em especial a lógica da Análise de Ponto de Função (APF), “uma medida de dimensionamento de software através da funcionalidade implementada em um sistema, sob o ponto de vista do usuário⁹⁴”. Este desafio tecnológico está diretamente relacionado com a forma como as organizações públicas desenvolvem e contratam tecnologia da informação. A metodologia do Ponto de Função cria uma abstração entre o software e a contagem feita para pagar seu desenvolvimento. Sendo assim é muito mais orientada para manutenção do *status quo* do que para inovação, já que onera muito mais a documentação e a história do processo do que necessariamente o produto desenvolvido. O déficit de agilidade no desenvolvimento de sistemas ocorre devido ao fato de que a análise de ponto de função é feita com base em custos, mas que não leva em conta métricas mais naturais e intrínsecas aos códigos que são produzidos.

Atualmente, comunidades de desenvolvimento colaborativo distribuído de software que utilizam *GitHub*⁹⁵ e *GitLab*⁹⁶, por exemplo, já apresentam alternativas com métricas mais intrínsecas aos códigos. São métricas dos *commits*, dos *pull*

⁹³ Entidade ligada à ONU diz que preços da Internet e do celular são muito altos. Disponível em < <http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2014-11/entidade-ligada-a-onu-diz-que-precos-da-Internet-e-do-celular-sao-muito-altos-> >. Acessado em 24/11/2014.

⁹⁴ Uso de Métricas em Contratos de Fábrica de Software – Roteiro de Métricas do SISP 2.0. Disponível em < <http://portal.dataprev.gov.br/wp-content/uploads/2012/09/7-Uso-de-metricas-em-contratos-de-fabrica-de-software-Roteiro-de-Metricas-do-SISP-2.0-Claudia-Hazan-SISP.pdf> >. Acessado em 15/08/2014.

⁹⁵ Git Hub. Disponível em < <https://github.com/> >. Acessado em 18/08/2014.

⁹⁶ GitLab. Disponível em < <https://about.gitlab.com/> >. Acessado em 18/08/2014.

*requests*⁹⁷, e de atividades que efetivamente estão acontecendo naquele desenvolvimento, métricas de qualidade de software que não são contabilizadas nos contratos de pontos de função. Neste sentido, seria necessário e recomendável que metodologias de desenvolvimento distribuído pudessem ser adotadas, mesmo que em caráter de teste, pelos órgãos de controle que verificam os gastos públicos destinados ao desenvolvimento de tecnologia. Com isso, seria possível não somente tornar o desenvolvimento mais ágil, como também promover ciclos de inovação aberta, ao contar com a participação de comunidades interessadas.

Sendo assim, podemos concluir que, dentre os princípios do governo aberto - a transparência, a prestação de contas e a responsabilização (*accountability*), a participação cidadã e a tecnologia e inovação -, o Brasil apresenta fortes carência em dois deles; na responsabilização e na tecnologia e inovação. Ainda com relação a tecnologia e inovação, tema recorrente da pesquisa faz-se necessário abordar e conceituar em especial o mecanismo de consultas online.

3.2 – Consultas públicas interativas

As consultas públicas são um mecanismo de participação social em que os governos convidam os cidadãos a opinarem sobre determinados temas da política pública (SHANE, 2004). Tornaram-se forma de interação entre Estados democráticos e suas populações a partir da década de 1960, com destaque para o relatório *People and Planning* publicado em 1969, na Inglaterra, considerado como um marco na abertura do diálogo entre um governo e sua população. Observa-se que a prática de consultas “cresceu a medida em que as pessoas se tornaram mais educadas, politicamente voláteis, menos atenciosas e os políticos ficaram mais sintonizados à noção de um governo de escuta”. (COLEMAN *et al*, 2012). É dizer, de um lado há uma demanda da população e de outros uma disponibilidade por parte dos governantes e gestores de políticas públicas.

No Brasil, segundo o Portal Brasil⁹⁸, as consultas públicas podem ser realizadas por agências reguladoras, como a ANATEL, por Ministérios e também por Conselhos,

⁹⁷ *Commits, pull e merge requests* são comando utilizados em repositórios Git, tipos de modelos de desenvolvimento colaborativo.

⁹⁸ Consultas Públicas. Disponível em <<http://www.brasil.gov.br/consultas-publicas>>. Acessado em 02/07/14.

Fundações, Autarquias e Empresas Públicas. Desde a redemocratização do Brasil centenas de consultas públicas foram realizadas pelo governo brasileiro por meio de cartas, questionários, audiência públicas, juris de cidadãos, conferências para construção de consenso, enquetes, formulários online, e-mail entre outros formatos.

Já as consultas públicas online podem ser compreendidas como “um tipo de comunicação em rede que envolve cidadãos, tomadas de decisão públicas, burocratas, técnicos, organizações da sociedade civil e a mídia” (COLEMAN, 2012, p. 187). Antes de prosseguir, é importante destacar o recorte da pesquisa. Dentre os mais variados formatos de consulta nos interessa investigar aqui aquelas consideradas como interativas, ou seja, que permitem o diálogo entre os cidadãos e com os gestores. Por exemplo, a Secretaria de Direito Econômico, do Ministério da Justiça (SDE/MJ)⁹⁹ já realizou diversas consultas, por meio de um formulário que deveria ser baixado pelo internauta, preenchido e então devolvido a SDE/MJ. Agências reguladoras como a ANATEL e outros ministérios realizam consultas públicas frequentemente, entretanto este formato exemplificado reproduz não apenas o ambiente analógico, como também deixa o processo pouco transparente.

Sistemas de consultas públicas por meio de formulários ou sistemas fechados são como uma caixa preta “em que os participantes da cultura ignoram o interior (...) que manejam” (FLUSSER, 2008, p. 113). Não há interação entre os representantes e os representados. O participante sequer sabe se sua colaboração será lida. Por outro lado, quando a consulta é realizada em um sistema aberto, em que os participantes interagem não apenas com o gestor da consulta como também entre si, inclusive por meio das redes sociais, observa-se uma nova forma de interação, que modifica a forma linear de comunicação. “Tal transformação na política comunicacional requereria uma mudança cultural na forma que as sociedades pensam e interagem com a democracia” (COLEMAN, 2012, p.386), não é à toa que vivenciamos uma crise da democracia representativa em diversos países do mundo, conforme já destacado no segundo capítulo deste trabalho. O tema da interação será aprofundado e conceituado a seguir.

Por hora, ressalta-se que, dentre os formatos de consultas online, como por exemplo, de deliberação (*e-deliberation*), petições online (*e-petitioning*), plataformas de decisão coletiva (*e-decision making*), participação via voto (*e-voting*), seja em enquetes

⁹⁹ Consultas públicas SDE/MJ. Disponível em < http://www.justica.gov.br/Acesso/consultas-publicas/subpaginas_consultas-publicas/secretaria-de-direito-economico-sde >. Acessado em 19/5/2015.

ou voto de prioridades, (AGGIO & SAMPAIO, 2013), trabalharemos com as consultas online interativas.

Isso é bem diferente da forma de engajamento público online em que os cidadãos são convidados a declarar suas preferências, seja em uma mensagem curta ou em um voto eletrônico. Em contraste a estes exercícios simbólicos, redes de políticas continuadas que se utilizam de métodos criativos de colaboração e visão compartilhada poderiam permitir que os cidadãos pensassem em problemas de formas que produzissem opções inovadoras e inesperadas para as políticas públicas. (COLEMAN, 2012, p.389)

Ainda com relação as consultas online, pondera-se aspectos positivos e negativos (COLEMAN *et al*, 2012). De um lado, as consultas online permitem que as pessoas com pouca disponibilidade participem em seus intervalos de tempo. Além disso, um debate assíncrono, sem hora marcada como uma audiência pública, por exemplo, permite com que as pessoas entrem e se atualizem de acordo com sua disponibilidade. Outro aspecto é o fato de que os participantes estão menos sujeitos aos julgamentos uns dos outros com relação a características culturais e/ou físicas, o que pode fazer com que algumas pessoas se sintam menos intimidadas.

Como contraponto há três críticas com relação à realização de consultas públicas online (COLEMAN *et al*, 2012). Uma delas é que os processos de debate consomem muito tempo e em consequência disso grupos sociais já marginalizados teriam menor possibilidade de participar. Outra avaliação é sobre o caráter consumista de consultas públicas, que enquadram as pessoas como usuários de serviços públicos ou contribuintes. Por fim, a terceira análise aponta para o fato da efetividade destas consultas, indicando que a maioria delas é executada apenas para legitimar certas decisões já tomadas.

Somado a isso, as pesquisas apontam que “a maioria dos exercícios sobre a deliberação online atraem relativamente um pequeno número de participantes” (SHANE 2012, p. 3). Entretanto o que é visto como um problema na verdade é uma característica do processo. Imagine se todas as pessoas tivessem que votar online sobre todos os temas que afetam suas vidas? Conforme vimos, o fenômeno da formação das preferências é maleável. Um dia um cidadão pode achar extremamente importante participar de uma consulta online sobre determinado tema, mas no ano seguinte, pode estar de férias ou sem tempo para interagir com o assunto.

Há outro fator que deve ser considerado ao se tratar de consultas online (interativas ou não). Nesta modalidade quem participa é o indivíduo, disperso na multidão, muitas vezes na solidão de uma tela. É este o sujeito, o público que interage com estas ferramentas. Organizações e movimentos sociais também podem participar, muitas vezes inclusive criam perfis oficiais. Mas esta participação institucionalizada já é escutada em outros ambientes, como as audiências públicas, ou estão presentes em outras instâncias, como os conselhos, por exemplo. A grande diferença da participação online é que mesmo excluindo os que não têm acesso, ela permite com que sujeitos que não são tradicionalmente ouvidos, ou que não estejam associados a nenhuma organização, se manifestem. E isto é um diferencial de sociedades que caminham para uma democracia 3.0, ou seja, em que a tecnologia tem papel fundamental de mediação entre governos e cidadãos.

Deve-se levar em consideração também o uso que as pessoas fazem dessas ferramentas. A sociabilidade online faz emergir uma série de comportamentos novos como, por exemplo, o “ativismo de sofá¹⁰⁰”, ou seja, a mera assinatura de petições ou propagação de propagandas de mobilização ideológica, ou a participação que visa atrapalhar o processo (conhecidos na web como *trolls*), entre outras. Há ainda o risco de que grupos organizados atuem em rede para levar o debate para um aspecto enviesado de seu interesse, ou até mesmo a utilização de robôs¹⁰¹, como já foi registrado.

Ainda assim, quando se tem um processo transparente essas atuações são facilmente identificadas e gerenciadas. Em debates abertos há uma auto regulação dos próprios participantes. É dizer, se uma pessoa tem um comportamento inadequado, as outras ao redor são as primeiras a intervirem. Além disso, há mecanismos tecnológicos para lidar com determinados comportamentos, que vão desde a moderação da participação, passando pela oferta de denúncia por parte de outros usuários até a possibilidade de banimento.

Outra característica relevante das consultas públicas online é que, em geral, elas são temáticas, despertando o interesse específico sobre um assunto. De forma esta

¹⁰⁰ Ativismo de sofá ou *slacktivism* é um termo que se refere a um ativismo “preguiçoso”. Mais informações em: 'Ativismo de sofá' chegou às ruas, diz especialista. Disponível em < <http://politica.estadao.com.br/noticias/eleicoes,ativismo-de-sofa-chegou-as-ruas-diz-especialista-imp-,1048498> >. Acessado em 25/05/2015.

¹⁰¹ Enquete sobre neutralidade da rede é retirada do ar por suspeita de irregularidade. Disponível em <http://www12.senado.gov.br/jornal/edicoes/2014/04/16/enquete-sobre-neutralidade-da-rede-e-retirada-do-ar-por-suspeita-de-irregularidade>. Acessado em 12/11/2014.

modalidade dialoga diretamente com o cidadão que participa orientado à causas. Sendo assim, acredita-se que as consultas públicas interativas são uma ferramenta em potencial para aumentar a interação entre cidadãos e governos. Além disso, podem ser melhor exploradas para a construção de políticas públicas que primam pela participação social. Para tanto, essas consultas online precisam de ser realmente interativas. A seguir conceitua-se o design de interação, destacando o critérios e aspectos que serão levados em conta na análise das consultas públicas interativas realizadas pelo Governo Federal Brasileiro.

3.3 – Design de interação

O design de interação é fundamental na promoção do diálogo entre governo e cidadãos mediado por tecnologias da informação e comunicação. Seus princípios, recomendações e práticas colaborativas devem ser incorporados na formulação, manutenção e desenvolvimento de ambientes de participação social.

Para conceituar o design de interação recorreremos às exposições de Moggridge (2006), Preece *et al* (2005), Dan Saffer (2010) e Tognazzini (2014) para destacar as características em comum e verificar as possíveis abordagens sobre o design de interação. Após ressaltar estas possibilidades apresentamos as bases conceituais de dois eixos considerados como fundamentais da área que são a usabilidade e a experiência do usuário, mas não sem problematizar a abordagem que designa as pessoas como usuários, retomada mais adiante.

Antes é preciso compreender que “a era da computação em rede e o início do design de interação como um disciplina formal teve início na década de 1990” (SAFFER, 2010, p. 16). Mas o design de interação não surge somente com a desmaterialização dos objetos e o surgimento do *software*, pois também interagimos com coisas materiais. O que aconteceu a partir de então foi a formalização da disciplina, conseqüentemente mais pesquisas na área, que culminaram na criação e de metodologias e técnicas para este campo.

Um exemplo disso é o conceito de *affordances*, cunhado por Gibson (1986), mas popularizado no campo do design de interação por Norman (2006). Enquanto o primeiro autor refere-se ao conceito de *affordances* em um contexto mais natural, o segundo o coloca no campo do design como um todo. As *affordances* são “aquilo que

o ambiente fornece ou que dispõe” (GIBSON, 1986, p.127). É dizer, o formato da maçaneta de uma porta deve indicar a forma de interação, se para abrir deve ser pressionada para baixo ou para a frente, por exemplo. Já no caso dos dispositivos móveis, são propriedades tecnológicas de *hardware* como a presença de câmeras, possibilitando o uso de aplicativos de realidade aumentada, sensores como os biométricos para desbloqueio de tela ou de batimentos cardíacos, *chips* de acelerômetros que fazem com que os movimentos físicos interajam com os *softwares*, dentre outras características. Mais ainda “o termo *affordance* se refere às propriedades percebidas e reais de um objeto, principalmente as propriedades fundamentais que determinam de que maneira o objeto poderia ser usado” (NORMAN, 2006, p. 33). É dizer, as *affordances* são as percepções e intuições das pessoas diante de determinados objetos e estão relacionadas a todos os cinco sentidos, ou seja, à capacidade sensorial humana como um todo. A grande diferença da abordagem dos dois autores é que enquanto Gibson (1986) aborda as *affordances* a partir da perspectiva dos agentes, ou seja, das pessoas, Norman (2006) trata do conceito a partir dos objetos.

Como mencionado, o design de interação, enquanto disciplina e campo de atuação, está diretamente associado à forma como surgiram os primeiros computadores, projetados como máquinas de cálculo. O primeiro computador fabricado em larga escala foi o ENIAC (*Electronic Numerical Integrator and Computer*)¹⁰², em 1943, durante a segunda guerra mundial. Até a origem da Internet tem uma relação direta com os militares. A Agência de Projetos de Pesquisa Avançada de Defesa (ARPA), responsável pela primeira Internet, foi fundada em meio à guerra fria, em 1958.

Apenas a partir da década de 1960, surgem os primeiros esforços voltados para o design dessas máquinas tecnológicas. Uma das iniciativas pioneiras foi o Projeto Xanadu¹⁰³, do pesquisador norte americano Ted Nelson, que cunhou o conceito de *hiperlinks*. Em 1963, o pesquisador Ivan Sutherland fazia seu doutorado no *Massachusetts Institute of Technology* (MIT) e desenvolveu o primeiro programa de interface gráfica, o Sketchpad¹⁰⁴. O *software* de desenho foi o precursor da linha dos programas conhecidos como desenho auxiliado por computador (DAC) ou CAD, sigla em inglês que significa *computer-aided design*. Neste período, surgiram os primeiros

¹⁰² A história da Informática. Disponível em <<http://www.hardware.com.br/guias/historia-informatica/eniac.html>>. Acessado em 22/05/13.

¹⁰³ Projeto Xanadu. Disponível em <<http://www.xanadu.com/>>. Acessado em 22/05/13.

¹⁰⁴ *Sketchpad*: A man-machine graphical communication system. Disponível em: <<http://www.cl.cam.ac.uk/techreports/UCAM-CL-TR-574.pdf>>. Acessado em 22/05/13.

estudos dentro da Ciência da Computação na área que ficou conhecida como Interação Humano Computador (IHC), descrita “como sendo aquela que considera todos os aspectos relacionados com a interação entre pessoas e computadores” (Prates e Barbosa, 2007). Um dos projetos mais relevantes da época foi financiado e desenvolvido pela ARPA, sob o comando do Doug Engelbart. O Centro de Pesquisa Aumentada (*Augmentation Research Center*) iniciou suas pesquisas em 1962, na Universidade de Stanford. A pesquisa culminou em uma apresentação que ficou conhecida como 'A mãe de todas as demonstrações'¹⁰⁵. Na ocasião “Engelbart demonstrou uma variedade incrível de paradigmas do design de interação que conhecemos hoje, tais como, apontar e clicar, copiar e colar e a colaboração em rede” (SAFFER, 2010 p. 12). A partir de então, a indústria se atentou para a possibilidade de comercialização dos computadores. Mas antes disso era preciso que fossem mais acessíveis e fáceis de utilizar.

Em 1970, é fundada a Xerox PARC, e seu diretor “Bob Taylor, insistiu para que seus funcionários pensassem sobre os computadores não somente como dispositivos de processamento, mas como dispositivos de comunicação (SAFFER, 2010, p. 13). Três anos depois, a empresa lança o Xerox Alto, conhecido como o primeiro computador de mesa (*desktop*). Nesta década também teve início o desenvolvimento da indústria de jogos para computador, que marcaram a nova tendência na qual há “um deslocamento do foco do hardware – para os programas que nele estavam instalados, em especial aqueles que não desenhados por cientistas da computação e engenheiros para seu próprio uso” (SAFFER, 2010, p. 14). Essa nova orientação do desenvolvimento de programas de computador para pessoas comuns, aliada às pesquisas da indústria e universidades, foi o que possibilitou o surgimento e a popularização dos computadores pessoais a partir da década de 1980. O Apple Lisa é lançado em 1983 e dois anos depois surge a primeira versão do Windows, fazendo da interface gráfica dos usuários, em inglês *Graphical User Interface* (GUI), condição *sine qua non* dos computadores pessoais.

Com a onipresença da interface gráfica, o design ganha um novo papel na computação. Em pouco tempo pode-se perceber que não se tratava apenas de reproduzir no ambiente digital o mundo real. O design de sistemas digitais incluía uma abordagem interativa, de diálogo entre as pessoas e os sistemas por elas utilizados.

¹⁰⁵ The Mother of all Demos. Disponível em<<http://sloan.stanford.edu/mousesite/1968Demo.html>>. Acessado em 22/04/13.

Após esta breve contextualização destaca-se que existem diferentes abordagens e escolas de design de interação ao redor do mundo. Um dos aspectos comuns a todas é a concordância de que o design de interação é uma disciplina transversal que agrega diversas áreas do conhecimento tais como: psicologia, sociologia, ciência da informação e da computação, fatores humanos, design gráfico e industrial, comunicação e conteúdo, arquitetura e a grande área de interação humano computador.

Segundo Moggridge (2006), o termo design de interação surgiu com Bill Verplank, que “resume design de interação a partir da resposta de três perguntas; sobre como você age, como você sente e como você compreende” (MOGGRIDGE, 2006, p. 125). O autor explica que o design de interação está centrado no usuário, na pessoa e na forma como ela interage com o mundo. Segundo ele, para compreender do que se trata design de interação é preciso questionar 'como'. Como você está no mundo (*affect the world*)? Como você se sente? (Quanto temos o retorno (*feedback*) do mundo e podemos distinguir as coisas) e Como você sabe? Moggridge (2006) explica que inicialmente, na interação com os computadores e dispositivos digitais é muito difícil para o usuário final saber o que fazer e como tratar e traduzir as entradas (*inputs*) e saídas/respostas (*outputs*), e o papel dos designers é oferecer mapas e caminhos para que isso ocorra da forma mais natural possível, ou seja, para que o usuário aprenda a utilizar as interfaces gráficas e entenda como funciona a máquina.

Já Preece et al (2005) definem design de interação como: “design de produtos interativos que fornecem suporte às atividades cotidianas das pessoas, seja no lar ou trabalho (...) significa criar experiências que melhorem e estendam a maneira como as pessoas trabalham, se comunicam e interagem” (p. 28). Saffer (2010) resume design de interação como “a disciplina que define como os produtos digitais se comportam” (p. 4). O que observamos em comum destas três definições é o aspecto dialógico do design de interação, sua circularidade, ou seja, a condição de respostas e *feedbacks* dos objetos e programas de computador a partir da ação humana, além da participação do usuário no design.

Saffer (2010) destaca algumas abordagens que o design de interação emprega, são elas: foco no usuário, busca de alternativas, uso de ideação e prototipagem, colaborar e endereçar as restrições, criar soluções apropriadas, desenhar a partir de influências variadas, incorporar a emoção (p. 8). Além disso, Saffer (2010) afirma que há três formas de olhar para o design de interação;

Um ponto de vista centrado na tecnologia, um ponto de vista comportamental, que define a atuação dos artefatos, ambientes e sistemas, e o ponto de vista social, mais amplo, em que o design de interação facilita a comunicação entre humanos por meio de produtos (SAFFER, 2010, p. 4).

Ressaltamos que estas três formas de olhar o design de interação podem ser feitas em conjunto, a partir de uma abordagem que leve em consideração os aspectos sociais, tecnológicos e comportamentais. Por outro lado esta diferenciação pode ser útil para determinados projetos em que um dos aspectos – tecnológico, comportamental ou social - tenha maior necessidade de desenvolvimento e foco.

Por sua vez, o pioneiro Moggridge (2006) defende o processo de design de interação de acordo com a proposta inicial de Verplank, dividida em quatro estágios:

Primeiramente, os designers são motivados por um erro ou inspirados por uma ideia e decidem qual é a meta ideal do design. Depois encontram uma metáfora que conecta a motivação ao objetivo final e desenvolvem cenários que lhes ajudem a criar sentido. Então eles trabalham passo a passo nas tarefas e encontram modelos conceituais que ligam todas juntas e esclarecem o modo de fazer. Por fim, decidem que tipo de *display* é necessário, quais são os controles e como organizá-los. (MOGGRIDGE, p. 130, 2006)

Em resumo, pode-se dizer que os passos de Verplank para o design de interação são: meta do design, metáforas utilizadas, criação de tarefas e modelos conceituais. Os modelos conceituais são compreendidos como as descrições da proposta de um sistema em termos de um conjunto de ideias e conceitos integrados a respeito de como ele irá se comportar e se parecer e se relacionar com as pessoas (PREECE et al 2005). São construídos com base em atividades (instruções, conversação, manipulação e navegação, exploração e pesquisa), objetos (como a lixeira para descartar arquivos) ou metáforas (lupa representando a busca).

Por sua vez, Preece et al, (2005) destacam quatro atividades básicas do processo de design de interação, são elas: identificar necessidades e estabelecer requisitos; desenvolver designs alternativos para tais requisitos, construir versões interativas dos designs de forma que possam ser analisados e avaliar o que está sendo construído no processo. Uma das principais características do processo do design de interação são os ciclos iterativos de análise e criação que podem validar as soluções propostas.

Após esta conceituação inicial é importante ressaltar que compreende-se o design de interação a partir da perspectiva em que as atividades “são pensadas como

uma atividade social, na qual há tanto a preocupação com a natureza social da interação como com o fato da atividade ser concluída com sucesso” (NORMAN, p. 141. 2011). Esta é compreensão de design de interação a partir da qual o presente trabalho irá analisar os objetos de pesquisa, ou seja, aspectos sociais que incluem questões de comportamento, satisfação subjetiva, entre outros, como questões objetivas.

Diretamente associado ao conceito de design de interação estão os termos usabilidade e experiência do usuário. Inclusive, Preece et al (2005) dividem as metas do design de interação entre metas de usabilidade e metas decorrentes da experiência do usuário. Antes de prosseguir destacamos que consideramos a abordagem das pessoas enquanto usuários, principalmente em português, estabelece conceitualmente uma relação pouco dialógica. Tratar as pessoas que utilizam os sistemas projetados por um designer de interação como usuários finais é estabelecer uma relação clientelista e pouco participativa. Conforme destacamos o design de interação precisa envolver as pessoas que não são o público alvo (outro conceito enviesado), mas sim um público estratégico (*stakeholder*). Por isso, sempre que possível utilizaremos o termo pessoas, interagentes, ou público, para endereçar o usuário.

A seguir, abordaremos ambos os conceitos, apresentando inclusive alguns contrapontos no uso do termo experiência do usuário, para, em seguida, terminar este capítulo apresentando os princípios de design de interação (TOGNAZZINI, 2014) aplicados no presente trabalho.

3.3.1 - Usabilidade

O conceito de usabilidade é um desdobramento de estudos na área de ergonomia e interação humano computador. Foram elencados três principais abordagens sobre a usabilidade, algumas delas convergentes; os critérios ergonômicos (SCAPIN & BASTIEN, 1993), a engenharia de usabilidade (NIELSEN, 1993) e as normas ISO.

A primeira norma internacional que tratou da questão da usabilidade foi a ISO/IEC 9126¹⁰⁶, de 1991, sobre engenharia de *software* e suas qualidades. A regra definiu usabilidade como “a extensão pela qual um produto pode ser utilizado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com efetividade, eficiência e

¹⁰⁶ Software engineering Product quality. Disponível em <http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=16722>. Acessado em 22/10/14.

satisfação em um contexto específico de uso¹⁰⁷”. Com o tempo o conceito de usabilidade se consolidou como um aspecto essencial no desenvolvimento dos produtos, em especial os programas de computador.

Esta padronização foi atualizada para a ISO 9241-11¹⁰⁸ e uma de suas principais evoluções é o fato de “ênfatisar que a usabilidade nas interfaces é dependente do contexto de uso e que o nível de usabilidade adquirido depende de circunstâncias específicas em que determinado produto é utilizado¹⁰⁹”. A ISO 9241 define usabilidade como “medida em que um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com efetividade, eficiência e satisfação em um contexto de uso específico¹¹⁰”. Antes de prosseguir é importante conceituar o que a ISO 9241 define como eficácia, eficiência e satisfação. Eficácia se refere à “precisão e completude com que se alcança os objetivos”. Já eficiência são “os recursos empregados em relação à precisão e completude com que os usuários alcançam seus objetivos”. Por fim, satisfação é compreendida como “livre de desconforto e atitudes positivas com relação ao uso do produto”. Entretanto, compreendemos que satisfação é a percepção do usuário sobre a interação, algo que tem relação com a usabilidade e outras dimensões, como a sensação de prazer, do inglês *pleasurability*, dentre outros elementos. Neste sentido, nota-se que falta a norma justamente estabelecer uma relação entre eficácia e eficiência. Neste sentido o conceito de efetividade poderia ser uma alternativa já que trata-se de realizar com precisão algo utilizando-se de recursos adequados.

Já Nielsen (1993) define usabilidade como um atributo de qualidade associado a cinco atributos principais: fácil de lembrar (*learnability*), eficiência, memorabilidade, prevenção de erros e satisfação” (p. 26). De forma semelhante, Preece et al (2005) definem as metas de usabilidade como; eficiência, eficácia, segurança, utilidade, facilidade de aprendizagem e facilidade de se lembrar como se usa (p.35). Observa-se que tais princípios podem não incluir aspectos importantes da interação, como o *feedback*, por exemplo. Além disso são dimensões externas a usabilidade.

¹⁰⁷ *Ibidem*.

¹⁰⁸ Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) -- Part 11: Guidance on usability. Disponível em: <http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=16883>. Acessado em 24/10/2014.

¹⁰⁹ ISO 9241-11:1998. Disponível em < <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-1:v1:en>>. Acessado em 15/5/2015.

¹¹⁰ *Ibidem*.

Ao apresentar o ciclo de vida da engenharia de usabilidade, composto pelo conhecimento do interagente, análise de tarefas e de funções, diferenciação entre o “usuário” e o designer, a aplicação de cenários de uso e de recursos de prototipação para realização de testes em diferentes estágios, Nielsen (1993) apresenta uma lista de 10 heurísticas de usabilidade, que contemplam alguns aspectos da interação, ou “experiência do usuário”, conceito que será abordado a seguir. Nielsen (1993) e seus colaboradores analisaram 11 projetos nos quais se encontraram 249 problemas que, condensados, formaram as dez principais heurísticas que são; diálogo simples e natural, falar a linguagem do usuário, minimizar a carga cognitiva, ser consistente, prover *feedback*, ter saídas claramente marcadas, prover teclas de atalho, ter mensagens de erro construtivas e precisas, prevenir erros e ajudar na documentação. Segundo o autor, ao utilizar estas heurísticas, o especialista em usabilidade pode prevenir até 75% dos problemas de uma interface. O restante dos problemas de usabilidade de uma determinada interface podem ser sanados por meio de testes como usuários, que devem ser feitos mediante projeção de tarefas a serem executadas pelos usuários, registro dos resultados e análise dos mesmos.

Observa-se que nestas heurísticas alguns aspectos da interação já são levados em conta, como por exemplo, o *feedback* aos usuários ou as saídas claramente marcadas. Por outro lado, eles ainda não incorporam alguns aspectos da usabilidade. Por isso, recorre-se aos critérios ergonômicos (SCAPIN & BASTIEN, 1993), constituídos por 8 fundamentos: (1) condução; (2) carga de trabalho; (3) controle explícito; (4) adaptabilidade; (5) gestão de erros; (6) consistência; (7) significado de códigos e denominações e (8) compatibilidade. Alguns destes critérios se desmembram totalizando 18 subcritérios e critérios elementares, que serão apresentados a seguir. Este conjunto de recomendações que detalham os princípios de usabilidade e atendem as heurísticas serão adotados neste trabalho como a principal referência para analisar usabilidade dos objetos de pesquisa. Antes de descrever os critérios ergonômicos e seus sub critérios, apresenta-se uma tabela do conjunto.

Tabela 1: Critérios Ergonômicos de Usabilidade.

Critérios	Sub critérios
1 - Condução	Presteza Agrupamento e distância Feedback imediato Legibilidade
2 - Carga de Trabalho	Brevidade Concisão Ações mínimas Densidade informacional
3 – Controle Explicito	Ações explicitas Controle do usuário
4 – Adaptabilidade	Flexibilidade Experiência do usuário
5 – Gestão de Erros	Proteção de erros Qualidade das mensagens de erro Correção de erros
6 – Homogeneidade	
7 – Significado dos Códigos e denominações	
8 – Compatibilidade	

A condução facilita o aprendizado e a utilização dos sistemas e possui quatro sub critérios; a presteza, o agrupamento e distinção entre itens, o *feedback* imediato e a legibilidade. A presteza se refere à comunicação sobre o estado do sistema ao usuário. Ela informa caminhos, guia o fluxo de informações e conduz a execução de tarefas e a interação entre as pessoas e os sistemas utilizados. O agrupamento e distinção de itens se refere ao ordenamento das informações, sejam elas textuais ou gráficas, de forma a facilitar a compreensão. Esta organização se dá por meio da localização e formato, que podem ser semelhantes, ou distintos, indicando sua proximidade, ou diferença. Ainda dentro do critério da condução há o *feedback* imediato, que diz respeito à qualidade e rapidez das respostas ao usuário e a legibilidade, que, por sua vez, se trata das características lexicais das informações disponibilizadas. Tais elementos envolvem não

apenas a tipografia utilizada em si, mas também o fundo, contraste e brilho, espaçamento, dentre outros).

O segundo critério guarda-chuva é sobre a carga de trabalho, que se refere a todos elementos que influenciam na eficiência e diálogo entre o sistema e as pessoas que o utilizam. O critério parte do entendimento de que a carga de trabalho é proporcional à probabilidade de que as pessoas cometam erros. Ele contém outros subcritérios; a brevidade, a concisão, ações mínimas (como o número de passos, por exemplo) e o balanceamento da densidade informacional.

Outro critério é o controle explícito que engloba o controle do usuário e ações explícitas. Ele se refere tanto ao processamento do sistema das ações dos usuários, como também do controle que as pessoas tem do processamento de suas ações pelo sistema. O controle explícito é importante para evitar ambiguidades e erros, deixando claro o que é função do usuário e o que é do sistema. O subcritério ações explícitas do usuário, por sua vez, diz respeito ao processamento do sistema das ações solicitadas pelas pessoas, já o controle do usuário significa a possibilidade de controle dos usuários sobre o processamento em execução.

A adaptabilidade é um fundamento que traduz a habilidade do sistema de reagir de acordo com o contexto e contém dois sub critérios; a flexibilidade e consideração da experiência do usuário. O primeiro deles diz respeito as formas com que um sistema permite com que as pessoas o personalizem de acordo com suas preferências e sua forma de se adaptar às ações dos usuários. Já as considerações da experiência do usuário se refere aos meios que o sistema oferece para que as pessoas o customizem. Os sistemas devem permitir com que usuários mais experientes interajam em níveis mais complexos e, ao mesmo tempo, balancear suas opções para que pessoas leigas realizem as ações desejadas. Há de se levar em conta as considerações já feitas sobre o termo experiência do usuário e sua subjetividade, além do fato de que a compreensão de Scapin e Bastien (1993) sobre o conceito é diferente da de outros autores do campo do design de interação, conforme será visto adiante.

Outro critério guarda-chuva é o da gestão de erros. Nele estão incluídos três sub critérios; a proteção contra os erros, a qualidade das mensagens de erro e a correção de erros. O primeiro deles se refere à prevenção da ocorrência de problemas, enquanto que o segundo diz respeito às mensagens de erro instrutivas que favoreçam o aprendizado. Por fim, o sub critério de correção de erros representa os meios disponibilizados pelo

sistema para que as pessoas reparem as ações feitas, como por exemplo a possibilidade de remediar uma ação.

Ainda como critérios principais os autores apresentam a coerência/consistência, a compatibilidade e o significado dos códigos. O primeiro deles se assemelha ao sub critério de agrupamento de itens, mas é mais amplo, já que diz respeito não apenas à interface como também a outros aspectos da interação, como, por exemplo, a navegação, os fluxos de ação e outros aspectos comportamentais do sistema.

Já o significado dos códigos e denominações tem relação com os modelos conceituais adotados no sistema, referindo-se a adequação entre os objetos e informações e sua referência. Este critério está fundamentado em questões semânticas e de significado. Por fim, a compatibilidade refere-se tanto à similaridade entre diferentes ambientes e aplicações, como também a combinação entre as características das pessoas, as tarefas e as respostas dadas pelos sistemas.

Ao apresentar os critérios ergonômicos citou-se experiência do usuário, que é compreendida de forma diferente por outros autores. A seguir apresenta-se uma breve revisão de literatura acerca do tema, tão associado ao design de interação.

3.3.2 – Experiência do usuário

O termo *user experience*, traduzido para o português como experiência do usuário, “designa todos os aspectos da experiência de uma pessoa com determinado sistema” (NORMAN, 2004), indo além do aspecto da usabilidade.

Apresentou-se brevemente uma problematização à respeito do termo usuário para tratar as pessoas que interagem com determinados sistemas. O conceito de experiência pode ser ainda mais problemático. As concepções atuais de experiência enfatizam a relação do sujeito com o mundo (RODRIGUES, 1999; MORA, 2001; ABBAGNANO, 2007) sob três domínios; a experiência de si próprio, dos outros e do mundo. É dizer o conceito é compreendido a partir de relações dialógicas. Em outras palavras, a experiência é uma forma de conhecimento do mundo que relaciona de aspectos internos (da pessoa) e externos (do mundo).

Sem delongar acerca do conceito de experiência, trazemos algumas abordagens sobre experiência do usuário, ou seja, na interação com dispositivos digitais. Não há consenso sobre o termo dentre os profissionais que atuam no campo do design de

interação (HASSENZAHN 2011; MORVILLE 2004; DESMET, 2007), entretanto o conceito é amplamente utilizado tanto no universo acadêmico como no mercado, muitas vezes pela sigla UX, uma referência ao termo em inglês, *user experience*.

Para Gabriel-Petit (2005), a experiência do usuário é “uma abordagem holística e multidisciplinar para o design de interfaces para produtos digitais”. Por sua vez Garret (2002) a define como “o modo como um produto funciona no mundo o produto é entendido da forma mais ampla possível, assim como este modo de funcionar (p. 10). Morville (2004) faz coro à abordagem de Norman (2004) defendendo que o termo é mais amplo que usabilidade. Segundo o autor sistemas que atendem a experiência do usuário seguem sete facetas; são úteis, utilizáveis, desejáveis, encontráveis, acessíveis, credíveis e valiosos. De forma semelhante Preece *et al* (2005), definem experiência do usuário com sistemas que sejam “satisfatórios, agradáveis, divertidos, interessantes, úteis, motivadores, esteticamente apreciáveis, incentivadores de criatividade, compensadores e emocionalmente adequados” (p.40).

Segundo Desmet (2007) a experiência é moldada pelas características do usuário e as do produto, além de todas as ações e processos que estão envolvidos, influenciada pelo contexto em que a interação ocorre. De forma semelhante, Hassenzahl (2011), compreende experiência do usuário como “uma consequência do estado interno de um usuário, das características do sistema projetado e o contexto em que a interação ocorre”. Além do contexto há o aspecto da sociabilidade, ou seja, as mudanças que o uso da tecnologia provocam nas pessoas. Neste sentido é preciso levar em conta que “as novas tecnologias são adotadas em interações sociais em que normas de comportamento (e do uso dos produtos) são gradualmente desenvolvidas e aceitas” (BARTTARBEE, 2005, p. 10). É dizer, o termo busca agregar tanto aspectos objetivos de usabilidade, acessibilidade e funcionalidade, como também as predisposições, expectativas, necessidades, motivações, dentre outros aspectos interpessoais, como também a configuração organizacional ou social do uso e seu contexto.

O que se observa destas diferentes abordagens é a presença de três elementos: a pessoa, o objeto ou produto e a interação entre eles. Alguns autores abordam a experiência do usuário com foco no desenvolvimento do produto (NORMAN, 2005; MORVILLE 2004; GABRIEL-PETIT, 2005). Outros dão ênfase aos aspectos subjetivos do usuário (PREECE *et al*, 2005; DESMET, 2007). Por fim, uma abordagem ainda mais ampla é de Hassenzahl (2011) que destaca o contexto de uso como fator

determinante da experiência e Barttarbee (2005) que expõe a questão social da experiência do usuário.

Outro elemento em comum a todas as definições é sua amplitude, como, por exemplo, definições que incluem “todos os aspectos da interação”, ou “todas as ações e processos envolvidos entre a pessoa e o sistema”. Somado a isso há o fato de que a experiência é um fenômeno subjetivo e individual, que supõe uma alteração no estado abstrato de cada pessoa. Sendo a experiência subjetiva e dinâmica, além de dependente do contexto de uso, esta abordagem do design de interação nos parece frágil em termos metodológicos. Em primeiro lugar já problematizamos o tratamento das pessoas se restringir a usuários. Não bastasse isso, o termo experiência traz em si uma compreensão de uma interação que vai além dos dispositivos digitais. Sendo assim, entende-se que o design de interação é um campo de atuação que, além da usabilidade leva em conta questões sobre a relação das pessoas com os sistemas, mas que não necessariamente isso pode ser definido como experiência do usuário. Dito isso, finalizamos este capítulo apresentando alguns princípios do design de interação que serão utilizados na análise dos objetos do presente trabalho.

3.3.3 - Princípios do Design de Interação

Em um esforço para condensar recomendações de usabilidade e interatividade em sistemas, sejam eles digitais ou não, Tognazzini (2014), de forma semelhante a Scapin e Bastien (1993), detalha alguns aspectos que devem ser levados em consideração nas interfaces interativas. A seguir destaca-se cada um deles dialogando com os conceitos já apresentados.

Um primeiro princípio, com relação à estética, destaca que a usabilidade nunca deve ser subjugada por modismos passageiros. Além disso, ressalta a importância do design gráfico na construção das interfaces para justamente aplicar fundamentos como o agrupamento e distinção entre itens, a legibilidade e a coerência/consistência (SCAPIN & BASTIEN, 1993).

Já o princípio da antecipação parte da premissa de que os sistemas deveriam se adiantar às necessidades e desejos dos usuários, por isso, recomenda-se que seja disponibilizada toda informação necessária para cada uma das etapas da interação. Importante notar que a antecipação deve ser equilibrada para não produzir excesso de

informação e também testada, no sentido de estar visível e fácil de ser encontrada. Este princípio dialoga diretamente com o critério de condução, o subcritério de *feedback* imediato, também com a recomendação da carga de densidade informacional trabalho e seus sub critérios (SCAPIN & BASTIEN, 1993).

Já em se tratando da autonomia, Tognazzini (2014) recomenda que seja dada liberdade de customização aos usuários finais, desde que os desenvolvedores mantenham certo controle. É compreensível que o design deve impor limites, inclusive para prevenção de erros, ou até mesmo acidentes, mas os limites entre usuários finais e desenvolvedores pode ser cada vez menor. Conforme já destacou-se, sistemas de código aberto já extrapolaram a possibilidade de customização para modificação total do código. Por isso, acredita-se que este princípio deve ser aplicado pelos designers estimulando a apropriação dos meios. Ainda neste contexto, Tognazzini (2014) recomenda que os sistema demonstre o status da realização das tarefas em tempo real e de forma visível e clara. A relação com o critério controle explícito e com o de adaptabilidade (SCAPIN & BASTIEN, 1993) é intrínseca.

Tognazzini (2014) alerta para o daltonismo no princípio das cores, sugerindo que sejam feitos testes para verificar como as interfaces coloridas são percebidas pelos diferentes portadores de daltonismo. Para além disso, recomenda atenção para o fato de que a estética das cores não pode ser priorizada em detrimento de questões de usabilidade, como a facilidade uso, a produtividade e a satisfação subjetiva dos usuários.

O princípio da consistência, presente em outros autores (SCAPIN & BASTIEN, 1993; NIELSEN 1993; PREECE *et al*, 2005), é subdividido em níveis. Primeiramente, destaca padrões transversais das plataformas e da marca, como, por exemplo, a adoção de uma tipografia padrão. Além disso, em um segundo nível, ressalta a consistência de produtos de uma mesma marca, para então destacar a padronização de elementos gráficos, como a iconografia, os botões e barras de rolagem.

Relevante também mencionar o conceito de inconsistência induzida, fundamental para o *feedback* das pessoas que utilizam os sistemas. Se a interface se comporta da mesma forma para ações completamente diferentes pode gerar confusão, por isso a inconsistência induzida é utilizada para alertar que há uma mudança nas execução de tarefas. Um exemplo é a utilização de menus de *check boxes*, múltipla escolha, ou escolha a partir de uma lista. Cada um dos mecanismos tem uma função diferente e sua alternância pode ser utilizada para alertar as pessoas dos diferentes

objetivos envolvidos em determinadas ações. Este princípio dialoga com o critério de consistência, mas também com o critério de significado dos códigos e denominações (SCAPIN & BASTIEN, 1993), já que as metáforas podem ser aplicadas também para demonstrar que o modelo conceitual de interação é diferente.

Ainda em se tratando de consistência Tognazzini (2014) reforça que na evolução de plataformas a continuidade muitas vezes é mais relevante que a padronização, já que os usuários se acostumaram com a forma como o sistema opera. Neste sentido o autor defende que a consistência mais importante é aquela relativa à expectativa do usuário. É dizer, se um menu, por exemplo, sempre funcionou com cliques do mouse, é possível que modificá-lo para um *mouse over* não seja a solução mais adequada. De todas formas, é importante ressaltar que em se tratando da reformulação de interfaces, é sempre recomendável a realização de pesquisas etnográficas, como pesquisas ou questionários, e até mesmo testes com usuários. Observa-se uma relação próxima com a definição de experiência do usuário (SCAPIN & BASTIEN, 1993) dos critérios ergonômicos, que, por sua vez, são diferentes daquelas utilizadas no design de interação.

A padronização da interface é outro princípio do design de interação destacado pelo autor, que reforça a importância de que sejam responsivos e inteligentes, já que nem tudo deve seguir os mesmos modelos. Novamente há de se ter um balanço entre o que deve ser padronizado e o que deve fugir dos moldes gerais. Por exemplo, um botão de apagar totalmente um sistema deve estar em destaque e fora do padrão justamente para chamar a atenção das pessoas. Novamente observa-se uma similaridade com os sub critérios de agrupamento e distribuição, coerência e densidade informacional (SCAPIN & BASTIEN, 1993).

O princípio da descoberta atenta para o risco da ilusão de simplicidade atestando que “qualquer tentativa de esconder a complexidade pode aumentá-la” (TOGAZZINI, 2014). Espera-se que sistemas complexos devam ser fáceis de utilizar, mas para tanto não se deve ocultar funções, mesmo aquelas consideradas como básicas. Uma dica deste princípio do design de interação, que se agrega com outro princípio de usabilidade - de saídas claramente marcadas (NIELSEN, 1993) - é a utilização de recursos como “restaurar as configurações iniciais”, ou “utilizar os padrões do sistema” como forma de oferecer às pessoas esta opção.

Já com relação à eficiência o autor, como outras abordagens de design de interação (PREECE *et al*, 2005; SAFFER, 2012), dá ênfase às pessoas. A produtividade

deve ser daqueles que utilizam o sistema, mas quando houver problema de *software*, deve-se observar sua arquitetura da informação, onde provavelmente residirá o problema. As chances do problema de eficiência estarem na superfície da interface é bem pequena. Ainda neste princípio, Tognazzini (2014) ressalta sobre mensagens de erro realmente instrutivas, ou seja, que informem com eficiência o que deve ser feito e não apenas alertam para o fato de que o sistema teve um problema. De forma semelhante Scapin & Bastien (1993) alertam para a gestão de erros a partir de três subcritérios; proteção, qualidade das mensagens e correção erros. Enquanto que os princípios de usabilidade se limitam à prevenção de erros (NIELSEN, 1993).

Diretamente relacionado a eficiência está a proteção do trabalho do usuário, um princípio absoluto, segundo Tognazzini (2014), que se refere à garantia de que o usuário nunca perca seu trabalho. Mecanismos como carregar o *backup* salvo em pastas temporárias é uma solução que se tornou mais comum nos últimos anos, após muitos usuários perderem dados por problemas de software ou hardware. Este princípio se assemelha aos critério de compatibilidade e também ao sub critério de ações explícitas (SCAPIN & BASTIEN, 1993).

O próximo princípio – das interfaces exploráveis – se caracterizam por uma navegação facilitada pela segurança, consistência, visibilidade e previsibilidade. Novamente observa-se uma relação direta com o critério de condução e o sub critério de presteza (SCAPIN & BASTIEN, 1993). Para que assim sejam, algumas recomendações são; tornar as ações reversíveis, permitir o retorno à tela inicial da interface de forma simples e manter o fluxo de tarefas interessante para as pessoas (TOGNAZZINI, 2014).

Ainda no princípio das interfaces exploráveis um dos fundamentos é a legibilidade. A recomendação é de utilizar fontes que se adaptem a diferentes tamanhos de tela, além de manter cores sólidas e evitar escalas de cinza. Outra sugestão é o uso de letras maiúsculas que podem operar como atalhos em menus e botões. Estas são recomendações semelhantes aos sub critérios de legibilidade e densidade informacional (SCAPIN & BASTIEN, 1993). Outro sub princípio das interfaces exploráveis é o da navegação visível nos websites. A recomendação é o uso de caminhos, ou breadcrumbs, ao invés de mapas do site, que por muitas vezes rompem com o fluxo da navegação. Outra sugestão é utilizar um número mínimo de telas, cada uma delas referente a uma tarefa que o usuário irá executar. Estas recomendações se assemelham com o critério

da condução, mas também com os sub critérios da flexibilidade e ações mínimas (SCAPIN & BASTIEN, 1993).

Já a Lei de Fitts diz respeito aos movimentos finos em relação a velocidade de execução, com base no fato de que “o tempo para chegar em um objetivo é uma função entre a distância e a dimensão do objeto” (TOGNAZZINI, 2014). O princípio foi postulado antes das interfaces digitais, na década de 1940 por Paul Fitts, que trabalhava na construção de uma cabine para pilotos de avião. Sendo assim, Tognazzini (2014) ainda chama a atenção para o fato de que os objetos são tanto aqueles da tela, como também do mundo físico, como teclas de atalho, sistemas de toque de tela, mouse, acelerômetros, entre outros. Este princípio se relaciona tanto com o critério da homogeneidade como os sub critérios de agrupamento e distribuição (SCAPIN & BASTIEN, 1993).

Os objetos de interface humana são muito utilizados como metáforas na computação. Pastas, documentos, cesta de lixo, área de trabalho são apenas alguns deles. Neste princípio Tognazzini (2014) destaca que estes objetos devem ser consistentes, compreensíveis e estáveis, além de se comportarem como no mundo real, próximo ao critério de significado dos códigos e denominações (SCAPIN & BASTIEN, 1993). O exemplo já clássico é da lixeira que precisa ser esvaziada para que de fato seja limpa. Ainda sobre o uso de metáforas, Tognazzini (2014) recomenda que seu modelo conceitual seja facilmente compreendido de imediato. Por outro lado, estes podem ser expandidos para além de seu sentido literal, por estarem, muitas vezes em um ambiente digital.

O princípio da redução de latência se refere a ocultação de processos que são disparados, mas que não precisam da ação das pessoas que interagem com o sistema. Neste sentido envolve tanto um *feedback* às ações dos usuários como, por exemplo, um som quando um objeto é acionado, como também uma informação sobre o status do sistema em casos de demora. Para reduzir a latência também é recomendável o início rápido de processos, ou seja, o carregamento dos elementos fundamentais. De forma semelhante, o princípio dialoga com um aspecto do critério de compatibilidade e com os subcritérios de ações explícitas e ações mínimas (SCAPIN & BASTIEN, 1993).

A facilidade de aprendizagem é outro princípio destacado por Tognazzini (2014) presente em outros autores (NIELSEN, 1993; PREECE et al, 2005; SCAPIN & BASTIEN, 1993). O que o autor agrega é o aspecto sobre a frequência de uso. Para objetos ou interfaces que serão diariamente manipuladas é preciso privilegiar todos os

aspectos da usabilidade. Já para sistemas que serão utilizados raramente, ou apenas uma vez, o design deve favorecer a facilidade de aprendizado. Sem sombra de dúvida o ideal é justamente balancear ambos os aspectos, sempre que possível.

A simplicidade também é encontrada como orientação de outros autores (NIELSEN, 1993; PREECE *et al*, 2005; SCAPIN & BASTIEN, 1993). Além da já citada ilusão de simplicidade em sistemas complexos, outra orientação relevante é o uso de camadas, desdobrando uma tarefa em etapas.

É possível observar que as recomendações de Tognazzini (2014) e as de Scapin & Bastien (1993) abrangem os mais variados aspectos da interação humano computador com foco em usabilidade e uma facilitação de experiência de uso positiva (ainda que seja subjetiva). Sendo assim, estes conceitos servirão de base para as análises dos objetos de pesquisa apresentados nos capítulos seguintes.

Antes de finalizar este capítulo, é importante frisar que buscou-se aqui contextualizar e conceituar o uso de tecnologias para promover e mediar a participação social, ou um direcionamento rumo a uma democracia 3.0. Conforme destacamos ao longo do capítulo, são inúmeros os desafios das instituições democráticas na contemporaneidade e a tecnologia pode contribuir para superar alguns deles. Se por um lado há uma grande descrença nas instituições políticas, por outro, cada vez mais as pessoas querem participar da tomada de decisões que impactam em suas vidas.

Observou-se que a representação política está no cerne do contexto da crise da democracia e a tecnologia pode ser um meio de diminuir as distâncias entre representantes e representados. Destacamos uma possível resposta por parte dos Estados, iniciativas conhecidas como governo aberto e verificamos como o Brasil está neste contexto. Concluimos que há uma carência de políticas públicas voltas para a inovação tecnológica no país.

Além disso, demonstramos que as tecnologias da informação e comunicação são meios que podem promover uma maior participação social, mas que os governos ainda precisam avançar tanto em tecnologia como em mobilização social e, principalmente, na educação para a participação (PATEMAN, 1992), para de fato democratizar os meios e caminhar em direção a uma democracia mais direta e participativa.

No capítulo seguinte abordaremos os métodos e técnicas de análise, assim como o percursos e os procedimentos de pesquisa adotados para avaliar as consultas

interativas promovidas pelo governo federal a partir da consulta do Marco Civil da Internet em 2009.

4 – Consultas interativas: Métodos e técnicas de análise

Nos capítulos anteriores do presente trabalho, foram apresentados os conceitos norteadores da pesquisa. Na introdução, apontou-se a justificativa e os objetivos desta investigação. Agora, descreveremos os procedimentos adotados para cumprir as finalidades propostas. Antes de prosseguir é importante destacar que foram adotadas diversas técnicas e métodos com diferentes públicos, uma vez que se buscou coletar percepções de diversos interagentes.

Dentre os diversos métodos e técnicas de coletas de dados para pesquisa, na área do design de interação existem alguns específicos, como, por exemplo, o teste com usuários, ou a prototipação. Estes métodos podem ser quantitativos, quando os dados coletados são apresentados em números, ou qualitativos quando são apresentados como uma lista de soluções, por exemplo. Podem ser classificados como somativos ou formativos (PREECE et al., 1994; HARTSON, 1998). “Somativos são as avaliações feitas após o sistema terminado, enquanto as formativas são feitas durante o processo de desenvolvimento do sistema” (PRATES, 2007). No caso desta pesquisa foram realizadas avaliações somativas das consultas interativas já realizadas, mas também uma análise formativa, que inclusive influenciou em mudanças no sistema de consulta em andamento (MARTINS & THEÓPHILO, 2009; MARCONI & LAKATOS, 2008; COZBY, 2003; SOMMERER & SOMMERER, 1997).

Importante sublinhar que recomenda-se a aplicação de pelo menos dois métodos, de forma a complementar e/ou validar os resultados obtidos. Não há uma técnica melhor que outra, e sim contextos em que cada um dos métodos atende melhor aos objetivos de pesquisa. Além disso, há três características que, de acordo com cada método, aumentam ou diminuem de intensidade. São elas; generalização de resultados, precisão na coleta de dados e realismo do contexto no qual os dados são coletados.

Barbosa e Silva (2010) organizam os métodos de avaliação da interação humano computador em três grupos. O primeiro consiste na avaliação por meio de investigação, que inclui técnicas para coleta de impressões das pessoas que interagem com os sistemas por meio de questionários, entrevistas, ou grupos focais. O segundo grupo engloba avaliações por meio de inspeção, como, por exemplo, a já citada avaliação heurística (NIELSEN, 1993), o Percurso Cognitivo e o método de inspeção semiótica. Nas avaliações de inspeção, o avaliador se coloca no lugar das pessoas que utilizam o sistema e o analisa sem necessariamente envolvê-las. Um terceiro grupo é o das

avaliações por observação, em que o avaliador coleta dados com as pessoas em situações reais, sem ambiente controlado de laboratórios. Neste grupo estão inclusos o teste de usabilidade (NIELSEN, 1993), o método de avaliação de comunicabilidade (SOUZA, 2005) e a prototipagem em papel, por exemplo.

A seguir, apresenta-se os procedimentos adotados para cumprir os objetivos da pesquisa. Para destacar elementos que devem ser levados em conta ao elaborar ambientes de participação social, foram realizadas entrevistas com gestores de consultas interativas (4.1 - Visão dos gestores), ou seja, uma avaliação por meio de investigação. Em um segundo momento, foi realizada uma avaliação de inspeção, que consistiu em um mapeamento (4.2) com análise documental deste tipo de iniciativa com o recorte do Governo Federal Brasileiro.

De forma a complementar a análise, realizou-se um teste da interface, que envolveu pessoas interagindo com sistemas de consulta (4.3 - Interação dos jovens) e sua análise a partir do método de avaliação de comunicabilidade (4.4 – Diálogo entre as plataformas). Por fim, para captar a opinião de ativistas mobilizados com os debates interativos abertos, disponibilizou-se um questionário *online* para captar a percepção de uso dessas pessoas (4.5 – Percepção dos ativistas). De forma que para construir esta análise investigamos diferentes pontos de vista, dos próprios gestores das consultas interativas, dos ativistas e de jovens sem nenhuma relação direta anterior com os temas em debate. A seguir, apresenta-se cada um dos instrumentos utilizados na coleta de dados da pesquisa.

4.1 – Visão dos gestores

A técnica de entrevista semiestruturada é adotada em diversos campos de pesquisa e consiste, essencialmente, na elaboração de um roteiro prévio para nortear a conversa com os entrevistados. Sua utilização como procedimento para coleta de dados em pesquisas precisa levar em conta algumas recomendações para que se obtenha os resultados desejados (MANZINI, 1991). Dentre estes, destaca-se a necessidade de planejamento, a adequação da sequência das perguntas e a elaboração de um roteiro.

O objetivo da aplicação desta técnica foi colher a impressão e opinião de gestores que promoveram consultas interativas a partir de 2009, no âmbito do Governo Federal brasileiro. O roteiro foi elaborado com o intuito tanto de captar impressões como

informações técnicas sobre os procedimentos adotados antes e depois das atividades de diálogo com a sociedade. Foram entrevistados três gestores, um da Secretaria Geral da Presidência da República, um do Ministério da Justiça e outro do Ministério da Cultura. Uma das entrevistas foi realizada por telefone, enquanto que as outras ocorreram presencialmente. A seleção ocorreu por meio da indicação dos respectivos órgãos. Os dados coletados durante as entrevistas subsidiaram o mapeamento e análise das consultas, apresentado no quinto capítulo de resultados.

Dito isso, apresenta-se o roteiro de seis perguntas utilizado nas entrevistas com gestores de consultas interativas promovidas pelo governo federal brasileiro. Estes foram os itens que compuseram o instrumento de coleta.

1. Me conte por favor um pouco de sua trajetória (formação pessoal, motivações, como chegou a trabalhar com participação no Governo Federal).
2. Agora gostaria de saber sobre sua atuação nas consultas públicas promovidas pelo órgão em que atua.
3. Na sua opinião quais foram os principais pontos positivos e negativos destas iniciativas? O que manteria e o que faria de outra forma?
4. Quais plataformas nacionais e internacionais você acha que podem inspirar inovações nas consultas públicas realizadas pelo governo brasileiro?
5. Em termos técnicos (servidor e/ou máquina virtual, administrador, software, etc) quais são as limitações de infra estrutura que podem dificultar a viabilidade de adoção de tecnologias inovadoras nas consultas públicas realizadas pelo governo?
6. Em um mundo ideal, em que não existem restrições tecnológicas, qual software/plataforma você recomendaria para a adoção e desenvolvimento por parte do governo? Porque?

A primeira questão, de cunho pessoal, buscava conhecer um pouco mais sobre os gestores e criar empatia com os entrevistados. A segunda pergunta variou em termos dos órgãos em que cada um dos entrevistados atuava, a saber: Ministérios da Justiça e Cultura e Secretaria Geral da Presidência da República. O restante das questões focava exatamente nas consultas interativas, seu histórico, limitações tecnológicas, questões políticas, dentre outras características. Por fim, a última pergunta teve como objetivo levar recomendações para subsidiar a conclusão do presente trabalho.

4.2 – Mapeamento

Em seguida, para identificar estruturas de interação para a participação social mediada pela tecnologia, mapear iniciativas de consultas públicas e analisar estas plataformas a partir de variáveis identificadas no mapeamento, foi realizada uma análise documental das consultas interativas já realizadas pelo governo brasileiro.

Primeiramente, a avaliação consistiu na identificação e navegação nos portais que hospedaram as consultas, mapeando o período em que a consulta esteve em aberto, a tecnologia utilizada e o levantamento de alguns dados, como, por exemplo, número de participações, visualizações, dentre outros que serão apresentados no próximo capítulo. Neste contexto, é importante ressaltar que as consultas públicas realizadas pela Internet são plataformas dinâmicas durante o período de debate, posteriormente funcionam apenas como acervo documental sobre o processo de participação. Não é possível interagir com consultas cujo período de contribuição já passou, sendo assim, a primeira avaliação partiu da observação e levantamento de variáveis em comum. Outro fato que deve ser levado em conta é que, em sua maioria, são sistemas muito semelhantes, já que adotam a mesma tecnologia.

Avaliou-se 18 consultas interativas promovidas pelos Ministérios da Cultura e Justiça, além da Secretaria Geral da Presidência da República. A partir delas foi possível identificar as seguintes variáveis de análise:

- Tema e público da consulta;
- Natureza (portaria, regulamentação de lei, anteprojeto, plano setorial, edital);
- Objetivo da consulta (referendar uma decisão já tomada, construir um projeto de lei ou instrução normativa, revisar leis, buscar opinião das pessoas);
- Metodologia de consulta (por etapas, debate estruturado, comentário por parágrafo, voto de prioridades, concordar/discordar, *wiki survey*);
- Tecnologia adotada (*Wordpress*, *Noosfero*, integração com redes sociais, uso de recursos multimídia);
- Interface e modelo conceitual de participação (metodologia de interação, navegabilidade, usabilidade, formatos e níveis de participação, levando em conta os princípios de design de interação e critérios ergonômicos de usabilidade);

- Resultados em termos de; participação quantitativa e qualitativa, aplicabilidade dos resultados, feedback aos participantes, implementação de política pública.

Estas serão as variáveis de análise utilizadas na avaliação das consultas interativas promovidas pelo Governo Federal, apresentadas no próximo capítulo. Em um segundo momento da investigação, realizou-se testes com usuários em consultas abertas no período da pesquisa.

4.3 – Interação dos jovens

Para verificar a percepção das pessoas com relação a interface e estrutura de interação de consultas promovidas pelo Governo Federal, optou-se por realizar testes com pessoas (usuários), “uma forma aplicada de experimentação utilizada por desenvolvedores para testar se o produto (...) é usável pela população” (PREECE *et al* 2005, p.452). O teste foi preparado a partir de um roteiro que englobou um cenário de uso, no qual inseriu-se dez tarefas que os participantes deveriam executar. Em geral, testes com usuários podem acontecer em ambientes controlados, ou seja, em laboratórios, ou no ambiente do usuário, em investigações no ambiente das pessoas. No nosso caso, optamos por fazer uma mescla entre as técnicas, utilizando o laboratório de interface da Universidade de Brasília, mas sem a adoção de métricas quantitativas. O teste foi de caráter exploratório e qualitativo, pois mais do que medir tempo de execução de tarefas, ou número de clique para a conclusão das atividades, nos interessava avaliar como as interfaces e estruturas de interação se comunicavam (DE SOUZA, 2005) com as pessoas que participavam. Em geral “a maior parte dos testes de usabilidade se concentra nos usuários e na qualidade das soluções apresentadas pelos designers. Propõe-se um deslocamento para focar na conversação sobre as soluções” (SOUZA, PRATES & BARBOSA, 1999, p.2), pois meio da utilização do método de avaliação de comunicabilidade, detalhado a seguir.

O teste teve como objetivo explorar como os usuários interagiam com os sistemas online de consultas públicas; a obtenção de dados qualitativos sobre a utilização das plataformas e a observação das estratégias de interação que as pessoas adotaram no uso das plataformas. Na ocasião estavam abertas duas consultas promovidas pelo Ministério da Justiça: Regulamentação do Marco Civil da Internet e

Ante Projeto de Proteção de Dados Pessoais, ambas no portal <http://participação.mj.gov.br>.

O recrutamento dos participantes foi feito a partir do recorte da juventude, público em potencial que irá interagir e utilizar ambientes de participação social no futuro. Participaram do teste alunos do primeiro período do curso de graduação de desenho industrial, portanto calouros, mas também alunos da disciplina de Produção Editorial, já mais avançados no curso.

O teste foi realizado em duas etapas, totalizando dezesseis horas de registro. O procedimento de avaliação consistiu em seis passos, a saber;

1. Explicação sobre os objetivos do teste.
2. Apresentação do termo de consentimento.
3. Explicação sobre os temas das consultas.
4. Solicitação para que os usuários falem enquanto interagem com os sistemas (*talk out loud*).
5. Aplicação do roteiro (detalhado abaixo) de tarefas.
6. Entrevista e aplicação de questionário de identificação.

O roteiro do teste, conforme mencionado, consistiu de dez tarefas, a saber;

1. Entrar no portal participação.mj.gov.br
2. Se cadastrar no site.
3. Encontrar o trecho sobre “dados sensíveis” da consulta do anteprojeto de Proteção de Dados Pessoais.
4. Comentar um trecho do texto da consulta do anteprojeto de Proteção de Dados Pessoais.
5. Encontrar o debate sobre “tarifa zero”, ou “zero rating” na consulta da regulamentação do Marco Civil da Internet.
6. Criar uma nova pauta na consulta sobre a Regulamentação do Marco Civil da Internet.
7. Comentar uma contribuição já existente da consulta da regulamentação do Marco Civil da Internet.
8. Concordar ou discordar de uma contribuição de outro participante da consulta da regulamentação do Marco Civil da Internet.

9. Compartilhar sua contribuição no Facebook ou Twitter.
10. Efetuar o *logout*.

A entrevista semiestruturada após o teste continha sete perguntas. Foi solicitado aos participantes que navegassem livremente pelo portal enquanto respondiam as questões. A seguir apresenta-se o roteiro utilizado;

1. Você tinha conhecimento das consultas antes do teste?
2. Teria participado voluntariamente de alguma consulta online do governo? Porque?
3. Você achou fácil interagir com as consultas?
4. Os termos utilizados nas interfaces são intuitivos?
5. O que você achou da navegação na consulta do Marco Civil da Internet?
6. O que você achou da navegação na consulta do ante projeto de dados pessoais?
7. Como foi sua experiência de uso com a plataforma? Destaque um ponto positivo e um negativo sobre a sua experiência de uso.

Os resultados dos testes serão apresentados no próximo capítulo, mas antes de prosseguir, é importante destacar o método de análise que será adotado para avaliá-los.

4.4 – Diálogo entre as plataformas e as pessoas

A Engenharia Semiótica surge a partir de estudos da área da interação humano computador como uma proposta de abordagem semiótica para a criação de linguagens de interface do usuário (DE SOUZA, 2005). A metodologia avalia como ocorre a comunicação entre o que o designer se propôs a enviar como mensagem, por meio da interface, e o que a pessoa do outro lado da tela de fato compreendeu, de forma a possibilitar uma avaliação somativa para aperfeiçoamento de sistemas.

Por se tratar de semiótica esta abordagem desloca o foco para os signos de comunicação. De forma breve, destaca-se que Pierce (1998) compreende os signos como tudo aquilo que significa algo para alguém. Já o processo de formação de significações é conhecido como semiose. Logo, o signo é uma representação, que pode ter diferentes compreensões por parte de quem o interpreta. Cada uma dessas

significações é conhecida como interpretante. Por exemplo, um objeto, uma palavra ou um ícone podem ter diferentes significados para cada uma das pessoas. É neste sentido que, para Pierce (1998), o signo é representado em uma tríade composta pelo signo, o objeto e o interpretante. Um último conceito da semiótica de Pierce importante de ser mencionado é o da semiose ilimitada.

Em processos dialógicos cria-se um processo em que um interpretante pode gerar outro interpretante. Por exemplo, ao longo deste trabalho conceituamos o que seriam consultas públicas interativas. Não foi apresentado aos leitores até agora nenhum exemplo destas ferramentas. Em consequência, possivelmente, já criaram uma interpretação do que seriam estas consultas interativas. Uma pessoa pode imaginar interação por meio de dispositivos móveis, como os celulares ou *tablets*. Outro leitor por ir além e pensar em consultas interativas por meio da televisão digital e assim por diante. A este processo de imaginação ilimitada da mente humana Pierce (1998) define como semiose ilimitada.

Após esta breve conceituação da semiótica, retoma-se sua aplicação na área da interação. Neste sentido é importante mencionar que Souza (2005) considera o *software* como artefato intelectual, conceito que engloba as seguintes características: Codificar uma interpretação de uma situação; Codificar uma ou mais soluções da situação identificada; ser codificada em linguagem específica (conjunto de relações entre símbolos) e as pessoas devem poder utilizar o sistema, compreendendo a linguagem em que a solução foi codificada.

É dizer, a engenharia semiótica compreende o software como uma mensagem, originalmente unidirecional, às pessoas que o utilizam. Quando não há feedback e as pessoas captam a mensagem da interação de forma assíncrona ocorre uma metacomunicação, já que a mensagem é relativa à própria comunicação. Neste sentido a metacomunicação é compreendida como “processo de comunicação designer-usuário codificado computacionalmente na interface” (DE SOUZA, 2005). Observa-se que a metacomunicação se refere à interface, à superfície e não à interação. Quando há uma relação dialógica, as pessoas que utilizam o software podem dar continuidade à comunicação iniciada pelo designer por meio da interface. Isto ocorre em sistemas adaptativos, por exemplo, que são programados para serem flexíveis e customizáveis de acordo com as preferências de cada um.

A metodologia da Engenharia Semiótica se desdobra em duas técnicas; Método de Avaliação de Comunicabilidade (MAC) e Método de Inspeção Semiótica (MIS). No

âmbito da avaliação por observação, que incluiu testes com sujeitos interagentes, será utilizada para análise o método de avaliação de comunicabilidade.

Sendo assim, é importante destacar o conceito de comunicabilidade, compreendido como a capacidade do designer de transmitir às pessoas, por meio da interface, o design tal como foi concebido. Em outras palavras é a “propriedade de transmitir ao usuário de forma eficaz e eficiente as intenções e princípios de interação que guiaram o seu design” (PRATES, 2007). De acordo com De Souza (2005) refere-se “a qualidade do sistema de comunicar significados computacionalmente codificados para que o usuário, em tempo de interação, gere interpretações congruentes com a mensagem emitida”. Este método avalia a qualidade da recepção da mensagem pelo usuários finais, ou em outras palavras, avalia a interação das pessoas com os sistemas que utilizam. O método tem como objetivo identificar as rupturas de comunicação que podem ocorrer durante a interação.

As sessões de teste, também orientadas a tarefas, são gravadas para análise posterior. O método inclui uma fase de preparação, coleta de dados, interpretação, consolidação dos resultados e relato das conclusões e recomendações. As duas primeiras etapas se assemelham ao teste de usabilidade. O diferencial é na etapa de interpretação, realizada por meio da etiquetagem de 13 expressões de rupturas de comunicabilidade. As etiquetas consistem em expressões, a saber;

- Socorro! - quando as pessoas não conseguem realizar a tarefa, mesmo recorrendo a ajuda do sistema.
- Cadê? - quando as pessoas tentam realizar uma ação, mas não encontram onde realizá-la.
- E agora? - quando as pessoas não sabem o que fazer em seguida.
- O que é isto? - quando a pessoa não identifica o signo
- Epa! - quando realiza uma ação indesejada e tenta desfazê-la de imediato.
- Onde estou? - quando tenta realizar uma ação que não é apropriada para aquele contexto.
- Assim não dá. - quando tenta seguir por um caminho e percebe que não conseguirá fazê-lo dessa forma.
- Por que não funciona? - quando insiste em repetir uma ação que não produz o efeito esperado.

- Ué, o que houve? - quando o sistema não dá retorno à pessoa.
- Para mim está bom... - quando completa a tarefa com algum erro.
- Desisto.- quando a pessoa acha que não irá completar a tarefa.
- Vai de outro jeito. - quando não entende o caminho projetado e tenta de outra forma realizar a ação.
- Não, obrigado. - quando o usuário decide ir por um caminho alternativo, compreendendo o que foi projetado.

Na consolidação dos resultados é feita uma comparação dos dados coletados com base nos seguintes fatores (DE SOUZA, 2005); frequência e contexto em que ocorre cada etiqueta; sequência de etiquetas; nível dos problemas das pessoas de acordo com seus objetivos; outras abordagens e técnicas que podem auxiliar na interpretação do pesquisador. O método ainda sugere que ao final seja criado o perfil semiótico do sistema, a partir da construção da meta mensagem recebida pelo usuário. No nosso caso, utilizaremos os resultados para construir um conjunto de recomendações que devem ser levadas em conta ao promover consultas interativas. Estas recomendações abrangem não apenas questões de usabilidade e interatividade, como outras variáveis, conforme se apresentou aqui.

4.5 – Percepção dos ativistas

De forma a complementar a avaliação dos portais foi realizada uma investigação junto aos ativistas e usuários do portal de participação do Ministério da Justiça. Devido a restrições espaciais, optou-se pela elaboração de um questionário *online*¹¹¹ para captar as percepções de uso dessas pessoas. O objetivo da aplicação desse instrumento de coleta de dados foi a captação da opinião dos participantes dispersos em várias cidades do país.

Ciente das limitações do instrumento em captar diretamente questões de usabilidade do portal, sua elaboração foi organizada em quatro tópicos, conforme roteiro abaixo.

¹¹¹ Questionário de avaliação de satisfação de uso do Portal de participação do Ministério da Justiça. Disponível em <https://docs.google.com/forms/d/1N-eSwA-HKonQUdPrd4UumJ-DbqocbnCcTYhHdzevtxo/viewform>. Acessado em 28/05/2015.

1 - Informações pessoais

1.1 - Nome

1.2 - Qual sua idade? *

1.3 - Qual é seu gênero? *

2 - Informações sobre o uso da Internet.

2.1 Quantas vezes por semana você acessa a internet? *

- Todos os dias
- de 4 a 6 vezes por semana
- de 2 a 4 vezes por semana
- menos de 2 vezes por semana
- Raramente acesso

2.2 - De que forma acessa a internet com mais frequência? *

- Do celular ou tablet
- Da universidade
- De casa
- Do trabalho
- Lan house
- Outro:

3 - Usabilidade e experiência do usuário no portal de participação do Ministério da Justiça.

3.1 - Sobre sua experiência de uso com o Portal de participação do Ministério da Justiça:

Marque na escala de acordo com sua opinião

(1) Discordo Totalmente (5) Concordo totalmente

A interface do sistema é agradável.

Gostei de usar o sistema.

Recomendo o uso do portal.

3.2 - Com relação ao funcionamento do Portal de participação do Ministério da Justiça:

Marque na escala de acordo com sua opinião

(1) Discordo Totalmente (5) Concordo totalmente

Sinto confiança na utilização do portal.

A interface do sistema permite que alcance meus objetivos facilmente.

Estou satisfeito com o funcionamento do portal.

As funções do portal estão bem integradas.

A navegação no portal é simples e fácil de ser compreendida.

O sistema dá retornos e saídas bem definidas.

3.3 - Com relação a interface do Portal de participação do Ministério da Justiça:

Marque na escala de acordo com sua opinião

(1) Discordo Totalmente (5) Concordo totalmente

Os tamanhos das fontes e a tipografia são adequados.

As informações do sistema estão bem organizadas.

As informações são facilmente visualizadas.

O sistema fornece mensagens de erro, saídas e feedback adequado.

O fluxo de navegação percorre um caminho fácil de interagir.

3.4 - Sobre sua experiência com relação à facilidade de uso do Portal de participação do Ministério da Justiça:

Marque na escala de acordo com sua opinião

(1) Discordo Totalmente (5) Concordo totalmente

Encontrei as informações que buscava facilmente.

A organização das informações é clara e coesa.

É fácil aprender como funciona o portal de participação do Ministério da Justiça.

Depois que aprendi como o sistema funciona uso com facilidade.

O conjunto de documentação e ajuda orienta em caso de dúvida.

O sistema não apresenta erros nem interrupções na sua execução.

4 - Percepções de uso das plataformas de debates públicos.

Pontos positivos e negativos da consulta sobre o anteprojeto de Proteção de Dados Pessoais e Regulamentação do Marco Civil da Internet.

4.1 - Destaque um ponto POSITIVO de sua experiência de uso na consulta sobre a regulamentação do Marco Civil da Internet

4.2 - Destaque um ponto NEGATIVO de sua experiência de uso na consulta sobre a regulamentação do Marco Civil da Internet

4.3 - Destaque um ponto POSITIVO de sua experiência de uso na consulta sobre o anteprojeto de Proteção de Dados Pessoais

4.4 - Destaque um ponto NEGATIVO de sua experiência de uso na consulta sobre o anteprojeto de Proteção de Dados Pessoais

Observa-se que o primeiro grupo de questões visava identificar os usuários em termos de gênero e idade. Em seguida captou-se informações sobre as condições em que o acesso é realizado, a partir de duas variáveis; frequência e ferramenta de uso.

O terceiro bloco continha as perguntas relacionadas à percepção de qualidade de uso. Para estas foi utilizada uma escala ordinal de concordância de cinco pontos ancorada apenas nos seus extremos (MARTINS & THEÓPHILO, 2009; MARCONI & LAKATOS, 2008; COZBY, 2003; SOMMERER & SOMMERER, 1997). As questões abarcavam perguntas sobre a percepção da experiência de uso, o funcionamento, interface e facilidade de uso do portal de participação do Ministério da Justiça.

Por fim, no último bloco, apresentou-se quatro questões abertas em que os participantes eram solicitados a destacar pontos positivos e negativos de cada uma das consultas interativas em andamento.

A apresentação dos dados e os resultados da aplicação destes instrumentos serão discutidos no próximo capítulo do trabalho.

5 – Resultados e discussão

Iniciamos este capítulo do trabalho apresentando os resultados da análise documental das consultas públicas interativas. As entrevistas semiestruturadas com os gestores dos ministérios da Cultura e Justiça, além da Secretaria Geral da Presidência da República também serviram de subsídio para o levantamento destas informações. Para fins de análise as consultas não serão trabalhadas por ordem cronológica e sim agrupadas de acordo com o órgão responsável por sua promoção. Esta abordagem se dá pelo fato de que há uma tendência que os Ministérios mantenham a mesma tecnologia e metodologia de consulta, conforme será apresentado a seguir.

Posteriormente, é realizada uma avaliação de duas consultas interativas abertas em 2015, pelo Ministério da Justiça; Regulamentação do Marco Civil da Internet e Anteprojeto de Proteção de Dados Pessoais. A metodologia adotada é a mesma de análise de variáveis das consultas anteriores. Porém há um diferencial. Como as consultas estavam abertas para a contribuição de qualquer cidadão com acesso à Internet, foram feitos testes da interface envolvendo pessoas interagindo.

Em seguida, relatamos os resultados dos testes de interface realizados junto a estudantes de design da Universidade de Brasília, como parte de uma investigação com os jovens. Para em seguida analisar estes resultados sob a ótica do método de avaliação de comunicabilidade, que visa identificar rupturas de comunicação da interface para com as pessoas. Por fim, para fechar este capítulo, expomos os resultados do questionário online elaborado para coletar a percepção de uso dos ativistas e pessoas envolvidas com as consultas abertas à época da análise.

5.1 –Análise das consultas interativas

Primeiramente, mapeamos uma lista de consultas públicas interativas e alguns de seus dados identificados durante a análise. Algumas destas informações, como período em que ocorreram, foram organizadas em um infográfico do tipo linha do tempo que se encontra disponível online¹¹².

¹¹² Mapeamento consultas interativas. Disponível em <<http://goo.gl/MjZvDr>>. Acessado em 05/05/2015.

Estas iniciativas totalizam 18 consultas no período entre 2009 e o final de 2014. Conforme já mencionado não incluímos no recorte de análise consultas do tipo enquetes, contribuições por meio de formulários e outros modelos não interativos, ou seja, em que os participantes não colaboram entre si. A seguir apresenta-se uma tabela com a lista das consultas interativas, cuja fonte são os portais de participação analisados na avaliação e mapeamento das consultas. O asterisco se refere a números aproximados e o ND, a não disponíveis.

São vinte consultas públicas interativas analisadas para a elaboração deste trabalho. Sendo que as duas últimas foram avaliadas durante o período em que se encontravam abertas à interação. Consequentemente, estas serão mais detalhadas já que foi possível avaliar o sistema durante o período da consulta.

Tabela 2: Lista de consultas interativas mapeadas.

Consulta	Início	Fim	Contribuições
Marco Civil da Internet	29/10/2009	30/05/2010	2000*
Modernização da Lei de Direitos Autorais	14/6/2010	31/8/2010	7863
Portal Colaborativo da Classificação Indicativa	18/10/2010	27/04/2011	2305
Proteção de Dados Pessoais	30/11/2010	30/4/2011	795
Código do Processo Civil	2/4/2011	16/5/2011	2500
Consulta Pública das Metas do Plano Nacional de Cultura	21/9/2011	20/10/2011	645
Código Comercial	2/12/2011	30/6/2012	149
Sistema Federal de Ouvidorias Públicas	16/5/2013	17/7/2013	461
Política Nacional de Participação Social	18/7/2013	6/9/2013	700*
Net Mundial	20/3/2014	17/4/2014	295 e 281.529 votos
Plano Institucional de Dados Abertos e Espaciais do Ministério da Justiça	15/4/2014	2/5/2014	ND
Minuta da resolução que institui o GT Sociedade Civil - Parceria para o Governo Aberto	2/4/2014	5/5/2014	68
Projeto de Lei Orçamentária 2015	16/5/2014	16/6/2014	ND
Manual do Ofertante do Software Público	16/6/2014	16/7/2014	ND
Plano Setorial de Artesanato	22/8/2014	9/10/2014	208
Plano Setorial de Design	9/10/2014	23/10/2014	35
Plano Setorial de Moda	29/10/2014	12/11/2014	88
Plano Setorial de Arquivos	29/10/2014	05/12/2014	32 comentários e 62 votos
Regulamentação Marco Civil da Internet	28/01/2015	31/03/2015	1109 comentários
Anteprojeto Proteção de Dados Pessoais	28/01/2015	31/03/2015	ND

Antes de prosseguir é importante destacar a primeira consulta pública interativa, da elaboração do Marco Civil da Internet, iniciada em 2009.

5.2 –Marco Civil da Internet

O debate em torno do Marco Civil da Internet modificou a forma como o governo realizava consultas públicas e debatia com a sociedade (SAMPAIO *et al*, 2013; STEIBEL, 2012; SANTAREM, 2010; BRAGATTO *et al*, 2015; SOLAGNA, 2015). A começar pela forma como o projeto surge, pois sua proposta nasce a partir da reação da sociedade civil ao PL 84/1999¹¹³, que buscava regulamentar a Internet por meio da criminalização do internauta. Este projeto de lei previa, dentre outras coisas, o cadastro prévio de todo usuário de Internet no Brasil, facilidades de acesso a dados de navegação por autoridades policiais e criminalização de condutas corriqueiras na Internet, como por exemplo o compartilhamento de arquivos. À época, em 2007, tal projeto ficou conhecido como o AI5 digital, em referência ao Ato Institucional 5, de dezembro de 1968, que marcou o endurecimento da ditadura militar. Sendo assim, houve uma grande mobilização da sociedade civil contra o PL 84/1999, o que impulsionou o debate em torno da construção de um Marco Civil da Internet do Brasil, com vistas a estabelecer princípios, garantias, direitos e deveres dos usuários, antes de criminalizá-los. Um exemplo nacional de como ativistas e movimentos sociais, quando articulados em torno de um tema, foram capazes de mudar a agenda política do Congresso (SAMPAIO *et al*, BRAGATTO *et al*, 2015; STEIBEL, 2012; SANTAREM, 2010; SOLAGNA, 2015).

Após muitos debates, audiências públicas e protestos virtuais e presenciais, finalmente, no final de 2009, a proposta é incorporada pelo Governo Federal, por meio da Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça (SAL/MJ), em parceria com a Coordenação de Cultura Digital do Ministério da Cultura. Para a época, ou seja 2009, a plataforma Culturadigital.br era uma inovação tecnológica, que consolidava uma verdadeira revolução nas políticas públicas¹¹⁴ da cultura, capitaneada pelo “Ministro Hacker” Gilberto Gil¹¹⁵. Tanto que o Ministério da Justiça optou por utilizar

¹¹³ PL 84/1999 <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=15028>>. Acessado em 18/10/2014.

¹¹⁴ Lei Cultura Viva. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L13018.htm>. Acessado em 18/08/2014.

¹¹⁵ Gil em aula Magna na USP. Disponível em <http://www.cultura.gov.br/noticias-ancinel/-/asset_publisher/QRV5ftQkjXuV/content/ministro-da-cultura-gilberto-gil-em-aula-magna-na-

o sistema para a realização de três consultas públicas; o Marco Civil da Internet, Projeto de Lei sobre Proteção de Dados Pessoais e Classificação Indicativa.

Um fato estratégico que influenciou a decisão de realizar a consulta do Marco Civil da Internet na plataforma do Ministério da Cultura foram os termos de uso. A matéria em debate tratava da responsabilidade das pessoas na Internet, dos direitos do cidadão no ambiente da Web, de temas como a privacidade, a intimidade, o anonimato, entre outras polêmicas. Se o Ministério da Justiça partisse *a priori* dos termos de uso do já estabelecidos estariam definindo antecipadamente como seria o futuro da Internet no Brasil.

A consulta do Marco Civil da Internet foi estruturada em duas fases. Primeiro acontece um debate aberto em torno de três eixos; direitos individuais e coletivos, responsabilidade dos atores e diretrizes governamentais. Após esta etapa, com duração de 45 dias, a Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça elabora o anteprojeto de lei que é colocado novamente para consulta em sua segunda fase.

A inovação tecnológica que a segunda fase consulta pública do Marco Civil da Internet inaugura é o *plug-in* Dialogue¹¹⁶, que permite com que as pessoas comentem trechos de texto, de forma que os comentários fiquem intersticiais, ou seja, no meio do texto (Imagem 1 e 2).

universidade-de-sao-paulo-usp-/11025>. Acessado em 18/08/2014.

¹¹⁶ Códigos fonte: Dialogue e tema do blog. Disponível em <<http://culturadigital.br/marcocivil/2010/08/06/codigos-fonte-dialogue-e-tema-do-blog/>>. Acessado em 18/08/2014.

Marco Civil da Internet

seus direitos e deveres em discussão



INÍCIO | **SEGUNDA FASE** | PRIMEIRA FASE | DIRETRIZES E TERMOS DE USO | SOBRE | NOTÍCIAS | MÍDIAS

MINUTA DE ANTEPROJETO DE LEI PARA DEBATE COLABORATIVO



O prazo para comentários está encerrado. Saiba mais [aqui](#).

Estabelece o Marco Civil da Internet no Brasil.

(64 Comentários)

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

(11 Comentários)

Art. 1º

(14 Comentários)

Esta Lei estabelece direitos e deveres relativos ao uso da Internet no Brasil e determina as diretrizes para atuação da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios em relação à matéria.

(14 Comentários)

Art. 2º

(10 Comentários)

A disciplina do uso da Internet no Brasil tem como fundamentos o reconhecimento da escala mundial da rede, o exercício da cidadania em meios digitais, os direitos humanos, a pluralidade, a diversidade, a abertura, a livre iniciativa, a livre concorrência e a colaboração, e observará os seguintes princípios:

(14 Comentários)

I – garantia da liberdade de expressão, comunicação e manifestação de pensamento;

(30 Comentários)

Imagem 1: Consulta do Marco Civil da Internet.

O desenvolvimento da tecnologia de comentários entre o texto influencia na metodologia das consultas públicas realizadas desde então, pois fica a cargo do gestor da consulta definir quais partes do texto são comentáveis ou não. O participante da consulta precisa colocar sua contribuição no contexto do parágrafo definido como comentável pelo gestor da consulta. Em termos de interatividade, atualmente, pode-se considerar que tal formato é obsoleto. Já existem outros sistemas que permitem debates estruturados, como por exemplo, o *Quora*¹¹⁷ e o *Reddit*¹¹⁸, que possuem técnicas mais avançadas de discussão estruturadas em que as propostas são classificadas pelos

¹¹⁷ Quora. Disponível em < <http://www.quora.com/>>. Acessado em 16/08/2014.

¹¹⁸ Reddit. Disponível em < <http://www.reddit.com/>>. Acessado em 16/08/2014.

participantes a partir de diversos indicadores, como por exemplo, tópicos mais recentes, mais comentados, entre outros.



The screenshot displays the website for the Marco Civil da Internet public consultation. At the top, a yellow banner reads "Marco Civil da Internet" and "seus direitos e deveres em discussão". Below this is a navigation menu with links: INÍCIO | SEGUNDA FASE | PRIMEIRA FASE | DIRETRIZES E TERMOS DE USO | SOBRE | NOTÍCIAS | MÍDIAS. The main content area is titled "MINUTA DE ANTEPROJETO DE LEI PARA DEBATE COLABORATIVO" and includes a red notice: "O prazo para comentários está encerrado. Saiba mais aqui." Below this, it states "Estabelece o Marco Civil da Internet no Brasil." and "(64 Comentários)". The text "O CONGRESSO NACIONAL decreta:" is followed by "CAPÍTULO I" and "DISPOSIÇÕES PRELIMINARES" (11 Comentários). Underneath is "Art. 1º" (14 Comentários). A "Comentários" section shows three entries: Cleuton Sampaio de Melo Jr. (09/04/2010 15:29) with a fried egg icon, Martha Gouveia da Cruz (12/04/2010 18:39) with a profile picture, and Flavia de Paiva Brites Martins (13/04/2010 11:46) with a flower icon.

Imagem 2: O *plugin* Dialogue em funcionamento.

Além do *plugin* Dialogue, outros fatores contribuíram para o sucesso da consulta pública do Marco Civil da Internet, dentre eles o caráter de novidade, já que até então nada parecido havia sido feito. Outro importante fator que contribuiu para o sucesso da consulta foi ter a forma e o conteúdo de difusão convergindo, ou seja, um debate sobre a Internet realizado nela mesma. O que facilita também a interação com o

público alvo do tema, já que os participantes, ou seja, os internautas, já conheciam as ferramentas digitais.

Além de tudo isso há uma inovação na gestão da consulta que ocorre de forma aberta, pois os responsáveis por sua promoção atuam na mediação e não na condução do debate. Sendo assim é importante destacar que o papel do Estado na formulação e condução da consulta pública do Marco Civil da Internet é um exemplo de inovação na gestão pública, pois pela primeira vez os responsáveis pela consulta dialogam diretamente com os participantes. Os representantes não se encontram mais distantes em um gabinete cercados por assessores. Estão debatendo com seus representados uma política pública, sendo influenciados em sua posterior tomada de decisão.

De fato, os gestores da consulta do Marco Civil da Internet chegam a modificar propostas elaboradas em gabinete para a segunda fase da consulta, devido à reação dos participantes¹¹⁹. Mudam a proposta do anteprojeto de Lei a partir do debate público ocorrido *online*, ou seja, há uma clara influência dos participantes na tomada de decisão dos gestores. Por isso, a consulta pública do Marco Civil da Internet é considerada uma iniciativa pioneira de governo aberto em que se observa a influência direta dos cidadãos na tomada de decisões (SAMPAIO *et al*, 2013; STEIBEL, 2012; SANTAREM, 2010).

Ainda assim, na segunda fase da consulta do Marco Civil da Internet há uma decisão prévia sobre o texto a ser consultado, que fica a cargo do gestor. O usuário final, cidadão participante da consulta, precisa colocar sua contribuição no contexto do parágrafo definido como comentável pelo gestor da consulta. De forma que a metodologia dos comentários por parágrafo, por um lado ainda tolhe a autonomia dos participantes ao designar quais partes estão abertas ao debate, mas, por outro lado, permite uma participação direta no texto da proposta. Já em termos de moderação a metodologia do comentário por parágrafo aposta na auto regulação, ou seja, os próprios participantes do debate conduzem a conversação, sendo responsáveis por intervir caso algum usuário rompa com as regras.

Outra questão importante sobre a metodologia dos comentários por parágrafos é que ela demanda tempo dos participantes. A interação se dá com base em argumentos, de forma que as pessoas de fato precisam ler e formular respostas em forma de comentário para participar. É um modelo conceitual de interatividade que permite um

¹¹⁹ Segunda fase debate Marco Civil da Internet < <http://culturadigital.br/marcocivil/debate/>>. Acessado em 18/08/2014.

ganho qualitativo, mas que perde quantitativamente.

Por exemplo, no caso do Marco Civil da Internet o texto final do projeto teve cerca de 5 mil colaborações diretas¹²⁰, se somadas as contribuições na consulta feita no Culturadigital.br e posteriormente no site da Câmara dos Deputados. Já as contribuições indiretas, por meio da participação em petições públicas, chegam a quase 500 mil pessoas mobilizadas, se somada a petição contra o PL 84/1999¹²¹ e as assinaturas colhidas pelo projeto *Avaaz*¹²² pedindo a aprovação do Marco Civil da Internet na Câmara dos Deputados.

É uma escala que aumenta em 100 vezes o volume de dados, informações e interações diretas no texto de lei e indiretamente, com apenas um clique, como no caso da participação em petições. Esta variação acontece principalmente porque no primeiro caso, de contribuição direta com o texto, os internautas precisavam de fato ler e escrever sobre o assunto, enquanto que na assinatura das petições a interação se dava com apenas poucos cliques.

Antes de prosseguir para outras consultas do governo federal que utilizaram a Internet como plataforma, é importante ressaltar também que a partir das mobilizações para o Marco Civil da Internet o Congresso Nacional criou mecanismos de participação por meio da Internet.

Segundo a ferramenta *WaybackMachine*¹²³ o portal e-democracia¹²⁴ da Câmara dos Deputados foi ao ar em junho de 2009, mesma época em que criou um perfil institucional no Twitter¹²⁵. O e-democracia evoluiu ao longo dos anos, e além de promover as enquetes sobre projetos de lei, também possui um laboratório *hacker* e promove eventos interativos em que o internauta participa de salas de bate papo ao mesmo tempo em que ocorrem sessões na Câmara.

¹²⁰ O que é o Marco Civil da Internet? Disponível em <<http://participacao.mj.gov.br/pensandoodireito/o-que-e-o-marco-civil-da-Internet/>>. Acessado em 18/05/2014.

¹²¹ Pelo veto ao projeto de ciber Crimes - Em defesa da liberdade e do progresso do conhecimento na Internet Brasileira. Disponível em <<http://www.petitiononline.com/veto2008/petition.html>>. Acessado em 18/05/2014.

¹²² Manifestantes entregam ao Senado 350 mil assinaturas pela aprovação do marco civil da Internet. Disponível em <<http://www12.senado.gov.br/noticias/materias/2014/04/22/manifestantes-levam-ao-senado-350-mil-assinaturas-pela-aprovacao-do-marco-civil-da-Internet>>. Acessado em 18/05/2014.

¹²³ Way back Machine. Disponível em <<http://Web.archive.org/>>. Acessada em 13/11/2014.

¹²⁴ Portal e-democracia da Câmara dos Deputados. Disponível em <<http://edemocracia.camara.gov.br/>>. Acessado em 13/11/2014.

¹²⁵ E-democracia no twitter. Disponível em <<https://twitter.com/Edemocracia>>. Acessado em 13/11/2014.

Já o Senado Federal instituiu o programa e o portal e-cidadania em dezembro de 2011¹²⁶ estruturado em três eixos; legislação, fiscalização e representação. O primeiro é voltado ao debate normativo, o segundo uma iniciativa de transparência e terceiro voltado a participação, sendo este o responsável também pela promoção de enquetes.

Para efeitos de metodologia, não consideramos as enquetes promovidas por estes portais como consultas por três grandes motivos. Primeiramente, devido à metodologia adotada ser do tipo contra ou a favor de determinado tema ou proposta, o que não promove o debate na própria plataforma¹²⁷. O ponto central é que a consulta por meio da enquete não gera nenhuma relação entre os Deputados e Senadores e os participantes, já que os representantes não se dispõem publicamente à levar em consideração a opinião expressa sobre os temas. Isto leva ao terceiro motivo pelo qual não consideramos as enquetes do Congresso ferramentas de consulta pública; estes sistemas funcionam muito mais como um termômetro de uma opinião pública com acesso à Internet do que de fato uma consulta com base em argumentos que influenciar na construção de agendas e políticas públicas.

Pontuadas as inovações iniciadas a partir da consulta do Marco Civil da Internet, fundamentais para que outros debates interativos ocorressem, analisamos de acordo com as variáveis propostas.

Com relação ao tema e público da consulta, conforme destacou-se houve uma convergência, já que era uma consulta sobre a Internet ocorrendo neste meio específico. Já a natureza e objetivo da consulta foi a construção de um projeto de lei a ser encaminhado ao Congresso Federal. A metodologia adotada foi o comentário por parágrafo, conforme já explicado, na segunda fase e. A tecnologia adotada envolveu o gerenciador de conteúdo *Wordpress* e o *plugin* *dialogue*.

Em termos de interface e modelo conceitual de participação a consulta, ao optar pela metodologia de comentários por parágrafo, definiu a interatividade orientada a este tipo de ação por parte dos participantes. Ainda era possível participar comentando por meio do *Twitter* utilizando a *hashtag* #MarcoCivil.

¹²⁶ Ato de instituição do portal e-cidadania. Disponível em <<http://www12.senado.gov.br/ecidadania/anexos/ato-3-de-2011-da-mesa-diretora>>. Acessado em 13/11/2014.

¹²⁷ O debate até acontece e mobiliza as pessoas, como é o caso do Estatuto da Família. Entretanto a conversação online ocorre em outros lugares, como redes sociais, blogs, entre outros.

Marco Civil da Internet

seus direitos e deveres em discussão



Digite o que procura... PESQUISAR

INÍCIO | SEGUNDA FASE | PRIMEIRA FASE | DIRETRIZES E TERMOS DE USO | SOBRE | NOTÍCIAS | MÍDIAS

MARCO CIVIL DA INTERNET ENTRA EM VIGOR

23 de jun de 2014, às 14:06h

A Lei 12.965/14, conhecida como o Marco Civil da Internet, foi sancionada pela presidenta Dilma Rousseff no último dia 23/04 e entra em vigor a partir de hoje (23/06). Mas qual será a diferença a partir de então? Confira a seguir algumas das principais mudanças promovidas pelo Marco Civil da Internet, que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

Proteção à privacidade dos usuários

A partir da entrada em vigor do Marco Civil da Internet a operação das empresas que atuam na web deverá ser mais transparente. A proteção dos dados pessoais e a privacidade dos usuários são garantias estabelecidas pela nova Lei.

Isso significa, por exemplo, que as empresas de Internet que trabalham com os dados dos usuários para fins de publicidade – como aqueles anúncios dirigidos que aparecem no seu perfil nas redes sociais – não poderão mais repassar suas informações para terceiros sem o seu consentimento expresso e livre.

A proteção aos dados dos internautas é garantida e só pode ser quebrada mediante ordem judicial. Isso quer dizer também que se você encerrar sua conta em uma rede social ou serviço na Internet pode solicitar que seus dados pessoais sejam excluídos de forma definitiva. Afinal, o Marco Civil da Internet estabelece que os dados são seus, não de terceiros. Por isso, fique atento com relação à atualização dos termos de uso dos serviços e aplicativos que você utiliza!

Outra inovação promovida pelo Marco Civil da Internet é a garantia da privacidade das comunicações. Até a Lei entrar em vigor o sigilo de comunicações não era válido para e-mails, por exemplo. A partir de agora o conteúdo das comunicações privadas em meios eletrônicos tem a mesma proteção de privacidade que já estava garantida nos meios de comunicação tradicionais, como cartas, conversas telefônicas, etc.

A afirmação em Lei de que o conteúdo das comunicações privadas em meios eletrônicos é dado sigiloso é um avanço importante, que garante aos novos meios de comunicação a mesma proteção já garantida aos meios de comunicação tradicionais.

Liberdade de expressão e a retirada de conteúdo do ar

DEBATE ABERTO NO PORTAL E-DEMOCRACIA

Chegou ao fim, no blog do Marco Civil, a 2ª fase de debate aberto do processo colaborativo de discussão e formulação de um marco civil para a Internet brasileira.

Encerrado o período de contribuições, o Projeto de Lei 2.126/2011, Marco Civil da Internet, foi encaminhado a Câmara dos deputados e o debate público foi retomado na Comunidade virtual do Portal e-Democracia.

Através do portal, o público online poderá enviar comentários e dúvidas e interagir com os deputados que compõem a comissão especial.

Para acompanhar as novidades, siga no identica ou no twitter: @marcocivil.

Para entender melhor a proposta, o contexto, o conteúdo e o processo da discussão, acesse nossa área "Sobre o projeto".

ÚLTIMOS POSTS

- Marco Civil da Internet entra em vigor
- Opinião de especialista: Sérgio Amadeu e o Marco Civil da Internet
- Marco Civil é aprovado na Câmara

#MARCOCIVIL NO TWITTER

CONTRIBUIÇÕES RECEBIDAS

Abaixo, segue a lista das contribuições recebidas por e-mail, indicando as que já foram publicadas aqui no blog e as que ainda serão:

atualizada em 01/06/2010 18h20

NÃO PUBLICADAS

PUBLICADAS

NACIONAIS:

- ABES
- ABPD
- Abril Digital
- Aiyrá
- Bandeirantes
- BKKG
- Claro
- CNPQ
- Embratel
- GPOPAI
- IASP
- IBDE
- IDEC
- LegalTech
- Marcelo Thompson
- Ministério da Fazenda
- MPA Brasil
- Polícia Federal
- PPP
- PROTESTE
- Prof. Demi Getschko
- Transparência HackDav

Imagem 3: Página inicial da consulta do Marco Civil da Internet.

Visualmente foi estruturada a partir de um menu superior de navegação, com campo de busca, e sub menus laterais (conhecidos como *widgets*) que continham o *feed* do *Twitter*, as últimas contribuições recebidas, lista de contribuições realizadas, arquivos de posts, nuvem de *tags* (palavras chave), lista de eventos realizados e últimos posts. Observa-se certo excesso de informação nestes oito *widgets* laterais da página inicial. O fato de serem duas colunas laterais intensifica ainda mais esse excesso (Imagem 3). Uma recomendação possível seria distribuir estas informações em diferentes páginas, ou seja configurar os *widgets* para comportamentos diferentes em cada uma das páginas, algo que já ocorre pois eles não aparecem na área de debates. Em termos de design de interação observa-se que os critérios ergonômicos e princípios de design de interação orientaram a montagem da plataforma, salvo a exceção do excesso de informação nas barras laterais da página inicial. Com relação a esta questão

destaca-se o critério da carga de trabalho e o balanceamento da densidade informacional (SCAPIN & BASTIEN, 1993).

Por fim, em termos de resultados, constata-se que, mesmo com uma participação relativamente baixa, “a análise comprova que mais da metade das contribuições foi efetivamente contemplada no documento resultante da primeira fase” (SAMPAIO; BRAGATTO; NICOLÁS, 2013, p. 21). Além do fato das sugestões da primeira fase terem sido incorporadas no texto, outro fator que corrobora a efetividade da consulta é a aprovação final do texto, que transformou-se na Lei 12965, em 2014. Por todos estes motivos o processo de construção do Marco Civil da Internet possui diversos estudos, sendo inclusive referência internacional.

Antes de prosseguir na análise de outras consultas interativas, é importante destacar que como o texto da lei continha artigos que previam sua regulamentação, em 2015, é realizada nova consulta sobre estes temas. Esta consulta, cinco anos depois é fonte de investigação com usuários, que será abordada mais à frente neste trabalho.

5.3 - Consultas do Ministério da Justiça

A partir da consulta do Marco Civil da Internet, a Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça (SAL/MJ) realizou outras duas consultas na plataforma do Ministério da Cultura; sobre Classificação Indicativa e sobre a Proteção de Dados Pessoais, ambas em parceria com outras Secretarias do Ministério da Justiça. Em seguida, a partir de 2011, o Ministério da Justiça incorpora a tecnologia e metodologia introduzida no portal Culturadigital.br em sistemas próprios e promove outras três consultas públicas; Código do Processo Civil, Código Comercial e Sistema Público de Ouvidorias. Em 2015, duas consultas são lançadas; da regulamentação do Marco Civil da Internet e novamente do anteprojeto de Proteção de Dados pessoais. Estas últimas serviram como interfaces para testes com os usuários cujos resultados serão apresentados adiante.

Antes de prosseguir, vale ressaltar que a natureza jurídica da SAL/MJ facilita a colaboração com outros órgãos e com o Congresso Nacional, já que é a única Secretaria na esplanada dos Ministérios destinada a tratar de assuntos legislativos, além da tradicional Assessoria Parlamentar, presente nas instituições do governo federal. De

fato SAL/MJ foi premiada no 15º Concurso Inovação na Gestão Pública Federal de 2010, da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP)¹²⁸.

Sendo assim, realizamos um mapeamento da estrutura de participação mediada pela tecnologia no contexto das consultas públicas realizadas a partir do Marco Civil da Internet pela SAL/MJ a saber: Classificação Indicativa, Proteção de Dados Pessoais, Código do Processo Civil, Código Comercial e Sistema Público de Ouvidorias. Em seguida abordamos outras consultas realizadas por outros órgãos do governo federal até o final de 2014.

5.3.1 - Portal Colaborativo da Classificação Indicativa

Ainda em 2010, consolidou-se a metodologia e tecnologia introduzida pelo Marco Civil da Internet em outras duas consultas. Na consulta de Classificação Indicativa¹²⁹, por exemplo, promoveu-se dois debates paralelos. O primeiro sobre o texto normativo da portaria sobre a Classificação Indicativa para a indústria do entretenimento e o segundo sobre os critérios para definir as idades apropriadas para o conteúdo, contendo vídeos explicativos que mostravam cenas de violência, drogas, sexo e nudez, dentre outras. De forma que as pessoas se informavam, assistindo o conteúdo para então comentar sobre a idade adequada para aquele material. Um interessante exemplo da utilização de material multimídia para gerar interatividade em um debate online. O objetivo dos debates foi tanto colher informações e opiniões sobre as idades adequadas para os mais diversos conteúdos, como também obter um retorno dos interessados sobre a portaria que regulamentaria a classificação indicativa no Brasil.

O público da consulta envolveu organizações não governamentais com interesse no tema da proteção dos direitos das crianças e adolescentes, além de pessoas do setor audiovisual. Novamente se observa que a consulta interativa dialoga com um público segmentado. Há uma mudança com relação à natureza da consulta – não mais um projeto de lei e sim uma portaria - mas a metodologia e tecnologia seguem os mesmos parâmetros da consulta do Marco Civil da Internet.

¹²⁸ Projeto Pensando o Direito. Disponível em < <http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/273>>. Acessado em 02/07/14.

¹²⁹ Classificação Indicativa. Disponível em <http://culturadigital.br/classind/>. Acessado em 18/08/2014.

Os resultados desta iniciativa também se destacam. Não apenas foi feita a portaria em parceria com o público interessado no tema, como também elaborou-se uma cartilha explicando o tema, a importância da classificação indicativa e os critérios utilizados para determinar o conteúdo de acordo com a idade. Além do guia prático da Classificação Indicativa o processo da consulta gerou material didático e educativo. Um bom exemplo de como os textos normativos podem dialogar com diversos públicos para além de juristas e advogados.

Realizada em parceria com a Secretaria Nacional de Justiça, a consulta pública sobre Classificação Indicativa ocorreu de 18 de novembro de 2010 a 27 de abril de 2011 e recebeu, nesse período, 2.305 contribuições e 13.500 visitas. Vale ressaltar que o *blog* onde ocorreu o debate em 2011 segue atualizado. O portal da Classificação Indicativa (Imagem 4) também se destacou em termos estéticos.

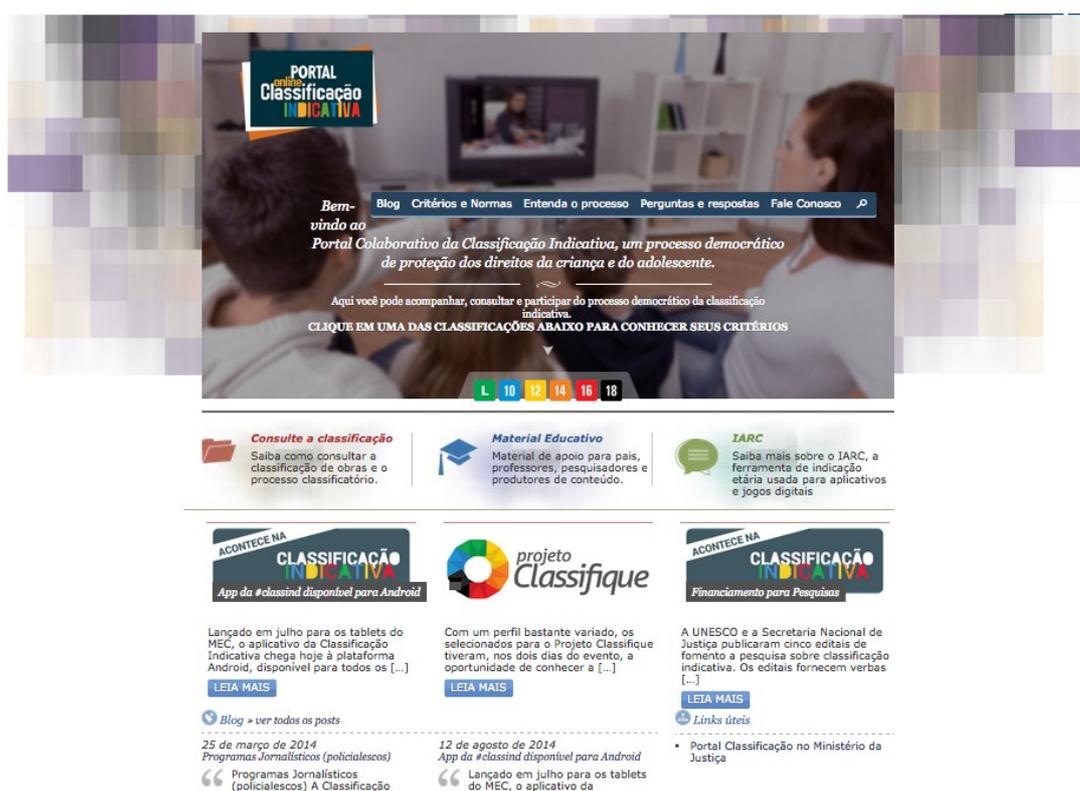


Imagem 4: Consulta Classificação Indicativa.

Ainda que operando no mesmo gerenciador de conteúdo *WordPress* a página inicial do portal é completamente diferente de outras que utilizam o mesmo sistema. O menu superior orienta a navegação que é conduzida por outros dois menus; um relativo ao material didático das idades da Classificação indicativa e outro sobre o conteúdo de referência, sendo que este último foi trabalhado com suporte à iconografia.

As páginas internas já se assemelham mais ao sistema de blog, sendo organizadas com menu lateral que contém o mapa do site (Imagem 5). De forma que a densidade informacional é bem equilibrada deixando a interface explorável (TOGNAZZINI, 2014).



Imagem 5: Página interna do Portal da Classificação Indicativa

O menu de navegação lateral também auxilia no sentido de mostrar às pessoas que interagem com o Portal exatamente onde estão. Sendo assim, a interface se apresenta de forma concisa e o modelo conceitual de participação, à época da consulta, ainda se diferenciou pelo uso de recursos multimídia.

5.3.2 - Proteção de Dados Pessoais

A consulta pública sobre a Proteção de Dados Pessoais ocorreu entre 30 de novembro de 2010 e 30 de abril de 2011. Realizada em parceria entre a Secretaria de Assuntos Legislativos, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça e o Observatório Brasileiro de Políticas Digitais do Centro de Tecnologia e Sociedade da Fundação Getúlio Vargas do Rio de Janeiro, o portal teve 14 mil visitas e 795 comentários.

O debate sobre o anteprojeto de Proteção de Dados Pessoais optou pela metodologia dos comentários intersticiais no texto da futura Lei e um debate temático, com integração das redes sociais, muito semelhante ao do Marco Civil da Internet. A diferença é que como no debate da Classificação Indicativa as conversações ocorriam ao mesmo tempo, não em duas etapas como no caso do Marco Civil da Internet. Conforme já mencionado a metodologia de comentário por parágrafo e debates estruturados demandam atenção e foco das pessoas, que precisam ler trechos de projetos de lei para participarem. Por outro lado, a tecnologia introduzida dos comentários por trecho minimizam, em certa medida, a dificuldade de ler todo um texto normativo para então colaborar.

O objetivo da consulta foi a construção de um anteprojeto de lei, como o próprio título já indica. O tema e público era semelhante a do Marco Civil da Internet, mas com uma característica em particular; ativistas que defendiam o direito à privacidade na rede. De certa forma, um tema relacionado a questões de vigilância, e não necessariamente tão amplo como o de direitos e deveres na Internet.

A tecnologia utilizada também se repetiu, ou seja, eram comentários por parágrafo em uma plataforma *Wordpress* com o *plugin* Dialogue. Em termos de interface (Imagem 6), observa-se uma estrutura de blog, com uma coluna central e duas laterais, além de um menu superior de navegação. Nos conteúdos das colunas laterais observa-se uma proposta mais minimalista, com menos recursos. Há uma descrição geral, uma lista de links, lista de palavras chave, integração com o *Twitter*, lista de publicações do blog e últimos comentários. Sendo assim, o modelo conceitual de interação era bem semelhante a do Marco Civil da Internet e Classificação Indicativa. Uma novidade foi a inclusão de mais referências, tanto do texto em consulta em formato fechado (PDF), como referências internacionais.

Em termos de resultados esta consulta apresenta uma ruptura negativa, pois não houve um feedback para os participantes com relação às suas contribuições. O texto do projeto sequer foi enviado ao Congresso Nacional sendo alvo de nova consulta pública em 2015. Inclusive não há dados comparativos entre as informações de 2011 e a versão mais atual, de forma que não é possível sequer saber com exatidão se as contribuições de 2011 foram incorporadas no novo texto de projeto de lei.



Imagem 6: Página inicial da consulta Dados Pessoais.

Curioso mencionar que os dados da consulta na plataforma culturadigital.br/dadospessoais tiveram que ser resgatados e colocados em outra plataforma do Ministério da Justiça¹³⁰ com vistas a preservar o histórico da consulta. Os *links* originais e conteúdo se perderam em uma atualização da plataforma da cultura, mas foram recuperados por técnicos e consultores do Ministério da Justiça.

5.3.3 – Reforma de Códigos legislativos

A partir de 2011, há um novo contexto político no país, com a posse da Presidenta Dilma Rousseff e a troca de alguns Ministérios, inclusive o da Justiça. Além disso, ocorre outra mudança substancial nos debates promovidos pela SAL/MJ. As consultas seguintes são com base em códigos que estavam em debate também no Congresso Nacional; o Código do Processo Civil e o Código Comercial. Sendo assim, em vez de debater textos de autoria do Ministério da Justiça, elaborados a partir da participação dos cidadãos no sistemas de consulta online, os debates eram sobre temas que já estavam em pauta no Congresso Nacional. Além disso, a linguagem desses debates era extremamente jurídica, facilitando a colaboração de quem trabalha com o

¹³⁰ Plataforma de debate do anteprojeto de Dados Pessoais de 2011. Disponível em < <http://participacao.mj.gov.br/dadospessoais2011/>>. Acessado em 01/6/2015.

governo ou com a área jurídica, modificando assim consideravelmente o público alvo da consulta. Os debates anteriores eram sobre temas contemporâneos – Internet, conteúdo e privacidade- enquanto que os dois debates seguintes eram atualização de códigos; o comercial de 1850 e o do processo civil de 1973.

Em termos de política pública de participação cidadã o ponto positivo dentro desse novo contexto político, foi o fato de que o Congresso Nacional pedia apoio ao Ministério da Justiça para a realização de debates públicos, ainda que consultas assim, se tratem muito mais de uma forma para validar uma proposta com um suporte apoio popular, do que de fato uma abertura do processo de tomada de decisão. Estas consultas deixaram de ser uma aplicação das ferramentas tecnológicas com o objetivo de melhorar o texto, para ser tornarem uma forma de conseguir o apoio da sociedade para poder criticar de forma embasada o texto que estava no Congresso Nacional. Por outro lado, a realização das consultas sobre estes códigos debatidos no Congresso Nacional permitiu que a SAL/MJ tornasse o debate público utilizando a Internet como plataforma algo legítimo em termos jurídicos, um modelo a ser adotado e replicado em outros órgão de governo, inclusive pela Presidência. Na ocasião, a SAL/MJ pode colocar em prática a ideia de criar um sistema gerador de consultas abertas, utilizando a Internet como plataforma de debate e interação.

Conforme se mencionou uma característica peculiar das consultas sobre os códigos foi a mudança de público alvo, além do tema e contexto do debate. O Código de Processo Civil é de interesse de advogados e juristas, já o Código Comercial é de relevância para as empresas, um público que está acostumado com formas antigas de participação. Advogados, empresários, juristas, dentre outros, acostumados a elaborarem pareceres e discursarem em audiências públicas no Congresso, o que os tornava bem menos receptivo para conversar sobre esses temas na Internet. A Web como plataforma não simplesmente não dialogava com estas pessoas, acostumadas a outros tipos de *feedback* sobre suas interações com o texto de projetos de Lei.

Sendo assim, há uma mudança no tema, no público, na natureza e nos objetivos destas consultas. Manteve-se a metodologia de comentário por parágrafo na mesma tecnologia de *Wordpress* e *plugin* dialogue (para os comentários por parágrafo), e com menos destaque para as redes sociais. A seguir abordamos as especificidades de cada uma delas.

A consulta pública do Código do Processo Civil (Imagem 7) recebeu quase 20 mil visitas e 2.500 comentários entre 2 de abril a 16 de maio de 2011. O texto final foi

consolidado e enviado para apreciação do Congresso. Não há estudos que identifiquem quais sugestões do debate online de fato foram incorporadas no novo Código do Processo Civil, que foi sancionado em março de 2015.

participacao.mj.gov.br/cpc/

veloso trampo http://www.nxtprog... marcocivil

Justiça
Ministério da Justiça do Brasil

usuário
Ainda não tem senha? [Registre-se.](#)

DEBATE PÚBLICO
Código de Processo Civil

TEXTO EM CONSULTA COMPARATIVO BLOG PUBLICAÇÕES NAMÍDIA

Acompanhe!

Legenda:
Comentários realizados Texto em vigor Comentar Não há redação em vigor

LIVRO I
PARTE GERAL

TÍTULO I
PRINCÍPIOS E GARANTIAS, NORMAS PROCESSUAIS, JURISDIÇÃO E AÇÃO

CAPÍTULO I
DOS PRINCÍPIOS E DAS GARANTIAS FUNDAMENTAIS DO PROCESSO CIVIL

48 | Art. 1º O processo civil será ordenado, disciplinado e interpretado conforme os valores e os princípios fundamentais estabelecidos na Constituição da República Federativa do Brasil, observando-se as disposições deste Código.

18 | Art. 2º O processo começa por iniciativa da parte, nos casos e nas formas legais, salvo exceções previstas em lei, e se desenvolve por impulso oficial.

21 | Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito, ressalvados os litígios voluntariamente submetidos à solução arbitral, na forma da lei.

72 | Art. 4º As partes têm direito de obter em prazo razoável a solução integral da lide, incluída a atividade satisfativa.

21 | Art. 5º As partes têm direito de participar ativamente do processo, cooperando com o juiz e fornecendo-lhe subsídios para que profira decisões, realize atos executivos ou determine a prática de medidas de urgência.

15 | Art. 6º Ao aplicar a lei, o juiz atenderá aos fins sociais a que ela se dirige e às exigências do bem comum, observando sempre os princípios da dignidade da pessoa humana, da razoabilidade, da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência.

11 | Art. 7º É assegurada às partes paridade de tratamento em relação ao exercício de direitos e faculdades processuais, aos meios de defesa, aos ônus, aos deveres e à aplicação de sanções processuais, competindo ao juiz velar pelo efetivo contraditório.

15 | Art. 8º As partes e seus procuradores têm o dever de contribuir para a rápida solução da lide, colaborando com o juiz para a identificação das questões de fato e de direito e abstendo-se de provocar incidentes desnecessários e procrastinatórios.

17 | Art. 9º Não se proferirá sentença ou decisão contra uma das partes sem que esta seja previamente ouvida, salvo se se tratar de medida de urgência ou concedida a fim de evitar o perempimento de direito.

LIVRO I Parte Geral

LIVRO II Processo De Conhecimento e Cumprimento De Sentença

LIVRO III Do Processo De Execução

Imagem 7: Página inicial da consulta do Código do Processo Civil.

Uma novidade da interface dessas consultas sobre códigos legislativos foi o trabalho com a iconografia (Imagem 8), utilizada para facilitar que os participantes identificassem os modelos conceituais de interação. A legenda destacava o texto em vigor, os comentários enviados, a opção de comentar e um ícone para quando não houvesse redação em vigor. Outra novidade foi a inclusão da seta indicando para “voltar ao topo”, essencial em uma página que continha 1007 artigos de lei, como era o caso do Código do Processo Civil (Imagem 8).



Imagem 8: Iconografia da consulta do Código do Processo Civil

As consultas sobre os códigos legislativos se assemelham inclusive na interface, que é praticamente a mesma, com leves alterações de cores, além do conteúdo (Imagens 8 e 9).

A consulta sobre o novo Código Comercial (Imagem 9) foi lançada em 2 de dezembro de 2011 e a previsão era receber comentários por um período de 120 dias. Segundo o site do Ministério da Justiça¹³¹ no primeiro mês em que ficou aberto para comentários, o site recebeu mais de 500 visitas e 36 comentários. Após os 120 dias consulta for prorrogada e ao final recebeu no total 149 contribuições em forma de comentários e um total de 29.179 visitantes únicos.

¹³¹ Sociedade pode participar da elaboração de nova legislação comercial. Disponível em <<http://portal.mj.gov.br/main.asp?View={667121FB-0A6B-4A5D-B708-DC9095E6FF0E}&BrowserType=IE&LangID=pt-br¶ms=itemID%3D%7BBE29E5BF-889B-4BD9-A6BB-66AD4821AD8A%7D%3B&UIPartUID=%7B2218FAF9-5230-431C-A9E3-E780D3E67DFE%7D>>. Acessado em 07/07/14.

BRASIL

usuário: [] senha: [] [Acessar](#)
 Ainda não tem senha? Registre-se.

Consulta Pública

CÓDIGO COMERCIAL

Consulta Pública | Blog | Na Mídia

Acompanhe!

TEXTO EM CONSULTA

A proposta de um novo Código Comercial está em debate na Câmara dos Deputados. O Projeto de Lei nº 1.572, de 2011, foi proposto pelo Deputado Vicente Cândido em junho deste ano. No entanto, o Projeto poderá ser alterado durante sua tramitação na Câmara dos Deputados e no Senado Federal.

Desta forma, para colaborar com o aperfeiçoamento da legislação comercial, o Ministério da Justiça oferece aos cidadãos a oportunidade de debater o tema em ambiente on-line e interativo. Nosso objetivo é intensificar a troca de ideias por meio de um canal em que qualquer pessoa possa participar da discussão sobre o projeto de lei, influenciando o futuro do Brasil.

O debate é promovido com o intuito de democratizar o processo legislativo e ampliar ainda mais o intercâmbio de sugestões e considerações. Não representa, portanto, o endosso do Ministério da Justiça ou do governo federal à proposta de projeto de lei.

Receberemos os comentários e os sistematizaremos. Não haverá nenhum filtro ideológico. Todas as opiniões serão organizadas, compiladas e apresentadas aos parlamentares, que terão por escrito o sentimento daqueles que por eles se representam.

Legenda:

- Comentários realizados
- Texto em vigor
- Comentar
- Não há redação em vigor

Livro I - Da Empresa

Título I - Dos Princípios do direito da empresa

Art. 1º. Este Código disciplina, no âmbito do direito privado, a organização e a exploração da empresa.

Art. 2º. Empresa é a atividade econômica organizada para a produção ou circulação de bens ou serviços.

Art. 3º. Não se considera empresa a atividade de prestação de serviços própria de profissão liberal, assim entendida a regulamentada por lei para cujo exercício é exigida formação superior.

Art. 4º. São princípios gerais informadores das disposições deste Código:

- I - Liberdade de iniciativa;
- II - Liberdade de competição; e
- III - Função social da empresa.

Art. 5º. Decorre do princípio da liberdade de iniciativa o reconhecimento por este Código:

- I - da imprescindibilidade, no sistema capitalista, da empresa privada para o atendimento das necessidades de cada um e de todos;
- II - do lucro obtido com a exploração regular e lícita de empresa como o principal fator de motivação da iniciativa privada;
- III - da importância, para toda a sociedade, da proteção jurídica liberada ao investimento privado feito com vistas ao fornecimento de produtos e serviços, na criação, consolidação ou ampliação de mercados consumidores e desenvolvimento econômico do país; e
- IV - da empresa privada como importante pólo gerador de postos de trabalho e tributos, bem como fomentador de riqueza local, regional, nacional e global.

Art. 6º. No âmbito deste Código, a liberdade de iniciativa e de competição é protegida mediante a colibição da concorrência desleal e de condutas parasitárias.

Art. 7º. A empresa cumpre sua função social ao operar empresas, tributos e riqueza, ao contribuir para o

Imagem 9: Página inicial da consulta do Código Comercial.

Conforme destacado o modelo conceitual de participação, a iconografia, a natureza e objetivos destas iniciativas se assemelham. O Código Comercial se diferencia do Código do Processo Civil apenas em termos de público e resultados. Os interessados no tema são de pessoas jurídicas que estabelecem relação comercial entre si ou com o próprio estado. Em termos de resultado, o texto do Novo Código Comercial também foi encaminhado para aprovação no Congresso Nacional. Há uma lacuna em termos de comparação que verifique quais contribuições feitas no debate online foram incorporadas ao texto final. A proposta se encontra parada na tramitação da Câmara dos Deputados na forma do Projeto de Lei 1572/2011.

5.3.4 – Sistema Público de Ouvidorias

A seguinte consulta pública promovida pela SAL/MJ foi sobre o Sistema Público de Ouvidorias (Imagens 10, 11 e 12), em parceria com Controladoria Geral da União. Desta vez o debate ocorreu dentro da plataforma do Projeto Pensando o Direito, iniciativa criada em 2007 para promover a democratização do processo de elaboração legislativa no Brasil, pela da Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça (SAL/MJ). O debate foi estruturado em dois eixos; uma minuta de Decreto, para regulamentar o Sistema Federal de Ouvidorias Públicas (SiOuv), e outro com temas gerais relacionados ao tema.

15/05/2013

Sistema Público de Ouvidorias

Reconhecendo a importância das ouvidorias públicas, que têm se destacado como instrumentos de defesa dos direitos fundamentais dos cidadãos, e considerando que a gestão de sistemas de órgãos públicos permite ações articuladas entre diferentes instâncias de governo e atores da sociedade civil, a Controladoria-Geral da União e o Ministério da Justiça lançaram, em 16 de maio de 2013, uma discussão pública sobre o Sistema Público de Ouvidorias. O debate tem duração prevista de 60 dias.

O debate está estruturado em dois eixos: uma minuta de Decreto, que criará e regulamentará o Sistema Federal de Ouvidorias Públicas, o SiOuv, e uma discussão estruturada em perguntas sobre temas gerais relacionados à proposta. O objetivo é intensificar a troca de ideias por meio de um canal em que qualquer pessoa possa participar da discussão sobre o projeto de Decreto, influenciando o futuro do Brasil.

A Ouvidoria-Geral da União mediará a discussão, sugerindo tópicos, problematizando questões relevantes e, eventualmente, formulando novas propostas aos participantes.

Clique nos balões abaixo e participe!



Imagem 10: Página inicial da consulta do Sistema Público de Ouvidorias.

A consulta esteve aberta de 16 de maio e 16 de julho de 2013 e neste período recebeu 335 comentários e a página obteve 7.669 visualizações, de acordo com a consolidação¹³² dos resultados do debate. Uma verificação no sistema do Ministério da Justiça indicou que na parte dos temas gerais, estruturados a partir de 10 perguntas

¹³² Consulta Pública. Disponível em <<http://www.cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria/produtos-e-servicos/consulta-publica>>. Acessado em 02/6/2015.

provocadoras, obteve-se 95 comentários. Já no eixo dos comentários no decreto foram registrados 336 comentários em 166 itens do texto integral.

Em termos de metodologia esta consulta reproduziu a estratégia da consulta do Anteprojeto de Dados Pessoais, ou seja, estruturou-se em dois eixos; um que possibilitava comentários diretamente no conteúdo normativo em consulta e outro na forma de debate estruturado. Sendo assim, o modelo conceitual de participação seguiu a mesma metodologia de interação.



Imagem 11: Detalhes do texto em consulta do SiOuv.

A tecnologia, por sua vez, foi modificada. Não mais se usou o *plugin* Dialogue e sim o recém desenvolvido *public debates*¹³³. A nova tecnologia não oferecia grandes alterações na interface, mas sim uma forma de categorização das contribuições mais estruturada. Ou seja, seu foco de desenvolvimento não foi para os participantes da consulta e sim para os gestores.

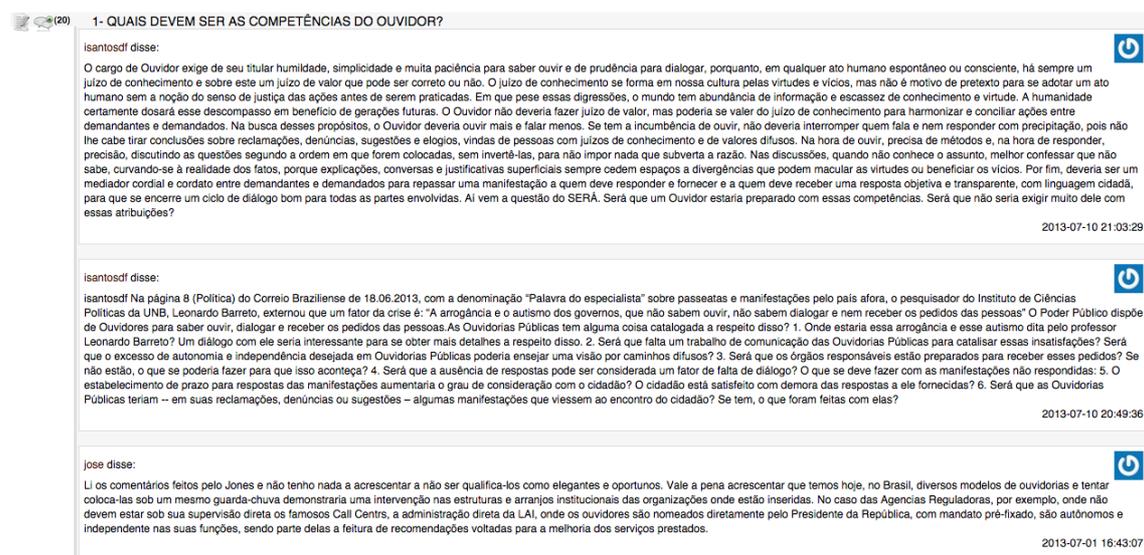
O público também foi bastante segmentado reunindo em sua maioria profissionais da área. Em termos de resultados, houve uma devolutiva à sociedade por meio de relatório já mencionado. Em contato com o gestor responsável segundo o relatório¹³⁴ o mesmo nos informou por *e-mail* que o decreto não chegou a ser

¹³³ Disponível em <https://github.com/mobiwave/public_debate>. Acessado em 02/6/2015.

¹³⁴ Legislação. Disponível em <<http://www.ouvidorias.gov.br/ouvidorias/instrucao-normativa/central-de-conteudos/legislacao>>. Acessado em 2/6/2015.

regulamentado até a presente data (junho de 2015). Importante mencionar que em termos de resultados e *feedback* para os participantes é muito negativo não ver o resultado da participação. Tanto que um compromisso de resposta às propostas recebidas sé uma das diretrizes da Política Nacional de Participação Social.

Texto em Consulta



1- QUAIS DEVEM SER AS COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR?

isantosdf disse:
O cargo de Ouvidor exige de seu titular humildade, simplicidade e muita paciência para saber ouvir e de prudência para dialogar, porquanto, em qualquer ato humano espontâneo ou consciente, há sempre um juízo de conhecimento e sobre este um juízo de valor que pode ser correto ou não. O juízo de conhecimento se forma em nossa cultura pelas virtudes e vícios, mas não é motivo de pretexto para se adotar um ato humano sem a noção do senso de justiça das ações antes de serem praticadas. Em que pese essas digressões, o mundo tem abundância de informação e escassez de conhecimento e virtude. A humanidade certamente dosará esse descompasso em benefício de gerações futuras. O Ouvidor não deveria fazer juízo de valor, mas poderia se valer do juízo de conhecimento para harmonizar e conciliar ações entre demandantes e demandados. Na busca desses propósitos, o Ouvidor deveria ouvir mais e falar menos. Se tem a incumbência de ouvir, não deveria interromper quem fala e nem responder com precipitação, pois não lhe cabe tirar conclusões sobre reclamações, denúncias, sugestões e elogios, vindas de pessoas com juízos de conhecimento e de valores difusos. Na hora de ouvir, precisa de métodos e, na hora de responder, precisão, discutindo as questões segundo a ordem em que forem colocadas, sem invertê-las, para não impor nada que subverta a razão. Nas discussões, quando não conhece o assunto, melhor confessar que não sabe, curvando-se à realidade dos fatos, porque explicações, conversas e justificativas superficiais sempre cedem espaços a divergências que podem macular as virtudes ou beneficiar os vícios. Por fim, deveria ser um mediador cordial e cordato entre demandantes e demandados para repassar uma manifestação a quem deve responder e fornecer e a quem deve receber uma resposta objetiva e transparente, com linguagem cidadã, para que se encerre um ciclo de diálogo bom para todas as partes envolvidas. Ai vem a questão do SERÁ. Será que um Ouvidor estaria preparado com essas competências. Será que não seria exigir muito dele com essas atribuições?
2013-07-10 21:03:29

isantosdf disse:
isantosdf Na página 8 (Política) do Correio Brasileiro de 18.06.2013, com a denominação "Palavra do especialista" sobre passeatas e manifestações pelo país a fora, o pesquisador do Instituto de Ciências Políticas da UNB, Leonardo Barreto, externou que um fator da crise é: "A arrogância e o autismo dos governos, que não sabem ouvir, não sabem dialogar e nem receber os pedidos das pessoas" O Poder Público dispõe de Ouvidores para saber ouvir, dialogar e receber os pedidos das pessoas. As Ouvidorias Públicas tem alguma coisa catalogada a respeito disso? 1. Onde estaria essa arrogância e esse autismo dita pelo professor Leonardo Barreto? Um diálogo com ele seria interessante para se obter mais detalhes a respeito disso. 2. Será que falta um trabalho de comunicação das Ouvidorias Públicas para catalisar essas insatisfações? Será que o excesso de autonomia e independência desejada em Ouvidorias Públicas poderia ensinar uma visão por caminhos difusos? 3. Será que os órgãos responsáveis estão preparados para receber esses pedidos? Se não estão, o que se poderia fazer para que isso aconteça? 4. Será que a ausência de respostas pode ser considerada um fator de falta de diálogo? O que se deve fazer com as manifestações não respondidas: 5. O estabelecimento de prazo para respostas das manifestações aumentaria o grau de consideração com o cidadão? O cidadão está satisfeito com demora das respostas a ele fornecidas? 6. Será que as Ouvidorias Públicas teriam -- em suas reclamações, denúncias ou sugestões -- algumas manifestações que viessem ao encontro do cidadão? Se tem, o que foram feitas com elas?
2013-07-10 20:49:36

jose disse:
Li os comentários feitos pelo Jones e não tenho nada a acrescentar a não ser qualifica-los como elegantes e oportunos. Vale a pena acrescentar que temos hoje, no Brasil, diversos modelos de ouvidorias e tentar colocá-las sob um mesmo guarda-chuva demonstraria uma intervenção nas estruturas e arranjos institucionais das organizações onde estão inseridas. No caso das Agências Reguladoras, por exemplo, onde não devem estar sob sua supervisão direta os famosos Call Centrs, a administração direta da LAI, onde os ouvidores são nomeados diretamente pelo Presidente da República, com mandato pré-fixado, são autônomos e independente nas suas funções, sendo parte delas a feitura de recomendações voltadas para a melhoria dos serviços prestados.
2013-07-01 16:43:07

Imagem 12: Detalhe comentários por parágrafo na consulta do SiOuv.

A Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça promoveu, em 2015, outras duas consultas interativas; da Regulamentação do Marco Civil da Internet e do novo Anteprojeto de Proteção de Dados Pessoais. Ambas serão analisadas mais adiante, já que foram objeto de teste de interface que envolveu pessoas.

A seguir apresenta-se uma tabela com as informações consolidadas das consultas públicas realizadas pela Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça de 2009 a 2013.

Tabela 3: Balanço das consultas promovidas pelo Ministério da Justiça.

Consulta	Número de comentários	Número de visitas
Marco Civil da Internet	2000*	18.500
Classificação Indicativa	2305	13.500
Proteção de Dados Pessoais	795	14 mil
Código do Processo Civil	2500	20 mil
Código Comercial	149	29.179
Sistema Público de Ouvidorias	461	12.979

* (número aproximado)

O que se pode observar a partir dos dados apresentados, é que, após a consulta sobre o Marco Civil da Internet, apenas a consulta do Código do Processo Civil foi capaz de incorporar tantos comentários e promover uma participação, ao menos em termos numéricos. Além disso, o referido “gerador de consultas” pouco evoluiu para os participantes das consultas desde que foi criado em 2009. O *plugin* *dialogue* foi uma inovação durante o debate sobre Marco Civil da Internet, em 2009 e 2010, já que era uma novidade utilizada por um público já acostumado a debater *online*, que almejava discutir os princípios garantias e direitos que teriam na Web.

Entretanto, quando isolado do Marco Civil da Internet esta tecnologia não dialogou da mesma forma com outros públicos. Outro importante fator é a questão da animação de redes, ou seja, o acompanhamento e agitação para a participação. No caso do Marco Civil da Internet havia uma pessoa dedicada a realizar este trabalho de monitoramento e acompanhamento das redes. Entretanto nas outras consultas não havia este perfil dedicado a realizar este trabalho. Os gestores entrevistados inclusive destacaram este papel da comunicação como estratégico para a promoção de consultas interativas.

O que se pode concluir a partir dessa primeira análise é que o gerador de consultas, implementado pela Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça, precisa evoluir do modelo de comentários por parágrafo para um sistema que promova diferentes níveis de interação – com argumentos e votos – e que seja capaz de promover mais participação.

Prosseguimos na análise e mapeamento destas consultas interativas com as iniciativas do Ministério da Cultura e, sem seguida, com projetos da Secretaria Geral da Presidência da República.

5.4 - Consultas do Ministério da Cultura

O Ministério da Cultura, na gestão Gilberto Gil e posteriormente de Juca Ferreira (2003 à 2010), colocou uma pasta, que até então, tinha pouca importância e orçamento na esplanada, no protagonismo de debates que envolviam a cultura digital. Começando pelo letramento digital e midiático dos Pontos de Cultura, iniciativas reconhecidas pelo MinC por meio do Programa Cultura Viva, mas também passando por um debate sobre o papel dos cineclubes no audiovisual, novos modelos de licenciamento de obras artísticas, dentre outros, consolidados no Plano Nacional de Cultura (PNC).

Neste contexto é importante destacar o lançamento do portal culturadigital.br na 10ª edição do Fórum Internacional de Software Livre, em Porto Alegre, em 2009¹³⁵. Na ocasião, em meio aos debates sobre a construção de um Marco Civil da Internet, estiveram presentes no lançamento o então presidente da república Luís Inácio Lula da Silva e a chefe da Casa Civil do Governo, Dilma Rousseff. Em seu discurso, o presidente se compromete a colocar em debate a questão dos direitos na Internet. O resultado foi descrito no início deste capítulo. O que abordamos adiante é o impacto que o portal culturadigital.br teve dentro das políticas do MinC, em especial nas consultas interativas promovidas por lá.

5.4.1 - Modernização da Lei de Direitos Autorais

A necessidade de modernização da Lei de Direitos Autorais estava em discussão desde o início da gestão de Gilberto Gil¹³⁶. Quando a consulta sobreo Marco Civil da

¹³⁵ O Marco Civil e política dos netos. Disponível em <http://culturadigital.br/blog/2014/03/05/o-marco-civil-e-a-politica-dos-netos/>. Acessado em 4/6/2015.

¹³⁶ A importância dos direitos autorais. Publicado na Folha de São Paulo em 16/9/2007. Disponível em http://gilbertogil.com.br/sec_texto.php?id=154&page=1&id_type=3. Acessado em 04/06/2015.

Internet é hospedada no culturadigital.br o próprio MinC percebe que poderia colocar em debate aberto online um tema de sua competência.

Por isso, entre 14 de junho e 31 de agosto de 2010, o Ministério da Cultura promoveu a consulta pública sobre a Lei de Direitos Autorais (Imagens 13 e 14). A proposta incluía algumas variáveis para além dos comentários por parágrafo. Os usuários tinham a opção de concordar ou discordar, além disso, as propostas sobre os dispositivos da Lei eram feitas com base em acréscimo, exclusão, alteração e retorno dos artigos e parágrafos. Para opinar, os usuários deviam colocar suas contribuições e justificá-las. Observa-se um modelo conceitual de participação e uma metodologia de consulta um pouco diversa daquela adotada pelas consultas interativas do Ministério da Justiça. O *plugin* Dialogue¹³⁷ ainda é utilizado, mas apresenta melhorias em termos de possibilidades de participação.

A consulta contou com 7863 contribuições, número superior às consultas promovidas pela SAL/MJ. O resultado foi impulsionado por uma rede articulada em torno do tema anterior à consulta, semelhante ao que ocorreu com o Marco Civil da Internet. Além dessas novidades, há uma mudança na interface, pois as propostas parecem na barra lateral, não mais abaixo do texto. Outra inovação é a marcação no texto da consulta, em que as opções de acrescentar, excluir ou alterar o conteúdo são marcadas graficamente.

¹³⁷ Direito Autoral inova em modelo colaborativo de consulta pública. Disponível em http://www.cultura.gov.br/noticias-destaques/-/asset_publisher/OiKX3xlR9iTn/content/direito-autoral-inova-em-modelo-colaborativo-de-consulta-publica-341017/10883. Acessado em 4/6/2015.

PROJETO DE LEI
Altera e acresce dispositivos à Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, que altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, passa a vigorar com as seguintes alterações:

Art. 1º Esta Lei regula os direitos autorais, entendendo-se sob esta denominação os direitos de autor e os que lhes são conexos, e orienta-se pelo equilíbrio entre os ditames constitucionais de proteção aos direitos autorais e de garantia ao pleno exercício dos direitos culturais e dos demais direitos fundamentais e pela promoção do desenvolvimento nacional. [\(399 Propostas\)](#)

O prazo para envio de propostas está encerrado.

Parágrafo único. A proteção dos direitos autorais deve ser aplicada em harmonia com os princípios e normas relativos à livre iniciativa, à defesa da concorrência e à defesa do consumidor. [\(277 Propostas\)](#)

Art. 4º Interpretam-se restritivamente os negócios jurídicos sobre os direitos autorais, visando ao atendimento de seu objeto. [\(218 Propostas\)](#)

Art. 5º

I -

II – emissão – a difusão de sons, de sons e imagens ou das representações desses, sem fio, por meio de sinais ou ondas radioelétricas ou qualquer outro processo eletromagnético, inclusive com o uso de satélites; [\(151 Propostas\)](#)

III – transmissão – a difusão de sons, de sons e imagens ou das representações desses, por fio, cabo ou outro condutor elétrico; fibra, cabo ou outro condutor ótico, ou ainda qualquer outro processo análogo; [\(76 Propostas\)](#)

IV – retransmissão – a emissão ou transmissão simultânea da transmissão ou emissão de uma empresa por outra; [\(89 Propostas\)](#)

V – distribuição – a oferta ao público de original ou cópia de obras literárias, artísticas ou científicas, interpretações ou execuções fixadas e fonogramas, mediante a venda, locação ou qualquer outra forma de transferência de propriedade ou posse; [\(93 Propostas\)](#)

VI – comunicação ao público – ato mediante o qual a obra é colocada ao alcance do público, por qualquer meio ou procedimento e que não consista na distribuição de exemplares;

VII – reprodução – a cópia de um ou vários exemplares de uma obra literária, artística ou científica ou de um fonograma, de qualquer forma tangível, incluindo qualquer armazenamento permanente ou temporário por meios eletrônicos ou qualquer outro meio de fixação que venha a ser desenvolvido;

VIII – contrafação – a reprodução não autorizada, ressalvadas as exceções em que a lei dispensa a autorização; [\(140](#)

Consulte aqui a Lei 9610/98 Consolidada

[processo eletromagnético, inclusive com o uso de satélites.](#)

II – ~~transmissão ou emissão~~ – a difusão de sons ou de sons e imagens, por meio de ondas radioelétricas; sinal de satélite, fio, cabo ou outro condutor, meios óticos ou qualquer outro processo eletromagnético;

III – transmissão – a difusão de sons, de sons e imagens ou das representações desses, por fio, cabo ou outro condutor elétrico; fibra, cabo ou outro condutor ótico, ou ainda qualquer outro processo análogo;

IV – retransmissão – a emissão ou transmissão simultânea da transmissão ou emissão de uma empresa por outra;

IV – distribuição – a colocação à disposição do público do original ou cópia de obras literárias, artísticas ou científicas, interpretações ou execuções fixadas e fonogramas, mediante a venda, locação ou qualquer outra forma de transferência de propriedade ou posse;

V – distribuição – a oferta ao público de original ou cópia de obras literárias, artísticas ou científicas, interpretações ou execuções fixadas e fonogramas, mediante a venda, locação ou qualquer outra forma de transferência de propriedade ou posse;

VI – comunicação ao público – ato mediante o qual a obra é colocada ao alcance

Propostas

2010-06-14 21:14:33
Rosângela V Primo (Área de atuação: Educação e pesquisa)
Tipo de Contribuição: individual

Opinião
Discordo do Dispositivo

Proposta
Retorno à redação original

Justificativa
Ficou repetitivo e cansativo e tem que ser analisado com bastante cuidado se uma lei não vai anular outra.

Tags

2010-06-15 11:30:07
LULYSSES ALVES DE LEVY MACHADO (Área de atuação: Advocacia)
Tipo de Contribuição: individual

Opinião
Concordo com o Dispositivo com ressalvas

Imagem 13: Texto em consulta da modernização da Lei de Direitos Autorais.

Em termos de estrutura de interação a interface apresenta soluções de modelos conceituais já consolidados, como, por exemplo, riscar o texto para eliminá-lo. A condução pela interface fica mais natural com a coluna na barra lateral, facilitando a interação das pessoas com o sistema. Sendo assim, é importante destacar esta solução gráfica como uma referência para a metodologia do comentário por parágrafo.

Além da interface do texto da consulta, a disposição gráfica dos elementos da página inicial (Imagem 14) se assemelhava à consulta de Classificação Indicativa, privilegiando as redes sociais, incluindo nuvem de tags (que em 2010 era uma novidade), entre outros recursos visuais.

ACESSE O PORTAL DA CULTURA

CONSULTA PÚBLICA PARA MODERNIZAÇÃO DA LEI DE DIREITO AUTORAL

PARTICIPE E SEJA AUTOR DESSA MUDANÇA

INÍCIO | TEXTO EM CONSULTA | LEI CONSOLIDADA | OUTRAS PROPOSTAS RECEBIDAS | AJUDA | DÚVIDAS FREQUENTES | NA MÍDIA |

Novo Prazo
30/11/2010
Edital de Estímulo à Gestão Coletiva de Direitos Autorais O Ministério da Cultura prorrogou até o dia 28 de fevereiro o prazo final para o envio ...

Congresso Internacional Criatividade, Mercado e Diversidade Cultural
11/11/2010
Entre 1 e 3 de dezembro, o Rio de Janeiro recebe o Congresso Internacional Criatividade, Mercado e Diversidade Cultural. Discutir a propriedade intelectual ...

Reunião com entidades discute modernização da LDA
29/09/2010
Mesmo após a finalização da consulta pública para revisão da Lei de Direito Autoral, o anteprojeto continua recebendo sugestões de modernização ...

BLOG

Anterior [Revisão da Lei de Direito Autoral pode proteger engenheiros e arquitetos contra plágio](#) Ana de Hollanda diz que direitos autorais precisam respeitar acordos internacionais Próximo

Frente integrada assume compromisso de defesa do direito autoral
21/12/2010

Uma frente integrada em defesa do direito autoral moral dos compositores foi consolidada, na última quarta (14), saída da audiência promovida pelo Ministério Público do Trabalho – MPT para discutir o descumprimento da Lei 9.610/98 e o prejuízo na carreira dos profissionais da música. Construído com base na provocação do procurador Pedro Lino de Carvalho Júnior, o compromisso conjunto foi referendado por representantes do Ministério da Cultura/Diretoria de Direitos Intelectuais, Secretaria de Cultura da Bahia/Funceb, OAB, Ecad, ABDA, Abramus, Arpub, Amar, entre outras entidades representativas da categoria. “É chegada a hora de somar esforços e fomentar uma mudança cultural, de mais respeito à dignidade do compositor”, sintetiza o procurador do MPT.

Destacada como “um feito histórico”, a audiência trouxe foco ao direito nessa semana marcada ao compositor de ter o nome divinizado nas

Tags

[acesso à cultura](#) [arrecadação](#)
[Balanco da Consulta Pública LDA](#)
[consulta pública](#)
[Contribuição](#) [cópia privada](#) [Direito do Autor](#) [direito autoral](#) [Direitos Morais](#) [direitos autorais](#) [Direitos](#)
[Direitos Patrimoniais](#) [Ecad](#) [Jabá](#)
[Lei 9.610/98](#) [Lei de Direitos Autorais](#)
[Lei do Direito Autoral](#) [Licenças não-voluntárias](#) [Limitações](#) [Ministro Juca ferreira](#) [Ministério da Cultura](#) [modernização do direito autoral brasileiro](#) [Música](#) [nova lei de direitos autorais](#) [Reforma](#) [reforma da lei de Direitos Autorais](#) [reforma da lei do Direito Autoral](#) [Reprografia](#)
[revisão da lei de direitos autorais](#) [Utilização de Obra](#)

Arquivos

[Base de Dados Completa \(ods\)](#)
[Base de Dados Completa \(xls\)](#)
[Lei 9610/98 Consolidada \(PDF\)](#)
[Lei em Consulta \(PDF\)](#)

Microblog

Loading tweets ...

Imagem 14: Página inicial da consulta para a modernização da Lei de Direitos Autorais.

A consulta foi extremamente exitosa em termos numéricos, inclusive pela grande mobilização realizada fora da Internet por meio de encontros e debates, mas também por uma atuação de comunicação voltada para a animação do debate. Entretanto, por uma série de fatores, dentre eles a mudança de gestão, o anteprojeto de lei não chega ao Congresso Nacional da mesma forma que o Marco Civil da Internet ou o Código do Processo Civil, por exemplo. Tal fato explicita a necessidade de articulação política para a condução e gestão de consultas à população. Pedir a opinião da população sobre um tema e não levar em consideração o retorno obtido pode gerar uma frustração em quem gastou tempo para participar daquele processo. Não há dúvidas de que é preciso compreender o contexto político do Ministério da Cultura na mudança de gestão de Juca Ferreira para Ana de Hollanda.

Ainda em termos de resultados da consulta, se de um lado houve grande participação, mas pouca efetividade em termos de encaminhamentos do ante projeto de Lei, por outro lado, todos os dados da consulta foram publicados. Isto é extremamente relevante não apenas enquanto devolutiva do processo à sociedade, como também marca que mesmo no início de tais iniciativas a transparência já era um princípio presente. O grande número de contribuições pode ser compreendido pela amplitude do público interessado no tema, que abrange desde músicos e artistas, como também as distribuidoras intermediárias, como as editoras, por exemplo. O tema controverso foi outro fator que influenciou no apelo desta consulta, já que uma reformulação no modelo dos direitos autorais envolve uma nova natureza jurídica nos pactos no campo da economia da cultura. Sendo assim, a consulta sobre a modernização da lei de direitos

autorais é um marco nos debates interativos que utilizam a Internet como plataforma de debates, que por si só, já poderia ser objetos de estudos.

Por fim, é importante mencionar que a consulta sobre a modernização de direitos autorais colocou em debate outras questões, em especial a dos dados pessoais, já que o cadastro na plataforma exigia a inclusão do Cadastro de Pessoa Física (CPF) (Imagem 15).



Nome de usuário
drica

Email
[Redigido]

Nome completo
Adriana Meireles

CPF
[Redigido]

Estado
Minas Gerais

Cidade
Belo Horizonte

Segmento ou setor de atuação
Profissional da área da cul

Tipo de manifestação
 Individual Institucional

Instituição
[Redigido]

Li e concordei com os [termos de uso](#) do site
Uma senha será enviada para seu email.

Registrar-se

Imagem 15: Cadastro na consulta da modernização da Lei de Direitos Autorais.

Observa-se aqui que não houve uma aposta em mecanismos de auto regulação, fossem eles dos próprios participantes da consulta ou por meio de recursos tecnológicos (como registro de IP). Os gestores optaram pelo controle das contribuições associado ao CPF para se resguardarem de possíveis disfunções por parte dos participantes, já que como mencionado, possíveis mudanças implicariam em uma nova distribuição de recursos da economia da cultura. Feita esta ressalva, prosseguimos na análise de outras consultas interativas promovidas pelo Ministério da Cultura.

5.4.2 - Consulta Pública das Metas do Plano Nacional de Cultura

O Plano Nacional de Cultura (PNC), previsto no artigo 215 da Constituição Federal, esteve em debate desde o início da gestão de Gilberto Gil com o objetivo de traçar um conjunto de princípios, objetivos, diretrizes, estratégias e metas para orientar o poder público na formulação de políticas culturais. Tornou-se lei 12.343/10 no final da gestão de Juca Ferreira, mas não sem antes passar por um processo de consulta pública.

As metas foram elaboradas a partir do Plano Nacional de Cultura, composto por 14 diretrizes, 36 estratégias e 275 ações. Em sua primeira versão, as metas do PNC partiram das 275 ações, que foram agrupadas em temas em comum, resultando em um conjunto de 48 metas, divididas em nove temas. Estas foram colocadas em consulta pública no período de 21 de setembro a 20 de outubro de 2011 em uma plataforma interativa (Imagem 16).

Olá, Adriana Veloso Meireles | Sair A consulta está encerrada

plano nacional de cultura

Consulta Pública das Metas do Plano Nacional de Cultura

Início Metas aprovadas PNC Metas consulta pública Downloads Blog Agenda Contato

Por que participar?
Entenda a importância da Consulta Pública. [Leia mais...](#)

Como participar?
Saiba como você pode colaborar com a Consulta. [Leia mais...](#)

Participe
Faça seu cadastro e participe da Consulta Pública das Metas. [Leia mais...](#)

Metas
Conheça e debata as Metas do Plano Nacional de Cultura. [Leia mais...](#)

Participe! >>

Tópicos recentes

Lançamento de Publicação sobre as Metas do Plano Nacional de Cultura
MinC lança publicação com as metas para a Cultura até o ano de 2020
MinC lança publicação com as metas para a Cultura até o ano de 2020
Open Government Partnership: A participação cidadã na elaboração das metas do PNC é apresentada como exemplo de transparência.
1º Seminário Planos de Cultura

Destaque

10 DE JULHO DE 2012

Lançamento de Publicação sobre as Metas do Plano Nacional de Cultura

Lançamento da publicação

As metas do Plano Nacional de Cultura

No dia 11 de julho de 2012, o Ministério da Cultura, por meio da Secretaria de Políticas Culturais, lançará, na Câmara dos Deputados, a cerimônia de lançamento da publicação sobre as metas do Plano Nacional de Cultura. A cerimônia ocorrerá das 9:00 às 10:30 no âmbito da

Imagem 16: Página inicial da consulta sobre as metas do PNC.

Observa-se uma natureza de consulta até então inédita. Não mais se tratava da construção de um texto normativo e sim de uma política pública voltada ao setor cultural. Com relação ao tema e público da consulta a delimitação abarcava os diversos setores da cultura, que vão desde a arquitetura, a povos de terreiro e indígenas. Antes e durante o processo houve um trabalho de mobilização e agitação de redes fundamental para comunicar os objetivos da consulta e promover a participação dos mais diversos segmentos da sociedade. Já com relação aos objetivos da consulta, segundo a própria plataforma, era colher contribuições qualitativas sobre o trabalho desenvolvido até então.

Importante para o contexto da pesquisa destacar que há uma mudança na metodologia e modelo de interação da consulta. Não é mais utilizado o comentário por parágrafo e sim o comentário por meta, sendo possível contribuir com alterações de alteração do texto, com comentários que corroborem o questionem o texto mas também propor novas metas. As orientações da consulta destacavam que a proposta de novas metas deveriam estar em conformidade com as ações do Plano Nacional de Cultura, ainda assim, pela primeira vez há uma abertura para novas sugestões. Em termos de resultados, o relatório publicado indica que houveram 5 novas propostas para metas e 483 comentários, conforme demonstra o balanço abaixo (Imagem 17).



Imagem 17: Balanço consulta metas PNC.

Outra novidade introduzida por esta consulta foi em termos de interface. Para ela elaborou-se um tema de *WordPress* próprio para consultas online, conforme se verifica na página interna das metas do Plano Nacional de Cultura (Imagem 18).



Imagem 18: Página interna consulta PNC.

Observa-se um grande destaque para o período da consulta logo no topo do tema, seguido por uma caixa de busca. Há ainda uma estrutura de menu que orienta a navegação e a possibilidade de configuração da barra lateral por meio dos *widgets*. Há grande relevância para o botão **Participe** que leva para o cadastro na plataforma, mesmo quando a pessoa já fez o cadastro e entrou no sistema.

Uma análise na página interna também demonstra que para interagir são necessários muitos passos. Somado a isso, observa-se uma inconsistência de padrão entre os botões, além de uma hierarquia da informação questionável. Compreende-se que o botão **Participe**, deveria conduzir as pessoas cadastradas no sistema para a área que permite a interação com a consulta. Este fluxo de navegação se encontra em redundância com o menu que orienta a participação presente apenas na página inicial.

Ainda assim, a mensagem de orientação indica mais um passo para a participação (Imagem 19).

Por que participar?
Entenda a importância da Consulta Pública. [Leia mais...](#)

Como participar?
Saiba como você pode colaborar com a Consulta. [Leia mais...](#)

Participe
Faça seu cadastro e participe da Consulta Pública das Metas. [Leia mais...](#)

Metas
Conheça e debata as Metas do Plano Nacional de Cultura. [Leia mais...](#)

Cadastro

Você já está cadastrado!

Continue participando debatendo as Metas do PNC.

[Acesse aqui a lista de metas do PNC](#)

Participe! >>

Tópicos recentes

Lançamento de Publicação sobre as Metas do Plano Nacional de Cultura

MinC lança publicação com as metas para a Cultura até o ano de 2020

MinC lança publicação com as metas para a Cultura até o ano de 2020

Open Government Partnership: A participação cidadã na elaboração das metas do PNC é apresentada como exemplo de transparência.

Imagem 19: Ação de participar na consulta das metas do PNC.

Devido a estas e outras rupturas de navegação, como por exemplo o ícone no topo não ser ativo para clique com redirecionamento para a página inicial, acredita-se que é possível implementar melhorias no tema das consultas públicas. Inclusive seu código foi disponibilizado na plataforma de colaboração *GitHub*¹³⁸, em fevereiro de 2013 e tem sido atualizado por desenvolvedores e colaboradores.

Conforme observa-se no fluxograma do Plano Nacional de Cultura (Imagem 20) estava planejada a adequação e elaboração dos planos setoriais de cultura, sendo assim, no ano de 2014, muitos deles foram colocados em consulta. A seguir descrevemos esse processo.

¹³⁸ Tema Consultas Públicas no GitHub. Disponível em < <https://github.com/hacklabr/wp-consultas-publicas>>. Acessado em 5/6/2015.



Imagem 20: Fluxograma PNC. Fonte: MinC

5.4.3 – Consultas Planos Setoriais 2014

Conforme destacou-se os planos setoriais dos colegiados setoriais de cultura foram revistos e colocados para consulta pública. Com relação ao tema, novamente, observa-se uma diferença, já que não se tratavam de textos legislativos, e sim de planos setoriais, organizados por eixos ou capítulos, metas e ações. O público destas consultas era ainda mais segmentado do que o das metas do Plano Nacional de Cultura. O objetivo

destas consultas era colher opiniões qualitativas sobre o trabalho desenvolvido pelos colegiados setoriais e validar com o público os planos setoriais, que posteriormente passarão pela análise do Conselho Nacional de Políticas Culturais (CNPC).

Neste ano a plataforma culturadigital.br passava por reformulação, após alguns anos sem manutenção, tendo estado vulnerável ao ataque de robôs e *spams*. Neste contexto, alguns dos colegiados setoriais optaram por não utilizar o tema e ferramentas das consultas públicas, mas sim, o comentário por posts. Desta forma estruturou-se consultas sobre os planos setoriais de artesanato¹³⁹, moda¹⁴⁰ e design¹⁴¹, promovidas pela Secretaria da Economia Criativa do Ministério da Cultura na plataforma Culturadigital.br¹⁴² (Imagem 25 e 26). Como as consultas eram concomitantes ao período eleitoral, os comentários, ou seja, as participações, eram moderadas por pessoas responsáveis por revisar o conteúdo antes de ir ao ar.

Em termos de metodologia, modelo conceitual de interação e tecnologia estas consultas seguiram os mesmos formatos adotados anteriormente, ou seja o comentário por trechos de texto. Com relação à tecnologia é importante destacar que, como não havia suporte de desenvolvimento, não utilizou-se nenhum *plugin* específico, simplesmente estruturou-se a arquitetura da informação de forma a possibilitar que os participantes deixassem comentários sobre ações, objetivos e metas dos planos setoriais. Interessante observar que estas consultas exemplificam que não há barreiras tecnológicas muito grandes para a promoção de consultas interativas, em que os participantes podem debater entre si e com os gestores da consulta. Com um simples gerenciador de conteúdo (*Wordpress*) e uma arquitetura da informação sólida estes planos setoriais foram a consulta pública. A seguir destaca-se os resultados de cada uma delas.

A Consulta do Plano Setorial de Artesanato (Imagem 21) esteve aberta entre 22 de agosto e 9 de outubro de 2014 e neste período recebeu 208 contribuições em forma de comentários, em seus 120 itens.

¹³⁹ Consulta Plano Setorial de Artesanato. Disponível em <http://culturadigital.br/artesanato>. Acessado em 5/6/15.

¹⁴⁰ Consulta Plano Setorial de Moda. Disponível em <http://culturadigital.br/moda>. Acessado em 5/6/15.

¹⁴¹ Consulta Plano Setorial de Design. Disponível em <http://culturadigital.br/design>. Acessado em 5/6/15

¹⁴² SEC promove 3 consultas na plataforma Culturadigital.br. Disponível em <<http://culturadigital.br/blog/2014/09/26/sec-promove-3-consultas-na-plataforma-culturadigital-br/>>. Acessado em 12/11/2014.

Em termos de interface a abordagem foi a mais minimalista possível. Uma página inicial com destaque para os eixos de ação dos plano setoriais e uma barra lateral que destacava as últimas contribuições e as pessoas ativas na rede culturadigital.br

Consulta do Plano Setorial do Artesanato

[Página inicial](#)

[Balanço da consulta](#)

[Instruções da consulta](#)

Página inicial

Após 45 dias, a consulta do Plano Setorial de Artesanato se encerrou com **208 comentários**. As contribuições ao Plano Setorial do Artesanato serão agora consolidadas pelo Colegiado. Agradecemos a participação de todos e todas!



Comentários

- [Fernanda Bellinaso em Ação 1.9: Estimular o desenvolvimento da comercialização](#)
- [Ronildo Araujo Machado em Ação 1.9: Estimular o desenvolvimento da comercialização](#)
- [Ronildo Araujo Machado em Ação 1.9: Estimular o desenvolvimento da comercialização](#)
- [Ronildo Araujo Machado em Distribuição e Comercialização](#)
- [Ronildo Araujo Machado em Distribuição e Comercialização](#)
- [Giselle Torres Chaves em Estratégia 1: Garantir a atualização e difusão da Base Conceitual](#)
- [Giselle Torres Chaves em Divulgação](#)
- [Giselle Torres Chaves em Estratégia 4: Promover e divulgar estudos e pesquisas](#)
- [Giselle Torres Chaves em Formação e Capacitação](#)
- [Giselle Torres Chaves em Fortalecimento do Artesanato](#)

Pessoas recentemente ativas



Imagem 21: Página inicial da consulta do Plano Setorial de Artesanato.

A consulta do Plano Setorial de Design esteve aberta entre 9 de setembro e 23 de outubro de 2014 e optou por colocar em debate apenas os objetivos de seu Plano Setorial, o que totalizou 24 itens que receberam no período 35 contribuições em forma de comentários.

Consulta Pública para o Plano Setorial de Design

Diagnóstico do setor

Consulta Pública

Instruções para participar

Consulta Pública

Seja bem-vindo à consulta pública para a constituição do Plano Setorial de Design!

De 9 de setembro a 23 de outubro o Plano Setorial de Design recebeu 35 contribuições em forma de comentários sobre os objetivos, estratégias, metas e ações para o setor.

Navegue pelos eixos para conferir a participação.

1 CRIAÇÃO,
PRODUÇÃO
E DESENVOLVIMENTO

2 DIFUSÃO
E ACESSO
À CULTURA

3 MEMÓRIA
E DIVERSIDADE
CULTURAL

4 ESTRUTURA
E GESTÃO

[Editar](#)

Comentários

- Gabriel Henrique Torres do Patrocinio em 4.2 Objetivo: Fortalecer a presença de políticas e ações voltadas ao design nas esferas federais, estaduais, e municipais do Governo
- Gabriel Henrique Torres do Patrocinio em 2.1 Objetivo: Divulgar os mecanismos da produção do design brasileiros e aumentar o número de registros
- Gabriel Henrique Torres do Patrocinio em 2.5 Objetivo: Instituir o prêmio nacional de design
- Gabriel Henrique Torres do Patrocinio em 2.4 Objetivo: Fortalecer e estimular o design como expressão cultural e ferramenta de transformação social
- Gabriel Henrique Torres do Patrocinio em 2.1 Objetivo: Ampliar a compreensão do design pela sociedade

Tags

[Ambiente Online](#) [Ampliar](#) [Aquisição](#) [Bibliografia](#) [CNPq](#)
[Democratização](#) [Difundir](#) [Difusão](#) [Divulgar](#) [Divulgação](#)
[Facilitar](#) [Ferramentas](#) [Fomento](#) [Formação](#)
[Formação de Público](#) [Fortalecer](#)
[Fortalecimento](#) [Fundo Setorial](#) [Identidade](#)
[Implantação](#) [Informação](#) [Memória](#) [Panel](#)
[Social Participação](#) [Pesquisa](#) [Prêmio Nacional de Design](#)
[Preservação](#) [Programa](#) [Projetos](#)
[Regiões](#) [Área Específica](#)

Pesquisar

To search, type and hit enter

Imagem 22: Consulta Plano Setorial de Design.

Pode-se observar que sua interface era ainda mais minimalista, sendo que os *widgets* da barra lateral reproduziam os últimos comentários e uma nuvem de *tags* sobre os temas em debate. Havia também a opção de busca.

Já a consulta do Plano Setorial de Moda (Imagem 23) também optou por deixar apenas os objetivos passíveis de comentários, o que totalizou 29 itens, que receberam no total 88 contribuições. A consulta esteve aberta entre 29 de setembro a 12 de novembro de 2014. Seu layout e organização das informações na barra lateral seguiu o padrão da consulta do Plano Setorial de Artesanato.

Eixo Educação: Objetivo 4

Por BRASIL CRIATIVO | Publicado:17 DE SETEMBRO DE 2014

2 Eixo Educação

Contribua com o quarto objetivo do eixo Educação comentando suas estratégias, metas e ações logo abaixo. Sua participação é fundamental!

Objetivo 4: Criar e apoiar ações que priorizem a nova geração de criadores de moda do país.

Estratégia: Fomentar concursos, seminários, projetos experimentais, mostras, instalações, exposições, desfiles, entre outras ações em território nacional e internacional.

Metas: Promover a cultura de moda no país.

Ações:

- Criar concursos de novos talentos, apoiando financeiramente o projeto dos selecionados para o evento.
- Reunir estudiosos de moda em seminários/congressos técnicos e científicos.
- Promover exposições, desfiles e outras ações na divulgação da moda e da cultura regional.

Este post foi publicado em *Eixo 2 - Educação*. Bookmark o *permalink*. Comentar ou deixar um *trackback*: [Trackback URL](#).

« Eixo Educação: Objetivo 3

Eixo Educação: Objetivo 5 »

3 Comentários



Driéli Valério de Oliveira
Publicado 20 de outubro de 2014 em 1:38 | [Permalink](#)

Tenho um projeto de moda inclusiva para pessoas com mobilidade reduzida com foco em pessoa com deficiência e gostaria de inscrevê-lo no Objetivo 6: Criar e consolidar ações educativas que promovam e estimulem a moda inclusiva. Alguém pode me ajudar?



Luciane Vicenzi
Publicado 10 de novembro de 2014 em 16:45 | [Permalink](#)

acho q esse tipo de evento é ótimo, mas poderia ser regional e depois ser nacional. quando se juntam todos os talentos numa unica peneira, corremos o risco de não

Comentários

- Lucas da Rosa em [Eixo Educação: Objetivo 3](#)
- Lucas da Rosa em [Eixo Educação: Objetivo 2](#)
- Lucas da Rosa em [Eixo Educação: Objetivo 1](#)
- Lucas da Rosa em [Eixo Educação: Objetivo 5](#)
- Lucas da Rosa em [Eixo Educação: Objetivo 4](#)

Pessoas



Imagem 23: Detalhe da consulta do Plano Setorial de Moda.

Dentre estas três consultas, a do Artesanato se destacou em termos de participação por um simples fato; mobilização do colegiado que articulou encontros presenciais para promover a participação na consulta. Foram pelo menos três eventos durante o período em que esteve aberta, algo que não se repetiu com as outras iniciativas. Novamente observa-se um papel fundamental de articulação e mobilização para a participação. Ainda em termos de comunicação é importante destacar que não basta um plano de mídia com artes interessantes e divulgação nas redes sociais, pois isso foi feito com as três consultas. Na estratégia de comunicação é fundamental para a obtenção de resultados a previsão de atividades presenciais, que reúnam o público da consulta para debater e interagir nas plataformas.

Dito isso, prosseguimos, pois ainda em 2014 outras duas consultas sobre planos setoriais são abertas na plataforma [culturadigital.br](#). São elas do Plano Setorial de

Música e do Plano Setorial de Arquivos. A primeira não entrará em nossa análise pois foi prorrogada para o ano de 2015.

A consulta sobre o Plano Setorial de Arquivos esteve aberta entre 3 de novembro e 5 de dezembro de 2014. Diferentemente dos outros planos setoriais seu colegiado optou por utilizar o tema e os recursos do tema de consultas públicas, o mesmo das Metas do Plano Nacional de Cultura de 2011, conforme observa-se abaixo (Imagem 24).



Imagem 24: Página inicial da Consulta do Plano Setorial de Arquivos.

Os recursos visuais e a estrutura de interação são muito semelhantes, não fosse um novo detalhe: a possibilidade de avaliação. Em cada um dos eixos, era possível comentar os objetivos elencados. O número de comentários ficava destacado no balão (Imagem 25).

EIXO I: INTERAÇÃO DO SISTEMA NACIONAL DE ARQUIVOS (SINAR) COM O SISTEMA NACIONAL DE CULTURA (SNC)

OBJETIVO 1 – CRIAR E MODERNIZAR INSTITUIÇÕES ARQUIVÍSTICAS PÚBLICAS

5

OBJETIVO 2 – CAPACITAR E QUALIFICAR TRABALHADORES E GESTORES DE INSTITUIÇÕES ARQUIVÍSTICAS E UNIDADES DE ARQUIVO

5

OBJETIVO 3 – AMPLIAR A VISIBILIDADE DOS ARQUIVOS NA SOCIEDADE BRASILEIRA

4

Imagem 25: Detalhe consulta Plano Setorial de Arquivos.

Ao entrar em cada um dos objetivos dos eixos de atuação do Plano Setorial de Arquivos, além de inserir comentários, era possível também votar de acordo com um escala de bom, regular e ruim (Imagem 26).

Avaliação

Como você avalia esse objetivo?

Resultado até o momento

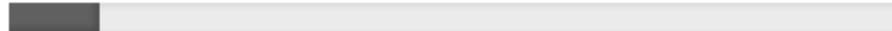
Bom: 9 (90.0%)



Regular: 0 (0.0%)



Ruim: 1 (10.0%)



Minha avaliação

- Bom
- Regular
- Ruim

5

compartilhar

Recomendar 1

Tweetar 0

Imagem 26: Avaliação do Plano Setorial de Arquivos.

Na página de configurações da consulta é possível ver o sistema em funcionamento assim como suas configurações, além das opções de gerar relatórios e exportar as avaliações com vistas a facilitar o balanço da consulta (Imagem 27).



Imagem 27: Opções da consulta do tema de consultas públicas.

Nas configurações da consulta (Imagem 28) é possível determinar a estrutura do menu superior, do botão Participe, dentre outros recursos.

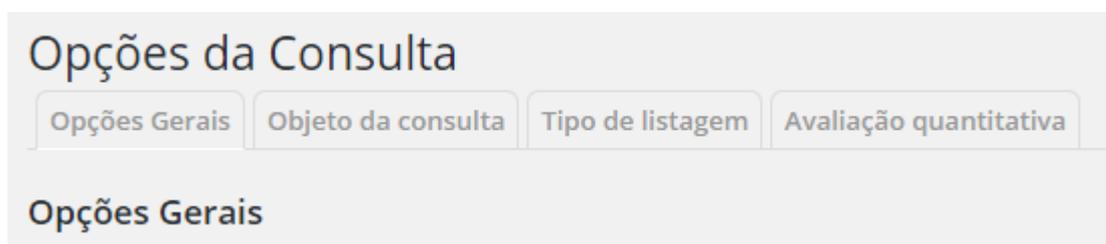


Imagem 28: Configurações da consulta no tema consultas públicas.

Dentre estas opções destaca-se a avaliação quantitativa, uma novidade destes sistemas de consultas interativas. Pode-se inclusive configurar as variáveis, como incluir concordo ou discordo e escalas de avaliação (Imagem 29).

Avaliação quantitativa dos objetos da consulta

Os objetos da sua consulta podem avaliados pelos usuários. O sistema permite até cinco valores diferentes para a avaliação. Por exemplo, a avaliação pode usar dois valores ("concordo" e "não concordo").

Permitir que os usuários avaliem os objetos

Limitar número de objetos que os usuários podem avaliar

Exibir avaliação na listagem de objetos por título ou por título e taxonomia

Exibir resultado da avaliação para os usuários

Texto introdutório para a avaliação quantitativa

Como você avalia esse objetivo?

Texto de resposta ao usuário após avaliação quantitativa

Agradecemos a sua participação!

Texto do botão para avaliar exibido na listagem de objetos

Nome do primeiro valor (1)

Nome do segundo valor (2)

Imagem 29: Configurações da avaliação quantitativa.

Ainda em termos de recursos tecnológicos, observa-se todo um novo campo de atuação, em que seria possível mesclar a participação por meio de voto, ou avaliação com uma interação baseada na inclusão de comentários, como têm sido o padrão das consultas interativas. O impeditivo para tanto talvez seja a associação deste recurso a um tema obsoleto, que impõe dificuldades de configuração e ajustes, além de limitar a estrutura de navegação em um modelo predeterminado.

Feito este necessário destaque, concluímos apontando os resultados em termos de participação a consulta do Plano Setorial de Arquivos. Foram 32 comentários em 13 objetos, que se referiam aos objetivos. Já as avaliações contaram com 62 votos na escala de bom, regular e ruim. Importante mencionar que esta consulta não contou com um plano de mobilização e articulação como as dos outros planos setoriais.

Por fim, apresenta-se um balanço das consultas interativas realizadas pelo Ministério da Cultura de 2010 a 2014.

Tabela 4: Balanço das consultas do Ministério da Cultura.

Consulta	Início	Fim	Número de contribuições
Modernização da Lei de Direitos Autorais	14/6/2010	31/8/2010	7863
Consulta Pública das Metas do Plano Nacional de Cultura	21/9/2011	20/10/2011	645
Plano Setorial de Artesanato	22/8/2014	9/10/2014	208
Plano Setorial de Design	9/10/2014	23/10/2014	35
Plano Setorial de Moda	29/10/2014	12/11/2014	88
Plano Setorial de Arquivos	29/10/2014	05/12/2014	32 comentários e 62 votos

Mais que uma comparação numérica, as consultas interativas promovidas pelo Ministério da Cultura se diferenciam pela diversidade dos modelos conceituais de interação. Neste mapeamento e análise de variáveis foi possível identificar pelo menos quatro modelos; Na consulta da modernização da Lei de Direitos Autorais a estrutura base é o comentário por parágrafo acrescido de metáforas como riscar o texto, eliminar e substituir. Nas metas dos Plano Nacional de Cultura os comentários são orientados à estes itens, de forma semelhante ao que ocorre com as consultas dos Planos Setoriais de Moda, Artesanato e Design, que não continham nenhum *plugin* ou nova tecnologia por trás. Por fim, uma evolução da consulta das metas do Plano Nacional de Cultura é observada na consulta do Plano Setorial de Arquivos, que coloca em debate e avaliação os objetivos de seu plano setorial.

Feitos os destaques necessários e relevantes para este trabalho, prosseguimos analisando as consultas públicas promovidas pela Secretaria Geral da Presidência da República.

5.5 - Consultas da Secretaria Geral da Presidência da República

O processo de consultas públicas abertas e interativas, iniciado com o Marco Civil da Internet, influenciou não apenas o Congresso Nacional e outros Ministérios, como também a própria Presidência da República. Por isso, no início do primeiro

mandato da presidenta Dilma Rousseff, é criada, na Secretaria Geral da Presidência da República, o departamento de Participação Social, dentro da estrutura da Secretaria Nacional de Articulação Social.

Dentre as diversas iniciativas do órgão, está o portal de participação social, o Participa.br, cujo lançamento foi acelerado após as manifestações de junho de 2013, descritas no segundo capítulo do presente trabalho. O portal começa a ser construído ainda em 2011 a partir do 1º Seminário Nacional de Participação Social¹⁴³ e é aberto ao público em 2013 com a consulta sobre a Política Nacional de Participação Social. O gerenciador de conteúdos adotado é o *Noosfero*¹⁴⁴, um *software* livre de redes sociais, utilizado também pelo Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), que faz sua manutenção.

Desde seu lançamento o participa.br hospedou uma série de consultas públicas interativas, além de ter desenvolvido um cardápio de metodologias de interação, se colocando como plataforma de participação social para órgãos do governo federal e outras instituições interessadas. A seguir traçamos uma análise das consultas realizadas no participa.br a partir de seu lançamento, além de avaliarmos alguns aspectos de sua interface.

5.5.1 - Política Nacional de Participação Social

A consulta pública¹⁴⁵ sobre o texto do decreto da Política Nacional de Participação Social (PNPS) e o Compromisso Nacional pela Participação Social (CNPS) foi lançada 18 de julho de 2013, praticamente um mês após os protestos de junho de 2013. E não foi mera coincidência. A plataforma participa.br ainda estava em sua versão beta, ou seja, sem contar com todos os recursos planejados, mas sua publicação foi acelerada devido aos eventos recentes. Aberta para contribuições até 6 de setembro do mesmo ano, recebeu no período aproximadamente 700 contribuições, segundo informações do órgão.

¹⁴³ 1º Seminário Nacional de Participação Social. Disponível em < <http://www.secretariageral.gov.br/participacao-social/seminario/seminario-nacional-de-participacao-social> >. Acessado em 11/11/2014.

¹⁴⁴ Noosfero. Disponível em < <http://noosfero.org/> >. Acessado em 12/11/2014.

¹⁴⁵ Consulta sobre o texto do decreto da Política Nacional de Participação Social (PNPS) e o Compromisso Nacional pela Participação Social (CNPS). Disponível em < <http://www.participa.br/participacaosocial/consulta-publica#> >. Acessado em 13/11/2014.

www.participa.br/participacaosocial/consulta-publica#

marco civil | veloso | trampo | http://www.nxtprog | Gmail - Entrada (2) | Chrome Web Store | Bem-vindo ao Faceb | Open gov

Tela cheia | Sugerir um artigo

CONSULTA PÚBLICA

0 | 0 | 0

+ Entrar

Navegação

- POLÍTICA
- COMPROMISSO
- DECRETO
- CONSULTA PÚBLICA
- RODA DE CONVERSA
- FÓRUM
- GUIA TÉCNICO
- NOTÍCIAS

Ajude a construir mais esse capítulo da história do nosso país

Participe da Comunidade!

PARTICIPANTES

Camila Mariane Costa Silva | Rodrigo Silva | Patricia Miranda Menezes

Augusto Santos | Monique Oliveira | Fernanda Marangoni

GEYSA KAILA ALVES GALVÃO | Frederico Borrolato | Aylton Neves de Mattos Filho

Ver todos(as) ▶

1 SUB ORGANIZATION

BREVE HISTÓRICO DA PNPS E DO CNPS

13 de Maio de 2014, por Grazielle Machado

As minutas do decreto que institui a Política Nacional de Participação Social (PNPS) e o Compromisso Nacional pela Participação Social (CNPS) ficaram disponíveis para receber contribuições da população entre 18 de julho e 06 de setembro de 2013 aqui no #ParticipaBR.

Confira aqui o [texto original da PNPS](#) e o [texto do CNPS](#) e as contribuições recebidas durante o período.

As propostas receberam **cerca de 700 contribuições, registramos aproximadamente 200 visitas por dia** ao #ParticipaBR. **Todas as sugestões receberam, por parte da SG-PR, análise detalhada e foram incorporadas ao texto original das Minutas, de acordo com a viabilidade das mesmas.**

Dentre as inúmeras sugestões apresentadas, podemos destacar que a efetividade e aprimoramento das instâncias de diálogo e participação social é uma demanda presente nos debates, assim como o fortalecimento da participação direta do cidadão, a necessidade de investimentos em espaços virtuais de participação, a instituição de mecanismos de financiamento da participação, a urgência de uma campanha nacional de comunicação voltada para informar e preparar o cidadão para os espaços da democracia participativa.

Construção da Política e do Compromisso Nacional para a Participação Social

O Governo Federal reconhece a participação social como um ingrediente essencial de sua forma de governar. No seu dia a dia, o governo está comprometido em ouvir e dialogar com a sociedade civil, tanto em espaços formais - conselhos, conferências, ouvidorias e audiências públicas - como em plataformas digitais e redes sociais. Além de garantir instâncias permanentes de diálogo, o governo entende que a participação da sociedade é fundamental na concepção, execução e acompanhamento de políticas públicas.

Oficina do Compromisso Nacional pela Participação Social

Nos dias 11 e 12 de novembro será realizada a Oficina do Compromisso Nacional pela Participação Social, em Brasília. Representantes de todos os estados e municípios foram convidados para participar deste grande encontro.

PASSOS

1	Política Nacional de Participação Social	Fechado
2	Compromisso Nacional pela Participação Social	Fechado

PASSOS

1	Apresentação "A participação social como método de governo"	Fechado
2	Hub de participação para oficina do Compromisso Nacional pela Participação Social	Fechado
3	Apresentação	Fechado
4	Elaboração do Plano de Ação	Fechado

Imagem 30: Consulta sobre a Política Nacional de Participação Social.

A natureza da consulta era a construção do decreto que instituiria as políticas de participação e o objetivo era colher insumos sobre a minuta do texto. A metodologia adotada foi dos comentários por parágrafo, conforme se observa abaixo (Imagem 31).

The image shows a screenshot of the Noosfero platform interface. On the left, there is a navigation menu with options like 'POLÍTICA', 'COMPROMISSO', 'DECRETO', 'CONSULTA PÚBLICA', 'RODA DE CONVERSA', 'FÓRUM', 'GUIA TÉCNICO', and 'NOTÍCIAS'. Below the menu, there is a call to action: 'Ajude a construir mais esse capítulo da história do nosso país' and 'Participe da Comunidade!'. The main content area displays the title 'POLÍTICA NACIONAL DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL' and the text of a decree from 2013. Below the text, there is a comments section with three visible comments, each including a user profile picture, name, and the text of their comment. The interface also features a top navigation bar with a 'Voltar a Política Nac...' button and a bottom section for 'PARTICIPANTES'.

Imagem 31: Texto em consulta com comentários por parágrafo.

Sendo assim, o modelo conceitual de interação com a consulta é o mesmo de outras iniciativas, ou seja, quem quiser participar deve inserir seu comentário no contexto de um parágrafo. Entretanto, a plataforma *Noosfero* adiciona um passo a mais nesta interação, pois para participar é preciso ingressar na comunidade, conforme se observa na barra lateral (Imagens 31).

Em termos de interface, um olhar mais atento capta algumas questões como a inconsistência e falta de padrões nos botões e estilos da barra lateral, isto sem contar com os botões de “Denuncie”, que aparecem duas vezes em uma hierarquia da informação com extremo destaque. Esta falta de coerência ocorre devido ao fato de que partes do sistema reproduzem o padrão base do gerenciador de conteúdo Noosfero

enquanto outras foram adaptadas para o portal Participa.br. Ainda assim, observa-se uma inconsistência tão grande nos objetos de interação, que acredita-se que pode inclusive gerar confusão nas pessoas. Abaixo destacamos apenas o cabeçalho para exemplificar algumas questões de usabilidade e interação (Imagem 32).



Imagem 32: Detalhe do cabeçalho padrão do Participa.br.

No topo o portal adota o padrão web de “migalha de pão” (*breadcrumb*) que indica a arquitetura da informação por meio da condução de páginas e sub páginas. De forma redundante, logo abaixo, há o botão de voltar para a página anterior. Seguindo o olhar no canto inferior direito há dois outros botões; joia verde e vermelho para indicar o gosto (padronizado pelo *like* do *Facebook*) e outro com estrela e um ícone do *Delicious*¹⁴⁶, uma rede social de 2003 de compartilhamento e guarda de links. Estes últimos são parte de um *plugin* chamado *AddThis*, cuja configuração deveria levar ao compartilhamento da página, mas no caso do participa.br leva à página do próprio *plugin*. Ainda com relação aos botões, as opções de “Tela Cheia”, “Divulgar” e “Denúncia”, seguem o mesmo padrão do botão “Voltar”. Mas a opção de divulgar já não constava no *plugin* das redes sociais? Ao clicar em “Divulgar” o site nos leva a seguinte página:

¹⁴⁶ Delicious. Disponível em <https://delicious.com/>. Acessado em 5/6/2015.

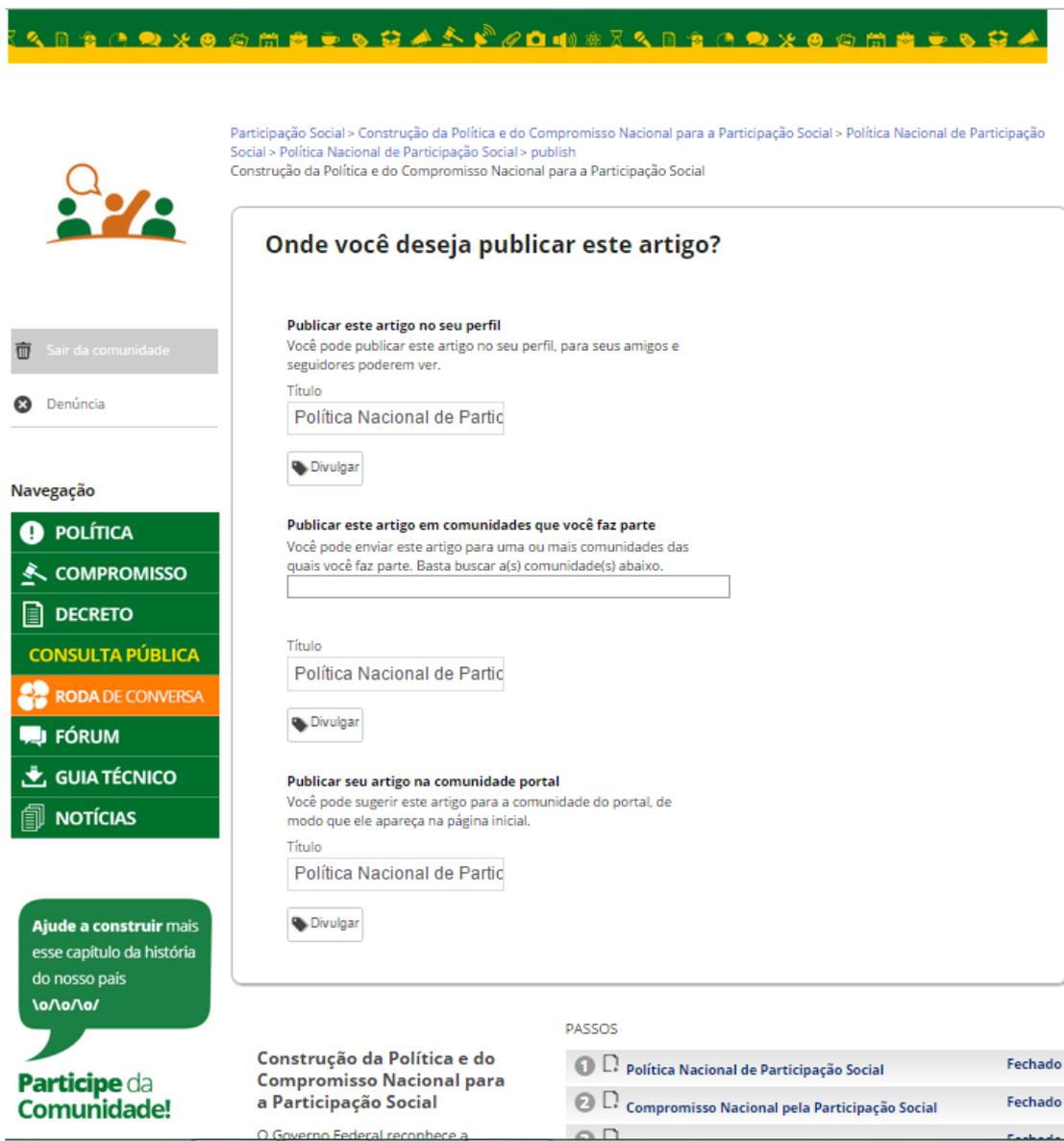


Imagem 33: Página de divulgação da consulta do PNPS.

Ao clicar em na primeira das três opções de divulgar o sistema retorna uma informação de que iria para moderação. Para nossa surpresa, é disparado um e-mail, reproduzido abaixo (Imagem 34).

[Participa.br] Adriana Veloso Meireles quer publicar o artigo: Política Nacional de Participação Social. Entrada x

 **Participa.br** <no-reply@participa.br> 09:30 (Há 4 minutos) ☆
para mim ▾
Olá Adriana Veloso Meireles,
Adriana Veloso Meireles quer publicar o artigo: Política Nacional de Participação Social.
Você precisa entrar no Participa.br para poder aprovar ou rejeitar este artigo.
Acesse sua lista de tarefas ou o seu painel de controle para ver esta e outras ações pendentes que necessitam da sua atenção.
<http://www.participa.br/myprofile/dricaveloso/tasks>
--
Equipe Participa.br.
<http://www.participa.br/>

 **Participa.br** <no-reply@participa.br> 09:30 (Há 4 minutos) ☆
para mim ▾
Caro(a) Adriana Veloso Meireles,
Seu pedido de publicação do artigo "Política Nacional de Participação Social" foi aprovado.
Saudações,

Imagem 34: E-mail recebido ao clicar em divulgar.

Observa-se um padrão de interação, apenas nesta atividade de tentar compartilhar o conteúdo, completamente atípico da Internet no ano de 2015. O feedback não é imediato, tampouco breve ou requer ações mínimas das pessoas.

Apenas para concluir sobre a falta de padrão dos botões, observa-se ainda no canto superior direito (Imagem 32), logo abaixo do ícone da comunidade da consulta as opções “Sair da comunidade” e (novamente) a opção de “Denunciar”, em um padrão completamente diferente dos outros botões ou dos links de navegação abaixo. Para concluir esta análise de interface, observa-se a parte inferior da página (Imagem 35). Nela fica visível, novamente, a inconsistência de padrões na parte inferior da coluna lateral direita, onde abaixo de participantes há um outro ícone, em inglês, para uma sub organização da comunidade.

Esta tela também torna evidente o modelo conceitual orientado em torno de comunidades temáticas, cujos debates são promovidos a partir de “passos”. No caso desta página, eram três grupos de três passos, separados conforme a temática. Mas o tema não seria orientado pelo próprio nome da comunidade?

Estas observações apontam para o fato, inclusive reconhecido pelos gestores da plataforma, de que houve muita preocupação com desenvolvimento e pouca com

usabilidade. Isto não apenas afasta as pessoas de participarem da plataforma de participação social do governo federal, como também causa confusão sobre como de fato participar.

Construção da Política e do Compromisso Nacional para a Participação Social

O Governo Federal reconhece a participação social como um ingrediente essencial de sua forma de governar. No seu dia a dia, o governo está comprometido em ouvir e dialogar com a sociedade civil, tanto em espaços formais - conselhos, conferências, ouvidorias e audiências públicas - como em plataformas digitais e redes sociais. Além de garantir instâncias permanentes de diálogo, o governo entende que a participação da sociedade é fundamental na concepção, execução e acompanhamento de políticas públicas.

PASSOS

- 1 Política Nacional de Participação Social Fechado
- 2 Compromisso Nacional pela Participação Social Fechado
- 3 Sistematização prévia das contribuições recebidas Fechado

Pesquisa sobre Participação Social: Balanço e Perspectivas

Nos dias **27 e 28 de novembro** será realizado, em Brasília, o Seminário "Pesquisa sobre Participação Social: Balanço e Perspectivas". O evento é uma parceria entre a Secretaria-Geral da Presidência da República, a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada.

PASSOS

- 1 Atividades dia 27/11/2014 - TRANSMISSÃO AO VIVO VIA INTERNET Fechado
- 2 Apresentação da publicação: Experiência Webcidadania Xingu na Amazônia Paraense Fechado
- 3 Atividades dia 28/11/2014 Fechado

Encontro da Participação Social

PASSOS

- 1 Transmissão ao vivo do Encontro da Participação Social Fechado

Imagem 35: Parte inferior da página da comunidade de participação social.

Importante mencionar que estas observações acerca da interface do Participa.br servem também para a maior parte das consultas interativas abordadas a seguir. Exceções serão identificadas.

5.5.2 – Net Mundial

O lançamento oficial do Participa.br ocorreu em 23 de maio de 2014, em conjunto com o anúncio da Política Nacional de Participação Social (PNPS). Na

ocasião já estava em curso a consulta pública sobre o futuro da Internet¹⁴⁷, o NetMundial realizada entre 20 de março e 17 abril de 2014. Com o lançamento oficial a consulta e o portal ganharam destaque, o que possivelmente impulsionou os resultados desta iniciativa. Outro fator que contribuiu para o fator da consulta do NetMundial ter alcançado altos índices de participação foi a metodologia da consulta.

Foi utilizada a *wiki survey*, técnica elaborada a partir da metodologia *pairwise*, em que as propostas são apresentadas em pares e as pessoas priorizam uma proposta ou outra. A tecnologia foi desenvolvida pelo projeto de pesquisa da Universidade de Princeton, nos Estados Unidos, chamado de *All Our Ideas*¹⁴⁸, que criou uma API (*Application Programming Interface*) para gerenciar a metodologia dos “pares sábios”. Este tipo de consulta já havia sido utilizado no Brasil pelo Gabinete Digital, do governo do Rio grande do Sul. Uma das iniciativas, por exemplo, sobre a reforma Política¹⁴⁹ obteve, em 16 dias, mais de 180 mil votos e 2.840 propostas.

A inovação da metodologia do *wiki survey* é justamente o fato de possibilitar dois níveis de interação, um mais rápido, por meio do voto, feito em apenas um clique, e outro em que os participante elaboram uma proposta/argumento para entrar em votação.

Na consulta do Net Mundial a participação com propostas obteve 295 contribuições, já na votação de prioridades foram computados 281.529 mil votos. Observa-se uma escala cuja proporção aumenta em 100 vezes se comparada a interação com base em argumentos com a em cliques. A consulta foi orientada por três perguntas; 1) Que Internet você quer? 2) Quais direitos você considera fundamentais para garantir o futuro democrático da Internet? 3) Quais princípios devem orientar a governança da Internet?. As opções de resposta apareciam de forma aleatória, segundo o algoritmo desenvolvido pelo *All Our Ideas* (Imagem 36).

¹⁴⁷ Resultado Consulta Pública. Disponível em < <http://www.participa.br/docs/relatorio-net-mundial.pdf>>. Acessado em 07/07/14.

¹⁴⁸ All Our Ideas. Disponível em < <http://www.allourideas.org/> >. Acessado em 12/11/2014.

¹⁴⁹ Resultado consulta sobre Reforma Política do Gabinete Digital do Governo do Rio Grande do Sul. Disponível em < <http://gabinetedigital.rs.gov.br/wp/wp-content/uploads/2013/07/final.pdf> > . Acessado em 12/11/2014.



Imagem 36: Consulta NetMundial.

Cada voto contabilizado soma um ponto de uma escala de 0 a 100 para a proposta. De acordo com os gestores da consulta¹⁵⁰ “não há limite no número de votos por usuário já que a possibilidade de provocar desvios e manipular o resultado é irrelevante em face do sorteio”. Além disso, “se o participante não concordar com as duas propostas sorteadas ou não souber responder, ele pode pular para um próximo par, sem prejuízo. As ideias que vencem o maior número de turnos tomam o topo da lista, refletindo a média da opinião pública engajada no processo”. Observa-se, novamente, uma aposta nos mecanismos de auto regulação por parte dos próprios participantes. Em termos matemáticos, seria possível questionar a metodologia, já que os participantes incluem propostas e podem tentar manipular o sistema para votar apenas nas suas. Para

¹⁵⁰ Resultado da consulta pública #ParticipaBr. Disponível em <<http://www.participa.br/articles/public/0007/0286/resultado-consulta-publica-pt.pdf>>. Acessado em 12/11/2014.

contornar esta possibilidade, o sistema determina formas de invalidar possíveis tentativas de manipulação. “Primeiramente, são recebidas múltiplas e consecutivas respostas para o mesmo par. (...) Além disso, todas as respostas determinadas depois da opção de ‘não consigo decidir’ também são marcadas como inválidas” (SALGANIK & LEVY, 2012, p. 14). Ainda assim, os pesquisadores que desenvolveram a *wiki survey* admitem que “estes procedimentos não protegem contra todas as formas de manipulação e pesquisas futuras serão necessárias para tornar as *wiki surveys* mais resistentes à manipulação” (SALGANIK & LEVY, 2012, p. 14). O fato é que, para manipular consultas em larga escala é preciso lançar mão de métodos mais efetivos que a manipulação de um único usuário. Em geral são utilizados robôs, que são facilmente identificados já que computam milhares de votos por segundo, como ocorreu na enquete do Senado Federal sobre neutralidade da rede¹⁵¹. Este é um tema ao qual os gestores e a população devem estar sempre atentos.

No caso da consulta do NetMundial a Secretaria Geral da Presidência da República se comprometia em levar os autores das 15 propostas mais priorizadas para o evento Net Mundial¹⁵², Encontro Multissetorial Global Sobre o Futuro da Governança da Internet, ocorrido em São Paulo, entre 22 e 24 de abril de 2014. É preciso ter em mente que, de certa forma, ao “premiar” ou incentivar a participação por meio de uma recompensa, a tecnologia deve estar segura contra possíveis manipulações. Neste sentido, em consultas para tomadas de decisão a metodologia da *wiki survey* não se mostra como a mais adequada.

Feitas estas considerações destacamos que o tema e público da consulta foi bem mais amplo, podendo se considerar como público todos os internautas brasileiros, já que o tema geral era o futuro da *web*. A natureza da consulta também foi diferente já que se tratou de um levantamento de opinião para a construção e uma Carta Proposta, a ser entregue a gestores internacionais que debatem o futuro da Internet no evento Net Mundial. O resultado da proposta se efetivou com a entrega da carta¹⁵³.

¹⁵¹ Enquete sobre neutralidade da rede é retirada do ar por suspeita de irregularidade. Disponível em <http://www12.senado.gov.br/jornal/edicoes/2014/04/16/enquete-sobre-neutralidade-da-rede-e-retirada-do-ar-por-suspeita-de-irregularidade>. Acessado em 12/11/2014.

¹⁵² NetMundial. Disponível em <http://netmundial.br/>. Acessado em 5/6/2015.

¹⁵³ Carta com resultados e propostas da consulta pública sobre Internet é entregue à presidenta Dilma Rousseff e ao Comitê Executivo do Net Mundial. Disponível em <http://www.secretariageral.gov.br/noticias/2014/04/23-04-2014-carta-com-resultados-e-propostas-da-consulta-publica-sobre-Internet-e-entregue-a-presidenta-dilma-rousseff-e-ao-comite-executivo-do-net-mundial>. Acessado em 5/6/2015.

Em termos de interface, a consulta do NetMundial apresentou mudanças na estrutura e modelo conceitual de participação (Imagem 36), ainda que hospedada dentro da estrutura do Participa.br (Imagem 37).



Diálogo e participação da sociedade civil hiperlinkado com o NETmundial

#ArenaNETmundial
#participabr

22, 23 e 24 de Abril
SÃO PAULO

Comunidade

NETmundial CONSULTA PÚBLICA

+ Entrar

Denúncia

Facebook Twitter Email RSS 22

SOBRE

- Notícias
- Sobre a Arena
- Imprensa
- Programação
- Local
- Videoconferência
- Consulta Pública
- Divulgação
- Hub SP

DESCUBRA

- Política
- NET Mundial
- CGL.br
- /1Net
- Convidar amigos
- AO VIVO

Tela cheia Divulgar Denúncia

Consulta Pública: Opine sobre a governança da internet

Visualizado 673 vezes

Consulta pública para que a sociedade brasileira ajude a definir os direitos e caminhos para o futuro da internet no Brasil e no mundo

A Secretaria-Geral da Presidência da República realiza consulta pública para saber o que a sociedade acha importante sobre o futuro da internet. Do dia 20 de março ao dia 17 de abril, qualquer pessoa poderá votar. O resultado, servirá de base para definir direitos e princípios fundamentais para garantir o futuro democrático e orientar a governança na internet.

Durante a consulta, que contará com três perguntas, as pessoas podem escolher a que mais se identifica ou votar em todas, não há limite de votos. Basta clicar na questão e um par de propostas estará disponível para escolha. Além disso, os participantes também podem elaborar e enviar novas propostas.

As questões escolhidas durante a consulta farão parte de uma Carta Proposta. O documento, elaborado pela sociedade brasileira será entregue aos coordenadores e participantes do NET mundial para que incorporem as sugestões da população.

Os autores das 15 ideias priorizadas pela votação poderão [participar*](#) presencialmente do NET mundial - maior evento mundial sobre governança da internet, em São Paulo, dias 23 e 24 de abril - e discutir suas ideias com especialistas internacionais.



OPINE SOBRE

Imagem 37: Página inicial da comunidade da consulta NetMundial.

A pesar da presença dos mesmos botões cujas inconsistências já mencionamos, nesta página o *plugin AddThis*, além de estar no ícone de estrela, também se encontrava em destaque logo abaixo do botão “Denunciar”. Outra novidade são os menus laterais, que continham lista de links subdivididos nas categorias, “Sobre”, “Descubra”,

seguidos por um banner do Twitter, “número de integrantes, “No Instagram” e “No Facebook” (Imagem 38).



Imagem 38: Parte inferior da página da comunidade da consulta do Net Mundial.

Observa-se uma integração maior com as redes sociais nesta comunidade, apesar da redundância. O público que se cadastrou para propor sugestões se limitou a pouco mais de 100 pessoas, conforme é apresentado na caixa de integrantes da comunidade. Ainda assim, esta consulta contou com um plano de divulgação e mobilização que marcou o lançamento da plataforma Participa.br. Conforme já destacado, uma comunicação direcionada, aliada a uma animação de redes, faz muita diferença nos resultados de participação das consultas interativas.

Outro fator importante que deve ser levado em conta é a questão das mensagens aos usuários em consultas como estas do *wiki survey*. Em momento algum a plataforma informava que as sugestões entrariam em moderação e só apareceriam após aprovadas. A mensagem de retorno apenas agradece a contribuição (Imagem 39), de forma bastante discreta.

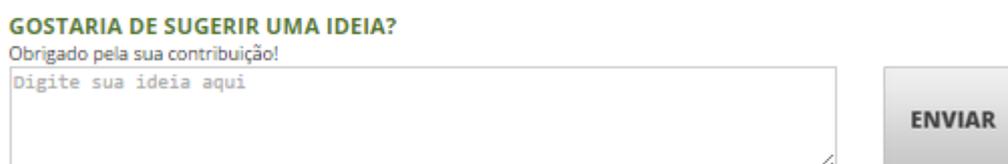


Imagem 39: Mensagem de retorno no *wiki survey* do Participa.br.

Ainda com relação às mensagens direcionadas as pessoas que interagem com a plataforma, ao votar o sistema apenas informa “Processando... por favor aguarde” e retorna apresentando outras duas opções. Não há uma mensagem que indique que o voto foi contabilizado. Sendo assim, recomenda-se mensagens mais claras sobre as ações das pessoas no sistema de *wiki survey* do Participa.br.

Apresentadas as especificidades da consulta do Net Mundial prosseguimos com o levantamento de outras consultas que utilizaram o participa.br como plataforma.

5.5.3 – Consultas hospedadas no Participa.br

O participa.br foi pensando para ser uma das plataforma virtuais de participação social e por isso opera hospedando iniciativas de outros órgãos do governo federal e instituições interessadas. As consultas partem de iniciativas conjuntas e a equipe da Secretaria Geral fica responsável pelo suporte à parceria, sendo que toda parte de gestão, divulgação e encaminhamentos fica sob responsabilidade do demandante. A seguir apresenta-se outras consultas promovidas no portal.

5.3.3.1 – Projeto de Lei Orçamentária 2015 (PLOA 2015)

Entre 14 de fevereiro e 1º de maio de 2014, esteve em debate a elaboração do Projeto de Lei de Diretrizes Orçamentárias (PLDO) 2015 do governo federal, iniciativa

realizada em conjunto com o Ministério do Planejamento e Gestão Orçamentária (Mpog). A consulta teve como tema a lei de diretrizes orçamentárias do Governo Federal e seu público em potencial seria de qualquer brasileiro interessado no tema, entretanto a comunidade possuía apenas 105 integrantes (vide imagem 40 abaixo). O objetivo da consulta foi receber contribuições sobre as áreas que deveriam ser privilegiadas no ano seguinte. Não se sabe quantos comentários foram publicados durante o período da consulta.

The screenshot shows a web interface for a public consultation. On the left is a navigation menu with options like 'Entrar', 'Denúncia', 'Perfil', 'Galeria de imagens', 'Agenda', 'Blog', 'Tags', 'Convidar amigos', and 'Procurar amigos'. The main content area is titled 'TEXTO DA LDO 2015' and includes a 'Consulta Pública LDO 2016' banner. Below the banner, there is an attention notice and a table of contents for the LDO 2015 text, listing sections from 'DISPOSIÇÃO PRELIMINAR' to 'Seção II - Diretrizes Específicas'. On the right side, there is a list of 105 participants, each with a small profile picture and name, and a 'Ver todos(as)' button. At the bottom right, there is a 'TAGS' section.

Imagem 40: Página da consulta sobre a PLDO 2015.

A interface da página é modificada e contém duas colunas laterais, em oposição a outras que contém apenas uma coluna à esquerda. Os blocos laterais incluem recursos como lista de integrantes, o menu padrão do *Noosfero*, que possui link para perfil, galeria de imagens, agenda, blog, *tags*, link para convite e busca de amigos. Sendo que estes links se referem à comunidade, não à pessoa que está cadastrada navegando no sistema.

A metodologia da consulta foi novamente a de comentários por parágrafo, com a novidade da inclusão de um índice do texto geral de forma a antecipar todo o conteúdo para os participantes. Há também uma instrução sobre o modelo de interação, indicando para que as pessoas cliquem nos balões azuis para visualizar os comentários. Observa-

se a ausência da opção voltar ao topo, recurso presente em outras consultas cujo texto era muito longo.

O grande diferencial desta consulta é o relatório de respostas¹⁵⁴ das propostas colocadas na plataforma. Nele é apresentada a redação original, a redação proposta, um balanço das diferenças entre uma e outra, a justificativa da proposta apresentada pelo participante e a avaliação dos gestores. Esta última destacada nas cores vermelho quando é rejeitada, em verde quando aceita ou parcialmente aceita. É um exemplo em termos de transparência e feedback sobre a aplicabilidade das propostas feitas pelos cidadãos por meio do ambiente de participação online.

Importante ressaltar que a consulta faz parte da comunidade monitoramento, onde o mesmo processo de consulta foi repetido no ano de 2015 para a construção da Lei de Diretrizes Orçamentárias de 2016. Sendo assim, esta comunidade se configura como um fórum permanente de participação para as pessoas interessadas em monitorar os gastos públicos e as instruções normativas que o determinam.

5.3.3.2 - Minuta da resolução que institui o GT Sociedade Civil - Parceria para o Governo Aberto

A primeira consulta interativa de agentes externos promovida no participa.br foi da minuta da Resolução para instituir o Grupo de Trabalho da Sociedade Civil para a Parceria para o Governo Aberto (*Open Government Partnership - OGP*). O processo esteve aberto à participação do dia 2 de abril a 5 de maio de 2014 e contou com 68 contribuições em forma de comentários. Portanto, a natureza da consulta foi a construção de um texto normativo, como em exemplos anteriores. O objetivo foi colher sugestões para a elaboração do conteúdo final, que foi publicado em 14 de novembro de 2014, incluindo as sugestões da consulta, conforme informado na página da comunidade. O público da consulta envolveu integrantes da sociedade civil interessados em participar no grupo de trabalho da Parceria para o Governo Aberto, entretanto como a página da comunidade não inclui os integrantes, não é possível saber quantas pessoas exatamente se interessaram em participar do debate. A metodologia da

¹⁵⁴ Relatório de respostas da consulta da LDO 2015. Disponível em <<http://www.participa.br/monitoramento/pldo2015-realizada-em-2014/relatorios/relatorio-de-respostas>>. Acessado em 5/6/2015.

consulta foi a dos comentários por parágrafo, no mesmo formato de exemplos anteriores, conforme observa-se (Imagem 41).



Imagem 41: Página da consulta da minuta da Resolução que institui o grupo de trabalho da sociedade civil da Parceria do Governo Aberto.

A interface apresenta as limitações já descritas na consulta sobre a Política Nacional de Participação Social. Além disso, talvez por ser uma iniciativa externa, contém menos customizações do menu lateral, que aparece no padrão do *Noosfero*, sem iconografia personalizada. As únicas mudanças são a logomarca e a inclusão de uma nuvem de *tags*.

5.3.3.3 - Plano Institucional de Dados Abertos e Espaciais do Ministério da Justiça

Pouco depois, entre 15 de abril e 2 de maio de 2014, o Ministério da Justiça utilizou o Participa.br para a consulta sobre o Plano Institucional de Dados Abertos e Espaciais do Ministério da Justiça. O objetivo da iniciativa foi “que a sociedade colabore e auxilie na consolidação de uma política de dados abertos governamentais mais fortalecida”, segundo a própria página informa.

Há uma variação no tema, desta vez um plano institucional e não mais uma instrução normativa, e conseqüentemente também na natureza da consulta. Com relação ao público, observa-se uma certa restrição, até pelo fato do tema da consulta ser muito específico. Dos 69 integrantes da comunidade a maioria é de pessoas do próprio governo. A metodologia da consulta foi a de comentários por parágrafo, reproduzindo o modelo conceitual de interação já conhecido de outras iniciativas em que, para participar, é necessário colocar a contribuição no trecho do texto.

Em termos de interface, observa-se algumas alterações (Imagem 41). Foi criado um índice como atalho para os capítulos do texto, uma solução interessante para antecipar a informação global às pessoas. Além disso, o conteúdo estava disponível também em versão PDF, para os que desejassem imprimir para leitura off-line. À parte estas poucas alterações, houve alguma configuração para inclusão de logomarca e outros elementos na coluna lateral, como, por exemplo, o número de participantes da comunidade, uma lista de notícias recentes e um bloco com nuvem de *tags*.

Dados Abertos e Espaciais do Ministério da Justiça > Plano de dados abertos e espaciais do Ministério da Justiça
Dados Abertos no Ministério da Justiça

dados.gov.br

Entrar

Denúncia

Perfil

Galeria de Imagens

Agenda

Blog

Tags

Convidar Amigos

Procurar Amigos

69 INTEGRANTES

Ricardo Poppi, Alé Borba, Fabio Steibel, GEYSA KARLA ALVES GALVÃO, Cris Lacerda, Claudinei Cezar Diana

Ver todos(as)

ÚLTIMAS DO PARTICIPA

O conteúdo do feed não foi carregado ainda

Política Nacional de Participação Social

Compromisso Nacional pela Participação Social

Tela cheia | Divulgar | Denúncia

Voltar a Consulta púb...

PLANO DE DADOS ABERTOS E ESPACIAIS DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

Visualizado 585 vezes

PLANO INSTITUCIONAL DE DADOS ABERTOS E ESPACIAIS

Ministério da Justiça

2014-2015

Secretaria Executiva
Programa de Transparência e Acesso a Informações

Para acessar o documento completo:

[PDAE_MJ.pdf](#)
[PDAE_MJ.odt](#)

[Apresentação](#)

[1 Introdução](#)

[2 Cenário Institucional](#)

[3 Objetivos](#)

[3.1 Objetivo Geral](#)

[3.2 Objetivos Específicos](#)

[4 Diretrizes](#)

[5 Definição dos Dados a Serem Abertos](#)

[6 Governança](#)

[6.1 Catalogação no Portal de Dados Abertos](#)

[6.2 Sustentação dos Dados](#)

[6.3 Monitoramento e Participação Social](#)

[Anexo I - Plano de Ação](#)

[Anexo II - Matriz de Responsabilidade](#)

[Anexo III - Glossário](#)

Imagem 42: Página da consulta sobre o Plano de Dados Abertos e Espaciais do Ministério da Justiça.

5.3.3.4 - Manual do Ofertante do Software Público

A consulta pública da minuta do Manual do Ofertante para a disponibilização de softwares no Portal do Software Público Brasileiro esteve aberta entre 16 de junho e 16 de julho de 2014. Não se sabe quantas contribuições a consulta recebeu no período em que esteve aberta. Foi promovida pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão (Mpog) como parte da remodelação do novo Portal do Software Público. O Manual consistia em um guia de

como oferecer um software para o Portal do Software Público Brasileiro. A metodologia adotada foi os comentários por parágrafo e a interface da página de consulta sofreu leves alterações do padrão do Participa.br (Imagem 43).



Imagem 43: Página da consulta do Manual do Ofertante do Portal do Software Público Brasileiro.

De fato, a inclusão de uma lista de links antes da logomarca da comunidade desajustou o alinhamento do botão voltar, localizado no menu superior direito da página. Na consulta em si, observa-se que havia um índice, entretanto o mesmo não estava configurado para ir para os links os capítulos do manual (Imagem 44).

Histórico de Versões

Data	Versão	Descrição	Autor
05/06/12	1.0	Versão preliminar.	Débora Reis
10/06/14	Proposta	Versão atualizada.	Luís Ribeiro e Valéria Siqueira

Conteúdo

1. Termos Utilizados 4
2. Apresentação 5
3. Impedimentos 6
4. Legislação Relacionada 6
5. Critérios de Aceitação 7
6. Processo de Avaliação de Software Candidato - PASC 8

Imagem 44: Detalhe do índice da consulta sobre o novo manual do ofertante do Portal do Software Público.

Não há informações sobre um novo manual nem na comunidade do Participa.br, tampouco no portal do Software Público.

Após a análise destas consultas da Secretaria Geral da Presidência da República pode-se concluir que a plataforma Participa.br precisa de melhorias de usabilidade e de interface. Se de início houve investimento em desenvolvimento para seu lançamento, agora é imperativo que a plataforma atenda aos critérios ergonômicos de usabilidade (SCAPIN & BASTIEN, 1993) e aos princípios do design de interação (TOGNAZZINI, 2014).

Além disso, de forma semelhante ao gerador de consultas da Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça, observa-se que não basta colocar as ferramentas disponíveis. É necessário também todo um trabalho de mobilização, articulação e animação de redes, realizado a partir de um plano de comunicação que não apenas conheça seu público, como também o tema da consulta. No caso destas últimas iniciativas fica evidente como este trabalho faz diferença. A consulta do NetMundial foi exitosa em termos de participação e efetividade de seus resultados, em termos dos objetivos aos quais se propôs, inclusive porque havia esta estratégia em curso. As consultas posteriores, muito segmentadas, não adotaram, ou não tiveram o mesmo suporte de comunicação de seus órgãos, algo que claramente, prejudicou os

resultados em termos de número de participações. Dito isso, apresenta-se o balanço das iniciativas da Secretaria Geral da Presidência da República e seus parceiros.

Tabela 5: Balanço das consultas da Secretaria Geral da Presidência da República.

Consulta	Início	Fim	Número de contribuições
Política Nacional de Participação Social	18/7/2013	6/9/2013	700*
Net Mundial	20/3/2014	17/4/2014	295 e 281.529 votos
Plano Institucional de Dados Abertos e Espaciais do Ministério da Justiça	15/4/2014	2/5/2014	ND
Minuta da resolução que institui o GT Sociedade Civil - Parceria para o Governo Aberto	2/4/2014	5/5/2014	68
Projeto de Lei Orçamentária 2015	16/5/2014	16/6/2014	ND
Manual do Ofertante do Software Público	16/6/2014	16/7/2014	ND

Ao longo deste capítulo analisamos 18 consultas públicas promovidas em sistemas interativos na Internet. Observamos que após um início promissor, em 2009, houve uma estagnação destas plataformas, que pouco conseguiram evoluir em termos de tecnologia e metodologia. Além disso, estes exemplos ilustram como ainda muito pode ser feito para aprimorar a usabilidade, as interfaces e os modelos conceituais de participação.

Outra conclusão que se pode chegar a partir da análise destas consultas públicas é que não existe um modelo único aplicável a todas as iniciativas, tampouco uma metodologia melhor ou pior. Conforme observamos, o formato da consulta depende das

variáveis que destacamos ao longo da análise. A metodologia e tecnologia das consultas deve atender a seus objetivos.

Observou-se também que as consultas que obtiveram êxito em termos de participação foram aquelas que conseguiram aliar a metodologia da consulta e tecnologia da plataforma com ações de mobilização, animação de redes e comunicação integradas. As iniciativas que promoveram encontros presenciais durante o período em que o debate online acontecia foram as que mais envolveram pessoas, fator que demonstra como de fato a tecnologia é uma mediação do processo de participação.

Dito isso, é importante sublinhar que para que as consultas interativas se tornem mais frequentes é necessário que estes ambientes virtuais de participação social evoluam do modelo de formulário, do comentário por parágrafo, ou até mesmo do *wiki survey*. Acredita-se que o design de interação pode contribuir para facilitar uma participação mediada pelas tecnologias, adotando técnicas e metodologias para a promoção de diferentes níveis de participação e interatividade. Sendo assim, a presente pesquisa se insere no cerne dessas inovações metodológicas e tecnológicas necessárias para a promoção de consultas públicas e ambientes virtuais de participação social que estimulem os cidadãos engajados. Estas recomendações serão apresentadas no próximo capítulo deste trabalho.

Para prosseguir na análise destas ambientes, avaliamos duas iniciativas em curso durante o ano de 2015 em que a pesquisa foi realizada. Além da análise de variáveis, de interface e modelo conceitual de interação, foram realizados testes de caráter exploratório com algumas pessoas voluntárias.

5.6 – Consultas abertas

No início de 2015, a Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça lança duas consultas públicas simultaneamente; a da Regulamentação Marco Civil da Internet e do Anteprojeto de Proteção de Dados Pessoais. A Lei 12.965, do Marco Civil da Internet, previa em alguns de seus artigos a necessidade de regulamentação. Isto ocorre quando a Lei deixa em aberto quais serão procedimentos adotados para que ela seja atendida. Em geral a regulamentação é feita por meio de Decreto Presidencial ou resolução. No caso do Marco Civil da Internet, como seu processo de consulta foi todo aberto, o governo optou por fazer o debate de sua

regulamentação da mesma forma. Já o anteprojeto de Dados Pessoais, que havia sido debatido em 2010, é resultado da consolidação das contribuições do debate online e do trabalho de sistematização da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacom), do Ministério da Justiça. São consultas, portanto, de natureza jurídica diferentes, mas com objetivos semelhantes de colher as impressões do público interessado para subsidiar a construção de textos normativos (ainda que em diferentes fases de tramitação)

As consultas foram colocadas na plataforma de debates do Ministério da Justiça, participacao.mj.gov.br, que já havia hospedado dos debates dos códigos legislativos (Código do Processo Civil e Código Comercial). Além destas consultas, na mesma plataforma há o Projeto Pensando o Direito, lançado em 2012, que hospedou a consulta do sistema Público de Ouvidorias. Portanto ao entrar no portal de participação do Ministério da Justiça as pessoas eram direcionadas para um debate ou outro (Imagem 45).

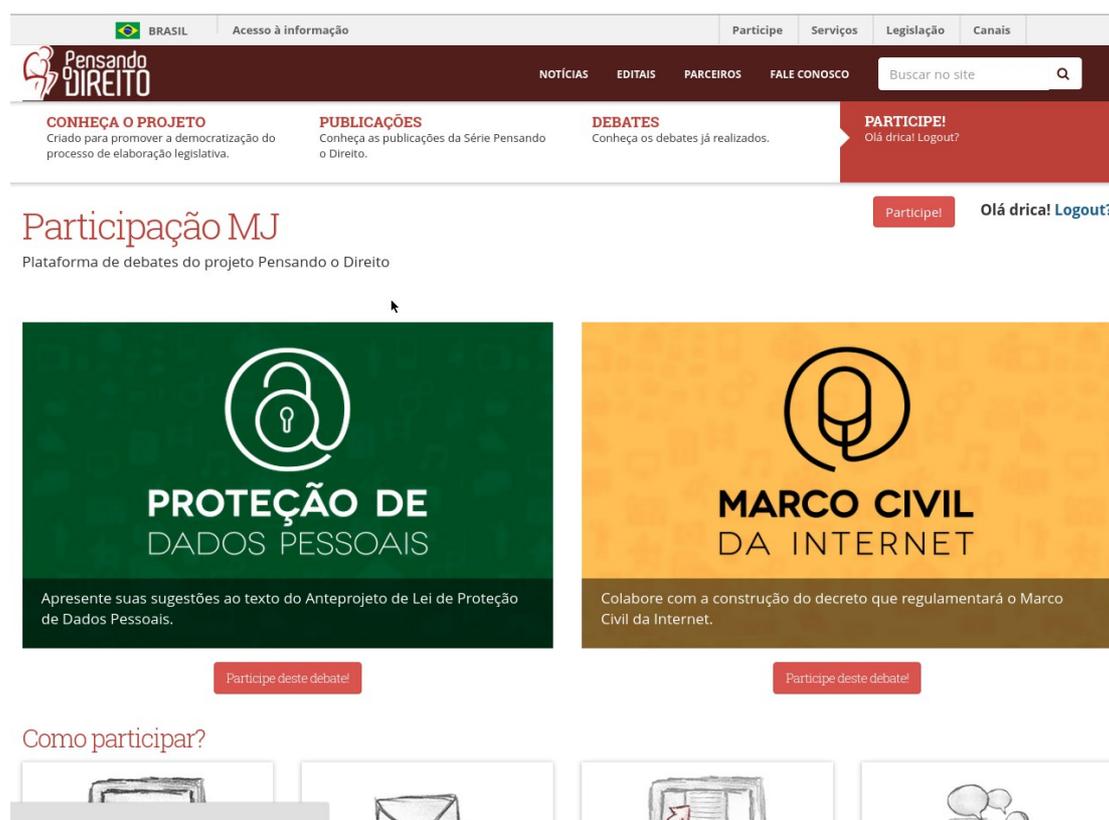


Imagem 45: Debates na plataforma de participação do Ministério da Justiça.

Além destas opções a plataforma também contava com um menu superior que fazia referência ao projeto Pensando o Direito (Imagem 46), que continha links para

“Conheça o Projeto”, “Publicações”, “Debates”, “Fale Conosco”, “Parceiros”, “Últimas notícias” e “Editais”, além da barra padrão dos sites do governo.



Imagem 46: Menu superior da plataforma de participação do Ministério da Justiça.

Ao clicar em qualquer um dos sete links do menu superior, presente em todas as subpáginas da plataforma a pessoa é direcionada para outro site, o do Projeto Pensando o Direito, cujo endereço é; <http://participação.mj.br/pensandoodireito> (Imagem 47).

Pensando DIREITO
O QUE É? PUBLICAÇÕES DEBATES MULTIMÍDIA CONTATO

Buscar

Acessibilidade A- A+ C

DAR À LUZ NA SOMBRA

#SÉRIEPENSANDOODIREITO

VEJA PUBLICAÇÃO

Consulta pública recebe propostas para o combate à corrupção

A participação popular tem se tornado um importante instrumento para o Governo Federal na construção de políticas públicas. Depois do sucesso da plataforma digital que ajudou a construir o Marco Civil da Internet e debateu os Dados Abertos, agora é a vez do governo pedir ajuda à sociedade para encontrar novas medidas de combate à corrupção e impunidade. Clique e ouça...

Compartilhar
 Leia mais...

NOTÍCIAS RECENTES

02/06/2015
Volume 35: Habeas Corpus nos Tribunais superiores

14/05/2015
Volume 34: Excesso de prisão provisória no Brasil

30/04/2015
Intercâmbio mostra a estudantes de todo o Brasil o papel do Executivo no processo legislativo

22/04/2015
Volume 33 – A tributação das organizações da sociedade civil

[Listar todos](#)

Pesquisa investiga causas de crescimento de pedidos de Habeas Corpus

Em 2012 o Superior Tribunal Federal, alegando excesso na utilização do recurso de Habeas Corpus nos anos anteriores, restringiu o uso da ação constitucional. O Superior Tribunal de Justiça logo seguiu o mesmo caminho. À época, os dois tribunais superiores foram acusados de reproduzir as restrições à liberdade da ditadura militar. Além disso, a nova postura não atacaria-nem...

Compartilhar
 Leia mais...

NO TWITTER

Tweets [Follow](#)

Pensando o Direito @projetoPd 1h

Human Rights Watch lembra que redução da maioria penal viola compromisso do Brasil com a comunidade internacional [twitter.com/hrw_brasil/sta...](#)

Pensando o Direito @projetoPd 1h

Senado deve analisar esta semana projeto para nova Lei de Migração. Entenda por que a lei atual precisa mudar: [goo.gl/czqATq](#)

[Show Summary](#)

Pensando o Direito @projetoPd 2h

Você pode contribuir com o combate à

Imagem 47: Página inicial do Projeto Pensando o Direito.

Entretanto não há indicação para retornar à plataforma de debates, sendo necessário que a pessoa apague diretamente na URL. Isto gera uma ruptura do fluxo de navegação e, conseqüentemente, erros. Feita esta primeira ressalva com relação à navegação, prosseguimos na análise da interface e modelo conceitual de interação de cada uma das consultas.

Ao entrar na página da consulta sobre a regulamentação do Marco Civil da Internet as pessoas eram apresentadas ao tema com um parágrafo introdutório sobre o que é, que explicava sobre a lei do Marco Civil (Imagem 48).



Imagem 48: Página inicial da consulta da regulamentação do Marco Civil da Internet.

Logo abaixo havia um menu lateral com conteúdo de páginas que destacavam “a importância do Marco Civil e seu histórico”, o texto da lei, dentre outros links. No centro da página havia destaque para os eixos em debate, a saber; neutralidade, privacidade na rede, registros de acesso e outros temas (Imagem 49). A questão da legibilidade (SCAPIN & BASTIEN, 1993) chama a atenção logo de início, pois a fonte utilizada para os títulos dos eixos não possui espaçamento suficiente, deixando a

impressão de que, em alguns casos, como no título privacidade na rede, de que é apenas uma palavra (Imagem 49).



Imagem 49: Detalhe dos eixos em debate na consulta da regulamentação do Marco Civil da Internet.

Ao clicar em um dos eixos a pessoa é direcionada para a página das pautas (Imagem 50). Nesta tela os links que se encontravam listados no menu vertical da lateral esquerda da página anterior (Imagem 49), como, por exemplo, “O que regulamentar e porque?”, são apresentadas em um menu horizontal no topo, antes da lista de pautas em debate. Observa-se que o comportamento do menu é alterado de uma página para a outra. De forma semelhante, o que é chamado de eixo em uma página (Imagem 49) é tratado como tema na seguinte (Imagem 50).

Na lateral esquerda surge um outro menu com a opção de filtro de pautas pelos eixos do debate. No centro da página há a lista de pautas, ordenadas por ordem cronológica e um outro link à direita para a página “Saiba por que e como participar”. Na lista de pautas aparece o título da sugestão, um resumo da descrição. Logo acima há um ícone seguido de Pauta em discussão, a indicação de prazo de discussão e o tema relacionado, que se refere aos eixos do debate. Não se sabe exatamente a função dos ícones da pauta em discussão e prazo, já que a consulta tinha um prazo estabelecido. Por isso, tal informação é irrelevante tornando apenas mais um elemento de interface.

Abaixo do resumo da pauta em discussão aparece o nome do autor da proposta, a data da publicação, um ícone do número de comentários e a possibilidade de discutir a pauta (Imagem 50).



Imagem 50: Detalhe de nova pauta criada no debate da regulamentação do Marco Civil da Internet.

Na parte superior da página da lista de pautas, observamos que a opção de sair do sistema (*logout*) aparece nada menos que três vezes. Está ao lado do nome do usuário no canto superior direito como também logo abaixo do título “Plataforma de debate do Marco Civil da Internet” e ao lado do botão “Participe” (Imagem 51).

Há ainda um sub menu com links para páginas de conteúdo como “A importância do Marco Civil e seu histórico”, dentre outras. Além desses links, na lateral direita há um link solto de “Saiba por que e como participar”. Notamos certa inconsistência também na disposição destes conteúdos, botões e menus, sendo recomendável estudos para sua padronização e uniformização.

The screenshot shows the website interface for the Marco Civil da Internet consultation. At the top, there is a navigation bar with links for 'Participe', 'Serviços', 'Legislação', and 'Canais'. Below this, a search bar and a 'Rede' button are visible. The main header area contains several promotional boxes for 'CONHEÇA O PROJETO', 'PUBLICAÇÕES', 'DEBATES', and 'PARTICIPE!'. The central section is titled 'Marco Civil da Internet' and includes a sub-header 'Debate Público da Regulamentação'. Below this, there are links for 'A importância do Marco Civil e seu histórico', 'Diretrizes Gerais do Debate Público', and 'Lei nº 12.965, de 23 abril de 2014'. The main heading is 'Plataforma de debate do Marco Civil da Internet', with a note that the user is logged in as 'drica'. A sidebar on the left, titled 'Filtrar Pautas', lists categories like 'Neutralidade', 'Outros temas e considerações', 'Privacidade na rede', and 'Registros de Acesso'. The main content area, titled 'Lista de pautas sendo discutidas nesse tema', lists several topics: 'Comitê interministerial de políticas digitais', 'Promoção da internet como ferramenta social na redução de desigualdades', and 'Proibição expressa no regulamento da Neutralidade da prática de "Tarifa Zero"'. Each topic includes a brief description, the creator's name, the date, and options to 'Discutir' or view comments.

Imagem 51: Lista de pautas na consulta do Marco Civil da Internet.

Ao entrar em uma das pautas em debate as pessoas tinham a opção de concordar ou discordar e também a possibilidade de incluir um comentário (Imagem 52). A votação por meio do concordar e discordar foi implementada a partir da tecnologia do *plugin Delibera*¹⁵⁵, desenvolvido em código aberto com o objetivo de servir de suporte a debates e deliberações em plataformas digitais. A tecnologia reproduz uma metodologia de debate estruturado em que é possível sistematizar os encaminhamentos

¹⁵⁵ Plugin delibera no Git Hub. Disponível em < <https://github.com/ethyos/delibera>>. Acessado em 5/6/2015.

fruto da discussão e colocá-los em um sistema de votação. No caso da consulta do Marco Civil da Internet, optou-se não por uma votação de prioridades e sim por um sistema de opinião (concordar ou discordar). Importante observar o fato de que a pesar do uso das cores, verde para concordar e vermelho para discordar, a disposição dos botões foge do padrão utilizado em outros sistemas, em que a ação afirmativa (seja o ok, confirmar, ou concordar) está sempre à direita.



Imagem 52: Detalhe de uma pauta em discussão na consulta da Regulamentação do Marco Civil da Internet.

Os comentários sobre a pauta, por sua vez aparecem em forma de opinião. Mas o *plugin* permite com que o gestor monte a consulta de outra forma, podendo ser voto simples, escala ou outras opções, de acordo com seu objetivo. Há uma documentação online¹⁵⁶ que explica seu funcionamento e suas opções.

Para incluir uma nova pauta as pessoas tinham que ir até o final da página com a lista de pautas, onde estava localizado o botão de incluir nova pauta (Imagem 53). O

¹⁵⁶ Delibera – Democracia Digital. Disponível em <<http://culturadigital.br/plataformascolaborativas/delibera-democracia-digital/>>. Acessado em 5/6/2015.

botão participe, com mais destaque no topo da página apenas direcionava as pessoas a página com a lista de pautas.

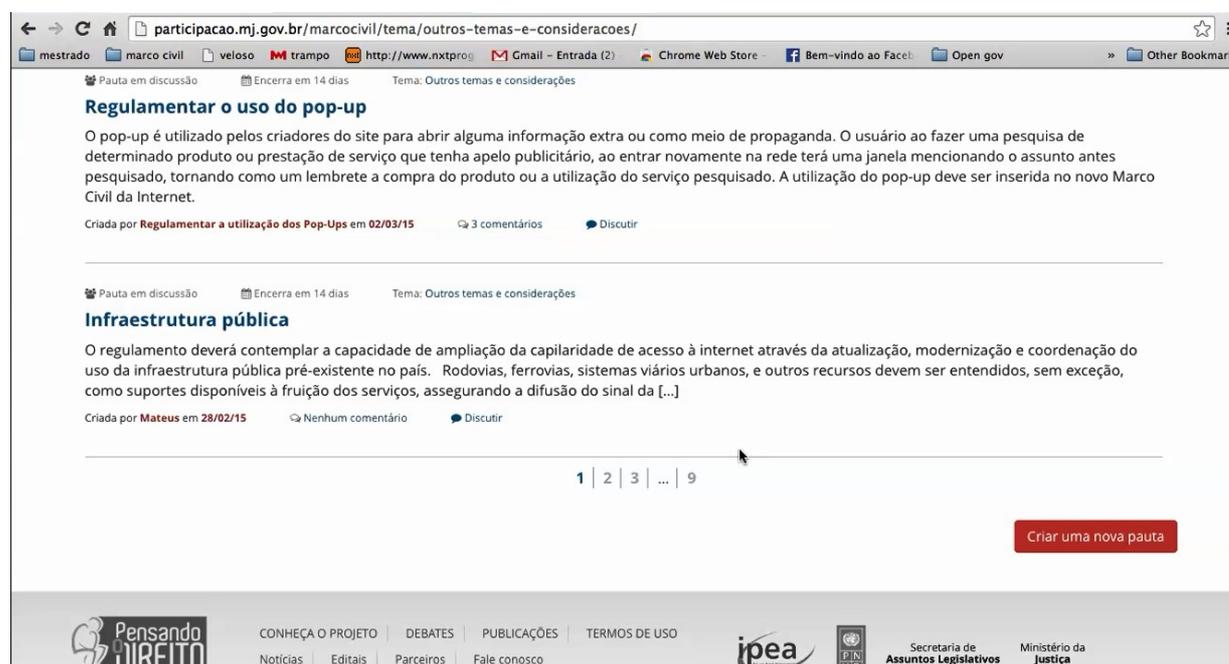


Imagem 53: Criar nova pauta no debate da regulamentação do Marco Civil da Internet.

Para incluir uma nova pauta as pessoas precisavam preencher o título e o campo de conteúdo, que por um erro de configuração aparecia no final da página (Imagem 54), além de selecionar um dos quatro eixos, listados como tema. O botão de confirmação para criação de nova pauta se encontrava desalinhado no canto inferior direito, praticamente no rodapé, demonstrando, novamente, a falta de padronização dos elementos gráficos da interface e rupturas no fluxo de navegação.

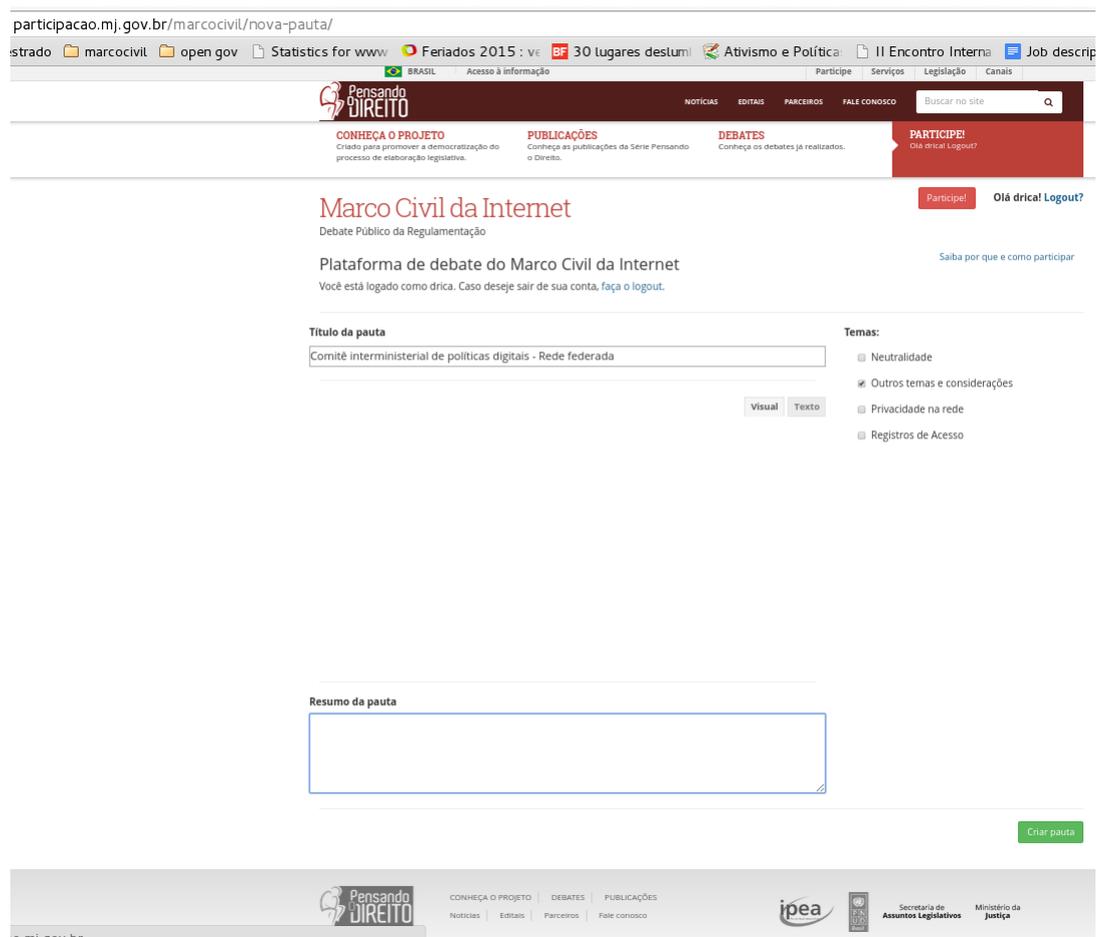


Imagem 54: Incluir nova pauta no debate do Marco Civil da Internet.

Feito isso a nova pauta entrava na listagem, sem moderação prévia, ou checagem de erros, como por exemplo pauta duplicada, pauta sem conteúdo no texto descritivo. A gestão de erros se resumia à verificação da inclusão da pauta em um dos eixos/temas do debate.

Outra ação que merece destaque é a opção de compartilhar nas redes sociais, extremamente presente em outras consultas interativas. No caso da regulamentação do Marco Civil da Internet, não havia destaque para as redes sociais. Pelo contrário, esta opção se encontrava escondida em um ícone de seta para baixo que continha em si tanto a opção de compartilhar nas redes sociais como também a possibilidade de impressão (Imagem 55).

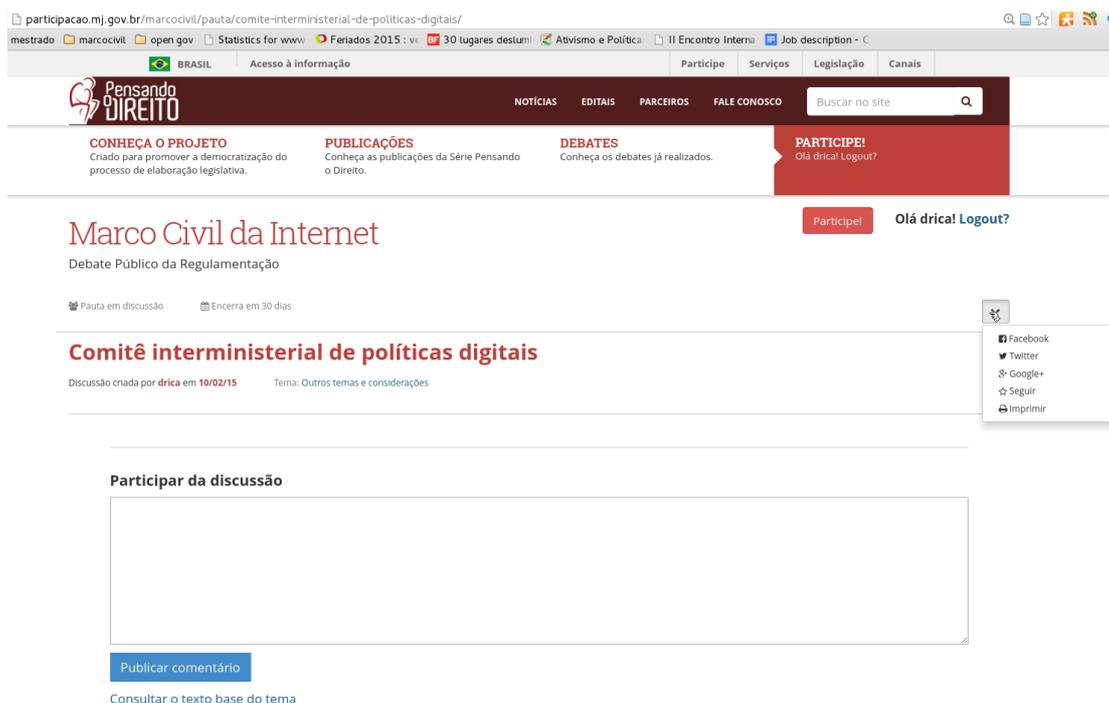


Imagem 55: Ação de compartilhar nas redes sociais no debate do Marco Civil da Internet.

O debate sobre a regulamentação do Marco Civil da Internet promoveu um novo modelo conceitual de interação a partir de uma metodologia até então inédita em consultas interativas promovidas pelo governo federal. Outra novidade foi a abertura do processo de sistematização dos resultados, colocado para colaboração após o encerramento da consulta (Imagem 56).

Em termos de resultados, ainda não se sabe da efetividade da consulta em termos de aplicação no decreto que irá regulamentar a Lei do Marco Civil da Internet, já que os resultados do debate ainda se encontram em fase de sistematização.

BRASIL Acesso à informação Participe Serviços Legislação Canais

Pensando DIREITO ÚLTIMAS NOTÍCIAS EDITAIS PARCEIROS FALE CONOSCO

CONHEÇA O PROJETO
Criado para promover a democratização do processo de elaboração legislativa.

PUBLICAÇÕES
Conheça as publicações da Série Pensando o Direito.

DEBATES
Veja os debates abertos. Sua participação é muito importante.

» Marco Civil da Internet » Sistematização [Cadastre-se](#) | [Faça seu login](#)

Sistematização do Marco Civil

O que é sistematização?
Como participar?
Ferramentas de colaboração
Eixos do debate
Envie sua proposta de sistematização
Conheça também:
O debate em números

O que é sistematização?

Depois de três meses de debate sobre a regulamentação do Marco Civil da Internet, é hora de sistematizar as opiniões enviadas pela plataforma on-line e elaborar uma minuta do texto do decreto.

E a Secretaria de Assuntos Legislativos (SAL) do Ministério da Justiça (MJ) abre mais uma vez espaço para a participação social. Qualquer pessoa, instituição, empresa ou órgão governamental pode mandar sua proposta.

As contribuições poderão ser usadas como subsídio para a versão final do Ministério a ser encaminhado para a deliberação da Presidência da República.



Imagem 56: sistematização dos resultados da consulta da regulamentação do Marco Civil da Internet.

Por outro lado, com relação às estatísticas da consulta em si, na própria chamada à sistematização há uma apresentação de seus resultados (Imagem 57).



Pautas por eixo



Criação de pautas ao longo dos debates

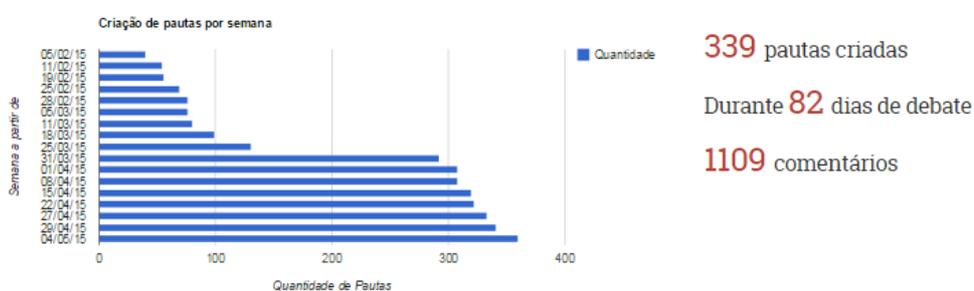


Imagem 57: Resultados do debate da regulamentação do Marco Civil da Internet.

Dentre os resultados não há um levantamento de quais pautas tiveram mais apoio, ou seja, as que tiveram mais pessoas concordando e vice versa. O que leva ao questionamento sobre a necessidade de disponibilizar tal opção. Se o número de concordância não seria levado em conta, qual a relevância do mesmo?

Os resultados em termos numéricos de participação são consideráveis, ainda que menores que debates anteriores, como da própria consulta do Marco Civil da Internet de 2009.

Importante destacar também o papel de animação de redes realizado para o debate. A conta do *Twitter*, existente desde 2009, veiculou informações sobre os temas, mas pouco divulgou o que estava em debate na plataforma. De fato, o papel de balanço da consulta ficou à cargo da Organização Não Governamental (ONG) Internet Lab¹⁵⁷, que acabou por privilegiar em suas reportagens publicações dos próprios dirigentes da organização. A página no *Facebook*, lançada às vésperas da consulta, não alcançou no

¹⁵⁷ Internet Lab. Disponível em < <http://www.Internetlab.org.br/>>. Acessado em 5/6/2015.

final do processo sequer 1700 curtidas. Inevitável a comparação com o processo da consulta de 2009, cuja articulação por meio das redes sociais, em especial o *Twitter*, privilegiou o debate interativo, dando mais destaque ao papel das redes. Na consulta da regulamentação as redes sociais cumpriram muito mais o papel de divulgação do que debate, em uma comunicação unidirecional e não dialógica como anteriormente. Neste sentido foi muito mais um trabalho de assessoria de imprensa do que de animação de redes.

Pontuadas estas questões, passamos à análise da consulta sobre o anteprojeto de Proteção de Dados Pessoais. Da página inicial do portal de participação do Ministério da Justiça (Imagem 45) as pessoas eram direcionadas a página específica do debate (Imagem 58).

De forma semelhante à página do debate do Marco Civil da Internet, no topo há um grande destaque para o texto do “O que é?”, explicativo sobre o processo. Em seguida observa-se uma ênfase à parceria entre as secretarias promotoras do debate, ambas do Ministério da Justiça e alinhado à direita um link para informações em inglês. Logo abaixo dois botões indicam o caminho para o processo de participação. O primeiro deles, em vermelho e com exclamação é de “Participe do Debate!” e o segundo, em azul, “Comente o texto do Anteprojeto”. Em seguida há uma lista de links para os eixos do debate.

Pensando DIREITO Buscar no site

CONHEÇA O PROJETO
 Criado para promover a democratização do processo de elaboração legislativa.

PUBLICAÇÕES
 Conheça as publicações da Série Pensando o Direito.

DEBATES
 Veja os debates abertos. Sua participação é muito importante.

» Proteção de Dados Pessoais Olá drica! Logout?



O QUE É?

Toda pessoa tem direito à proteção de seus dados pessoais.

Esta lei tem por objetivo garantir e proteger, no âmbito do tratamento de dados pessoais, a dignidade e os direitos fundamentais da pessoa, particularmente em relação à sua liberdade, igualdade e privacidade pessoal e familiar, nos termos do art. 5º, Incisos X e XII da Constituição Federal

Realização:
Secretaria de Assuntos Legislativos
Secretaria Nacional do Consumidor
Englisch Information

PARTICIPE

O debate público sobre o anteprojeto de lei de proteção de dados pessoais ocorrerá por meio de comentários sobre o texto de lei sugerido. A participação nas discussões é aberta, todos são bem-vindos!

Participe do debate

SOBRE O TEXTO

O texto ora em discussão é resultado de um amplo debate público promovido pelo Ministério da Justiça, em parceria com o Observatório Brasileiro de Políticas Digitais do Comitê Gestor da Internet no Brasil, que teve duração de cinco meses, recebendo mais de 14 mil visitas e obteve mais de 800 contribuições, entre 2010 e 2011. Esses subsídios foram analisados e discutidos no âmbito do Pooler Executivo entre os órgãos interessados e, posteriormente, consolidados em um texto final.

Comente o texto do Anteprojeto



- » Escopo e aplicação – arts. 1º ao 4º
- » Dados pessoais, dados anônimos e dados sensíveis – arts. 5º, 12 e 13
- » Princípios – art. 6º
- » Consentimento – arts. 7º ao 11
- » Término do tratamento – arts. 14 e 15
- » Direitos do titular – arts. 16 ao 21
- » Comunicação, interconexão e uso compartilhado de dados – arts. 22 ao 27
- » Transferência Internacional de dados – arts. 28 ao 33
- » Responsabilidade dos agentes – arts. 34 ao 41
- » Segurança e sigilo de dados pessoais – arts. 42 ao 47
- » Boas práticas – arts. 48 e 49
- » Como assegurar estes direitos, garantias e deveres? – art. 50
- » Disposições Transitórias – arts. 51 e 52

Como participar?



CADASTRE-SE/ENTRE



CONFIRME CADASTRO



ESCREVA



PARTIPE

Imagem 58: Página inicial do debate do Anteprojeto de Proteção de dados Pessoais.

O botão “Participe do debate!” direciona as pessoas para uma página de texto que explica o processo da consulta, sugerindo inclusive algumas boas práticas de participação, como, por exemplo, não duplicar comentários (Imagem 59). Ao final do texto há em vermelho o Botão “Comente o texto do Anteprojeto”. Este como o da

página anterior, que se encontra lá em azul, direcionam para a mesma página com o texto da lei.

The screenshot shows the top navigation bar of the 'Pensando Direito' website. The 'Participe' menu item is highlighted in blue. Below the navigation bar, there are three main sections: 'CONHEÇA O PROJETO', 'PUBLICAÇÕES', and 'DEBATES'. The 'Participe' button is located in the main content area, below the 'CONHEÇA O PROJETO' section. The button is red and contains the text 'Comente o texto do Anteprojeto'.

Imagem 59: Página de destino do botão participe do debate.

Sendo assim, pode-se considerar que a página de destino de participe do debate consiste em um passo a mais para a interação com o texto da consulta. Por um lado é importante destacar as diretrizes da consulta, mas por outro lado observa-se uma inconsistência nas cores dos botões que de fato direcionam as pessoas para a página de debates (Imagem 60) e redundância, já que há um link para a mesma página no menu superior que surge com outros dois conteúdos, a saber; outro link para o mesmo destino da página de comentários e “Importância de uma lei sobre proteção de dados?”. Sendo que esta última apresenta apenas um parágrafo de texto defendendo a realização do debate, o que pode ser visto como outra redundância, já que o texto de descrição do processo de participação já enaltece a necessidade de realização da consulta.

Pensando o DIREITO

NOTÍCIAS EDITAIS PARCEIROS FALE CONOSCO

Buscar no site

CONHEÇA O PROJETO
Criado para promover a democratização do processo de elaboração legislativa.

PUBLICAÇÕES
Conheça as publicações da Série Pensando o Direito.

DEBATES
Conheça os debates já realizados.

PARTICIPE!
Olá drica! Logout?

Participe! Olá drica! Logout?

Proteção de Dados Pessoais

Debate Público do Anteprojeto de Lei

Anteprojeto de Lei para a Proteção de Dados Pessoais | Participe | Importância de uma lei sobre proteção de dados?

Índice

- CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES PRELIMINARES
- CAPÍTULO II - REQUISITOS PARA O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS
 - Seção I - Consentimento
 - Seção II - Dados Pessoais Sensíveis
 - Seção III - Término do Tratamento
- CAPÍTULO III - DIREITOS DO TITULAR
- CAPÍTULO IV - COMUNICAÇÃO E INTERCONEXÃO
- CAPÍTULO V - TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS
- CAPÍTULO VII - RESPONSABILIDADE DOS AGENTES
 - Seção I - Agentes do Tratamento e Ressarcimento de Danos
 - Seção II - Responsável e Operador
 - Seção III - Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais
 - Seção IV - Segurança e Sigilo dos Dados
 - Seção V - Boas Práticas

Anteprojeto de Lei para a Proteção de Dados Pessoais

ANTEPROJETO DE LEI

Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais para proteger a personalidade e a dignidade da pessoa natural

A **PRESIDENTA DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade, intimidade e privacidade da pessoa natural.

Art. 2º Esta Lei aplica-se a qualquer operação de tratamento realizada por meio total ou parcialmente automatizado, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, independentemente do país de sua sede e do país onde esteja localizado o banco de dados, desde que:

- a operação de tratamento seja realizada no território nacional; ou
- os dados pessoais objeto do tratamento tenham sido coletados no território nacional.

§ 1º Consideram-se coletados no território nacional os dados pessoais cujo titular nele se encontre no momento da coleta.

Imagem 60: Página da consulta do Anteprojeto de Dados Pessoais.

Na página da consulta, se repete o menu superior que direciona as pessoas para o site do Projeto Pensando o Direito, além de outro menu superior que repete as informações já mencionadas sobre a participação, importância da iniciativa e link para a própria página onde ocorre a interação. Observa-se que foi adotada a metodologia de comentários por parágrafo, utilizada em outras consultas interativas. A novidade introduzida é um índice na lateral esquerda e uma modificação na cor do texto a ser comentado. Rolando para o final da página, observa-se que abaixo do índice há uma

lista dos eixos em debate, com cores que aparentemente se relacionam com o texto em consulta (Imagem 61).

Eixos em debate

Escopo e aplicação – arts. 1º ao 4º

Dados pessoais, dados anônimos e dados sensíveis – arts. 5º, 12 e 13

Princípios – art. 6º

Consentimento – arts. 7º ao 11

Término do tratamento – arts. 14 e 15

Direitos do titular – arts. 16 ao 21

Comunicação, interconexão e uso compartilhado de dados – arts. 22 ao 27

Transferência Internacional de dados – arts. 28 ao 33

Responsabilidade dos agentes – arts. 34 ao 41

Segurança e sigilo de dados pessoais – arts. 42 ao 47

Boas práticas – arts. 48 e 49

Como assegurar estes direitos, garantias e deveres? – art. 50

Disposições Transitórias – arts. 51 e 52

II – realizados para fins exclusivamente jornalísticos.

§ 3º É vedado aos órgãos públicos e entidades públicas efetuar a transferência de dados pessoais constantes de bases de dados que administram ou a que tenham acesso no exercício de suas competências legais para entidades privadas, exceto em casos de execução terceirizada ou mediante concessão e permissão de atividade pública que o exija e exclusivamente para fim específico e determinado.

Art. 3º As empresas públicas e sociedades de economia mista que atuem em regime de concorrência, sujeitas ao disposto no art. 173 da Constituição, terão o mesmo tratamento dispensado às pessoas jurídicas de direito privado particulares, nos termos desta Lei.

Parágrafo único. As empresas públicas e sociedades de economia mista, quando estiverem operacionalizando políticas públicas e não estiverem atuando em regime de concorrência, terão o mesmo tratamento dispensado aos órgãos e entidades públicas, nos termos dessa Lei.

Art. 4º Os tratamentos de dados pessoais para fins exclusivos de segurança pública, defesa, segurança do Estado, ou atividades de investigação e repressão de infrações penais, serão regidos por legislação específica, observados os princípios gerais de proteção e os direitos do titular previstos nesta Lei.

Parágrafo único. É vedado o tratamento dos dados a que se refere o caput por pessoa de direito privado, salvo em procedimentos sob tutela de pessoa jurídica de direito público, que serão objeto de informe específico ao órgão competente.

Art. 5º Para os fins desta Lei, considera-se:

I – dado pessoal: dado relacionado à pessoa natural identificada ou identificável, inclusive a partir de números identificativos, dados locacionais ou identificadores eletrônicos;

II – tratamento: conjunto de ações referentes a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, transporte, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, bloqueio ou fornecimento a terceiros de dados pessoais, por comunicação, interconexão,

Imagem 61: Parte inferior da página de consulta do Anteprojeto de Proteção de Dados Pessoais.

Na lateral direita há balões com número, indicando os comentários já publicados sobre cada um dos artigos. É necessário destacar a questão da legibilidade (SCAPIN & BASTIEN, 1993) que é colocada em segundo plano em detrimento de uma suposta relação entre os eixos do debate e o conteúdo dos artigos. Ao clicar em cada um dos parágrafos do texto é aberta caixa de comentários (Imagem 62) com as últimas contribuições e a indicação da possibilidade de incluir seu comentário.

Índice

- CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES PRELIMINARES
- CAPÍTULO II - REQUISITOS PARA O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS
 - Seção I - Consentimento
 - Seção II - Dados Pessoais Sensíveis
 - Seção III - Término do Tratamento
- CAPÍTULO III - DIREITOS DO TITULAR
- CAPÍTULO IV - COMUNICAÇÃO E INTERCONEXÃO
- CAPÍTULO V - TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS
- CAPÍTULO VII - RESPONSABILIDADE DOS AGENTES
 - Seção I - Agentes do Tratamento e Ressarcimento de Danos
 - Seção II - Responsável e

Anteprojeto de Lei para a Proteção de Dados Pessoais

ANTEPROJETO DE LEI

Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais para proteger a personalidade e a dignidade da pessoa natural

A **PRESIDENTA DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional seguinte Lei:

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade, intimidade e privacidade da pessoa natural.

Art. 2º Esta Lei aplica-se a qualquer operação de tratamento realizada por meio total ou parcialmente automatizado, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, independentemente do país de sua sede e do país onde esteja localizado o banco de dados, desde que:

falha e têm as chamadas "portas dos fundos", para que a NSA possa driblar seus códigos e acessar os dados."

ap

ap

O Governo tem que controlar a

drica

Enviar Cancelar

Imagem 62: Comentários aparecem após ação de clicar no trecho do texto.

Ao clicar nos eixos do debate é aberta uma caixa de texto com conteúdo explicativo sobre o tema (Imagem 63) e com duas opções: uma de debate sobre o eixo e outra de voltar ao texto da lei. Na segunda opção a pessoa simplesmente retorna a página onde estava. Já na primeira opção de debater o conteúdo por eixo é direcionada a outra página (Imagem 64), que permite a inclusão de comentários simples sobre o tema do eixo. Estes eixos são os mesmos listados na página inicial da consulta (Imagem 58).

INTERNACIONAL DE DADOS

CAPÍTULO VII - RESPONSABILIDADE DOS AGENTES

- Seção I - Agentes do Tratamento e Ressarcimento de Danos
- Seção II - Responsável e Operador
- Seção III - Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais
- Seção IV - Segurança e Sigilo dos Dados
- Seção V - Boas Práticas

CAPÍTULO VIII - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS

Eixos em debate

- Escopo e aplicação - arts. 1º ao 4º
- Dados pessoais, dados anônimos e dados sensíveis - arts. 5º, 12 e 13**
- Princípios - art. 6º
- Consentimento - arts. 7º ao 11
- Término do tratamento - arts. 14 e 15
- Direitos do titular - arts. 16 ao 21

Dados pessoais, dados anônimos e dados sensíveis - arts. 5º, 12 e 13

Dados pessoais, dados anônimos e dados sensíveis - arts. 5º e arts. 12 e 13

Nestes artigos pretendemos conceituar os dados pessoais e algumas de suas categorias específicas.

O que se entende por dado pessoal?

O texto proposto adota a ideia de que dado pessoal é uma informação que pode ser ligada a uma pessoa. Representa qualquer dado que possa ser associado a um indivíduo, fazendo com que a aplicação da norma se concentre sobre o poder que o indivíduo tenha sobre o seu próprio dado. A definição de dado pessoal pode influenciar o equilíbrio de poder entre cidadão e aquele que coleta e utiliza seus dados. Colabore nesta definição!

De forma quase oposta à ideia de identificação, os dados anônimos, por sua vez, são dados que se referem a pessoas que não podem ser identificadas - como dados estatísticos, por exemplo. Um dado anônimo, ainda que seja referente a uma pessoa (ou grupos de pessoas), não permite a identificação de seu titular. Qual a importância da não-identificação? Quais seus limites? Participe!

Há ainda na proposta a necessidade de definição dos "dados sensíveis", que são dados cujo tratamento pode ensejar a discriminação do seu titular - por se referirem, por exemplo, à opção sexual, convicções religiosas, filosóficas ou morais, ou opiniões políticas. Os dados sensíveis, pelo potencial discriminatório que apresentam, de acordo com a proposta em questão, deveriam ser protegidos de forma mais rígida. Aqui, devemos debater qual o grau de proteção desses dados e os limites para seu tratamento. O projeto ainda abre a possibilidade de dados biométricos receberem a mesma proteção relegada aos dados sensíveis, dadas as suas características - não poderem ser desvinculados do seu titular. Dê sua opinião!

Debate esse assunto dentro do eixo [Voltar para o texto de lei](#)

Art. 3º As empresas públicas e sociedades de economia mista que atuem em regime de concorrência, sujeitas ao disposto no art. 173 da Constituição, terão o mesmo tratamento dispensado às pessoas jurídicas de direito privado particulares, nos termos desta Lei.

Parágrafo único. As empresas públicas e sociedades de economia mista, quando estiverem operacionalizando políticas públicas e não estiverem atuando em regime de concorrência, terão o mesmo tratamento dispensado aos órgãos e entidades públicas, nos termos dessa Lei.

Imagem 63: Caixa de texto aberta ao clicar em eixos do debate

Sendo assim, além do comentário por parágrafo é permitido aos participantes da consulta debater o conteúdo por eixos temáticos (Imagem 64), o que não parece uma solução interessante, principalmente em se tratando de uma sistematização do debate. Ao oferecer a possibilidade de dois tipos de interação escrita com o mesmo conteúdo o sistema da consulta gera uma sobreposição de conteúdo. Nos comentários por eixo não há a opção, por exemplo, de concordância, a penas a resposta simples, indicando que não há presença de nenhum *plugin*.

Dados pessoais, dados anônimos e dados sensíveis – arts. 5º, 12 e 13

Dados pessoais, dados anônimos e dados sensíveis – arts. 5º e arts. 12 e 13

[Visualizar este eixo no texto de lei](#)

Nestes artigos pretendemos conceituar os dados pessoais e algumas de suas categorias específicas.

O que se entende por dado pessoal?

O texto proposto adota a ideia de que dado pessoal é uma informação que pode ser ligada a uma pessoa. Representa qualquer dado que possa ser associado a um indivíduo, fazendo com que a aplicação da norma se concentre sobre o poder que o indivíduo tenha sobre o seu próprio dado. A definição de dado pessoal pode influenciar o equilíbrio de poder entre o cidadão e aquele que coleta e utiliza seus dados. Colabore nesta definição!

De forma quase oposta à ideia de identificação, os dados anônimos, por sua vez, são dados que se referem a pessoas que não podem ser identificadas – como dados estatísticos, por exemplo. Um dado anônimo, ainda que seja referente a uma pessoa (ou grupos de pessoas), não permite a identificação de seu titular. Qual a importância da não-identificação? Quais seus limites? Participe!

Há ainda na proposta a necessidade de definição dos “dados sensíveis”, que são dados cujo tratamento pode ensejar a discriminação do seu titular – por se referirem, por exemplo, à opção sexual, convicções religiosas, filosóficas ou morais, ou opiniões políticas. Os dados sensíveis, pelo potencial discriminatório que apresentam, de acordo com a proposta em questão, deveriam ser protegidos de forma mais rígida. Aqui, devemos debater qual o grau de proteção desses dados e os limites para seu tratamento. O projeto ainda abre a possibilidade de dados biométricos receberem a mesma proteção relegada aos dados sensíveis, dadas as suas características – não poderem ser desvinculados do seu titular. Dê sua opinião!

9 comentários em “Dados pessoais, dados anônimos e dados sensíveis – arts. 5º, 12 e 13”

mari disse:
28 de janeiro de 2015 às 16:36
MUITO IMPORTANTE A GARANTIA DOS DIREITOS DE TER OS DADOS PROTEGIDOS, POIS EMPRESAS NEGOCIAM DADOS DE FORMA ILEGAL, PESSOAS SÃO PREJUDICADAS, UM GRANDE PERIGO, A NECESSIDADE DE PROTEÇÃO É CADA VEZ MAIOR E O CUIDADO DEVE EXIGIDO DE FORMA LEGAL, DE MODO QUE OS SITES TIPO GOOGLE NAO DIVULGUEM TUDO, TUDO DE TODO MUNDO

[Responder](#)

Eden Grei disse:
28 de janeiro de 2015 às 18:29
Devemos deixar claro qual dado é pessoal, no sentido de privado, e qual aquele dado ligado a um individuo tem interesse publico, como os dados referentes a políticos e personalidades que possam ter ligação com questões politicas.

[Responder](#)

Cunha disse:

Imagem 64: Comentário por eixo na consulta do Anteprojeto de Dados Pessoais.

Na página de cada um dos eixos há um *link* na lateral direita para voltar para o eixo no texto da lei, entretanto o retorno para a página é geral, sem ser direcionado para o trecho do texto ao qual o eixo se refere.

A consulta sobre o Projeto de Proteção de Dados Pessoais se encontra em aberto no momento de fechamento desta pesquisa, por isso, não é possível apresentar informações com relação aos resultados.

Com relação à animação de redes o debate seguiu a mesma atuação da comunicação do Marco Civil da Internet, reproduzindo o conteúdo sem atuar diretamente na promoção do debate. A página do Facebook não chegou a ter 1500 curtidas e o *Twitter*, ativo desde o debate de 2010, não agregou sequer mil usuários.

Com isto concluímos um diagnóstico das plataformas que abrigaram consultas interativas no âmbito do governo federal brasileiro sob a perspectiva da usabilidade de design de interação. A análise e mapeamento das iniciativas reuniu dezoito consultas interativas já finalizadas e duas em aberto, totalizando assim vinte avaliações que englobaram aspectos como tema, público, natureza e objetivo da consulta, além de

metodologia e tecnologias adotadas, o modelo conceitual de interação, bem como seus resultados.

Observamos que o modelo conceitual de interação introduzido pela consulta do Marco Civil da Internet, em 2009, que foi o de comentários por parágrafo, ainda é utilizado. Destacamos que a iconografia contida nas consultas para reformas dos códigos legislativos (Processo Civil e Código Comercial) deixou de ser utilizada nas iniciativas mais recentes. Esta é apenas uma das discontinuidades das consultas interativas promovidas pelo governo federal brasileiro. Boas práticas como, por exemplo, o uso de conteúdo multimídia na consulta da Portaria da Classificação Indicativa, ou o modelo de interação da consulta da Lei de Direitos Autorais, em que os comentários apareciam na lateral filtrados por opções de concordância e palavras chave, dentre outros exemplos, não se reproduziram em outras iniciativas. Observamos que há um padrão em termos metodológicos, já que das vinte consultas analisadas, apenas quatro delas não adotaram os comentários por parágrafo. Por outro lado, em termos de interface e orientações para interação, há muita variação. Os balões que indicam a opção de comentário transitam entre a direita e esquerda das páginas, e algumas vezes se encontram centralizados. O mesmo pode ser dito em termos de tecnologia. O plugin para *Wordpress Dialogue*, utilizado nas primeiras consultas, foi descontinuado. Outras iniciativas como o citado *Public Debates* surgiram, mas novamente sem prosseguir em seu desenvolvimento. Na mais recente consulta da regulamentação do Marco Civil da Internet a tecnologia já é outra, o plugin *Delibera*.

Ainda com relação a metodologia das consultas, a pesar da ampla adoção dos comentários por parágrafo e suas variações, observa-se que há outras possibilidades. A votação de prioridades, o debate estruturado, a avaliação por escalas foram outros métodos de consulta utilizados. Nestas variações há alteração do modelo conceitual de participação. Destacamos principalmente aquelas em que a participação não é por meio de argumentação, sendo necessário apenas cliques, cujo potencial de alcance é maior. Por fim, sublinhamos que mais interessante ainda é permitir diferentes níveis de interação, ou seja, por meio de cliques em votos ou escalas, e também por argumentos, deixando a cargo do cidadão a escolha da forma de participação. Este tema será retomado adiante. Por hora, após esta breve síntese da análise e mapeamento das consultas interativas, prosseguimos apresentando os resultados dos testes de interface realizados com ambas as consultas a partir da participação de estudantes voluntários do curso de desenho industrial da Universidade de Brasília.

5.7 – Percepção de jovens

Para complementar diferentes visões sobre as consultas públicas interativas realizou-se testes de interface e navegação envolvendo participantes voluntários. O objetivo da aplicação deste método foi verificar a percepção dos interagentes com relação a interface e estrutura de interação das consultas da regulamentação do Marco Civil da Internet e Anteprojeto de Proteção de Dados Pessoais.

Neste sentido, não se tratou de um teste de usabilidade com rigores de laboratório, pois não era possível manipular e controlar o sistema. O teste não tinha como objetivo medir o desempenho da interface, tampouco dos participantes, mas sim verificar de que forma a interface e estrutura de interação se comunicava com as pessoas em um âmbito exploratório.

Sendo assim, os resultados do teste são qualitativos, oriundos de observações globais, com indicadores empíricos do que está em torno dos problemas que não puderam ser captados a partir da análise e mapeamento já realizado. É dizer, a atividade veio a complementar diferentes pontos de vista sobre as consultas interativas promovidas pelo Governo Federal.

Conforme mencionado no capítulo anterior, os voluntários do teste foram alunos do curso de desenho industrial da Universidade de Brasília. Ao todo, foram onze participantes em duas sessões de testes ocorridas em 12 e 17 de março de 2015. Antes de apresentar a análise das interações, descreve-se o perfil do grupo participante, cujas informações foram obtidas na entrevista após o teste.

Compreende-se que as políticas de participação social buscam alcançar diferentes públicos, mas que a juventude é um recorte fundamental, tanto para o futuro da democracia como para um aumento da representação social na construção de políticas públicas. Por isso, optou-se por recrutar voluntários desta faixa etária. A maioria dos participantes do teste de usabilidade tinha entre 21 e 25 anos e apenas um dos voluntários tinha entre 26 e 34 anos.

Além das informações pessoais, o questionário após o teste também buscou identificar o perfil de uso da Internet dos voluntários. Com isso identificou-se que os participantes utilizavam a Internet diariamente e em sua maioria acessavam por meio de dispositivos móveis. Por fim, o questionário apresentava uma pergunta sobre a impressão dos participantes com relação à plataforma. O objetivo desta questão era confrontar o que ocorreu durante os testes da interface e navegação, apresentados a

seguir. A maioria dos participantes declarou que teve uma impressão positiva, fato que foi ressaltado durante os testes em frases como “é tão bonito que não parece um site de Governo”. Por outro lado, veremos que ocorreram rupturas de comunicação durante a interação. Em alguns casos os voluntários se culparam pelos problemas enfrentados, com frases como, por exemplo, “puxa vida, como sou burro/a e não vi isso”.

O teste foi orientado a partir de uma lista de nove tarefas, sendo que a primeira delas era se cadastrar no portal de participação do Ministério da Justiça para estar apto a participar dos debates. Nenhum dos participantes tinha conta no site e o processo de cadastro incluía uma validação por e-mail e não continha a opção de *login* por meio das redes sociais. Sendo assim, acrescentava alguns passos a mais para a participação, já que as pessoas precisavam entrar em suas contas de e-mail para validarem o cadastro. Neste sentido, uma primeira observação é de que não era possível obter sua conta de participação em segundos, como afirmava o enunciado, já que o processo de ativação da conta envolvia a ativação por e-mail.

Apenas quatro dos onze voluntários do teste não tiveram problemas com o cadastro. Uma questão que gerou confusão foi a diferença entre o “nome de usuário” e o “nome de apresentação” (Imagem 65).

A imagem mostra a interface de usuário de uma página de cadastro em um navegador. O endereço da página é `participacao.mj.gov.br/wp-signup.php`. No topo, há uma barra de navegação com o logo "Participação MJ" e o subtítulo "Plataforma de debates do projeto Pensando o Direito". À direita, há botões para "Participe!", "Cadastre-se" e "Faça seu login".

O formulário principal contém os seguintes campos e instruções:

- Nome de usuário:** Um campo de texto com a instrução "(Deve conter pelo menos 4 caracteres, somente letras e números.)".
- Endereço de email:** Um campo de texto com a instrução "Será enviado um email de confirmação de registro para este endereço. (Confira novamente seu endereço de email antes de continuar)".
- Nome de apresentação:** Um campo de texto com a instrução "Esse nome será usado em todos os seus comentários públicos."
- Uma caixa de seleção com o texto " Li e aceito os [termos de uso](#)."
- Um botão azul com o texto "Seguinte" no canto inferior direito.

Imagem 65: Página de cadastro do portal de participação do Ministério da Justiça.

Além de apresentar um campo a mais, na descrição do nome de usuário não havia a indicação de que não era possível acrescentar espaços, ou orientação sobre o uso de letras maiúsculas e minúsculas. Sabe-se que por padrão o nome de usuário não aceita o espaço no campo e deve ser todo em letras minúsculas, entretanto a observação qualitativa indicou que o fato de haver um campo a mais induziu a ocorrência deste problema. Além disso, a mensagem de erro não indicava a solução do problema dos espaços, apenas do uso de minúsculas (Imagem 66).

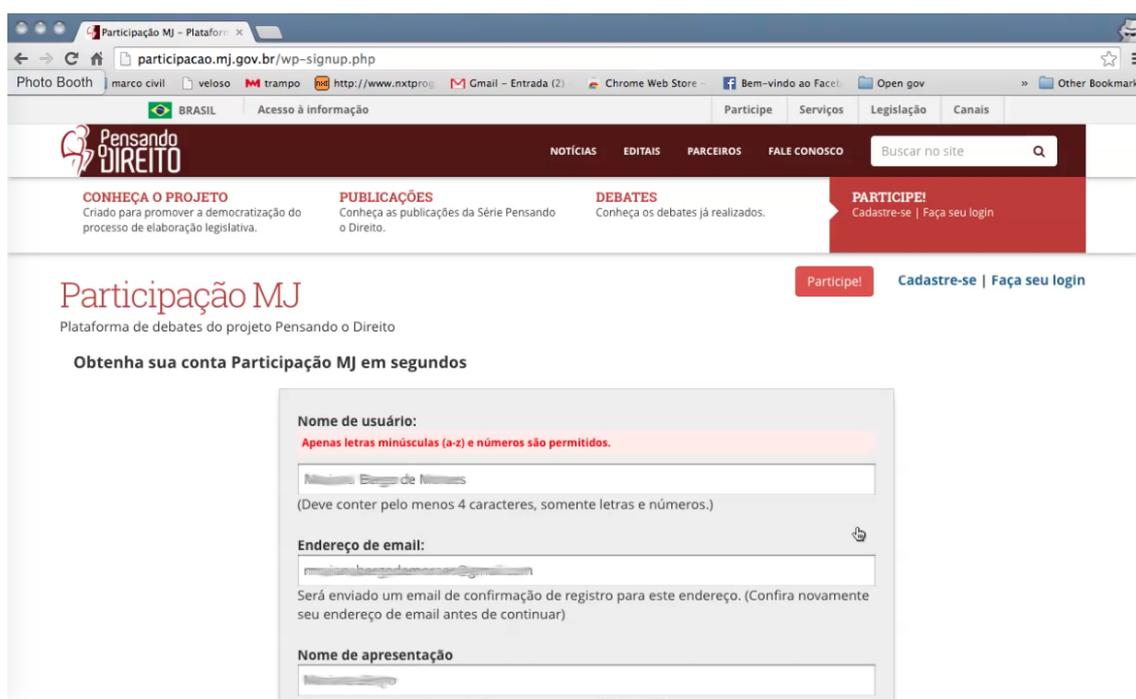


Imagem 66: Mensagem de erro no cadastro.

A mensagem de erro informava que apenas letras minúsculas e números eram permitidos, mas não havia orientação com relação ao espaço, que por sua vez, estava habilitado para o nome de apresentação.

Outro ponto destacado pelos participantes foi o fato de que o sistema gerava uma senha automática, enviada por e-mail junto com a ativação. De forma que as pessoas que queriam participar não tinham controle sobre sua própria senha, a não ser que após entrarem no sistema efetuassem a troca. A senha gerada pelo sistema era impessoal e tirava o controle das pessoas sobre uma etapa da interação que é extremamente pessoal.

Por outro lado é importante mencionar que parte destas rupturas de comunicação foram ajustadas, conforme observa-se a seguir (Imagem 67). Alguns dos ajustes foram realizados em menos de uma semana, enquanto que outros levaram mais tempo. O intervalo de tempo variou conforme a complexidade dos ajustes e também da participação dos voluntários, que reportaram os problemas à equipe do Ministério da Justiça.

Cadastro

Email inválido.

Mais de **2280** pessoas já estão participando!

- ✓ **contribua** com suas ideias e opiniões
- ✓ **fique** por dentro das **leis em elaboração**
- ✓ **participe** do processo legislativo

Por que devo me cadastrar?
Porque esta é mais uma oportunidade de diálogo aberta pelo governo para ouvir a sociedade sobre temas importantes. Após realizar o seu cadastro, você poderá comentar os debates públicos abertos no site, concordar ou discordar de outros comentários, criar novas pautas e responder à pautas criadas por outros usuários. Por isso, ao se cadastrar, você será uma parte importante do processo, e sua opinião pode influenciar leis, decretos, portarias, e outras peças normativas sobre assuntos relevantes ao nosso país.

O que são "debates"?
Na plataforma, os "debates" podem ser projetos, anteprojetos de lei, textos de decreto ou portarias que estão abertos à participação social para sua consolidação. Eles se destinam a coletar opiniões diversas e qualificadas sobre os temas em discussão.

Quem promove esta iniciativa?
Esta plataforma é uma iniciativa da Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça e do projeto Pensando o Direito.

Quais os termos de uso da plataforma?
Para conhecer as regras que regem as interações dentro da plataforma, por favor, leia os [termos de uso](#).

Comece a participar:

Nome de Apresentação*
dadkemwilnf

Este nome será visível para todos os usuários da Plataforma.

Nome de Usuário*
dricavelosomeireles

Ele não deve conter espaços nem caracteres especiais, como acentos ou cedilha.

Email*
teste@teste

Verifique se digitou corretamente, pois vamos te enviar um email de confirmação.

Senha*
.....

Mostrar senha

Li e aceito os termos de uso.

Cadastrar

Imagem 67: Cadastro no portal de participação do Ministério da Justiça com ajustes.

As mudanças ocorreram tanto devido ao modelo de desenvolvimento ágil adotado pela equipe do Ministério da Justiça, que envolve ciclos iterativos de feedback para melhorias contínuas, como também devido a participação dos envolvidos no processo, que podiam reportar problemas à equipe de desenvolvedores. Na imagem 67 observamos que já havia a indicação de não poder conter espaços no nome de usuário, o nome de apresentação tornou-se o primeiro dos campos e outras melhorias foram incluídas, como, por exemplo, a explicação incentivando o cadastro e a possibilidade da pessoa incluir uma senha que irá recordar. Ainda assim, acredita-se que a mensagem

de erro não deve estar no topo da página e sim próxima ao campo onde ocorre o erro, que no caso da imagem 3 era próximo do campo de e-mail.

Das sete rupturas de comunicabilidade na tarefa de se cadastrar no portal de participação do Ministério da Justiça, classificamos quatro delas no rótulo de “porque não funciona?”, que foram os casos de quando os participantes incluíam no nome de usuário espaço e letra maiúscula. As outras três rupturas foram classificadas como “onde estou?” e ocorreram quando os voluntários terminaram de preencher o cadastro e clicaram em *login*, ou seja tentaram realizar uma ação que não foi apropriada para aquele contexto, já que precisavam ir para seus e-mails ativarem suas contas.

Importante destacar que apenas esta tarefa de cadastro no portal de participação do Ministério da Justiça já trouxe elementos de usabilidade e rupturas de comunicação que não foram captadas pela análise e mapeamento antes apresentada. De forma que, observa-se já nesta primeira tarefa o fato de que a realização dos testes foi de extrema relevância para a pesquisa.

Dito isso prosseguimos para a análise da segunda tarefa que consistia em encontrar na consulta do Anteprojeto de Proteção de dados pessoais o trecho sobre “dados sensíveis”. O termo estava em destaque na página principal da consulta (Imagem 68) mas também se encontrava presente na página em que as pessoas podiam comentar o trecho do texto de lei (Imagem 69).

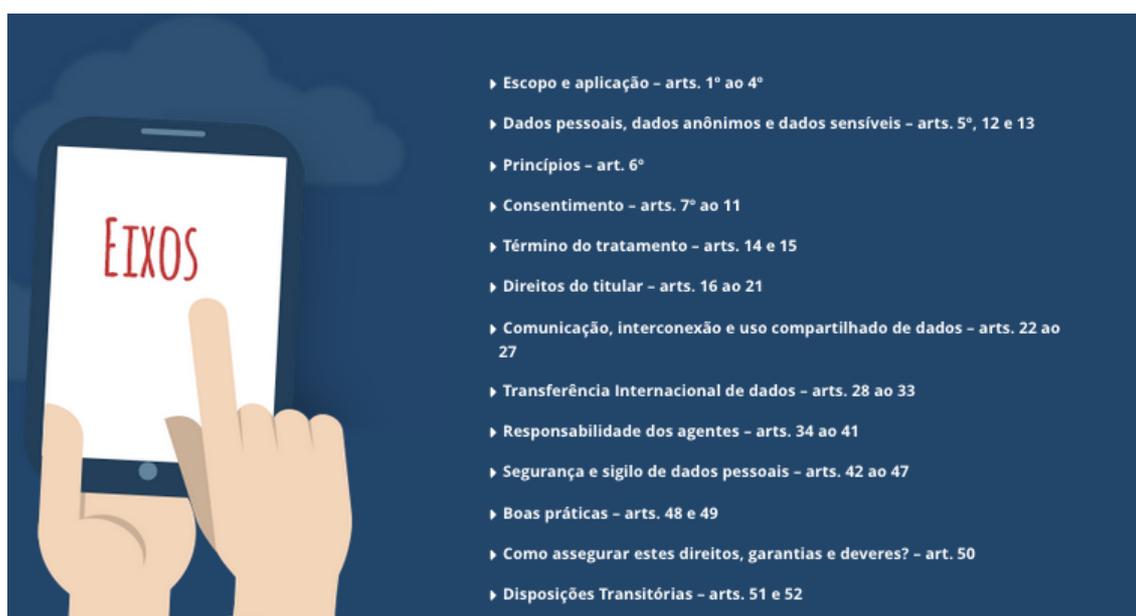


Imagem 68: Lista dos eixos em debate na página principal da consulta de Proteção de Dados Pessoais.

Seis dos onze participantes encontraram o termo “dados sensíveis” na página inicial da consulta (Imagem 4), sendo que um deles utilizou o atalho de tecla *control + L* de localizar, para encontrar o termo. Outras três pessoas navegaram até a página que continha o texto do anteprojeto de lei (Imagem 5) e encontraram o termo lá, realizando a tarefa, ainda que com mais passos. Um dos participantes optou por ir até a caixa de busca, localizada no topo da página e inserir o termo, sendo direcionada para a página explicativa do termo. Ainda que tenham completado a tarefa, pode-se classificar com o rótulo de “vai de outro jeito” estas ações alternativas das pessoas que interagem com a interface, já que não compreenderam o caminho projeto e encontraram outra forma de realizar a ação.

The image shows a screenshot of the 'Pensando em Direito' website. At the top, there is a navigation bar with links for 'ÚLTIMAS NOTÍCIAS', 'EDITAIS', 'PARCEIROS', and 'FALE CONOSCO', along with a search bar. Below this, there are three main sections: 'CONHEÇA O PROJETO', 'PUBLICAÇÕES', and 'DEBATES'. The main content area is titled 'Anteprojeto de Lei para a Proteção de Dados Pessoais' and includes a sidebar with 'Eixos em debate' (Scope and application, Personal data, Principles, Consent, etc.). The main text area displays the title 'ANTEPROJETO DE LEI', a brief description, and a quote from the President of the Republic: 'A PRESIDENTA DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:'. Below this, the chapter title 'CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES PRELIMINARES' and the first article are visible.

Imagem 69: Dados Sensíveis na página do texto de projeto de lei.

Por fim, um dos voluntários se perdeu completamente. Começou navegando pela página, clicou em publicações e foi redirecionada para o site do Projeto Pensando o Direito. Lá navegou por alguns minutos sem conseguir retornar a página dos debates. Durante a ruptura alguns rótulos foram observados como, por exemplo, o de “socorro!” (não conseguiu realizar a tarefa, mesmo recorrendo a ajuda do sistema), “e agora?” (não sabia o que fazer em seguida) e “desisto” (quando a pessoa acha que não irá completar

a tarefa). Neste caso específico foi necessária a intervenção direta, mostrando no endereço (URL) o retorno à página de debates. Uma vez feito isso, a pessoa identificou o termo “dados sensíveis” na página principal da consulta do Anteprojeto de Proteção de Dados pessoais.

Outros quatro participantes também se perderam durante o teste ao clicar nos ícones do menu superior que direcionavam para o site do Projeto Pensando o Direito. Ou seja, a metade dos participantes vivenciou o mesmo problema de ir para outro ambiente em que não havia qualquer indicação de retorno para os debates em curso. Esta mesma ruptura de comunicação havia sido identificada na análise e mapeamento das consultas e a partir da observação nos testes pode-se verificar que de fato a arquitetura das consultas continha esta grave falha de navegação.

Feita esta observação prosseguimos para a próxima tarefa que consistia em comentar um trecho da consulta do anteprojeto de proteção de dados pessoais. Ao longo da pesquisa, observamos que várias consultas utilizaram o modelo conceitual de interação de comentários por parágrafo. Destacou-se inclusive as consultas em que explicavam no topo de suas páginas a forma de interagir, como foi o caso das consultas dos códigos legislativos. Entretanto, durante o teste da interface, observou-se que o modelo conceitual pode até ser muito claro para as pessoas envolvidas com o tema, como ativistas, gestores, ou designers e programadores, mas que para outros públicos o mesmo não se aplica.

Em primeiro lugar observou-se uma questão de *feedback* durante a navegação. Ao passar o mouse sobre os trechos da consulta os parágrafos mudavam de cor (Imagem 70). O que levava as pessoas a automaticamente clicarem no parágrafo.

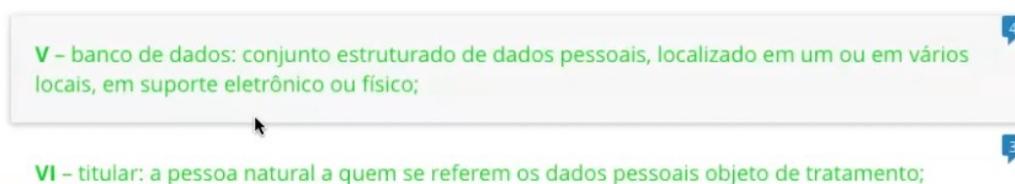


Imagem 70: Detalhe do mouse sobre o parágrafo e este mudando de cor na consulta do anteprojeto de Proteção de Dados Pessoais.

O simples fato do trecho do texto mudar de cor quando as pessoas passavam o mouse por cima dele indicavam uma interação, que era frustrada pois ao clicar nada

acontecia. Todos os participantes tiveram a mesma reação que pode ser classificada com o rótulo “Ué, o que houve?”, utilizado quando o sistema não dá retorno à pessoa. Dois dos participantes desistiram de completar a tarefa por não clicarem no balão azul na lateral direita que abria para os comentários. Nestes casos o rótulo “Cadê?” se aplica, pois as pessoas não encontraram onde realizar a ação de comentar.

Dois participantes tiveram dificuldade para entender o modelo conceitual de interação, mas quando finalmente descobriram que a participação se dava por parágrafo do texto elogiaram a solução. Ainda assim, a participação requeriam mais um passo, pois para comentar era necessário um clique a mais em deixe sua opinião que aparecia abaixo dos comentários já realizados (Imagem 71).

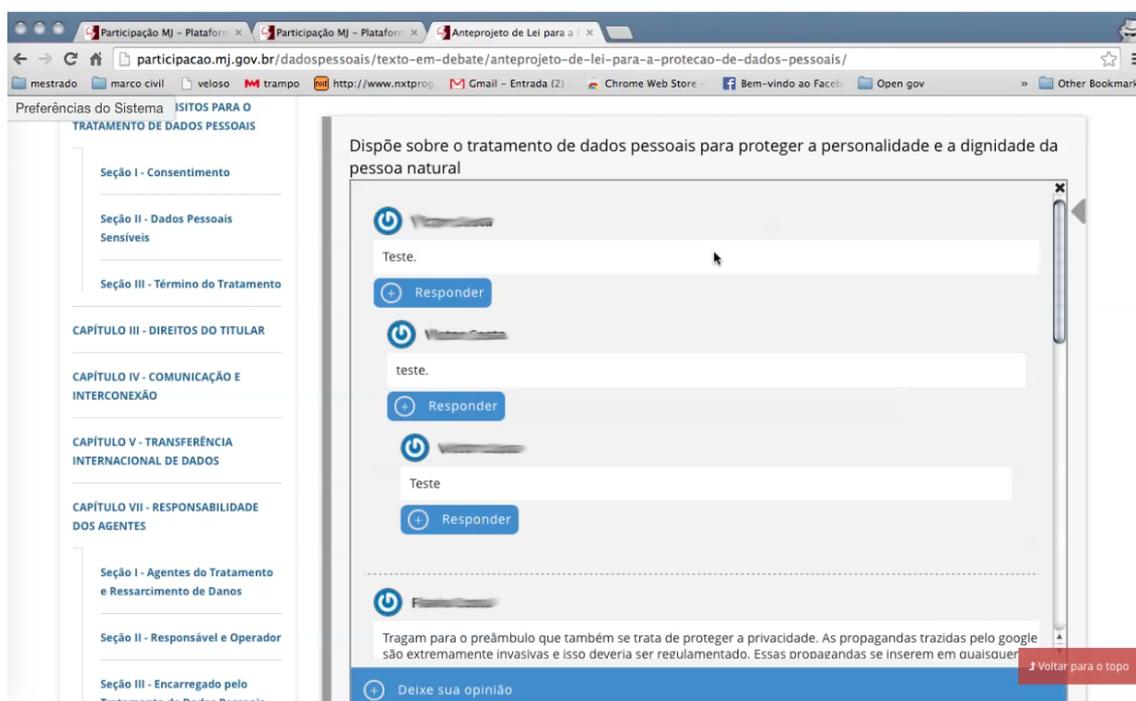


Imagem 71: Ausência da caixa de texto para comentário.

Durante a interação dos voluntários com a consulta por parágrafo foram realizados outros dois comentários relevantes. O primeiro deles foi com relação a segurança do sistema. O participante incluiu comentários com o conteúdo “teste” repetidamente (Imagem 71). E o sistema da consulta não preveniu que o conteúdo duplicado não fosse inserido. Tal fato levou o participante a destacar a vulnerabilidade do sistema, pois em sua opinião estaria sujeito a um ataque por parte de pessoas mal

intencionadas. O exemplo ilustra para algo durante a análise anterior que é a questão da moderação a auto regulação. Observou-se que algumas consultas optaram pela auto regulação, ou seja, um mecanismo em que os próprios participantes intervinham caso ocorresse um comportamento disruptivo. Em outros casos a participação era moderada antes de ir ao ar. Este exemplo ilustra que é necessário apostar em outros mecanismos, técnicos inclusive, como a moderação por palavra-chave (para prevenir discursos de ódio, por exemplo), ou análise de conteúdo duplicado.

Feita esta ressalva, apontamos um *bug*, ou seja, um problema no sistema, identificado durante a interação de um dos participantes. Quando a caixa de comentários de um trecho estava aberta os comentários dos outros trechos desaparecem (Imagem 72).

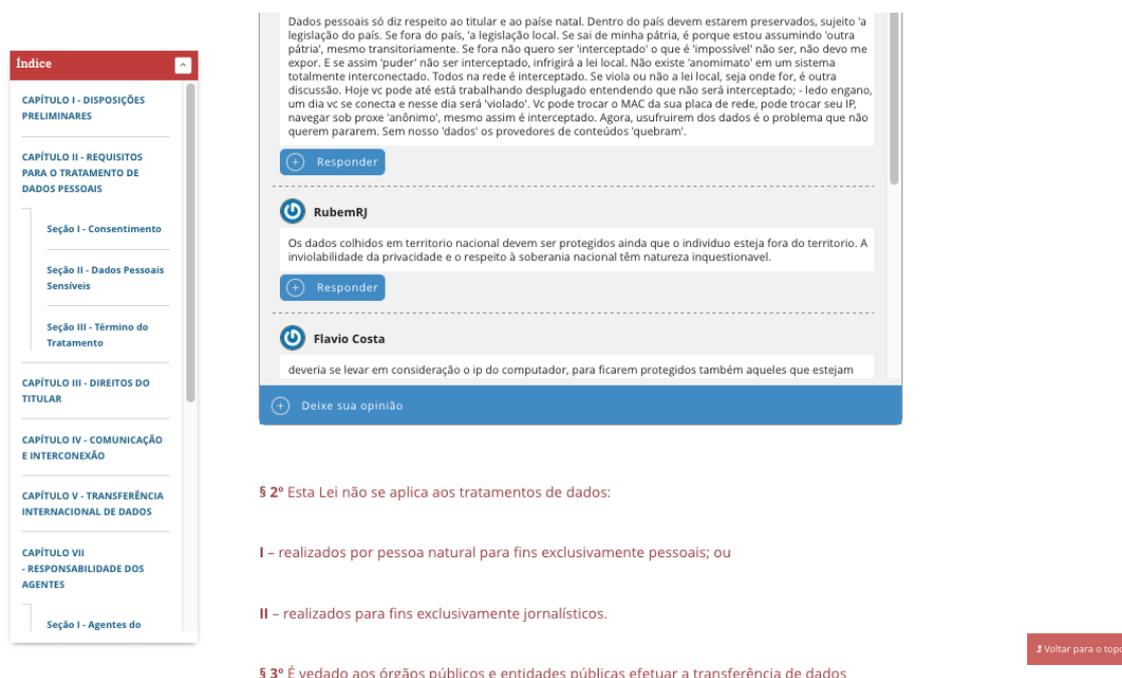


Imagem 72: Número de comentários desaparece quando há outra caixa aberta.

Estas eram as tarefas da consulta do anteprojeto de Proteção de Dados Pessoais. Antes de prosseguir é importante destacar que nenhum dos participantes compreendeu a proposta de cores aplicada entre os eixos temáticos e o texto da consulta (Imagem 68). Observa-se que há uma tentativa de ter o texto dos eixos da mesma cor dos parágrafos aos quais se referiam, mas na prática não foi o que ocorreu. O esquema de cores não apenas gerou confusão como em alguns casos dificultou a legibilidade do conteúdo.

Eixos em debate

- Escopo e aplicação – arts. 1º ao 4º
- Dados pessoais, dados anônimos e dados sensíveis – arts. 5º, 12 e 13
- Princípios – art. 6º
- Consentimento – arts. 7º ao 11
- Término do tratamento – arts. 14 e 15
- Direitos do titular – arts. 16 ao 21
- Comunicação, interconexão e uso compartilhado de dados – arts. 22 ao 27
- Transferência Internacional de dados – arts. 28 ao 33
- Responsabilidade dos agentes – arts. 34 ao 41
- Segurança e sigilo de dados pessoais – arts. 42 ao 47
- Boas práticas – arts. 48 e 49
- Como assegurar estes direitos, garantias e deveres? – art. 50
- Disposições Transitórias – arts. 51 e 52

II – realizados para fins exclusivamente jornalísticos.

§ 3º É vedado aos órgãos públicos e entidades públicas efetuar a transferência de dados pessoais constantes de bases de dados que administram ou a que tenham acesso no exercício de suas competências legais para entidades privadas, exceto em casos de execução terceirizada ou mediante concessão e permissão de atividade pública que o exija e exclusivamente para fim específico e determinado.

Art. 3º As empresas públicas e sociedades de economia mista que atuem em regime de concorrência, sujeitas ao disposto no art. 173 da Constituição, terão o mesmo tratamento dispensado às pessoas jurídicas de direito privado particulares, nos termos desta Lei.

Parágrafo único. As empresas públicas e sociedades de economia mista, quando estiverem operacionalizando políticas públicas e não estiverem atuando em regime de concorrência, terão o mesmo tratamento dispensado aos órgãos e entidades públicas, nos termos dessa Lei.

Art. 4º Os tratamentos de dados pessoais para fins exclusivos de segurança pública, defesa, segurança do Estado, ou atividades de investigação e repressão de infrações penais, serão regidos por legislação específica, observados os princípios gerais de proteção e os direitos do titular previstos nesta Lei.

Parágrafo único. É vedado o tratamento dos dados a que se refere o caput por pessoa de direito privado, salvo em procedimentos sob tutela de pessoa jurídica de direito público, que serão objeto de informe específico ao órgão competente.

Art. 5º Para os fins desta Lei, considera-se:

I – dado pessoal: dado relacionado à pessoa natural identificada ou identificável, inclusive a partir de números identificativos, dados locacionais ou identificadores eletrônicos;

II – tratamento: conjunto de ações referentes a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, transporte, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, bloqueio ou fornecimento a terceiros de dados pessoais, por comunicação, interconexão,

Imagem 73: Texto dos eixos e dos artigos em consulta.

Passamos agora à consulta sobre a Regulamentação do Marco Civil da Internet. De forma semelhante a primeira etapa do teste com a consulta do anteprojeto de proteção de dados pessoais, a primeira tarefa foi solicitar aos participantes que buscassem no conteúdo um tema em debate. Entretanto desta vez optou-se por criar um grau a mais de dificuldade, pois o termo de busca não estava tão visivelmente explícito como na tarefa relacionada ao debate do Anteprojeto de Dados Pessoais, em que o termo “dados sensíveis” estava entre os eixos em destaque na página inicial da consulta. Tal escolha pode ter induzido alguns erros ou até mesmo aumentado a dificuldade dos participantes em executar a tarefa. Por outro lado, o objetivo era que eles explorassem a interface, por isso a opção de não utilizar um termo que estivesse em destaque.

Por isso, todos os participantes tiveram que navegar pela consulta até encontrar o termo especificado para busca que foi o “zero rating” ou “tarifa zero”. A prática das companhias telefônicas de permitir com que os consumidores utilizem determinados serviços mesmo se quando o pacote de dados já tenha acabado é conhecida como tarifa

zero, ou seu termo do inglês, *zero rating*. Este foi um dos debates centrais na consulta da regulamentação do Marco Civil da Internet, pois alguns estudiosos entendiam que privilegiar o acesso a determinados aplicativos de forma gratuita feria a neutralidade da rede, um dos princípios aprovados na Lei do Marco civil da Internet, que garante o tratamento isonômico de todos os dados e conteúdo.

Conforme previsto os participantes do teste não encontraram a informação logo na página inicial da consulta da regulamentação do Marco Civil da Internet. Duas pessoas navegaram brevemente pela página e seguiram para o campo de busca, localizado no menu superior. Outros três voluntários navegaram pela paginação do fórum de debates até encontrar o termo no título de uma das pautas em debate. Dois outros participantes navegaram pelos eixos e pautas em debate para então optarem pela caixa de busca localizada no menu superior da página. Um dos participantes simplesmente ficou tão imerso no fórum de debates que não foi no campo de busca localizado no menu superior. Na entrevista realizada após o teste o participante informou que não optou pela busca do menu superior pois pensou que se tratava de busca no site e não no fórum de debates. Esta pessoa e um outro voluntário sugeriram um campo de busca no fórum. Interessante observar que em outra etapa do teste, na criação de uma nova pauta, uma das pessoas utilizou a busca para verificar se o tema já estava em debate. Por fim, dois dos voluntários desistiram da tarefa, já que esta opção foi colocada a todos no início do teste.

Importante mencionar que durante esta busca os participantes navegaram pelo debate e leram sobre os temas em discussão. Alguns deles já interagiram com os botões concordo e discordo clicando neles, mesmo sem que isso tivesse sido solicitado (Imagem 74).

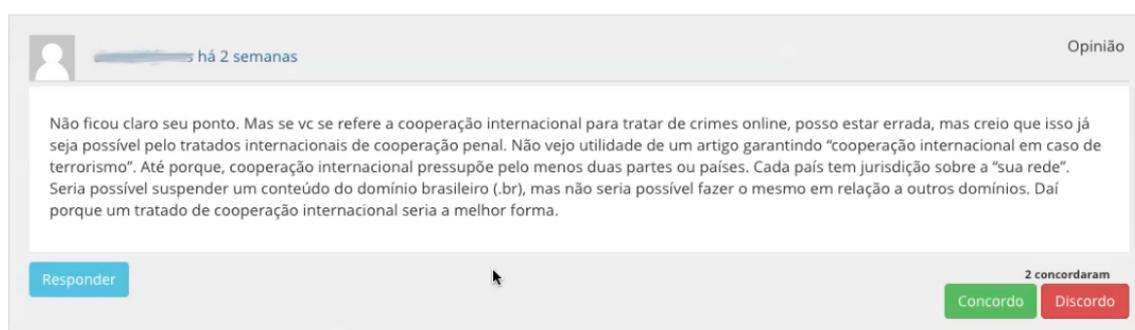


Imagem 74: Detalhe do fórum de debates da regulamentação do Marco Civil da Internet.

No caso desta tarefa optamos por não utilizar a aplicação dos rótulos do método de avaliação de comunicabilidade já que não se pode considerar que a utilização do campo da busca ou da navegação pela paginação eram a forma correta de realizar a ação. Caso fosse aplicada, o rótulo “vai de outro jeito” seria o mais adequado, já que é utilizado quando a pessoa não entende o caminho projetado e tenta de outra forma realizar a ação. Neste caso não se sabe qual foi o caminho projeto pelo design da plataforma de debates para poder determinar qual forma de ação foi a alternativa. Ainda assim, pode-se constatar que o rótulo “desisto” ocorre duas vezes nesta tarefa.

Importante destacar que posteriormente o campo de busca no fórum foi incluído nas pautas em debate (Imagem 75).

Plataforma de debate do Marco Civil da Internet

Você está logado como drica mas seu usuário não tem permissão para participar desta pauta. Caso deseje entrar com outra conta, faça o [logout](#).

The screenshot shows the 'Plataforma de debate do Marco Civil da Internet' interface. On the left, there is a 'Filtrar Pautas' sidebar with checkboxes for 'Guarda de Registros', 'Neutralidade', 'Outros temas e considerações', and 'Privacidade na rede', along with a 'Filtrar' button. The main content area is titled 'Lista de pautas sendo discutidas nesse tema'. It features a search bar with the placeholder 'Buscar pauta...' and a 'Buscar' button. Below the search bar, there are icons for 'Pauta em discussão' and 'Prazo encerrado'. The first topic listed is 'Guarda de Registros, Neutralidade, Outros temas e considerações, Privacidade na rede' with the sub-heading 'Contribuição do Centro de Tecnologia e Sociedade ao Debate Público para regulamentação do Marco Civil da Internet'. The description mentions a document from the Centro de Tecnologia e Sociedade da Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getúlio Vargas (CTS-FGV) regarding a public consultation on the Marco Civil da Internet Law (Lei 12.965, de 23 de abril de 2014). It was created on 30/04/15 and has no comments. A 'Discutir' button is visible. The second topic is 'Outros temas e considerações' with the sub-heading 'Autoridade responsável pela aplicação das sanções'. It includes a link to the contribution: <http://participacao.mj.gov.br/marcocivil/pauta/autoridade-responsavel-pela-aplicacao-das-sancoes/> and a note that the contribution was presented to the Ministério da Justiça, with TIM reiterating the importance of the regulation of the Marco Civil da Internet, in an objective and competent manner for the enforcement of art. 12 of the Law. It also notes that TIM understands that issues related to data protection [...].

Imagem 75: Campo de busca no fórum de debates do Marco Civil da Internet inserido posteriormente ao teste de usabilidade.

A seguinte atividade consistia na criação de uma nova pauta na consulta sobre a Regulamentação do Marco Civil da Internet. Importante frisar que a criação de nova pauta era por meio de um botão localizado no canto inferior direito da página que listava as pautas, conforme mencionado na avaliação (Imagem 75). Sendo assim, as pessoas que buscaram pelo termo “tarifa zero” utilizando a paginação possivelmente visualizaram o botão. Entretanto isto é apenas uma hipótese. Dos onze voluntários cinco deles foram diretamente no botão criar nova pauta. Dois participantes clicaram no botão participe que simplesmente carregava a página com a lista de pautas (Imagem 11). Esta ruptura de comunicabilidade da interface para com a ação das pessoas pode ser

classificada com o rótulo “E agora?”, já que partiram do princípio de que para criar uma nova pauta bastava clicar em participe e o sistema retornou com uma lista de pautas e não com a opção de criação de nova pauta.



Imagem 76: Clique em participe na consulta da regulamentação do Marco Civil da Internet.

Outros três participantes clicaram em debates no menu superior (Imagem 76) e foram para o site do Projeto Pensando o Direito e se perderam completamente. Nestes casos o rótulo “Cadê?” e “Onde estou?” se aplicam. Depois que conseguiram voltar para o site do debate conseguiram criar a pauta. Uma frase expressiva de um dos participantes foi “como é que eu volto? Se não houvesse o botão de voltar no navegador não conseguiria mexer nesse site”, disse.

Um dos participantes não achou o botão de criar nova pauta e interagiu participando da discussão em uma pauta que já estava criada. Durante a interação verificamos também que o erro encontrado durante a avaliação (Imagem 54), em que o campo do texto ficava alinhado no rodapé da página e não em seu centro, também já havia sido corrigido (Imagem 77).

Interessante pontuar que um dos participantes realizou uma busca pelo tema que iria criar com o intuito de não criar um conteúdo duplicado. Neste sentido uma melhoria seria acrescentar à busca nos fóruns a possibilidade de auto completar com lista de pautas já existentes, de forma semelhante que a ferramenta de buscas Google faz.

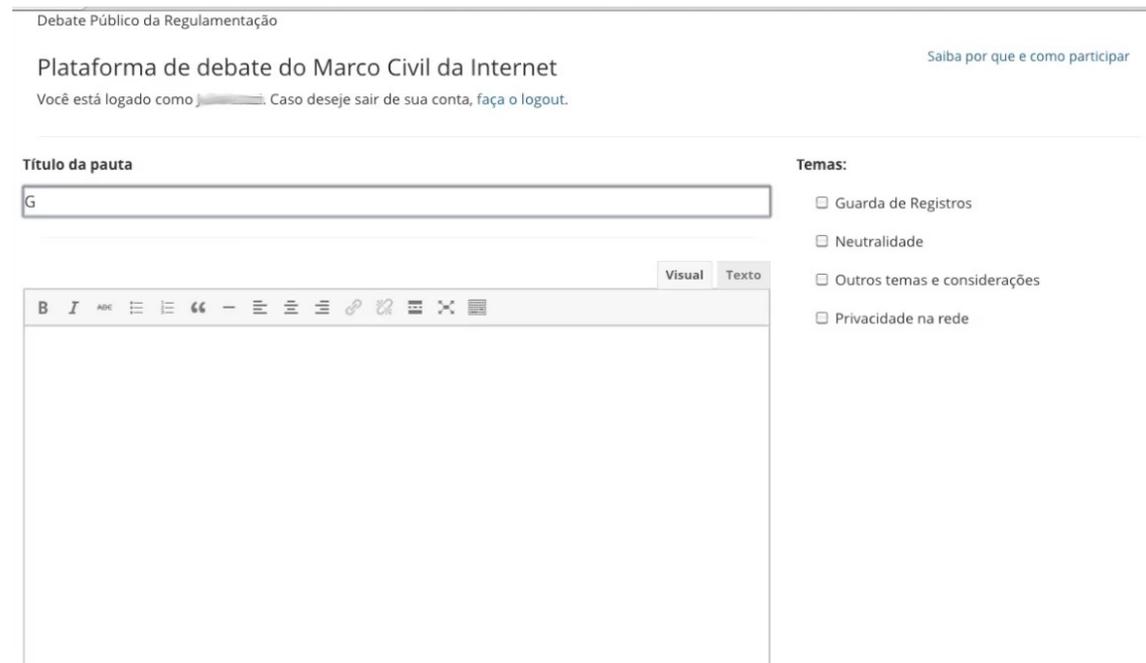


Imagem 77: Criação de nova pauta no debate da Regulamentação do Marco Civil da Internet.

Durante a criação de pautas observou-se também que o sistema poderia atuar na prevenção de dois erros comuns. O primeiro deles seria impedir que as pessoas pudessem criar uma nova pauta com o conteúdo descritivo em branco (Imagem 78).



Imagem 78: Pauta criada sem conteúdo.

A segunda ação seria um descritivo de que a pauta precisava estar em um dos eixos. Um dos voluntários do teste foi capaz de criar uma nova pauta “solta”, ou seja, que não estava em nenhum dos eixos.

renovação anual. Junto a isto, soma-se o sentimento do cidadão entregar seus dados pessoais a uma entidade privada para lhe conceder uma identificação para acessar algo público, o que a primeira vista parece contraditório.

Abre-se aqui a possibilidade de criação de entidades certificadoras populares, onde organizações da sociedade civil poderiam atuar como pontos de uma rede descentralizada de identificação digital, permitindo o acesso do cidadão a todo um conjunto de políticas públicas, sem custo algum, e com a garantia da guarda e privacidade dos seus dados.

p

Resumo da pauta

Possibilidade de criação de entidades certificadoras através da organização popular.

[Criar pauta](#)

The footer contains several elements: on the left, the logo for 'Pensando DIREITO' with a stylized figure; in the center, a navigation menu with links for 'CONHEÇA O PROJETO', 'DEBATES', 'PUBLICAÇÕES', and 'TERMOS DE USO', along with sub-links for 'Notícias', 'Editais', 'Parceiros', and 'Fale conosco'; on the right, the logo for 'ipea' and the official logos for the 'Secretaria de Assuntos Legislativos' and 'Ministério da Justiça'.

Imagem 79: Criação de nova pauta no debate da regulamentação do Marco Civil da Internet.

Outro aspecto com relação à criação de pautas é que o resumo da pauta aparece após o descritivo da mesma. Poderia ser interessante que o resumo aparecesse abaixo do título da pauta e seguido de seu descritivo.

A próxima tarefa era comentar uma contribuição já existente da consulta da regulamentação do Marco Civil da Internet. Todos os participantes concluíram a tarefa sem dificuldades. Em uma das interações ocorreu algo que merece destaque. Um dos voluntários clicou em concordo, achando que era para confirmar o texto de resposta. Imediatamente usou o próprio rotulo em sua fala “Epa, não queria fazer isso”, disse. E complementou com o comentário de que achava que a pessoa não poderia concordar com si mesma no debate, o que faz sentido (Imagem 80).

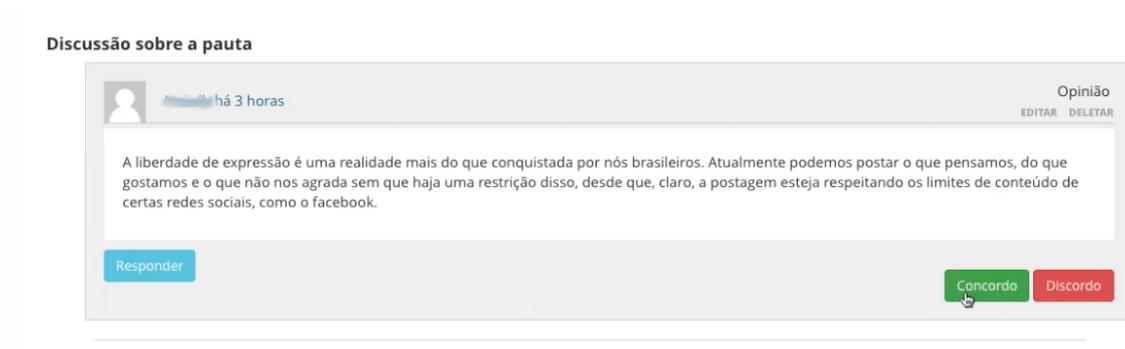


Imagem 80: Ação de concordar consigo mesmo, confundindo com a ação de confirmar o comentário.

A tarefa seguinte consistia em concordar ou discordar de uma contribuição de outro participante da consulta da regulamentação do Marco Civil da Internet (Imagem 14). Alguns dos participantes já haviam realizado esta ação quando liam e buscavam o conteúdo sobre tarifa zero. Todos voluntários completaram a tarefa sem dificuldades. Um participante do teste comentou que seria interessante poder concordar ou discordar com a pauta e não apenas com a resposta à pauta.

Por fim, a última tarefa consistia em compartilhar a própria contribuição, ou a de outra pessoa, nas redes sociais. Sete dos onze participantes encontraram o botão de compartilhar nas redes sociais, uma seta para abaixo à direita do título da pauta, que abria um *plugin* para as redes (Imagem 81).

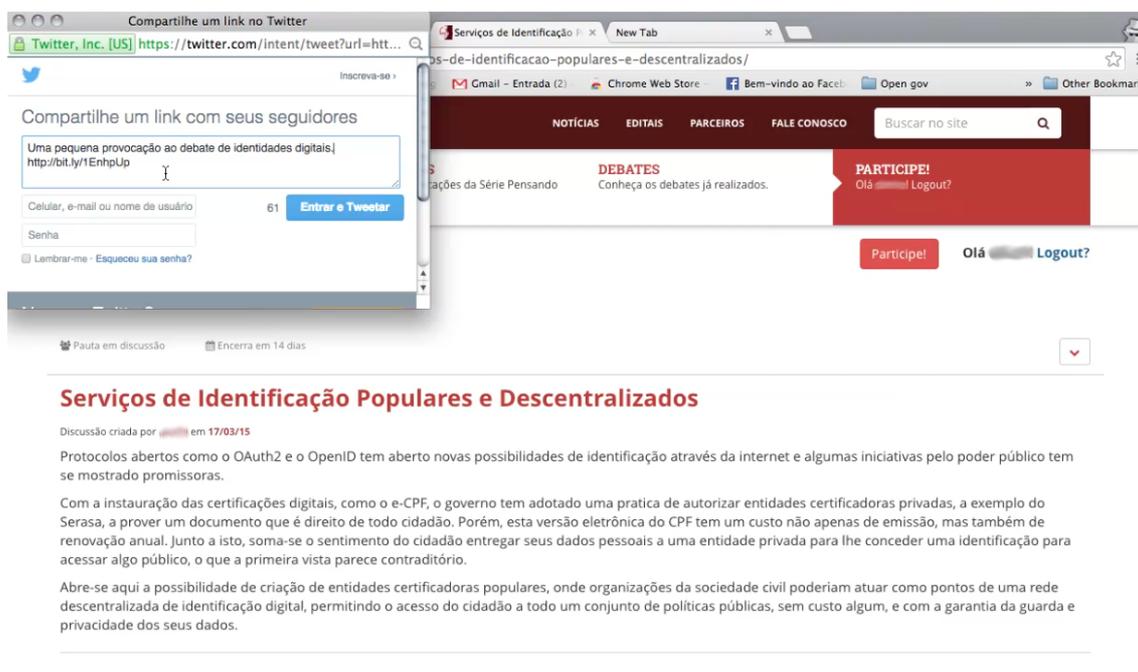
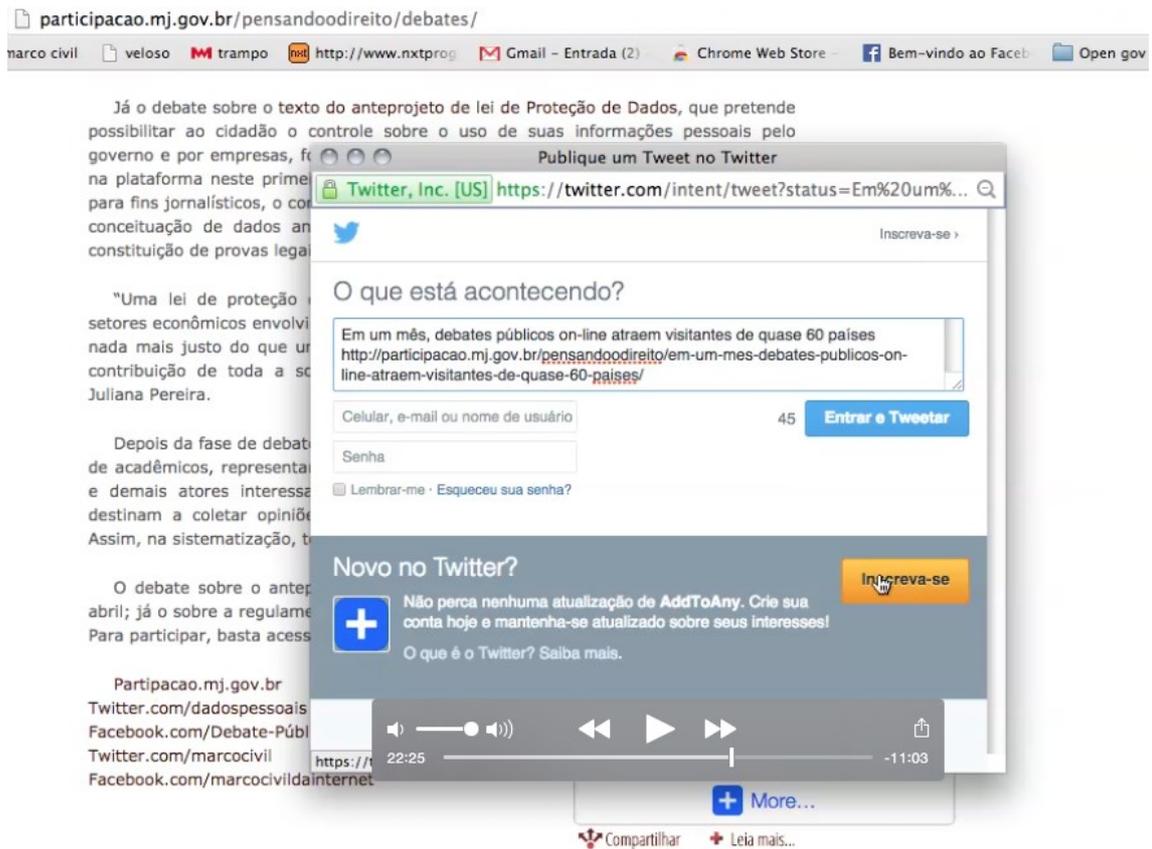


Imagem 81: Compartilhamento pelas redes sociais no debate da regulamentação do Marco Civil da Internet.

Ainda assim, estas sete pessoas tiveram certa dificuldade para encontrar a opção. Um dos participantes suspirou aliviado dizendo “ah, achei!”. Outro voluntário comentou “é, esta opção está meio escondida”. Uma terceira participante comentou que “normalmente eu teria fácil acesso ao compartilhamento dentro da interface, aqui estou tendo dificuldades de encontrar”. Quando finalmente encontrou a opção disse que “para mim esse botão iria reduzir ou ampliar o que estou lendo no corpo do conteúdo”. Por fim, outro participante comentou que “normalmente os ícones das redes sociais ficaram expostos”.

Dois dos participante desistiram da tarefa devido à dificuldade de encontrar a opção de compartilhamento pelas redes sociais. Além do óbvio rótulo desisto, pode-se aplicar também a etiqueta de “o que é isto?”, quando o signo não comunica com as pessoas sua função. Neste caso a seta para baixo não era um ícone que tradicionalmente é utilizado para compartilhamento nas redes sociais.

Outros participantes tiveram ações características do rótulo de ruptura de comunicabilidade “vai de outro jeito”. Um deles clicou em debates, foi para o site do Projeto Pensando o Direito e lá clicou na opção de compartilhar (Imagem 82).



Ministério da Justiça quer ouvir a sociedade sobre Marco Civil da Internet e Proteção

Imagem 82: Compartilhamento do debate pelo site do Pensando o Direito.

Um dos voluntários clicou na conta do *Twitter* do debate do Anteprojeto de Dados Pessoais, contida na página inicial dos debates e foi direcionado para o *Twitter*, onde fez *login* e *retweetou* um dos conteúdos (Imagem 83).



Notícias



Imagem 83: Participante indo clicar na conta do Twitter de Dados Pessoais para compartilhar o conteúdo da consulta.

De forma que estes dois voluntários encontraram caminhos alternativos para a realização da tarefa, uma vez que não encontraram o caminho projeto de compartilhamento do debate.

Dito isto, destacamos alguns comentários dos participantes. Um dos voluntários tentou clicar nos quadrinhos (Imagem 83) que explicavam o cadastro para participar e reclamou que eles não respondiam a nenhuma ação. Acrescentou ainda que achava que este elementos tinham muito destaque na página, mas que não tinham muita serventia, na sua opinião. Outro participante se queixou do cumprimento da linha dos textos da página. Segundo o voluntário para ler o conteúdo precisava balançar a cabeça de um lado para o outro. Esta mesma pessoa destacou a falta de clareza dos caminhos de navegação do portal e das consultas. Três participantes comentaram sobre a fonte utilizada no título dos eixos, afirmando que ela dificultava a leitura. Outra pessoa destacou o ar moderno do site elogiando o conteúdo das sub páginas dos debates com o texto explicativo de “O que é?”. Ainda assim, pontuou que via um excesso de informação nas páginas. Um dos jovens afirmou que o portal “era um dos melhores sites do governo”, elogiando também a seriedade da consulta ao mesmo tempo que sua interface dialogava com o público jovem. Sendo assim, mesmo com os problemas e rupturas de comunicação os participantes afirmaram ter uma boa impressão do site.

Ao todo foram identificadas cinquenta e quatro rupturas de comunicabilidade durante a interação dos participantes do teste com a navegação e interface das consultas abertas no portal de participação do Ministério da Justiça. Esta análise qualitativa buscou identificar a frequência com que ocorreram e quais os motivos que levaram a esta ruptura. Dentre estas a “Ué, o que houve?” foi a mais frequente, seguida pelas rupturas “Onde estou?” e “Vai de outro jeito”, conforme se observa na tabela 6.

Tabela 6: Classificação das rupturas de comunicabilidade

Etiquetas de ruptura de comunicabilidade	Número de ocorrências
Socorro!	5
Cadê?	5
E agora?	3
O que é isto?	4
Epa!	1
Onde estou?	6
Por que não funciona?	4
Ué, o que houve?	15
Desisto	5
Vai de outro jeito.	6
Total	54

Outras rupturas como “Socorro!”, “Desisto” e “Cadê?” também ocorreram com frequência, o que demonstra que a interface não comunicava os modelos conceituais de interação de forma clara o suficiente para este público. Acredita-se que a realização destes testes veio a complementar a análise já realizada com diferentes pontos de vistas, que, hora corroboraram uma análise e mapeamento, e em outros momentos indicaram questões que não percebidas anteriormente. Apresentamos a seguir a percepção dos ativistas coletada por meio de questionário online.

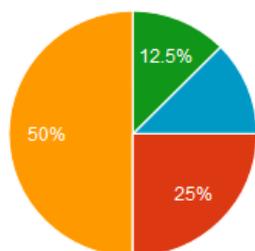
5.8 – Visão do público engajado

Um último instrumento foi utilizado para captar a percepção do público engajado nas consultas. Como se trata de ativistas de diversas faixas etárias distribuídos

por todo o território nacional, ou até mesmo no exterior, optou-se pela elaboração de um questionário online. O instrumento foi divulgado em grupos de discussão sobre os temas em consulta; Regulamentação do Marco Civil da Internet e Anteprojeto de Proteção de Dados Pessoais. Apenas oito voluntários participaram, ainda assim, as respostas abertas somam em algumas questões que não haviam sido percebidas por meio das outras investigações. Ou seja, a pesar obtermos uma baixa participação em termos numéricos, o instrumento foi capaz de coletar dados qualitativos de extrema relevância, principalmente devido ao fato de que os respondentes eram pessoas engajadas e com amplo conhecimento sobre os temas. A seguir apresenta-se seus resultados qualitativos do instrumento.

O primeiro bloco buscava identificar o perfil dos voluntários. Conforme demonstra o gráfico 2, de faixa etária, havia uma grande diversidade, mas com predominância de pessoas de 26 a 30 anos.

Qual sua idade?

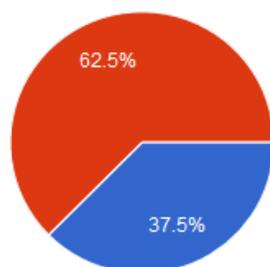


menos de 20 anos	0	0%
de 21 a 25 anos	2	25%
de 26 a 30 anos	4	50%
de 31 a 35 anos	1	12.5%
de 36 a 40 anos	0	0%
de 41 a 45 anos	1	12.5%
de 46 a 50 anos	0	0%
mais de 50 anos	0	0%

Gráfico 2: Idade dos voluntários que responderam questionário de percepção de satisfação de uso do Portal do Ministério da Justiça.

Já com relação a gênero, este instrumento obteve uma participação maior de homens (Gráfico 3).

Qual é seu gênero?

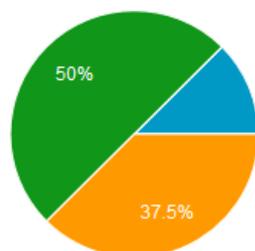


Feminino	3	37.5%
Masculino	5	62.5%
Outros	0	0%

Gráfico 3: Gênero dos voluntários do questionário de percepção de satisfação de uso do portal de participação do Ministério da Justiça.

Os voluntários declararam que acessam a Internet todos os dias e, em sua maior parte do trabalho (Gráfico 4).

De que forma acessa a internet com mais frequência?



Do celular ou tablet	0	0%
Da universidade	0	0%
De casa	3	37.5%
Do trabalho	4	50%
Lan house	0	0%
Outros	1	12.5%

Gráfico 4: Forma de acesso à Internet dos respondentes do questionário de avaliação de satisfação de uso do portal de participação do Ministério da Justiça.

O bloco seguinte continha questões específicas sobre usabilidade e experiência de uso do portal de participação do Ministério da Justiça em uma escala ordinal de concordância de cinco pontos ancorada apenas nos seus extremos. Estes dados não apresentaram resultados relevantes, uma vez que houve uma concordância com todas as afirmações, como, por exemplo “A interface do sistema é agradável” e “Gostei de usar o sistema”.

Os dados mais importantes foram obtidos nas quatro perguntas abertas que solicitavam aos participantes destacar um ponto positivo e um negativo sobre cada uma

das consultas; da regulamentação do Marco Civil da Internet e do Anteprojeto de Proteção de Dados Pessoais.

Dentre os pontos positivos que os participantes do questionário destacaram a partir de suas experiências na consulta sobre a regulamentação do Marco Civil da Internet a divisão em eixos temáticos foi uma delas. O visual do portal foi outro ponto forte, juntamente com a mera existência da consulta interativa. Um dos participantes ressaltou a parte gráfica, elogiando sua beleza, para em seguida apontar algumas rupturas, da seguinte forma “o botão para criar um novo tópico é discreto e não existe muita diferença visual entre os comentários e as pautas. O portal "pensando o direito" me confunde ao não deixar claro como estou na home do portal ou na home das discussões”, escreveu, ainda na parte sobre pontos positivos.

Na área de pontos negativos, os interagentes destacaram alguns pontos até então inéditos na investigação, demonstrando que o olhar daqueles mais envolvidos com o tema, como no ativismo orientado a causas, é mais apurado. Dentre estes destaques o principal deles foi uma crítica com relação à ausência do eixo de fiscalização no debate. Isto porque dos seis itens ¹⁵⁸ da Lei do Marco Civil da Internet que previam regulamentação, um deles era especificamente sobre este tema; Art. 11, § 3º; Fiscalização do respeito a direitos e privacidade dos usuários referente à coleta, à guarda, ao armazenamento ou ao tratamento de dados, bem como quanto ao respeito à privacidade e ao sigilo de comunicações.

Outra crítica contundente dos envolvidos com o processo foi com relação aos termos de uso, segundo escreveu um dos participantes “cheio de elementos descabidos e pouco compreensível por sua forma e linguagem”, referindo-se à linguagem jurídica do documento. Uma observação foi sobre o fluxo de navegação, com a queixa de que “demora muito a chegar no debate. São quase 5 telas!”, escreveu um dos participantes. Por fim, uma demanda para facilitar o cadastro foi feita com a solicitação do *login* social, *plugin* que permite que as pessoas se cadastrem em uma plataforma utilizando suas contas de corporações como o *Google* ou *Facebook*.

Já com relação à experiência de uso das pessoas que responderam o questionário com relação à plataforma do anteprojeto de Proteção de Dados Pessoais, os principais destaques foram novamente a beleza da interface, a facilidade de navegação, o sistema

¹⁵⁸ Marco Civil da Internet entra em vigor. Disponível em <<https://dricaveloso.wordpress.com/2014/06/23/marco-civil-da-Internet-entra-em-vigor/>>. Acessado em 15/5/2015.

de organização do conteúdo, em especial a navegação lateral por tópicos. De forma que podemos considerar que o público engajado concordaria que a plataforma era agradável e fácil de utilizar.

Dentre os pontos negativos da experiência de uso dos respondentes do questionário na consulta sobre o anteprojeto de Proteção de Dados Pessoais, novamente encontramos algumas novidades. Um dos participantes, por exemplo, destacou que não havia comentários por tópicos, enquanto outro disse que sentiu falta de “vídeos melhor articulados e didáticos para facilitar a acessibilidade sígnica”. De fato, um vídeo tutorial explicando o modelo conceitual de interação da metodologia de comentários por parágrafo não despertaria a primeira dúvida sobre os comentários por tópico, por exemplo. Um dos participantes também se confundiu com relação “às palavras participe e comente, que representam coisas diferentes dentro do sistema, mas que no fim, levam a mesma coisa”, ou seja, a interação por meio de comentários nos parágrafos do texto do anteprojeto. Com relação à interface, um dos participantes destacou o esquema de cores e o fato da proposta ser pouco minimalista. Sobre a navegação um dos interagentes se queixou do fato que de levava muito tempo para chegar onde a interação ocorria de fato.

Com este último instrumento de coleta de informações fechamos uma visão sistêmica das consultas públicas interativas realizadas no âmbito do governo federal brasileiro a partir de 2009. A visão do público engajado trouxe novos elementos até então não identificados na investigação junto aos gestores, tampouco com os jovens ou a visão da análise histórica e mapeamento. Para concluir este capítulo, realizamos a seguir uma discussão transversal sobre os resultados coletados.

5.9 – Visão sistêmica

Ao optar por uma coleta transversal, que incluiu entrevistas com gestores públicos, um relato do processo histórico da participação por meio de consultas interativas no Brasil, no âmbito do Governo Federal, a aplicação de testes de usabilidade com jovens e por fim, um questionário online direcionado aos ativistas envolvidos nos processos de consultas, conseguimos consolidar uma visão sistêmica sobre estas plataformas de consultas interativas.

A percepção dos envolvidos é diferente em alguns momentos, mas a principal concordância é o simples fato positivo de que existem tais iniciativas. A visão dos gestores é mais técnica e muitas vezes focada em seus resultados qualitativos, em especial a efetividade das consultas. Uma visão que compreende que não basta simplesmente consultar a população, mas que é preciso levar em consideração os resultados dessa interação. Por outro lado, às vezes observamos que os gestores destas consultas interativas recaem sobre o costume de contar com a participação das mesmas instituições, aproveitando pouco da diversidade de opiniões gerada a partir de debates abertos. É dizer, se respaldam ainda muito mais na opinião de institutos e organizações consolidadas do que nas propostas de cidadãos comuns.

A análise e mapeamento talvez tenha sido a mais rigorosa de todas as visões, até porque entramos em um nível de detalhe que outros pontos de vista não captaram. Em concordância com outros atores observamos o lado positivo da simples existência destas consultas interativas. Por outro lado, conseguimos captar um foco excessivo na tecnologia, visão corroborada por alguns dos gestores entrevistados. Tal fato fica evidenciado em escolhas feitas com base no suporte tecnológico, na solução técnica, em detrimento da facilidade de uso, de uma linguagem simples e direta, ou até mesmo, a quase ausência de tutoriais exemplificando o modelo conceitual de interação proposto pelas metodologias de consulta.

De fato, observamos que as metodologias das consultas foram propostas com base nas tecnologias viáveis, e não o contrário. É dizer, não houve uma investigação acerca de modelos conceituais de participação, para então elaborar metáforas de como isso poderia ser reproduzido no ambiente digital. De forma que a metodologia se adaptou à tecnologia e não o contrário.

Esta visão mais crítica, que captou falhas na tipografia utilizada, a falta de padronização de botões, o número excessivo de telas no fluxo de navegação, dentre outras rupturas de usabilidade e interatividade, foi corroborada apenas por alguns ativistas envolvidos no processo. Nos testes de usabilidade percepções semelhantes foram captadas, em especial em tarefas projetadas justamente para reproduzir estas dificuldades, como era o caso do compartilhamento nas redes sociais nas recentes consultas do Ministério da Justiça.

Os testes da interface de navegação das consultas trouxeram resultados que destacaram alguns pontos evidenciados na análise e mapeamento, mas também novos elementos. De início, demonstraram que os modelos conceituais de participação digital

estão longe de serem considerados como consolidados. O método de comentários por parágrafo, por exemplo, pode ser óbvio para os gestores públicos ou para os ativistas, mas não são evidentes para jovens universitários.

A incidência de termos técnicos e especificidades nos temas das consultas foi outro fator identificado nos testes. Novamente um problema facilmente contornável por meio da produção de um conteúdo de referência da participação.

Sendo assim, essa avaliação evidencia algumas questões, que endereçaremos com mais detalhes no próximo capítulo; a preparação para a participação; a implementação de metodologias de testes com interagentes e um foco mais atencioso na comunicação e mobilização. Antes de prosseguir destacamos um ponto que consideramos como fundamental para a elaboração de novas metodologias de consultas interativas que é uma abordagem sobre diferentes níveis de participação.

5.9.1 – Diferentes níveis de participação

Uma reflexão que perpassou toda a análise e mapeamento das consultas foi a questão dos diferentes níveis de participação, evidenciados pelo aumento de cem vezes em escala do número de interações por meio de voto e por meio de argumento. Consultas como a do NetMundial, ou da votação de prioridades do Gabinete Digital do Rio Grande do Sul, obtiveram recordes em termos quantitativos, já que para participar bastava um clique. Ao passo que iniciativas como a do Marco Civil da Internet, ou da Lei de direitos Autorais, destacaram-se pelas contribuições qualitativas e obtiveram um número reduzido em termos de participação com argumentos.

Durante todo o percurso de pesquisa nos questionamos se era possível convergir uma participação mais rápida, por meio de sistemas de votação, com contribuições mais qualitativas, com base em argumentos, ou seja, trabalhar em um modelo conceitual de interação que permita diferentes níveis de participação e interação.

Por isso, foi possível colocar em prática, juntamente com colegas do Ministério da Cultura e da Justiça, assim como da Secretaria Geral da Presidência, duas consultas neste novo formato; a Política Nacional das Artes¹⁵⁹ e a Estratégia de Governança Digital¹⁶⁰, sendo que a iniciativa da primeira influenciou a segunda. A Política Nacional

¹⁵⁹ Política Nacional das Artes. Disponível em < <http://culturadigital.br/pna/> > Acessado em 25/5/2015.

¹⁶⁰ Consulta sobre a Estratégia de Governança Digital. Disponível em <http://www.participa.br/egd>.

das Artes é uma iniciativa da nova gestão do Ministério da Cultura, que se propõe a debater linguagens, formatos sobre as artes em um processo de revisão do papel da Funarte, com duração prevista de, pelo menos, nove meses. Os debates presenciais irão percorrer todos os estados do Brasil e o Distrito Federal e terão em sua plataforma digital (Imagem 84) o meio de consolidação e convergência das propostas.

BRASIL Acesso à informação Participe Serviços Legislação Canais

POLÍTICA NACIONAL DAS ARTES

Pesquisar por BUSCAR

ARTES VISUAIS CIRCO DANÇA LITERATURA MÚSICA TEATRO

Assunto mais votado em enquete da PNA será tema de seminário

Termina nesta quinta-feira (9) a primeira enquete de participação social da plataforma on-line da Política Nacional das Artes (PNA).

Participe da Política Nacional das Artes

O Ministério da Cultura quer conhecer profundamente a situação das artes no Brasil, levando em conta toda a pluralidade e diversidade de seu vasto território. Dê sua opinião!

Qual tema você considera mais importante para a Política Nacional das Artes?	Votos
Pacto Federativo do Fomento às Artes	1873
Marco Legal das Artes	1497

A Política Nacional das Artes
Seminários Temáticos
Caravana das Artes
Enquetes
Notícias
Como colaborar

MINC NAS REDES

#PolíticaDasArtes

MinistérioDaCultura @CulturaGovBr
O primeiro Seminário Temático da #PolíticaDasArtes acontece nos dias 30 e 31/7, em Brasília! on.fb.me/1Ji469w pic.twitter.com/Q5cUZKcXDC Retweetado por Douglas Nunes

Imagem 84: Página inicial da plataforma da Política Nacional das Artes.

Para testar como seria a interação em diferentes níveis de participação, elaboramos, em conjunto com a coordenação de Cultura Digital do Ministério da Cultura, a arquitetura da informação e metodologia de consulta da plataforma da Política Nacional das Artes. Para promover uma participação mais imediata foi proposto um sistema de enquetes, com base na metodologia do *pairwise*, no qual as pessoas poderiam votar a partir de uma pergunta, no caso; “O que você acha mais importante para a Política Nacional das Artes?” (Imagem 85).



Imagem 85: Detalhe da enquete da Política Nacional das Artes.

Não deixamos de endereçar a questão das orientações para a participação e por isso, desenvolvemos um breve tutorial do modelo conceitual de interação adotado pelo sistema (Imagem 86). Além disso, destacamos no menu lateral uma página específica com o título “Como colaborar” (vide imagem 84), que continha este tutorial, além de outras explicações sobre as diferentes formas de interação, mais detalhadas a seguir.

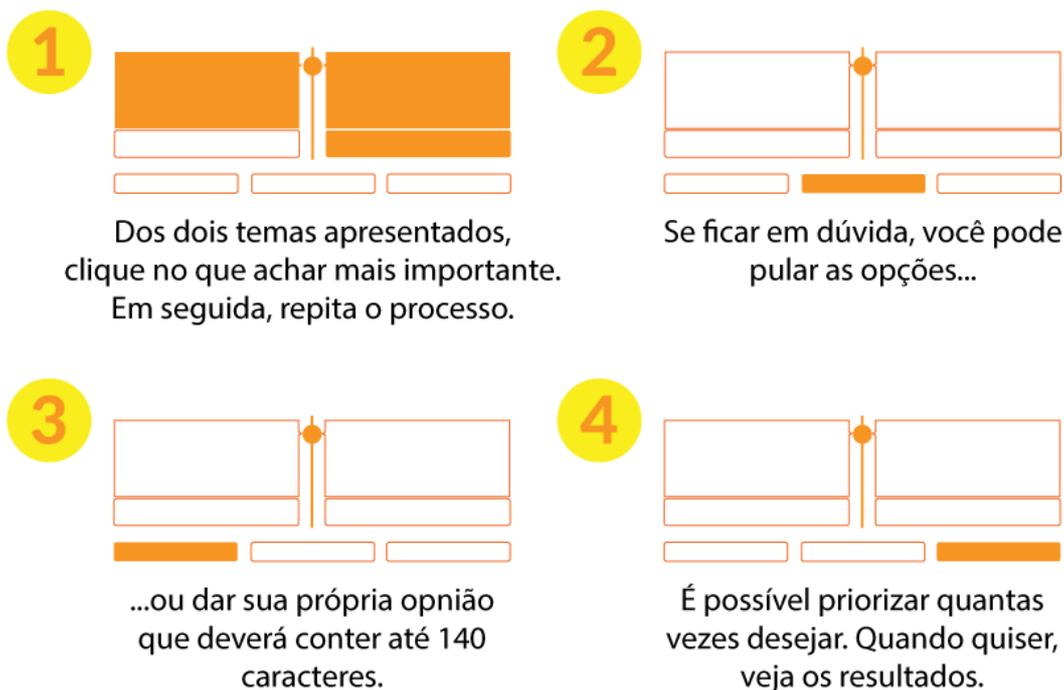


Imagem 86: Tutorial da enquete.

Além desse nível mais automático de interação, em que bastava um clique para votar, foram disponibilizados os planos setoriais de Artes Visuais, Circo, Dança, Literatura, Música e Teatro para consulta, por meio da metodologia de comentários por parágrafo. Alguns destes Planos Setoriais continham um conteúdo distribuído em seis ou mais eixos, ou capítulos, totalizando, por vezes, mais de cinquenta páginas. Uma vez definido que a metodologia da consulta seria a de comentários por parágrafo, foi colocado o desafio de como apresentar todo este conteúdo de forma mais atraente e interativa. A solução adotada foi adaptar o modelo de navegação por abas, que vem se consolidando em navegadores e outros sistemas *desktop*. De forma que os capítulos, ou eixos, dos plano setoriais foram divididos em páginas por abas, que funcionaram como um índice horizontal em todas as páginas (Imagem 87).

Plano Setorial de Artes Visuais

Conheça e comente o Plano Setorial de Artes Visuais navegando pelas abas abaixo. As contribuições serão debatidas nas Caravanas das Artes e nos Seminários Temáticos. Participe!

Para baixar o PDF completo com o Relatório de Atividades clique aqui.



- Fortalecer a função do estado na institucionalização das Políticas culturais;
- Intensificar o planejamento de programas e ações voltadas ao campo cultural;
- Consolidar a execução de políticas públicas para cultura.

1.1 Formar equipes de profissionais habilitados, com experiência comprovada ou formação, para atuar em instituições de artes visuais federais, estaduais e municipais, bem como na elaboração de projetos dessas instituições e na formação continuada de outros profissionais da área.

COMENTE 2



Imagem 87: Página da consulta do plano setorial de artes visuais dentro da Política Nacional das Artes.

Além da navegação por abas, é possível observar que foi dado um destaque visual aos botões laterais de comentário, que apresentam também o número de contribuições (Imagem 87). Adotamos o botão voltar ao topo, pois ainda que divididos os capítulos e/ou eixos, alguns deles ainda eram demasiado extensos.

De forma semelhante, a consulta da Estratégia de Governança Digital, proposta pelo Ministério do Planejamento, em conjunto com a Secretaria Geral da Presidência da República, ofereceu diferentes níveis de participação, além de instruções para a participação (Imagem 88).



Imagem 88: Página inicial da consulta da Estratégia de Governança Digital.

Além da retirada dos botões redundantes da interface do Participa.br a consulta da Estratégia de Governança Digital já apresentava em sua página inicial a possibilidade de interagir por meio de voto ou por meio de argumentos. No menu lateral, ao clicar em “colabore com o texto” as pessoas são direcionadas a consulta do texto da futura portaria da estratégia, onde podem inserir os comentários por parágrafo (Imagem 89). Importante notar que a interface destaca o modelo de interação indicando que as pessoas devem clicar nos balões laterais para inserirem suas contribuições. De forma que, observamos que os gestores do Participa.br despertaram para o fato de que o modelo conceitual de interação com comentários por parágrafo não é evidente para todos os participantes.

GOVERNO FEDERAL

Estratégia de Governança Digital

Buscar no conteúdo do documento

COMPARTILHE: Facebook, Twitter, Pinterest, Google+, Email

Início

- Colabore no texto!
- Proponha e priorize!
- Como participar
- Como priorizar
- Entenda a EGD
- Notícias
- Procurar contatos
- Convidar participantes

Ajude a criar a estratégia de Governança Digital do Governo Federal 2015-19 > Participe diretamente no texto da Estratégia! > Estratégia de Governança Digital da Administração Pública Federal 2015-19

Tela cheia

Voltar a Participe di...

ESTRATÉGIA DE GOVERNANÇA DIGITAL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL 2015-19

3 de julho de 2015 - 116 comentários

Visualizado 902 vezes

Licenciado sob CC (by)

Clique nos balões para comentar cada parágrafo

Dúvidas sobre como participar? Veja o [tutorial](#)

INTRODUÇÃO

O Governo Federal vem por intermédio da Estratégia de Governança Digital (EGD) iniciar a implementação de um novo paradigma na gestão pública, explorando, potencializando e orquestrando sinergias que promovam maior eficácia, eficiência, efetividade e economicidade do Estado Brasileiro. A estruturação da governança abre possibilidades de

QUEM JÁ FAZ PARTE

- André Rafael
- Letícia Silva
- Anjuli Tostes Faria Osterne

Imagem 89: Página da consulta por parágrafos da Estratégia de Governança Digital.

Ao clicar no segundo item do menu lateral, intitulado “proponha e priorize” as pessoas eram direcionadas a enquete do *pairwise*, dividida em princípios e os três eixos de atuação da proposta, a saber; acesso a informação, serviços e participação social (Imagem 90).

De forma que os modelos conceituais de interação, divididos em diferentes níveis, se encontravam destacados na interface, além de agregarem explicações sobre seu funcionamento. Um avanço considerável se comparado com outras consultas realizadas na plataforma Participa.br elencadas nesta pesquisa.

Navegue nas abas! Priorize outras propostas! Traga as suas! Em até 24 horas as novas propostas passam a fazer parte da priorização.



Imagem 90: Página do *pairwise* da consulta da Estratégia de Governança Digital.

Importante ressaltar que os dois próximos itens do menu lateral da consulta se tratavam de orientações para a participação. O conteúdo de “como participar” se referia a um tutorial do modelo conceitual de comentário por parágrafo, enquanto que o conteúdo da página “como priorizar” reproduzia um passo a passo inspirado no mesmo realizado para a Política Nacional das Artes (Imagem 86).

Compreendemos que é importante destacar estes exemplos para demonstrar inclusive que estes ambientes digitais de participação social são ecossistemas vivos, em constante evolução. Ainda assim, estas percepções evidenciam que é necessário levar em conta alguns elementos ao se montar uma consulta pública interativa. A seguir apresentamos um conjunto de recomendações com este propósito, com vistas a subsidiar este tipo de iniciativa.

6 – Recomendações para consultas interativas online

Após as análises das consultas interativas promovidas pelo governo brasileiro a partir do Marco Civil da Internet conseguimos reunir conhecimento suficiente para propor um conjunto de recomendações para gestores e outros interessados sobre o que deve ser considerado ao montar uma consulta pública interativa.

Em primeiro lugar destacamos que é preciso saber qual o conteúdo será consultado e com qual objetivo. A natureza da consulta será um texto de projeto de lei? Um edital? Um plano setorial? Uma portaria ou decreto? Ou seja, é preciso definir e conhecer a natureza da consulta. Feito isso, será definido seu objetivo. É uma consulta que busca modificar o texto *ipsis literis*? Captar o termômetro da opinião dos envolvidos (*stakeholders*) sobre determinado tema? Referendar uma decisão? Construir uma proposta a partir de diretrizes gerais? Colher novos insumos que os gestores públicos não vislumbraram?

Estas duas questões – conteúdo e objetivo - servirão de base para a determinação da metodologia da consulta. Outro fator de grande relevância é conhecer o público interessado no tema em debate. De fato, um dos destaques pontuados nas entrevistas com os gestores foi a diferença que a animação de redes, a mobilização de atores interessados e a interação por meio de redes sociais faz no êxito da participação de uma consulta. Sabemos que nem todas as pessoas se interessam por todos os temas, ou, até mesmo possuem tempo para participar de todos os temas que gostariam. Entretanto uma comunicação estratégica com o público interessado (*stakeholders*), muitas vezes até direcionada, é fator decisivo. Inclusive, podemos recomendar grupos focais, ou reuniões preparatórias com estas pessoas antes do lançamento da consulta, como parte do processo de mobilização, validação da estratégia e teste de metodologia e interface de interação.

Apenas após estas três indagações – sobre a natureza/conteúdo, objetivo e público da consulta – é que recomendamos que seja pensada a metodologia do debate online. Nesta etapa outra questão que deve ser considerada são os prazos. Para debates mais prolongados pode-se pensar em metodologias por etapas, algo que facilita inclusive a mobilização e divulgação. Por exemplo, se o tema é complexo, a estratégia de comunicação pode atuar para explicar os tópicos, ou conceitos, em etapas, facilitando a participação.

Ao contrário do que vem sendo feito no âmbito do governo federal brasileiro a metodologia da consulta deve pautar a tecnologia a ser adotada. Atualmente os gerenciadores de conteúdo (*Content Management Systems*) disponíveis para plataformas web são bastante flexíveis. Em geral são operados por aplicativos, de forma que a base destes sistemas funciona de forma independente, restando aos temas e *plugins* a tarefa de realizar mudanças. Sendo assim, se os gestores definem uma consulta com comentários por parágrafos, ela poderá ser feita em diversas tecnologias e plataformas. É dizer, trata-se de alterar a lógica até então adotada. Não é a tecnologia que define a metodologia, mas o oposto. De forma seja possível inovar em termos de formatos de consultas. A interação deve estar em primeiro plano, enquanto que a tecnologia envolvida é a solução para atender as demandas de metodologia. Isto pode inclusive levar a um outro patamar de interação entre governos e cidadãos, tornando possível o processo de consulta em tempo real, em todos os serviços providos por determinado órgão. Uma evolução assim, modificaria o formato até agora utilizado, deixando de ser uma consulta pontual sobre determinado tema, e tornando-se um processo contínuo de *feedback* dos cidadãos sobre os serviços e políticas públicas de seu dia a dia.

Com estas considerações chegamos ao último ponto a ser pensado no conjunto de recomendações de consultas interativas que é o modelo conceitual do diálogo. Ele é constante ou pontual? Pode ser feito por meio de diversas plataformas para além da Internet, como a TV Digital, o sistema postal, via telefone, ou aplicativos para dispositivos móveis? Os modelos conceituais de interação são capazes de atuar multiplataformas, ou serão pensados apenas para o modelo web? Para o caso de consultas mais pontuais, como as abordadas nesta pesquisa, verificamos alguns fluxos de navegação orientados às metodologias. Entretanto consideramos que há muito a ser feito ainda, principalmente a partir do *feedback* dos interagentes. Por isso, é fundamental o envolvimento dos participantes na evolução das interfaces e modelos conceituais de interação destas consultas. As interfaces precisam atender às demandas de informação dos cidadãos, levando em conta os critérios ergonômicos de usabilidade e os princípios de design de interação. A usabilidade deve ser pré-requisito, ainda que notadamente seja contextual. Neste sentido os sistemas devem ser simples para as pessoas mais leigas, com a possibilidade de se tornarem complexos a partir da customização de interagentes com conhecimento mais avançado.

Somente a partir de ciclos iterativos, ou seja, em constante evolução, é possível encontrar novas possibilidades de interação. Por exemplo, e se as consultas

apresentassem uma listagem dos últimos comentários pontados? Ou se fosse possível se cadastrar para receber atualizações sobre determinada pauta? Novamente as possibilidades são muitas. A seguir aprofundamos alguns dos principais pontos a serem considerados na elaboração de consultas interativas a partir das respostas a este conjunto de recomendações iniciais.

Antes de finalizar é importante destacar um último item deste conjunto de recomendações para a promoção de consultas interativas que é o formato da devolutiva, ou seja, o *feedback* aos participantes. Este planejamento de como publicizar os resultados da consulta deve estar presente desde os primeiros momentos de definição de metodologia, natureza e objetivo da consulta. A tecnologia pode, inclusive trabalhar a favor dos gestores, como é o caso de enquetes que já exibem os resultados automaticamente. Sem dúvida que a participação quantitativa, por sistema de votação, por exemplo, é mais facilmente visualizada e contabilizada. Ainda assim, é possível pensar em alternativas, como, por exemplo, mapas de calor ou de navegação, que demonstrem onde mais houve interação qualitativa. Novamente requer a engenharia reversa de pensar a participação e os objetivos da interação antes das plataformas e colocar a tecnologia a serviço das pessoas, não o contrário. Dito isso, frisamos que o formato de retorno sobre os resultados da consulta deve ser pensado junto de seus objetivos, priorizando inclusive formas de demonstrar a efetividade da participação, com vistas a estimular que o cidadão siga contribuindo com a construção de políticas públicas colaborativas.

6. 1 – Preparar a participação

Independentemente do tema, natureza, público, objetivo, metodologia ou tecnologia adotada em uma consulta interativa é preciso explicar o modelo conceitual da participação. O que se espera do cidadão naquela plataforma? De que forma sua colaboração pode ser otimizada de acordo com as possibilidades da consulta? Há um passo a passo, como a inscrição no site, validação por e-mail, por CPF ou outro método de averiguação das informações pessoais do cidadão? Quais são as etapas que antecedem a contribuição das pessoas e sobretudo, o que será feito com as colaborações?

Para os gestores de consultas interativas é preciso ficar claro que a participação dos cidadãos é gratuita e que é preciso facilitar ao máximo esta contribuição. Por isso, preparar o cidadão para interagir com a consulta é fundamental para agregar novos atores. Além disso, ao explicar como se dará a contribuição é possível reduzir eventuais frustrações do cidadão. Por exemplo, explicar que novas proposições passarão por uma moderação antes de ir para o ar é essencial, já que ao enviar uma contribuição a expectativa é vê-la publicada o quanto antes. São atitudes simples, contidas em tutoriais, mas também nas mensagens do sistema, que podem orientar a participação.

Neste contexto de preparação para a participação, utilizar glossários é uma estratégia para facilitar a interação com temas mais complexos, ou que se tratem de novidade para o cidadão comum. Um exemplo disso é a prática da tarifa zero, vivenciada por boa parte das pessoas que utilizam serviços das operadoras telefônicas, mas que contraria a Lei do Marco Civil da Internet. Ora, porque o governo é contra essa Internet gratuita? Muitas pessoas podem questionar tal posição caso não tenham acesso à informação de que esta prática segrega o uso e acesso à Internet.

Da mesma forma, dependendo do tema do debate é interessante oferecer informações relevantes ao diálogo em forma de artigos, vídeos e outras mídias, que podem se concentrar em uma página de referências, ou biblioteca, por exemplo. A consulta sobre a portaria da Classificação Indicativa é um dos exemplos em que esse conteúdo explicativo foi utilizado de forma inteligente e multimídia.

Os tutoriais explicativos de uma consulta pública interativa deveriam ser condição *sine qua non* de todas estas iniciativas. Podem variar de modelos mais simples, em formato textual, até versões mais elaboradas por meio de infográficos, vídeo aulas, apresentação de slides, ou seja qual for o recurso educacional. Sim, preparar a participação é um ato educacional, de orientação, que precisa ser levado a sério na elaboração de consultas interativas. Os modelos mentais dos gestores, desenvolvedores, designers e outros profissionais responsáveis pela elaboração do estilo de interação da consulta devem estar explicados de forma objetiva para que sejam compreendidos por todos os segmentos da população.

Esta explicação sobre a participação deve incluir informações sobre o que será feito com aquelas contribuições. O fato de haver uma consulta interativa não significa necessariamente que todas as opiniões serão levadas em consideração. Portanto, qual será o método de seleção das colaborações? Haverá uma consulta interna dos gestores, ou um processo democrático em que, em uma segunda etapa, os próprios participantes

elegem as propostas mais relevantes? Não há juízo de valor sobre o que é melhor ou pior nestas devolutivas. É importante apenas que a pessoa que contribui em uma consulta pública interativa tenha conhecimento do processo, para que não questione seus resultados, ou se frustre com os resultados e não colabore mais.

O tema da educação para a participação não se esgota em tutoriais, bibliotecas, glossários e outras iniciativas que visam facilitar a interação dos cidadãos com o governo. Se, de fato, vamos pensar a participação como método de governo, conforme propõe a Política Nacional de Participação Social, é preciso ser mais radical e propor a educação para a participação na escola, desde os primeiros anos do ensino. Pateman (1992) já destacava que a atuação nos campos micro políticos é uma primeira etapa para preparar as pessoas para atuar nas políticas públicas de forma mais abrangente. Sendo assim, a preparação para a participação, pensada de forma sistêmica precisaria, por exemplo, incluir o ensino de direito constitucional no ensino fundamental, ou médio. Disciplinas de gestão e políticas públicas deveriam ser pensadas no âmbito do ensino fundamental e médio. Com isto, estaríamos preparando as novas gerações para mais atuação política e menos apatia, e conseqüentemente, mais participação.

No que se refere ao ambientes digitais de participação digital, em especial as consultas públicas, recorte desta pesquisa, recomendamos que as orientações para a participação sejam realizadas em conjunto com o planejamento do debate como parte resultante do processo. Conforme mencionado, os meios adotados podem variar de textos simples a animações ou tutoriais em vídeo aulas.

6.2 – Inovar e testar

O processo de design de interação, conceituado no terceiro capítulo desta pesquisa, possui diversas abordagens. Dentre elas há certo consenso entre os autores de que o envolvimento dos interagentes no processo de desenvolvimento, criação e refinamento dos produtos, serviços ou plataformas é fundamental para obter bons resultados. Neste contexto as avaliações preditivas desempenham importante papel, pois tratam-se de rodadas de validação e testes com as pessoas envolvidas no processo que podem prever rupturas de comunicação, ou até mesmo, prevenir erros de usabilidade.

Compreendemos que o processo de inovação precisa envolver diferentes pontos de vista e especialmente a opinião do público que será o principal interagente de produtos, serviços e plataformas. Por isso, recomendamos que a estratégia de desenvolvimento de consultas interativas tenha como princípio a realização de rodadas de teste com os interagentes durante o processo de prototipação desses ambientes. Não necessariamente testes de usabilidade com rigor metodológico de laboratórios para medir quantitativamente o tempo de resposta às tarefas e atividades, mas sim, no mínimo uma abordagem mais antropológica que consiga captar a percepção de diferentes atores sobre os ambientes e plataformas. Segundo o diagrama de Saffer (2010) da estratégia de design, abaixo reproduzido (Imagem 91), o processo de prototipação parte de; pesquisa, observação, análise, ideação, princípios e refinamento.

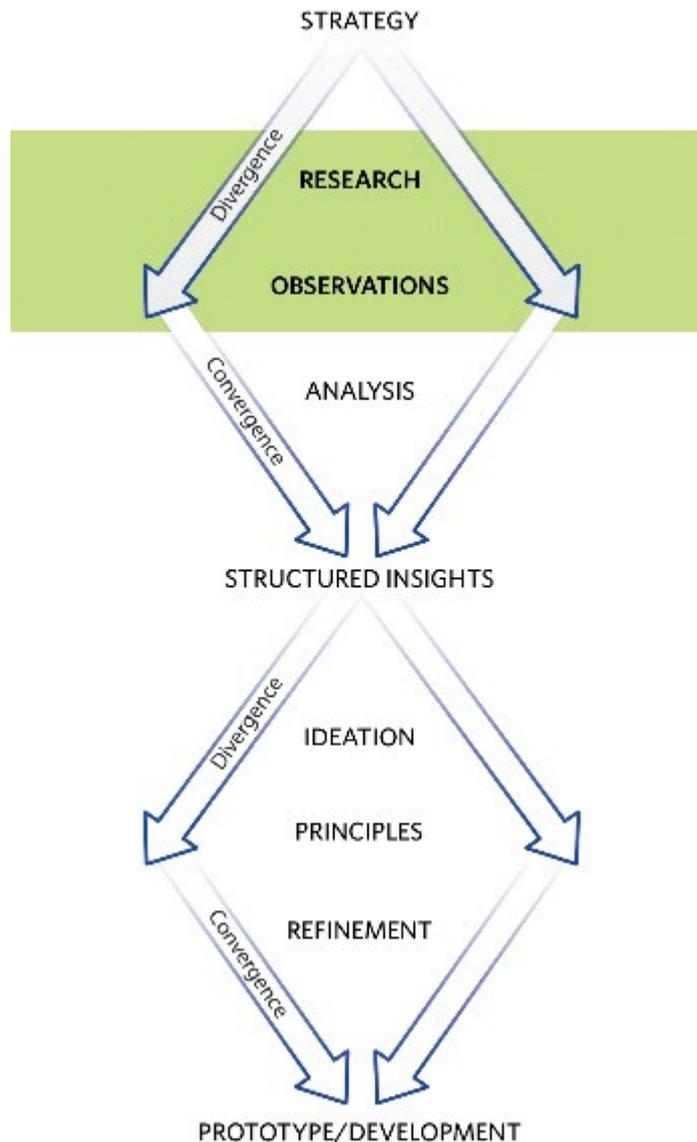


Imagem 91: Diagrama de estratégia do design de interação. Fonte: Dan Saffer (2010).

Dentre estas etapas, recomendamos o envolvimento do público na fase de convergência, para validar os *insights* estruturados, que podem ser apresentados em um protótipo de papel, em telas, ou um sistema ainda não totalmente funcional. O *feedback* de diferentes pessoas irá alimentar uma visão global e mais convergente sobre o resultado final, além de ser fundamental para identificar erros, necessidades e aprimoramentos.

Se estamos falando em consultas interativas, em ambientes de participação, é antagônico desenvolver estes sistemas em ambientes fechados, apenas com equipes internas, ainda que estas contem com a contribuição de um designer de interação. Sendo assim, outro requisito fundamental para este roteiro é a previsão de pelo menos três

testes com os interagentes, sendo o primeiro na etapa inicial, o segundo para refinamento e um último antes do lançamento ou publicação da consulta.

Dito isso, destacamos algumas tecnologias que podem inspirar os ambientes de participação brasileiros. São plataformas mais amplas que as de consulta aqui elencadas, que visam sistemas de democracia digital, atuando de forma mais ampla nos processos de deliberação, formação de consenso e diálogo entre representantes e representados.

6.3 – Outros modelos de interação para participação

Buscamos ao longo deste trabalho contextualizar e conceituar o que entendemos como uma democracia 3.0 ou o emprego de tecnologias para a participação, a partir do recorte de consultas públicas interativas. São inúmeros os desafios das instituições democráticas na contemporaneidade e a tecnologia pode contribuir para superar alguns deles. Se por um lado há uma grande descrença nas instituições políticas, por outro, cada vez mais as pessoas querem participar da tomada de decisões que impactam em suas vidas. Observamos que a representação política está no cerne do contexto da crise da democracia e a tecnologia pode ser um meio de diminuir as distâncias entre representantes e representados. Destacamos uma possível resposta por parte dos Estados, iniciativas conhecidas como governo aberto e verificamos como o Brasil está neste contexto. Pontuamos também que há uma carência de políticas públicas voltas para a inovação tecnológica no país.

Além disso, demonstramos que as tecnologias da informação e comunicação são meios que podem promover uma maior participação social em diferentes níveis (do voto à participação com argumentos). Mas que os governos ainda precisam avançar tanto em tecnologia como em mobilização social e, principalmente, na educação para a participação (PATEMAN, 1992), para de fato democratizar os meios e caminhar em direção a uma democracia mais direta e participativa. Consideramos que os sistemas adotados nos ambientes de participação social brasileiros precisam evoluir do modelo do comentário por parágrafo, dos debates estruturados em eixos temáticos, do voto de prioridades, dentre outras metodologias. Mais que isso, destacamos que estas tecnologias devem possibilitar aos cidadãos diferentes níveis de participação e engajamento para atender ao fenômeno contemporâneo do ativismo orientado a causas.

Não deixamos de endereçar o fato de que ainda hoje mais da metade da população brasileira é digitalmente excluída, já que não possui acesso residencial à Internet. Por outro lado, destacamos que 90% dos brasileiros e brasileiras têm telefones celulares. Apontamos este indicador de acesso às tecnologias móveis como fundamental para a formulação de políticas públicas de inclusão digital e para a concepção de tecnologias para a participação. Sublinhamos ainda, a importância de reformas do formato de concessões do espectro eletromagnético e aos meios de comunicação de massa, indicando a urgência de políticas públicas de democratização dos meios, do acesso à Internet e da promoção da inovação tecnológica.

Citamos na introdução do trabalho aplicativos desenvolvidos pela sociedade civil (*civil apps*) e no segundo capítulo iniciativas governamentais que trabalham a participação cidadã. Há um amplo espectro de tecnologias que podem ser adotadas como plataformas de participação. Optamos por destacar duas delas, mesmo tendo conhecimento de que com o tempo, se tornarão obsoletas, ou evoluirão para novos modelos conceituais. Por outro lado, no contexto deste trabalho, acreditamos que podemos indicar caminhos para esta democracia 3.0, a partir do detalhamento de outros modelos conceituais de participação. Acreditamos que estes sistemas que apresentaremos a seguir podem contribuir para diferentes formas de representação política na Internet e promover níveis de participação variados.

O primeiro sistema é o *liquid feedback*¹⁶¹, que permite a delegação de votos e a proteção de minorias, em um sistema que se propõe a integrar a democracia direta com a representativa, sendo inclusive utilizado por Partidos Piratas ao redor do mundo. O segundo é o *Democracy OS*¹⁶², *software* em desenvolvimento que busca mudar a lógica da representação política, ao colocar os representantes sujeitos às decisões de seus representados. Estes sistemas se destacam tanto por mesclar diferentes níveis de participação, como o voto direto, a delegação da participação e o comentário com base em argumentos, como também pelo fato de apresentarem soluções para lidar com a questão da representação política na contemporaneidade. Ambas as iniciativas reconhecem a impossibilidade de acabar com o sistema de democracia representativa, mas buscam torná-lo mais direto e participativo por meio do uso e aplicação das tecnologias da informação e comunicação. Como não poderia deixar de ser, são ambos

¹⁶¹ Liquid Feedback. Disponível em < <http://liquidfeedback.org/> >. Acessado em 3/11/2014.

¹⁶² Democracy OS. Disponível em < <http://democracyos.org/> >. Acessado em 3/11/2014.

softwares livres, disponíveis para instalação, replicação e mudanças de acordo com a necessidade de cada contexto.

6.3.1 – Representação líquida

O *liquid feedback*, uma iniciativa do grupo alemão Associação para a Democracia Interativa, problematiza a divisão de trabalho no campo da política. A partir do questionamento sobre “como a participação direta pode competir com a representação” (BEHRENS *et al*, 2014, p. 21), apresenta a proposta da votação por delegação ou *proxy voting*. Desta forma propõe um modelo conceitual de participação distribuído. A concepção do sistema reconhece que “ninguém possui tempo e conhecimento suficiente para tratar de todas as questões, logo os votos podem ser delegados por tópicos (...) As delegações são transitivas e podem ser revogadas a qualquer momento” (BEHRENS *et al*, 2014, p. 22). As delegações transitivas permitem com que uma pessoa delegue o voto à outra de acordo com o mérito em questão dentro do processo de tomada de decisões, mas que também possa revogar esta delegação a qualquer momento.

O sistema parte da premissa que “os esquemas de representação tradicionais tendem a marginalizar as minorias. Em contraste, a Democracia Líquida permite com que todos busquem uma representação adequada de acordo com áreas temáticas” (BEHRENS *et al*, 2014, p. 24). Com o *proxy voting* é possível configurar uma representação política mais líquida, de forma que o participante pode tomar decisões individuais sem ter que se envolver com todos os temas do debate político, proporcionando assim, diferentes níveis de participação (Imagem 92).

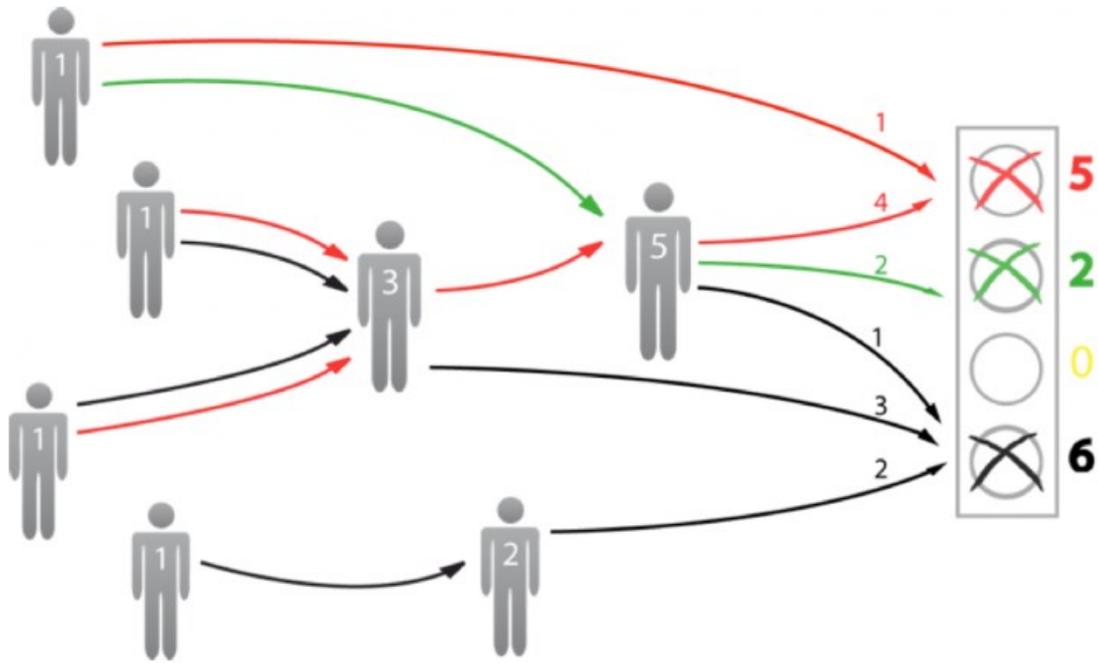


Imagem 92: Infográfico do proxy voting. Créditos: Liquid Democracy.

O uso do *proxy voting* inclui antes da votação a fase de verificação que “existe justamente para que os apoiadores tenham tempo para revogar seu apoio” (BEHRENS *et al*, 2014, p. 68). Esta etapa existe dentro do processo de debate e deliberação, pois os participantes podem mudar de posição durante o debate. Somente após a verificação cada um dos delegados, com seus votos agregados, determina sua posição e a de seus representados, decidindo sobre o tópico.

O sistema propõe uma mescla entre a democracia representativa e a direta, que resultaria em uma democracia líquida. Uma clara referência à problemática colocada por Bauman (2000) que alertava que “o advento da instantaneidade conduz a cultura e a ética humana a um território não mapeado e inexplorado” (p.149). A complexidade das relações sociais, a globalização do tempo e espaço, a possibilidade do tele trabalho, o individualismo em rede, a privacidade e a segurança da informação, entre outras importantes questões, são todas características dessa modernidade líquida (BAUMAN, 2000) em que vivemos.

Após esta referência, salientamos que o *liquid feedback* busca lidar com a questão da instantaneidade ao prever o processo de tomada de decisões em quatro fases. A primeira delas é a de admissão, quando um tema é posto em debate (Imagem 93).

EDITING ISSUE

The **highlighted (*)** fields are mandatory.

Title (*)

Parent folder: (*)

issue_status

Issue Status (*)

Issues have 4 states:

1. **Open for proposals:** No vote will be computed, and proposals can be created as articles by who can create content on this profile
2. **Time for debate:** No vote will be computed, and **NO** proposal can be created. This is time for debate.
3. **Open for voting:** Now votes will be accepted
4. **Decision made:** All done! No new proposals and no new votes.

Used when a short version of your text is needed.

Text (*)

Font size Paragraph

B *I* U ABC | [List icons] | [Link icon] [Image icon] [HTML icon]

The most important ship in the history needs a captain. That is not a easy task and the collective intelligence may be a shortcut to take the right decision.

Imagem 93: Fase de admissão ou abertura para propostas.

Uma vez criado, o tema em debate é colocado em aberto para novas propostas (Imagem 94). Em seguida, tem início a etapa de argumentação em que os participantes podem propor soluções ao tema em debate (Imagem 95).

THE ENTERPRISE NEEDS A CAPTAIN RSS

Status: Open for proposals

The most important ship in the history needs a captain. That is not a easy task and the collective intelligence may be a shortcut to take the right decision.

(no proposals)

NO COMMENTS YET

Imagem 94: Tópico aberto para debate.

SOLUTION PROPOSAL FOR "THE ENTERPRISE NEEDS A CAPTAIN"

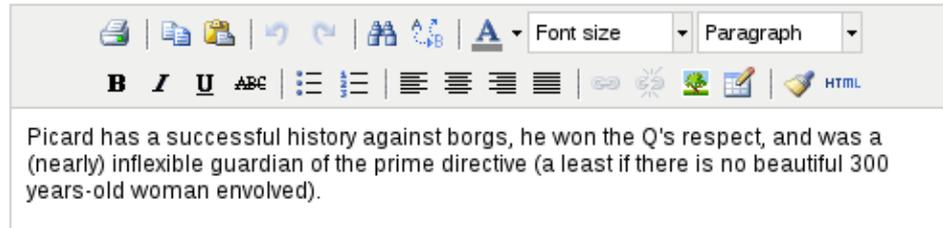
The **highlighted (*)** fields are mandatory.

Title (*)

Picard - the bald-head philosopher

+ Lead *Used when a short version of your text is needed.*

Text



The screenshot shows a rich text editor interface. At the top, there is a toolbar with various icons for text formatting and editing, including bold, italic, underline, font color, background color, font size, paragraph style, bulleted list, numbered list, indent, outdent, link, unlink, insert image, insert video, and HTML. Below the toolbar is a text area containing the following text: "Picard has a successful history against borgs, he won the Q's respect, and was a (nearly) inflexible guardian of the prime directive (a least if there is no beautiful 300 years-old woman envolved)."

Imagem 95: Participantes podem propor soluções ao tema em debate.

Nesta etapa podem também debater sobre as propostas incluindo comentários em cada uma delas (Imagens 96, 97 e 98).

EDITING ISSUE

The **highlighted (*)** fields are mandatory.

Title (*)

The Enterprise needs a captain

Parent folder: (*)

star-fleet

issue_status

Issue Status (*)

Open for proposals

Open for proposals

Time for debate

Open for voting

Decision made

No vote will be computed, and proposals can be created as
create content on this profile
vote will be computed, and **NO** proposal can
me for debate.

3. **Open for voting:** Now votes will be accepted

4. **Decision made:** All done! No new proposals and no new votes.

+ Lead

Used when a short version of your text is needed.

Text (*)



The most important ship in the history needs a captain. That is not a easy task and the collective intelligence may be a shortcut to take the right decision.

Imagem 96: Tópico é colocado em debate.

 Edit
  Report abuse

THE ENTERPRISE NEEDS A CAPTAIN





Status: **Time for debate**  Open for voting

The most important ship in the history needs a captain. That is not a easy task and the collective intelligence may be a shortcut to take the right decision.

Proposal	#
Picard - the bald-head philosopher Picard has a successful history against borgs, he won the Q's respect, and was a (nearly) inflexible guardian of the prime directive (a least if there is no beautiful 300 years-old woman envolved).	<u>0</u>
Kirk - the unflagging James T. Kirk was one of the most impulsive captain in the history, the perfect duo with his first officer Spock, the half-vulcan who everybody learn to love.	<u>0</u>
Kathryn Janeway - woman power in command Kathryn was never a Enterprise captain, but her experience with the voyager running back to the Earth (and searching for coffee), and putting borgs on bended knees, makes she a good choice.	<u>0</u>

NO COMMENTS YET

Post a comment

Imagem 97: Propostas do tópico são elencadas.

 Edit
  Delete
  Report abuse

KIRK - THE UNFLAGGING

Viewed 5 times

[← Go back to *The Enterprise needs a captain*](#)




James T. Kirk was one of the most impulsive captain in the history, the perfect duo with his first officer Spock, the half-vulcan who everybody learn to love.

Issue: **The Enterprise needs a captain**
 Status: **Time for debate**  Open for voting

4 COMMENTS


Kirk was only a lucky guy 15 October 2013, 3:28  
 Angela Silva I don't believe he could against borgs, Q, or delta quadrant.


With Spock he can! 15 October 2013, 3:32  
 T'Pol Spock is always on his side to complete the command with knowledge, logic, and fast thinking.


That is always the point 15 October 2013, 3:42  
 Sela Kirk is nothing without Spock. Why consider him as an option at all???


Kirk Rulez!!!!!!1111 15 October 2013, 3:46  
 Fan Boy Kirk kicks ass. He can kick borrgs, Q, and all delta quadrant asses!
 He can also kicks you mama ass!!!!1111111

Imagem 98: Participantes comentam as propostas.

Por fim, há a votação e após o período determinado de votação o sistema gera o resultado (Imagens 99 e 100).

THE ENTERPRISE NEEDS A CAPTAIN



Status: **Open for voting**  End voting

The most important ship in the history needs a captain. That is not a easy task and the collective intelligence may be a shortcut to take the right decision.

How to Vote

You will show your preference, giving a order number to each proposal. **1** is the most preferable option. Any other number will only order the proposals. You can give the same number for equally valid proposals. You can ignore (do not evaluate) any proposal.

Who can vote?

Any member of [Star Fleet](#) can vote on proposals of this issue.

Proposal	#	My vote
<u>Picard - the bald-head philosopher</u>	<u>0</u>	<input type="text"/>
Picard has a successful history against borgs, he won the Q's respect, and was a (nearly) inflexible guardian of the prime directive (a least if there is no beautiful 300 years-old woman envolved).		
<u>Kirk - the unflagging</u>	<u>4</u>	<input type="text"/>
James T. Kirk was one of the most impulsive captain in the history, the perfect duo with his first officer Spock, the half-vulcan who everybody learn to love.		
<u>Kathryn Janeway - woman power in command</u>	<u>0</u>	<input type="text"/>
Kathryn was never a Enterprise captain, but her experience with the voyager running back to the Earth (and searching for coffee), and putting borgs on bended knees, makes she a good choice.		

Register your vote

Imagem 99: Fase de votações.

Edit Report abuse

THE ENTERPRISE NEEDS A CAPTAIN

Status: **Decision made**

The most important ship in the history needs a captain. That is not a easy task and the collective intelligence may be a shortcut to take the right decision.

Proposal	#	My vote	Vote result
<u>Picard - the bald-head philosopher</u> Picard has a successful history against borgs, he won the Q's respect, and was a (nearly) inflexible guardian of the prime directive (a least if there is no beautiful 300 years-old woman involved).	0	1	1 ^o
<u>Kathryn Janeway - woman power in command</u> Kathryn was never a Enterprise captain, but her experience with the voyager running back to the Earth (and searching for coffee), and putting borgs on bended knees, makes she a good choice.	0	2	2 ^o
<u>Kirk - the unflagging</u> James T. Kirk was one of the most impulsive captain in the history, the perfect duo with his first officer Spock, the half-vulcan who everybody learn to love.	4	3	3 ^o

Imagem 100: Fechamento do tópico em debate.

Todas as etapas são registradas tornando o processo de tomada de decisões totalmente transparente. Importante ressaltar que o exemplo acima apresenta um processo de tomada de decisões direto, ou seja, em que não há o emprego do *proxy voting*, ou seja da delegação de votos, que funciona de forma cumulativa (Imagem 92). Não há dúvida de que o sistema é vulnerável a práticas do cotidiano político como, por exemplo, a troca de favores ou de votos. Entretanto, como já reconhecemos, a tecnologia é um meio, e não uma finalidade do processo democrático.

Feita esta ponderação, destacamos que a moderação dos debates em todas as etapas é feita de forma colaborativa com o objetivo de ter uma representação proporcional das minorias, já que o *liquid feedback* se apresenta como ferramenta importante para sua proteção. Na democracia representativa as minorias precisam mobilizar as maiorias para fazer com que seu ponto de vista entre na agenda política. Até mesmo em casos de sistemas com votos proporcionais, em que há representantes eleitos, “esta abordagem cria um grupo estático de representantes e não permite que as minorias espontâneas apresentem suas ideias independentemente das pessoas eleitas

para aquela posição de poder” (BEHRENS *et al*, 2014, p.85). O *liquid feedback*, por sua vez, ao possibilitar um processo de debate escalável, independente de limitações geográficas “permite com que as pessoas superem os limites dos tradicionais processos de tomada de decisão, empoderando assim qualquer minoria que apresente seu ponto de vista diretamente para uma ampla audiência” (BEHRENS *et al*, 2014, p.86).

Isto só possível devido às delegações transitivas, que colocam no cidadão comum o poder de aplicar sanções diretas aos representantes ao tornar possível a revogação do voto a qualquer momento. Sendo assim, o *liquid feedback* não elimina totalmente a representação política, mas a torna mais suscetível à sanções por parte dos representados, aprimorando assim os mecanismos de *accountability*. De fato, o sistema se propõe a integrar a democracia direta e a representativa e já é adotado pelo Partido Pirata Alemão¹⁶³ para gerenciar a construção de políticas públicas e debates políticos.

O *liquid feedback* e o mecanismo do *proxy voting* podem ser aplicados às consultas públicas promovidas nos ambientes virtuais de participação social. A implementação desta tecnologia modifica inclusive metodologia da participação e das consultas. Imagine um sistema de participação em que o cidadão possa determinar, como na assinatura de um *newsletter*, quais os temas que quer se envolver? Que possa marcar um assunto com um alerta sem ter que acompanhá-lo diariamente? Ou até mesmo que possa delegar a alguém de sua confiança a participação sobre determinado tema. Inclusive o *liquid feedback* é um sistema que pode se mostrar adequado para o funcionamento de conselhos e comitês, ou outras instâncias mais formais de deliberação, diferentes das consultas públicas. É inclusive neste contexto de instâncias mais formais que destacamos o outro modelo conceitual de participação aqui apresentado, este por sua vez de acompanhamento legislativo.

6.3.2 – Parlamento a serviço do povo

A partir de um simples questionamento sobre “como fazer com que nossos representantes eleitos de fato nos representem?” um grupo de argentinos se reuniu em torno de dois projetos; *Democracy OS* e o Partido de la Red¹⁶⁴. A ideia é simples, porém

¹⁶³ Democratizing Policymaking Online: Liquid Feedback. Disponível em <http://thegovlab.org/democratizing-policymaking-online-liquid-feedback/>. Acessado em 3/11/2014.

¹⁶⁴ Partido de la Red. Disponível em <<http://partidodelared.org/>>. Acessado em 3/11/2014.

audaciosa; o representante eleito no Parlamento, ou Congresso, deve votar de acordo com a opinião de seus partidários, coletada por meio do aplicativo para smartphones, o *Democracy OS*. De forma que o representante eleito (Deputado ou Senador, no caso do Brasil) só pode votar as propostas de lei, emendas, medidas provisórias, dentre outras matérias, de acordo com a decisão de seus eleitores. Para tanto, o grupo fundou o Partido de la Red, que nas eleições argentinas de 2013, não conseguiu eleger um representante. Mas isso não desmotivou os organizadores, que seguiram desenvolvendo o software em código aberto. A proposta do Democracy OS, cujo nome remete a um sistema operacional da democracia, é uma nova abordagem sobre a “participação cidadã, um híbrido entre a democracia direta e democracia representativa”¹⁶⁵, desenvolvido para informar as pessoas, ampliar mecanismos de debate e reunir os votos dos participantes em torno dos tópicos debatidos no parlamento. A versão beta do sistema¹⁶⁶ já acompanha o trâmite legislativo da cidade de Buenos Aires. Nele os participantes têm acesso ao texto normativo que se encontra em pauta e podem participar votando a favor, contra ou se abstendo, além de comentarem sobre as propostas. O sistema desenvolvido em HTML5 se destaca por uma interface minimalista (Imagem 101), que permite aos usuários três ações básicas; se informar, entrar no debate e votar.

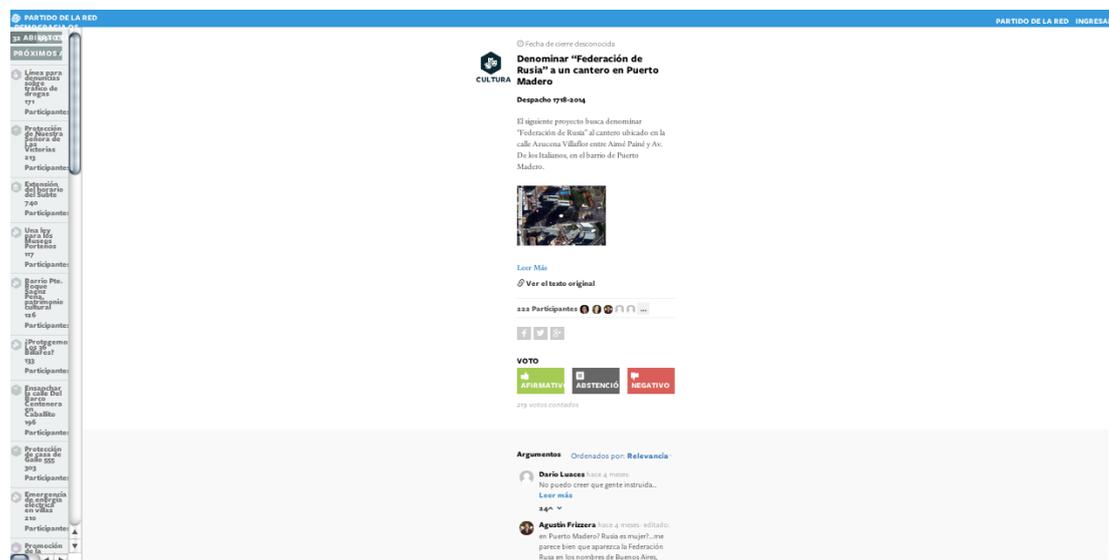


Imagem 101: Protótipo funcional do Democracy OS.

¹⁶⁵ Democracy OS. Disponível em < <http://democracyos.org/>>. Acessado em 3/11/2014.

¹⁶⁶ Live Demo for the City of Buenos Aires. Disponível em < <http://dos.partidodelared.org/>>. Acessado em 3/11/2014.

Em termos de navegação observamos que ainda é adotado o modelo conceitual vertical, de forma que a opção de votação aparece primeiro que a opção de participar com argumentos. Sendo assim, acredita-se que seria mais interessante utilizar no *layout* dos projetos em debate uma estrutura horizontal conforme propomos na Imagem 102.

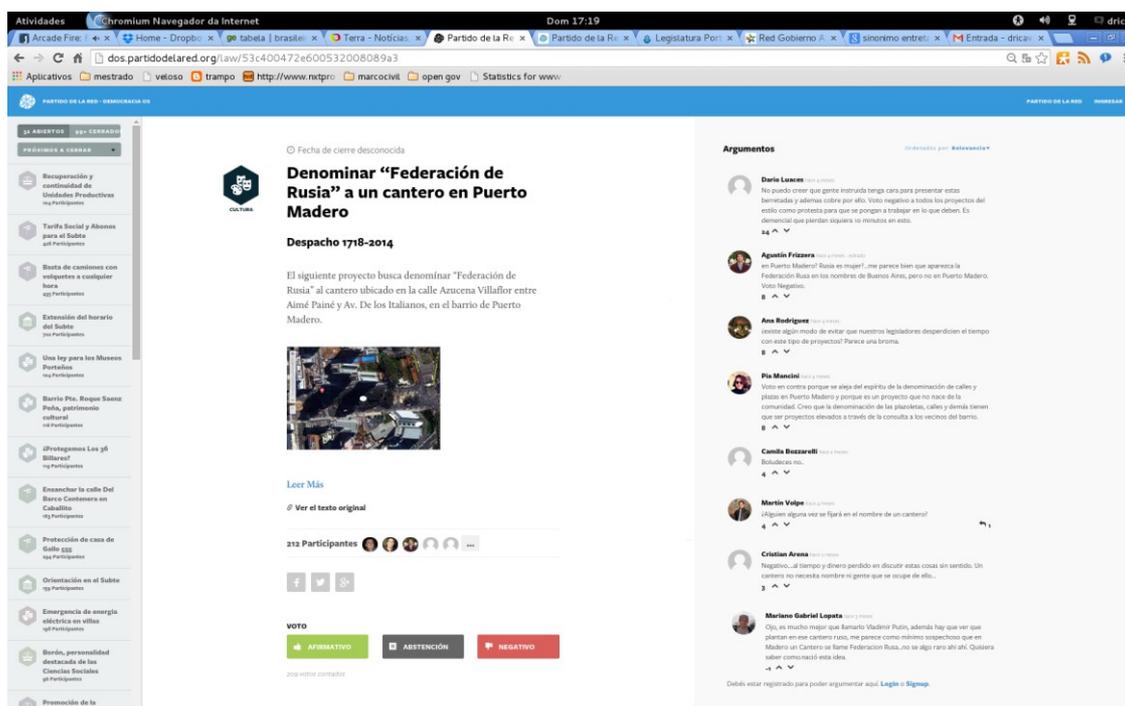


Imagem 102: Proposta de layout horizontal para o Democracy OS.

Ainda em termos de interface e navegabilidade a versão beta já oferece algumas opções interessantes. A barra lateral esquerda destaca algumas opções de filtro, tais como projetos já fechados ou em aberto, e ordenação por data (Imagem 103). Também é possível ocultar os projetos já votados pelo usuário (Imagem 104). A navegação pelos projetos é feita de forma vertical a partir da barra de rolagem.



Imagem 103: Detalhe barra lateral do Democracy OS.



Imagem 104: Detalhe opção de ocultar projetos já votados.

Na parte central da página há o recurso de ler mais, compartilhar nas redes sociais, votar, ver quem está participando (Imagem 105) e argumentar (Imagem 106 e 107).

[Leer Más](#)

[Ver el texto original](#)

172 Participantes



VOTO



171 votos contados

Imagem 105: Detalhe opções Democracy OS.

Tus argumentos

Tu argumento [Ayuda de edición](#)

ENVIAR

Argumentos Ordenados por: **Relevancia** ▾

Relevancia

Más nuevos primero

Más viejos primero

 **Jimena Worcel** hace 3 meses:

La verdad es que me da tristeza unir a la palabra na
aprobación de una LINEA de denuncias. Voto nega
creación de estos proyectos y estimular la creación de los comprometidos de
verdad con el fondo del problema.

9 ^ v ↶

Imagem 106: Filtro de comentarios.

As pessoas têm a opção de ordenar os comentários por relevância ou por disposição temporal (Imagem 106), classificar os comentários como positivos ou negativos (Imagem 108), além de contra argumentar uma proposta em comentários concatenados (Imagem 107).



Imagem 107: Resposta nos comentários.

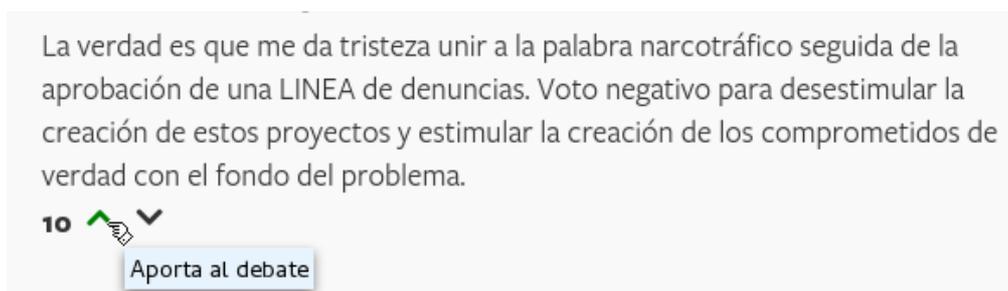


Imagem 108: Classificação dos comentários.

A interface apresenta algumas opções que consideramos intuitivas, como, por exemplo, a visualização dos participantes com nome em relevo quando o cursor mouse está sobre o ícone (Imagem 109).

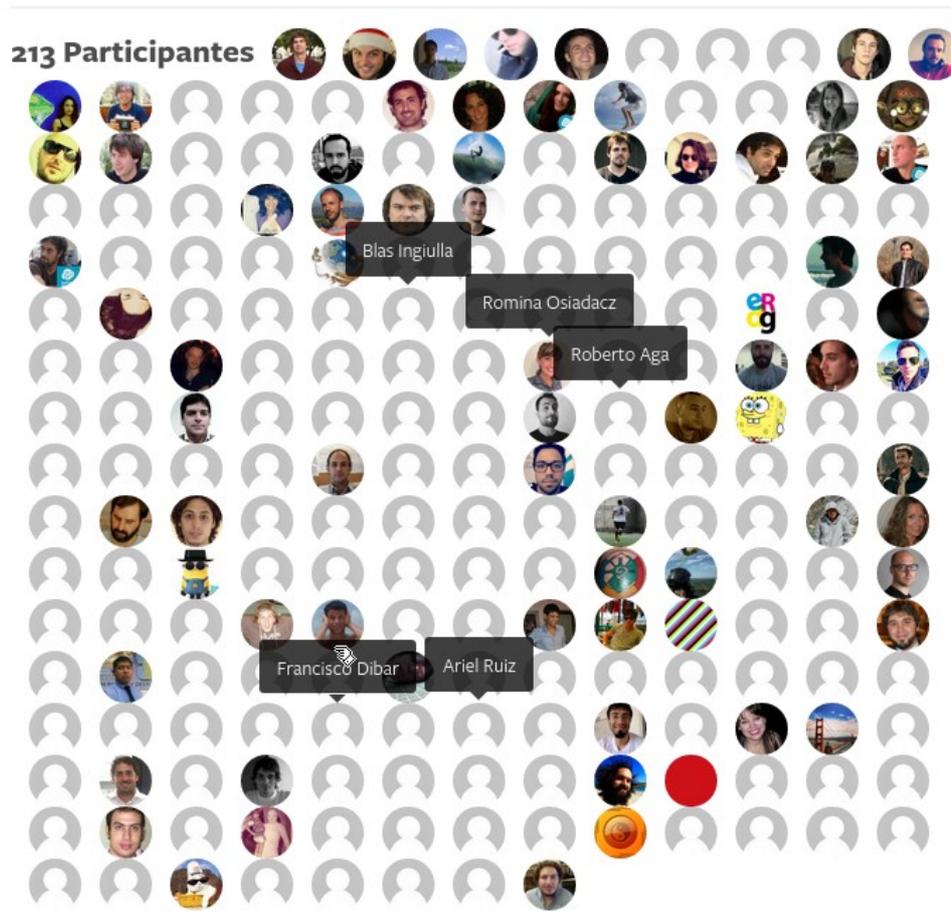


Imagem 109: Lista expandida de participantes de um debate.

Interessante notar que, mesmo que ainda não esteja totalmente implementado, o *Democracy OS* se propõe a contar com um sistema de delegação de votos, semelhante ao *proxy voting*. Destacamos que o mais relevante do *Democracy OS* é justamente seu modelo conceitual de participação, que inverte a lógica da representação, colocando os candidatos eleitos sujeitos a interação constante com seu eleitorado. Se isso será algum dia possível, não se sabe. Sendo assim, finalizamos destacando que para obtenção de uma representação política mais fluida, possibilitada pelas tecnologias apresentadas, é necessário não apenas o engajamento e participação dos cidadãos, mas também a disponibilidade política por parte dos representantes.

6.4 - Para além da Internet

Pensar o futuro da participação social requer extrapolar os limites técnicos da contemporaneidade. Os dispositivos móveis, as cidades digitais, ou inteligentes, a TV e o Rádio Digital são realidades iminentes. Alguns dos aplicativos de *advocacy* já citados permitem com que um cidadão qualquer, por exemplo, fotografe um buraco no asfalto de sua rua e coloque em um mapa georreferenciado indicando e solicitando providências do poder público. Mas poucos deles conseguiram com que os governos se comprometam com esta interação tão imediata. Em termos de tecnologia, já é possível, por exemplo, veicular enquetes, como as do site da Câmara dos Deputados e Senado Federal, na TV Digital. Imagine se os cidadãos pudessem opinar sobre as pautas do Congresso por meio do controle remoto da TV? Ou se votassem em prioridades nos caixas eletrônicos de bancos públicos? Estas possibilidades são todas possíveis atualmente e, certamente, outras surgirão no futuro.

O ponto central de prospecção deste conjunto de recomendações para consultas interativas é acrescentar que existem outros meios para captar a opinião dos cidadãos, para além de Internet. De fato, o futuro da participação social deve “ser pensada como uma atividade social, na qual há tanto a preocupação com a natureza social da interação como com o fato da atividade ser concluída com sucesso” (NORMAN, 2011, p. 141). É dizer, a mediação da participação, seja qual for o meio, deve partir de uma perspectiva de um design sociável. Dito isso, pontuamos que abordaremos a seguir três tendências; a computação ubíqua, a TV Interativa e as cidades digitais.

Partimos do fato de que uma política de inclusão digital, voltada para a promoção do acesso por meio de dispositivos móveis, sensíveis ao toque e conectados por redes sem fio, coloca novos desafios para a concepção dos ambientes de participação social. Isto porque se trata de um modelo conceitual de interação diferente daquele de sistemas *web* para computadores de mesa. Quando pensamos em computação ubíqua, ou pervasiva, o conceito de *affordance* é fundamental para a concepção de interfaces gráficas e navegabilidade de sistemas para dispositivos móveis. No caso destes aparelhos, as *affordances* se relacionam com propriedades tecnológicas de *hardware* como a presença de câmeras, possibilitando o uso de aplicativos de realidade aumentada, sensores como os biométricos para desbloqueio de tela, ou de batimentos cardíacos, chips de acelerômetros que fazem com que os movimentos físicos interajam com os softwares, dentre outras características.

Sendo assim, não se trata apenas de adaptar a *web* para dispositivos móveis, mas repensar a Internet e a participação social sob a ótica da computação ubíqua. O que nos aproxima de outra tendência aqui destacada que são as cidades conectadas, ou inteligentes. Independente da forma como sejam conceituadas, são infra estruturas urbanas em que a computação de fato se torna pervasiva, no transporte público e outros serviços, cada vez mais digitalizados. Novamente pontuamos o risco de que toda esta tecnologia e inteligência seja aplicada ao controle e vigilância. Por outro lado, pode ser utilizada para melhoria dos serviços públicos e estímulo à cidadania.

Feita essa ressalva, o importante de se pensar para além da Internet, nos moldes como a conhecemos hoje, é um estímulo a inclusão social. Neste sentido é preciso pensar a participação social como uma ação de interação que ocorre em diversos âmbitos da vida dos cidadãos; da escola ao hospital, do trabalho ao lazer, da mobilidade à alimentação. Tudo isso independentemente do local em que se encontra, já que neste futuro hipotético a computação ubíqua converge as cidades digitais e os dispositivos móveis.

Finalizamos este conjunto de recomendações para consultas interativas destacando uma realidade presente, cuja potencialidade ainda não foi explorada para fins de promoção da cidadania, apenas para fins comerciais¹⁶⁷. A TV digital, implantada no Brasil entre 2006 e 2007, a partir de um padrão adaptado do japonês ISDB-T (*Integrated Services Digital Broadcasting Terrestrial*) para o ISDB-TB, agregou tecnologias nacionais, em especial o middleware Ginga¹⁶⁸. Este se destaca pelo investimento em interatividade na TV Digital, possibilitando aplicações como acesso à internet, operações bancárias, envio de mensagens para o canal de TV, mas também a votação em enquetes, a realização de debates estruturados, dentre outras possibilidades. Em essência, a TV Digital possibilita uma nova abordagem sobre a comunicação neste dispositivo, que deixa de ser unidirecional para tornar-se distribuída. A tecnologia permite a existência de, por exemplo, salas de bate papo, ou fóruns, em até quatro programações simultâneas por canal, além da recepção móvel, por celulares, por exemplo. Todas estas potencialidades da TV Digital brasileira esbarram no tema da regulação da mídia¹⁶⁹, que não deve ser compreendida a partir da perspectiva da censura

¹⁶⁷ O que será da TV Digital Brasileira. Disponível em < <https://www.youtube.com/watch?v=rVAAAlu1QmUM>>. Acessado em 22/5/2015.

¹⁶⁸ Ginga. Disponível em < <http://www.ginga.org.br/>>. Acessado em 22/5/2015.

¹⁶⁹ Regulação da Mídia. Disponível em < <http://www.andi.org.br/politicas-de-comunicacao/page/regulacao-da-midia>>. Acessado em 25/5/2015.

e sim da cidadania. Trata-se não de limitar a liberdade de imprensa, mas sim de colocar este meio de comunicação a serviço da cidadania. O tema é complexo pois, além de envolver o setor econômico, também diz respeito às oligarquias e todo um processo de concessão sujeito à aprovação do Congresso Nacional, conforme abordamos no segundo capítulo deste trabalho. Com estas provocações, para extrapolar os limites da Internet, concluímos este conjunto de recomendações para promoção de consultas interativas.

6.5 – Roteiro para consultas interativas

Para resumir as propostas elencadas neste capítulo elaboramos um roteiro das recomendações a serem levadas em conta ao elaborar consultas públicas interativas, conceito que introduzimos neste trabalho para diferenciar modelos de interação que permitem o diálogo em rede.

6.5.1 – Definir a estratégia da consulta

O tema, objetivo, natureza e público da consulta são subsídios iniciais para definição da estratégia a ser adotada. O prazo é outro elemento crucial. Estas questões orientam a definição da metodologia, tecnologia e modelo conceitual de interação a ser adotado. Conforme observamos no terceiro capítulo, existem diferentes formatos de consultas online, como por exemplo, de deliberação (*e-deliberation*), petições online (*e-petitioning*), plataformas de decisão coletiva (*e-decision making*), participação via voto (*e-voting*). Estes formatos adotam variadas metodologias como o comentário por parágrafos, o debate estruturado, a avaliação ancorada em escalas, o voto, a deliberação direta, ou até mesmo a deliberação transitiva, como no caso do *liquid feedback*. De forma que mesclados estes formatos e metodologias compõe um cardápio de possibilidades que podem ser aplicadas de acordo com o objetivo da consulta.

É importante destacar que a tecnologia disponível não deve orientar a construção da metodologia e sim o contrário. De forma a permitir, por exemplo uma participação via voto que esteja orientada a avaliação por escalas, ou um debate estruturado que mescle a votação de prioridades, ou deliberação por meio de escolha dentre opções. Aqui a imaginação deve ser o limite, não a tecnologia.

Ao longo deste trabalho observamos que há uma certa repetição da natureza e metodologia das consultas, em sua maioria voltadas para a elaboração colaborativa de textos normativos, utilizando comentários por parágrafo. Por outro lado, pontuamos também a tendência de formatos de deliberação e priorização, bem como sistemas que permitem diferentes níveis de participação. Por isso, recomendamos que consultas futuras se orientem muito mais pelo prazo, objetivo e tema, podendo considerar novas metodologias e tecnologias que se adaptem às demandas e, portanto, inovar nestes formatos. Dito isso, destacamos outro aspecto fundamental para a promoção de consultas interativas que é a relação com os *stakeholders*, ou partes interessadas.

6.5.2 – Envolver o público e testar

É fundamental ter o objetivo da consulta muito bem delineado desde os primeiros momentos da definição da estratégia, já que isso servirá de orientação para o tratamento de sua abordagem junto ao público e o alcance de seus resultados. Importante mapear estes atores que se interessam pelo tema e envolve-los desde o início, tanto para definir a abordagem de comunicação e marketing, como também para agregar um grupo de testes. Faz toda a diferença realizar testes de usabilidade antes de promover uma consulta interativa amplamente. E como pontuamos, não necessariamente é preciso realizar um teste com rigores de laboratório e medição do tempo de execução de tarefas. Basta uma abordagem antropológica, no ambiente dos interagentes para encontrar algumas rupturas de comunicabilidade do modelo conceitual de interação e da interface da consulta. Estas pessoas, inclusive, podem se tornar bons animadores do debate, ajudando na promoção do tema, envolvendo outros atores relevantes.

Os *stakeholders* são fundamentais para avaliar a efetividade da consulta, seja em termos de envolvimento, como também de devolutivas ou feedbacks aos participantes. Em alguns casos, estas pessoas são fundamentais para o resultado da consulta, para, por exemplo, gerar pressão para dar celeridade aos processos.

6.5.3 – Medir, avaliar e interagir

Além da animação do debate, traçada junto a estratégia de comunicação da consulta e do mapeamento de atores interessados, é necessário interagir com o público

em diferentes canais explicando o modelo conceitual de participação. Das redes sociais, passando pela intervenção no próprio debate e uma assessoria de comunicação que relate o processo, as consultas para serem de fato interativas precisam ser medidas e avaliadas durante sua execução. A partir da análise das interações no momento do debate é possível prevenir e corrigir eventuais erros, mas também identificar os tópicos mais relevantes, os temas que geram mais dúvida, ou até mesmo os debates mais polêmicos. Estes fatores servem de insumo para abordagens para aquecer o debate, prevenir erros, explicar e preparar a participação, além de engajar ainda mais os envolvidos.

Há inúmeras ferramentas de análise de interação e visualização de dados em sites Web que medem o tempo de visita, páginas de entrada e saída, número de cliques, dentre outras ferramentas como, por exemplo, os mapas de calor, ou *heat maps*¹⁷⁰. Sendo assim, recomendamos fortemente o uso e aplicação desses instrumentos como forma de subsidiar o monitoramento e avaliação em tempo real das consultas interativas.

Por fim, vale destacar que é interessante colocar diversos canais à disposição do público, mas que estes devem ser proporcionais a capacidade de resposta dos gestores. É dizer, melhor ter um ou dois canais em que as respostas são ágeis do que ter diversos canais de contato com respostas demoradas. Neste sentido vale sempre privilegiar uma interação que consiga dar o *feedback* aos participantes. Com isto passamos para a conclusão deste trabalho.

¹⁷⁰ Para mais informações sobre mapas de calor, recomendamos Visualization of eye gaze data using heat maps. Disponível em <<http://matsc.ktu.lt/index.php/elt/article/view/10372>>. Acessado em 25/05/2015.

7 - Conclusão

Ao longo deste trabalho agregamos diversos pontos de vista sobre a promoção de consultas públicas interativas no Brasil. Para executar os objetivos propostos realizamos um mapeamento histórico das iniciativas realizadas no âmbito do Governo Federal Brasileiro, a partir de entrevistas com gestores e ativistas, testes de usabilidade, além de um diagnóstico das plataformas que abrigaram estas consultas sob a perspectiva da usabilidade de design de interação.

Com isso, foi possível elaborar recomendações para a promoção de consultas interativas, que agregaram diversas dimensões desde a estratégia de promoção e divulgação até os prazos. Mais ainda, destacamos tema, objetivo, natureza e público da consulta, além das metodologias e tecnologias adotadas para construção do modelo conceitual de participação, como aspectos a serem levados em conta na promoção de consultas interativas. Não deixamos de pontuar a importância de seus resultados, tanto em termos de efetividade e aplicação, no sentido se a consulta cumpriu com seu objetivo, como também em termos de *feedback* a seus participantes.

Sendo assim, compreendemos que alcançamos o objetivo geral proposto pela pesquisa de identificar variáveis relevantes na elaboração de ambientes digitais de participação social a partir de uma investigação acerca das consultas públicas interativas, averiguando e elencando recomendações sobre aspectos que influenciam a participação social por meios digitais.

Consideramos ainda que os métodos adotados para a pesquisa foram adequados para alcançar os objetivos específicos propostos. A partir da análise de variáveis identificamos as estruturas de interação para a participação social utilizadas nas consultas públicas, cujos principais subsídios encontramos em suas metodologias e na abordagem de comunicação, mobilização e animação em rede.

O diagnóstico das interfaces, fluxos de navegação, metodologias e estruturas de interação das plataformas analisadas subsidiaram a elaboração de um conjunto de recomendações para a promoção de consultas interativas. Mais que isso, neste guia apontamos o que consideramos como tendências para a área de participação por meios digitais, em especial na área de deliberação (*e-deliberation*).

Dentre as contribuições que acreditamos que este trabalho agrega a área destacamos; o mapeamento inédito das consultas públicas interativas realizadas pelo governo federal brasileiro; uma análise das metodologias e modelos conceituais de

interação utilizados nas plataformas de consultas; um diagnóstico da presença de requisitos de usabilidade e de interatividade nas interfaces e, fluxo de navegação dos portais de participação brasileiros; um conjunto de recomendações para a elaboração de consultas interativas e, por fim, indicativos de tendências para não apenas consultas, mas sistemas para democracia digital.

E justamente neste último ponto que vislumbramos os próximos passos desta investigação. Como as tecnologias da informação e comunicação podem colaborar com mais transparência, controle social e participação nas políticas públicas? Não apenas no âmbito do poder executivo, mas também do legislativo e judiciário, além da toda uma interface com os serviços públicos. Uma nova abordagem poderá ter foco na aplicação destas tecnologias em outras esferas de participação social, não apenas nas consultas, mas em instâncias como, por exemplo, os conselhos e comitês e sua interação com cidadãos, que não fazem parte de nenhuma instituição representativa.

Neste sentido sugerimos para pesquisas na área investigações acerca da participação digital para além da Internet, em aplicações principalmente voltadas para a TV Digital. Não apenas devido a seu alcance e possibilidade de inclusão social, mas também por seu ineditismo.

Concluimos apontando que esta pesquisa surge no contexto da ausência de um referencial teórico consolidado sobre as plataformas digitais de participação social no Brasil. Não deixamos de levar em conta outros estudos, em especial aqueles referentes à consulta do Marco Civil da Internet, que geraram bibliografia em diversas áreas do conhecimento, conforme mencionado no quinto capítulo deste trabalho.

Neste sentido, a grande contribuição desta pesquisa é a indicação de um conjunto de recomendações para plataformas de participação social sob a ótica da inclusão social, da usabilidade e do design de interação, aspectos fundamentais para a promoção da democracia do futuro.

8 - Referências bibliográficas

- ABBAGNANO, N. *Dicionário de Filosofia*. São Paulo: Martins Fontes, 2007.
- ABEL, Bas van; KLASSEN, Roel; EVERS, Lucas; TROXLER, Peter (Org) *Open Design Now: Why Design Cannot Remain Exclusive*. Amsterdam, BIS publishers, 2011.
- ABERS, R; Von BÜLOW, M. Movimentos sociais na teoria e na prática: como estudar o ativismo através da fronteira entre Estado e sociedade? *Sociologias*, ano 13 (28), 52-84, 2011.
- ABRAHÃO, J. I.; SZNELWAR, L.; SILVINO, A. M. D.; SARMET, M. M. e PINHO, D. *Introdução à ergonomia: da prática à teoria*. São Paulo: Edgard Blücher LTDA, 2009
- AGGIO, C.; SAMPAIO, R. C. *Democracia digital e participação: os modelos de consulta e os desafios do Gabinete Digital*. In COCCO, G. Gabinete digital: análise de uma experiência. Porto Alegre: Companhia Riograndense de Artes Gráficas, p. 19-37, 2013.
- ARNSTEIN, S. R. *A ladder of citizen participation*. Journal of the American Institute of planners, 35, 1969.
- AVRITZER, L. *Sociedade civil, instituições participativas e representação: da autorização à legitimidade da ação*. Dados, 50, p. 443-464, 2007.
- BARBOSA, S. D. J.; DA SILVA, B. S. *Interação humano-computador*. Elsevier, 2010.
- BARTTARBEE, K. *Co-experience: User experience as interaction*. In: CoDesing, 1(1), p. 5- 18, 2005.
- BARNES, S.H.; KAASE, M (org.). *Political action: Mass participation in five Western democracies*. Beverly Hills: Sage, 1979
- BAUMAN, Z. *Modernidade Líquida*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.
- BEHRENS, J., KISTNER, A., NITSCHKE, A., & SWIERCZEK, B. *The Principles of LiquidFeedback*. Interaktive Demokratie e. V. Berlin, 2014.
- BIROLI, F. *Autonomia, opressão e identidades: a ressignificação da experiência na teoria política feminista*. Revista Estudos Feministas, v. 21, n. 1, p. 81-105, 2013.
- BORBA, J. *Participação política: uma revisão dos modelos de classificação*. Sociedade e Estado, v. 27, n. 2, p. 263-288, 2012.
- BRAGATTO, R.C.; SAMPAIO, R.C.; NICOLÁS, M. A. *A segunda fase da consulta do marco civil da internet: como foi construída, quem participou e quais os impactos?*. Eptic online: revista electronica internacional de economia política da informação, da comunicação e da cultura, v. 17, n. 1, p. 236-255, 2015.
- BRIGGS, A.; BURKE, P. *Uma história social da mídia: de Gutenberg à Internet*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004.
- BUCCI, E. *Sobre ética e imprensa*. Editora Companhia das Letras, 2000.
- BUCK, S. *Replacing spectrum auctions with a spectrum commons*. Stan. Tech. L. Rev., 2002.
- CARDOSO, R. *Uma Introdução à História do Design*. São Paulo: Editora Blucher, 2004.
- CARDOSO, R. *Design Para Um Mundo Complexo*. São Paulo: Ed. Cosac Naify, 2012.
- CASTELLS, Manuel. *A galáxia da Internet: Reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Jorge ZAHAR Editor, 2003.
- COZBY, P. C. *Métodos de Pesquisa em Ciências do Comportamento*. São Paulo: Editora Atlas, 2003.
- DESMET, P. M. *Framework of Product Experience*. 2007. Disponível em <http://www.ijdesign.org/ojs/index.php/IJDesign/article/view/66/15> Acessado em

28/08/2014.

- DE SOUZA, C. S. *The semiotic engineering of human-computer interaction*. MIT press, 2005.
- DE SOUZA, C. S., PRATES, R. O., & BARBOSA, S. D. (1999). *A method for evaluating software communicability*. Monografias em Ciência da Computação. Departamento de Informática. PUC-RioInf, 1200, 11-99.
- DUMONT, L. *O individualismo: uma perspectiva antropológica moderna*. Rocco, 1993.
- DURHAM, Eunice Ribeiro. *Movimentos sociais: a construção da cidadania*. Novos Estudos CEBRAP, v. 2, n. 10, 1984.
- FINLEY, M.I. *Democracia: antiga e moderna*. Rio de Janeiro: Graal, 1988.
- FLUSSER, V. *Filosofia da caixa preta: ensaios para uma futura filosofia da fotografia*. Relume Dumará, 2002.
- FLUSSER, V. *O Mundo Codificado: Por uma Filosofia do Design e da Comunicação*. São Paulo: Cosac Naify, 2007.
- FLUSSER, V. *O Universo das Imagens Técnicas. Elogio da Superficialidade*. São Paulo. Annablume, 2008.
- FREYRE, G. *Vida social no Brasil nos meados do século XIX*. Instituto Joaquim Nabuco de Pesquisas Sociais, Ministério da Educação e Cultura, 1964.
- GABRIEL-PETIT, P. *Welcome to uxatters*. 2005. Disponível em UXMatters: <http://www.uxatters.com/mt/archives/2005/11/welcome-to-uxatters.php> Acessado em 06/04/2015.
- GIBSON, J. *The Ecological Approach to Visual Perception*, New York: Routledge, 1986.
- GOHN, M. G. M. *Novas teorias dos movimentos sociais*. Loyola, 2012.
- GUIMARÃES, J. *As culturas brasileiras da participação democrática*. In “Experiências nacionais de participação social”. SP: Cortez, p. 13-25, 2009.
- HAFNER-FINK, M. *Using cluster analysis to discover political participation typologies in a comparative context*. Paper prepared to CINEFOGO WP 11 WORKSHOP: "Methodological Challenges in Cross-National Participation Research", 2009. The Hague, 16-19 January, 2009.
- HASSENZAHN, M. *User Experience and Experience Design*. 2011. Disponível em http://www.interactiondesign.org/encyclopedia/user_experience_and_experience_design.html Acessado em 06/04/2015.
- HINDMAN, Matthew. *The myth of digital democracy*. Princeton University Press, 2008.
- HIRSCHMAN, A. O. *De consumidor a cidadão: atividades privadas e participação na vida pública*. Brasiliense, 1983.
- HOLANDA, S. B. de. *As primeiras expedições. História geral da civilização brasileira*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, p. 103-110, 1997.
- INTERVOZES. *Vozes Silenciadas: mídia e protestos: a cobertura das manifestações de junho de 2013 nos jornais O Estado de S. Paulo, Folha de S. Paulo e O Globo*. São Paulo: INTERVOZES – Coletivo Brasil de Comunicação Social, 2014.
- INSTITUTO FABER LUDENS. *Design Livre*. Clube dos Autores, 2012.
- ISO 9241-10: *ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) – dialogue principles*. Genebra, 1996.
- ISO 9241-11: *ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) – guidance on usability*. Genebra, 1998.
- ISO/FDIS 9241-12: *ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) – presentation of information*. Genebra, 1998.

ISO 9241-13: *ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) – user guidance*. Genebra, 1998.

ISO 9241-14: *ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) – menu dialogues*. Genebra, 1997.

ISO 9241-15: *ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) – command dialogues*. Genebra, 1997.

ISO/DIS 9241-16: *ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) – direct manipulation dialogues*. Genebra, 1997.

ISO 9241-17: *ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) – form filling manipulation dialogues*. Genebra, 1998.

JOHNSON, S. *Emergência: A dinâmica de Redes em Formigas, cérebros, cidades e softwares*. Rio de Janeiro: Jorge ZAHAR Editor, 2003.

JOHNSON, S. *Where Good Ideas Come From: The Natural History of Innovation*. New York: Riverhead Books, 2010.

LATOURE, B. *Jamais Fomos Modernos*. São Paulo: Editora 34, 4a ed. 2008.

MANIN, B. *As metamorfoses do governo representativo*. Revista Brasileira de Ciências Sociais 10.29, 1995.

LANGDON, Winner. *Do artifacts have politics. The Whale and the Reactor. A Search for Limits in an Age of High Technology*, p. 19-39, 1986.

MANZINI, E. J. *A entrevista na pesquisa social*. Didática, São Paulo, v. 26/27, p. 149-158, 1990/1991

LIPOVETSKY, G. *A era do vazio: ensaios sobre o individualismo contemporâneo*. Manole, 2009.

MACHIAVELI, F. et al. *Participação Social no Brasil: entre conquistas e desafios*. 2014. Disponível em <http://biblioteca.participa.br/jspui/bitstream/11451/985/1/Livro%20PARTICIPACAO%20SOCIALNOBRASIL_web.pdf>. Acessado em 22/5/201.

MANOVICH, L. *Software takes command*. Disponível em <<http://lab.softwarestudies.com/2008/11/softbook.html>>. Acessado 23/11/2014.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. *Metodologia Científica – 5ª Edição – revisada e ampliada*. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

MARTINS, G. A.; THEÓPHILO, C. R. *Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais Aplicadas – 2ª Edição*. São Paulo: Atlas, 2009.

MIGUEL, L. F. *Democracia Na Periferia: receitas de revitalização democrática à luz da realidade brasileira*. Mediações. Londrina v.8, n.1, p.9-23, 2003.

MIGUEL, L. F.. *Democracia e representação: territórios em disputa*. São Paulo: Editora Unesp, 2014,

MILBRATH, L. W. *Political Participation*. Chicago: RandMcNally, 1965.

MOGGRIDGE, B. *Designing Interactions*. Massachusetts: MIT Press. 2006.

MORA, J. F. *Dicionário de Filosofia*. Tomo II (E-J). São Paulo: Edições Loyola, 2001.

MORVILLE, P. *User Experience Desing*. 2004. Disponível em <<http://semanticstudios.com/publications/semantics/000029.php>> Acessado em 23/03/2014.

NEVES, O. M. C. *Evolução das políticas de governo aberto no Brasil*. VI Congresso do Consad. 2013.

NIELSEN, J. (1994). *Usability Engineering*. San Francisco: Morgan Kaufmann Publishers.

NORMAN, D. *O Design do Dia a Dia*. Rio de Janeiro: Rocco, 2006.

NORMAN, D. *Design Emocional*. Rio de Janeiro: Rocco, 2008.

- NORMAN, D. *Living with Complexity*. Massachusetts: MIT Press, 2011.
- NORRIS, P. *Critical citizens: global support for democratic governance*. Oxford: Oxford University Press, 1999.
- NORRIS, P. *Political activism: New challenges, new opportunities*. The Oxford handbook of comparative politics, p. 628-652, 2007.
- OFFE, C. *Problemas estruturais do Estado capitalista*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1984.
- O'REILLY, T. *Web 2.0: compact definition*. Message posted to http://radar.oreilly.com/archives/2005/10/web_20_compact_definition.html, 2005.
- PATEMAN, C. *Participação e teoria democrática*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.
- PETRAS, J. *NGOs: In the service of imperialism*. *Journal of Contemporary Asia*, 29(4), 429-440, 1999.
- PHILLIPS, A. *The politics of presence*. Oxford University Press, 1995.
- PITKIN, H. F. *The concept of representation*. Berkeley: University of California Press, 1967.
- PRATES, R. O. BARBOSA, S. D. J. (2007). *Introdução à Teoria e Prática da Interação Humano Computador fundamentada na Engenharia Semiótica*. In: Tomasz Kowaltowski and Karin Breitman (orgs.) atualizações em informática. Jornadas de Atualização em Informática, JAI 2007, pp. 263-326 - 2007.
- PREECE, J.; ROGERS, Y.; SHARP, H. *Design de Interação: além da interação homem-computador*. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- PIZZORNO, A. *Condizioni della partecipazione politica*. In: Pizzorno, A. *Le radici della politica assoluta*. Milano, Feltrinell, 1966.
- RIBEIRO, D. *O povo brasileiro: a formação e o sentido do Brasil*. São Paulo: Companhia das Letras, v. 1996, 1995.
- RODRIGUES, A. D. *Experiência, modernidade e campo dos media*. 1999. Disponível em Biblioteca On-line de Ciências da Comunicação: Disponível em <http://www.bocc.ubi.pt/pag/rodrigues-adriano-expcampmedia.pdf>. Acessado em 15/5/2015.
- ROVAI, R. *Midiático poder: o caso Venezuela e a guerrilha informativa*. Publisher Brasil, 2007.
- SAFFER, D. *Designing for Interaction: Creating Innovative Applications and Devices*. 2nd edition. New Riders, 2010.
- SALGANIK, M. J., & LEVY, K. E. *Wiki surveys: Open and quantifiable social data collection*. arXiv preprint arXiv:1202.0500, 2012.
- SAMPAIO, R.; BRAGATTO, R.; NICOLÁS, M. *Inovadora e democrática. Mas e aí? Uma análise da primeira fase da consulta online sobre o Marco Civil da Internet*. In: V Congresso da Compólitica: Curitiba. 2013. p. 01-31.
- SANTARÉM, P. R. S. *O direito achado na rede: a emergência do acesso à Internet como direito fundamental no Brasil*. 2010. 158 f., il. Dissertação (Mestrado em Direito, Estado e Constituição)-Universidade de Brasília, Brasília, 2010.
- SCAPIN, D.L.; BASTIEN, J.M.C. *Ergonomic criteria for evaluating the ergonomic quality of interactive systems*. *Behaviour & Information Technology*, 6(4-5), 220-231.1997.
- SHANNON, C. E. *A Mathematical Theory of Communication* Bell Sys. Tech. J., 27, 379-423. 1948.
- SHNEIDERMAN, B. *Designing the user interface: strategies for effective human-computer-interaction*. 3. ed. EUA: Addison-Wesley, 1998.
- SOMMER, B.; SOMMER, R. *A Practical Guide to Behavioral Research. Tools and Techniques*. New York: Oxford University Press, 1997.

SOLAGNA, F. *A formulação da agenda e o ativismo em torno do Marco Civil da Internet*. Dissertação (Mestrado) Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Programa de Pós-Graduação em Sociologia, Porto Alegre, BR-RS, 2015.

SORJ, B. *A nova sociedade Brasileira*. Rio de Janeiro. Jorge Zahar, 2000.

SOUZA, A. C. M. *Formação da literatura brasileira: momentos decisivos*. Editora Itatiaia, 1975.

STEIBEL, F.; ESTEVEZ, E. *Designing Web 2.0 tools for online public consultation*. In: *Impact of Information Society Research in the Global South*. Springer Singapore, 2015. p. 243-263.

SUSTEIN, C. R. *Preferências e política*. Revista Brasileira de Ciência Política, no 1, 2009, pp. 219-54.

TALBOT, David. *How Obama really did it*. Technology Review, v. 111, n. 5, p. 78-83, 2008.

TOGNAZZINI, B. *First principles of interaction design*. Disponível em <<http://www.asktog.com/basics/firstPrinciples.html>> Acesso em 08/02/2015.

TOURAINÉ, Alain. *Sociologie de l'action*. Paris: Editions du Seuil, 1965.

VELHO, Gilberto. *Individualismo e cultura: notas para uma antropologia da sociedade contemporânea*. Zahar, 1987.

VERBA, S.; NIE, N. H. *Participation in America - Political Democracy and Social Equality*. Harper & Row Publishers: New York, 1972.

VERBA, S., SCHLOZMAN, K.L.; BRADY, H.E. *Voice and equality. Civic voluntarism in American politics*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press, 1995.

VIANNA, L. W.; BURGOS, M. B.; SALLES, P. M.. *Dezessete anos de judicialização da política*. Tempo Social, v. 19, n. 2, p. 39-85, 2007.