



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas (FACE)

Programa de Pós-graduação em Administração (PPGA)

Curso de Mestrado Acadêmico

FORMAS, ESTÍMULOS GOVERNAMENTAIS E PROPENSÃO DO
CIDADÃO À COPRODUÇÃO DE SEGURANÇA: um estudo no
Distrito Federal

ISABELA MIRANDA MARTINS

Brasília – DF
2019



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas (FACE)

Programa de Pós-graduação em Administração (PPGA)

Curso de Mestrado Acadêmico

**FORMAS, ESTÍMULOS GOVERNAMENTAIS E PROPENSÃO DO
CIDADÃO À COPRODUÇÃO DE SEGURANÇA: um estudo no
Distrito Federal**

ISABELA MIRANDA MARTINS

Brasília – DF
2019

Universidade de Brasília (UnB)
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas (FACE)

FORMAS, ESTÍMULOS GOVERNAMENTAIS E PROPENSÃO DO
CIDADÃO À COPRODUÇÃO DE SEGURANÇA: um estudo no
Distrito Federal

ISABELA MIRANDA MARTINS

Dissertação de Mestrado submetida ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Brasília como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Administração.

Aprovado pela seguinte Comissão Examinadora:

Profª Drª JOSIVANIA SILVA FARIAS
Orientadora (Universidade de Brasília – PPGA/UnB)

Profª Drª JACKELINE AMANTINO DE ANDRADE
Examinadora Externa (Programa de Pós-Graduação em Administração da
Universidade Federal de Pernambuco – PROPAD/UFPE)

Prof. Dr. ADALMIR DE OLIVEIRA GOMES
Examinador Interno (Universidade de Brasília – PPGA/UnB)

Prof. Dr. DIEGO MOTA VIEIRA
Examinador (Universidade de Brasília – PPGA/UnB) Membro Suplente

Brasília/DF, 21 de março de 2019

What have you changed that has changed everything else?

David Osborne

RESUMO

O presente trabalho se propôs a identificar de que modo ocorre a coprodução de segurança considerando as formas, o estímulo governamental e a propensão do cidadão a coproduzir segurança em um estudo no Distrito Federal brasileiro. Foram realizadas 82 entrevistas semiestruturadas com 22 cidadãos engajados e 60 não engajados em mecanismos formais de coprodução de segurança utilizando-se da amostragem por saturação teórica, com o intuito de identificar as principais atividades e formas de coprodução desempenhadas, a propensão a coproduzir e a percepção de estímulos à coprodução promovidos pelo governo na perspectiva de cidadãos. Para identificar as ações e formas de estímulo à coprodução de segurança, realizou-se uma pesquisa documental em *sites* governamentais e na legislação pertinente. Para a análise dos dados realizou-se análise de conteúdo, sendo encontradas 38 atividades que os cidadãos evidenciaram como ações que realizam para a coprodução de segurança, prevalecendo nas declarações dos entrevistados aquelas de caráter individual e com pouca ou nenhuma interação com órgãos de segurança. Quanto às formas de coprodução, observou-se que os sujeitos do estudo contribuem com a segurança por meio de ações de natureza preventiva e repressiva. Nas atividades preventivas, além de ações como fazer trajetos por áreas perigosas em grupos e portar dispositivos de autoproteção, observaram-se também as formas de coprodução de informação, política, econômica e social. Quanto às ações de natureza repressiva, em que foram identificadas atividades como a intervenção do cidadão em situações de crime e a possibilidade de dar voz de prisão a outros cidadãos em situações de flagrante, observou-se também a forma de coprodução de informação para a repressão da prática de crimes. No que tange à propensão a coproduzir, constataram-se sete categorias que tornariam os cidadãos não engajados mais propensos a contribuir com a segurança: a interação com o governo, o nível de satisfação com a prestação do serviço público, a possibilidade de autodefesa, tempo e recursos disponíveis, o conhecimento sobre as formas de participação e a mobilização coletiva. Ademais, foi possível descrever várias formas de estímulo governamental à coprodução, tais como *nudges*, incentivos e persuasão racional, a partir da legislação pertinente e da percepção dos cidadãos sobre os estímulos governamentais para coproduzir. Como principais contribuições, o presente trabalho amplia a compreensão acerca do fenômeno da coprodução e suas formas, bem como aprofunda o olhar sobre as formas de estímulo oferecidas pelo governo para envolver o cidadão em ações de segurança.

Palavras-chave: coprodução de serviços; segurança pública; cidadão; governo.

ABSTRACT

The present study aims at identifying the way in which safety co-production occurs considering the forms, the governmental stimulus and the citizen's propensity to co-produce safety in a study in the Brazilian Federal District. A total of 82 semi-structured interviews were carried out with 22 engaged citizens and 60 non-engaged in formal safety co-production mechanisms using theoretical saturation sampling, in order to identify the main activities and forms of co-production performed, the propensity to co-produce and the perception of incentives for co-production promoted by the government from the citizen's perspective. In order to identify the actions and means of stimulating safety coproduction, a documentary search was carried out in governmental sites and legislation. In order to analyze data, a content analysis was carried out, identifying 38 activities citizens recognize as actions that they perform for the co-production of safety, and individual activities with little or no interaction with security organs were prevalent in the declarations of the interviewed. It is seen that the citizens interviewed in the study contribute to security through preventive and repressive actions. In preventive activities, in addition to actions such as traversing dangerous areas in groups and carrying self-protection devices, other forms of co-production can be observed, such as informational, political, economic, and social. In repressive activities, in which actions such as citizen intervention in crime situations and the possibility of sentencing jail to other citizens were identified, co-production of information for crime repression was also observed. Seven categories were identified that would make uninvolved citizens more likely to contribute to security: interaction with government, satisfaction with public services delivery, self-defense, time and available resources, knowledge about the forms of participation and collective mobilization. In addition, it was possible to describe various forms of government stimulus to co-production, such as nudges, incentives and rational persuasion, from the pertinent legislation and the citizens' perception of governmental stimuli. As its foremost contribution, the present work expands the understanding about the phenomenon of coproduction and its forms and deepens the analysis on the forms of stimulus offered by the government to engage citizens in security actions.

Keywords: *service coproduction; public safety; citizen; government.*

LISTA DE TABELAS

TABELA 1	17
DEFINIÇÕES DE COPRODUÇÃO	17
TABELA 2	18
ESTÁGIOS DO PROCESSO DE COPRODUÇÃO	18
TABELA 3	19
COPRODUÇÃO NAS FASES DO CICLO DE SERVIÇO	19
TABELA 4	21
DISTINGUINDO COPRODUÇÃO DE COCRIAÇÃO	21
TABELA 5	26
MODELOS DE COPRODUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	26
TABELA 6	28
TIPOLOGIAS DE COPRODUÇÃO DO CIDADÃO	28
TABELA 7	30
DIMENSÕES DE ATIVIDADES DE COPRODUÇÃO DE SEGURANÇA DESENVOLVIDAS PELO CIDADÃO	30
TABELA 8	36
INICIATIVAS DE COPRODUÇÃO COM A PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO	36
TABELA 9	38
INFLUÊNCIAS SOBRE O COMPORTAMENTO DO INDIVÍDUO PARA A REALIZAÇÃO DE DETERMINADA AÇÃO	38
TABELA 10	41
CARACTERIZAÇÃO DAS REGIÕES INTEGRADAS DE SEGURANÇA PÚBLICA (RISP) DO DISTRITO FEDERAL	42
TABELA 11	43
BALANÇO CRIMINAL NAS REGIÕES INTEGRADAS DE SEGURANÇA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL DE JANEIRO DE 2017 A JUNHO DE 2018	43
TABELA 12	45
PERFIL DOS CIDADÃOS ENGAJADOS EM MECANISMOS FORMAIS DE COPRODUÇÃO DA SEGURANÇA	45
TABELA 13	47
PERFIL DOS CIDADÃOS NÃO ENGAJADOS EM MECANISMOS FORMAIS DE COPRODUÇÃO DA SEGURANÇA	47
TABELA 14	48
DOCUMENTOS GOVERNAMENTAIS ANALISADOS COM REFERÊNCIAS À COPRODUÇÃO DA SEGURANÇA	48
TABELA 15	52
RESUMO DOS PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	52
TABELA 15	55
ATIVIDADES DE COPRODUÇÃO DE SEGURANÇA COM POUCA OU NENHUMA INTERAÇÃO COM ÓRGÃOS DE SEGURANÇA PÚBLICA	55
TABELA 16	56
ATIVIDADES DE COPRODUÇÃO EM INTERAÇÃO DIRETA COM ÓRGÃOS DE SEGURANÇA PÚBLICA	56
TABELA 17	58
EXEMPLOS DE COPRODUÇÃO DA SEGURANÇA OBSERVADOS NAS DECLARAÇÕES DE CIDADÃOS ENGAJADOS E NÃO ENGAJADOS EM MECANISMOS DE COPRODUÇÃO	58
TABELA 17	63
FORMAS DE COPRODUÇÃO DA SEGURANÇA VERIFICADAS NA ATUAÇÃO DE CIDADÃOS ENGAJADOS E NÃO ENGAJADOS EM MECANISMOS DE COPRODUÇÃO	63
TABELA 18	64

FORMAS DE COPRODUÇÃO DE SEGURANÇA IDENTIFICADAS NA ATUAÇÃO DE CIDADÃOS	
ENGAJADOS E NÃO ENGAJADOS EM MECANISMOS DE COPRODUÇÃO.....	64
TABELA 19	67
ASPECTOS QUE PODEM ESTIMULAR A PROPENSÃO DO CIDADÃO NÃO ENGAJADO A COPRODUZIR	
SEGURANÇA	67
TABELA 20	68
ASPECTOS QUE PODEM ESTIMULAR A PROPENSÃO DO CIDADÃO NÃO ENGAJADO A COPRODUZIR	
SEGURANÇA	68
TABELA 21	75
FONTES DE INFORMAÇÕES PARA A COPRODUÇÃO SEGUNDO A POLÍTICA DE SEGURANÇA PÚBLICA	
DO DISTRITO FEDERAL	75
TABELA 23	82
ESTÍMULOS À COPRODUÇÃO DE SEGURANÇA PERCEBIDOS	82
TABELA 24	83
AÇÕES DE ESTÍMULO À COPRODUÇÃO PROMOVIDOS PELO GOVERNO E SUA PERCEPÇÃO PELO	
CIDADÃO.....	83

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
1.1 Objetivo Geral	12
1.2 Objetivos específicos.....	12
1.3 Justificativa.....	13
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
2.1 Formas de coprodução.....	25
2.2 Coprodução da segurança.....	29
2.3 Ações de estímulo à coprodução pelo provedor de serviços	32
3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	40
3.1 Descrição geral da pesquisa.....	40
3.2 Caracterização do lócus	41
3.3 Procedimentos de coleta e participantes do estudo.....	43
3.4 Procedimentos de análise de dados	50
3.5 Tabela resumo dos métodos e técnicas empregados na pesquisa	52
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	53
4.1 Atividades e formas de coprodução do cidadão	53
4.2 Propensão à coprodução da segurança na ótica do cidadão não engajado em mecanismos formais de coprodução.....	67
4.4 Estímulos governamentais à participação do cidadão na coprodução da segurança	71
4.5 Estímulos governamentais à coprodução de segurança na perspectiva dos cidadãos	79
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	86
6 REFERÊNCIAS	90
APÊNDICES	98
Apêndice A – TCLE.....	98
Apêndice B – Saturação Teórica das atividades de coprodução	101

1 INTRODUÇÃO

A relação entre o governo e a sociedade pode envolver o papel do governo como provedor de serviços e o cidadão como mais do que um usuário, sendo um ator importante na produção e entrega de serviços públicos, e conseqüentemente, na provisão de bens públicos. Na década de 1970, V. Ostrom e E. Ostrom (1977) denominaram essa relação como sendo coprodução, definida como um processo em que indivíduos externos às organizações contribuem com insumos empregados para a entrega de bens ou serviços (Ostrom, 1996). Nesse sentido, em determinados serviços os usuários atuam como coprodutores essenciais, considerando que “sem o esforço inteligente e motivado de usuários, o serviço pode se deteriorar em um produto indiferente com valor insignificante” (V. Ostrom & E. Ostrom, 1977, p. 20).

Assim, o conceito de coprodução aplicado ao setor público foi aprofundado nas décadas de 1980 e 1990, com estudos que abordaram a participação do usuário como essencial à oferta de bens e serviços públicos (Kiser & Percy, 1980; Levine & Fisher, 1984; Parks *et al.*, 1981; Rosentraub & Sharp, 1981; Sharp, 1980; Whitaker, 1980). A partir dos anos 2000, passou-se a abordar de forma mais significativa aspectos como o perfil do cidadão e sua influência na coprodução (Alford & Yates, 2015; Loeffler *et al.*, 2008) a propensão do cidadão a contribuir (Alford, 2014; Alford & Yates, 2015; Bovaird, Stoker, Jones, Loeffler & Roncancio, 2015) e as ações de estímulo para influenciar o comportamento dos indivíduos a coproduzir, tais como os incentivos e *nudges*, que evidenciam-se, por exemplo, por meio de incentivos monetários, criação de mecanismos de participação, campanhas educativas, entre outras formas de estímulo (Bovaird *et al.*, 2015; Jakobsen, 2012; Sharp, 1980; Sunstein & Thaler, 2008).

O reconhecimento da importância do envolvimento do usuário nos esforços de desenvolvimento e melhoria de serviços ocasionou o aumento do interesse de se investigar o papel do cidadão como influenciador dos processos e resultados das organizações (Gersuny & Rosengren, 1973), bem como os modos pelos quais os cidadãos podem coproduzir seja por meio de ações coletivas, grupais ou individuais (Brudney & England, 1983; Whitaker, 1980) e a forma pela qual o indivíduo empenha seus esforços, como por exemplo, solicitando ou provendo assistência ao governo (Whitaker, 1980), doando seu tempo, recursos financeiros ou atuando de forma a modificar a prestação do serviço (Pestoff, 2006).

Considerando que atualmente alguns governos buscam estabelecer um relacionamento mais próximo com os cidadãos, a coprodução torna-se um tema pertinente para elucidar e

ressignificar a interação entre o governo e a sociedade. Na literatura, as formas de estímulo à coprodução promovidos pelos governos, tais como *nudges*, incentivos e persuasão (Saghai, 2013) são pouco diferenciadas, assim como as formas de coprodução apresentadas pelos cidadãos – tais como política, econômica, social, de informação, entre outras - ainda necessitam de maior aprofundamento teórico e empírico (Jakobsen, 2012; Pestoff, 2006; Verschuere, Brandsen & Pestoff, 2012). Assim, torna-se pertinente compreender de que modo os cidadãos percebem as ações por parte do governo voltadas à influência, ao incentivo e até mesmo à indução do engajamento em esforços de coprodução que possam envolver os cidadãos mais ativamente na prestação de serviços públicos (Bovaird *et al.*, 2015; Jakobsen, 2012; John, Smith & Stoker, 2009; Sunstein & Thaler, 2008).

Para V. Ostrom e E. Ostrom (1977, p. 20), “a colaboração entre aqueles que fornecem o serviço e os que o utilizam é essencial para que os serviços públicos alcancem os resultados pretendidos”, sendo o caso, por exemplo, da segurança da comunidade, que é produzida em um conjunto de esforços de policiais, agentes de segurança pública, cidadãos, entre outras instâncias da sociedade. Harvey (1991, p. 311) reforça que as questões relativas à segurança, polícia, iluminação pública, entre outras, estão relacionadas a uma provisão de “bens comunitários”. No Brasil, a prestação de serviços de segurança está prevista na Constituição Federal de 1988, em seu artigo 6º, como dever do Estado e direito social. Além disso, o artigo 144 da Constituição apresenta a segurança pública como “dever do Estado, direito e responsabilidade de todos” (Constituição do Brasil, 1988). Para Carvalho e Silva (2011, p.60), “a segurança pública é considerada uma demanda social que necessita de estruturas estatais e demais organizações da sociedade para ser efetivada”.

Observam-se no contexto brasileiro índices alarmantes de violência e criminalidade, que segundo o Atlas da Violência publicado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA, 2018) atingiu uma taxa de 30.3 mortes para cada 100 mil habitantes no ano de 2016, representando um índice 30 vezes maior do que o da Europa (IPEA, 2018). Segundo o mesmo relatório, entre 1980 e 2016 cerca de 910 mil pessoas foram vítimas de armas de fogo no país, sendo este um dos fatores centrais e ainda bastante controverso na discussão sobre a violência no país, especialmente no que concerne às mudanças nas políticas de controle de armas e seus efeitos para a segurança pública.

No que diz respeito à segurança no Distrito Federal, dados sobre criminalidade publicados pela Secretaria da Segurança Pública e da Paz Social (SSP-DF) no balanço criminal referente aos meses de janeiro a junho de 2018 mostram um total de 28.973 ocorrências registradas, envolvendo crimes violentos, contra o patrimônio, entre outros (Distrito Federal,

2018). Os dados acerca da situação da segurança pública demonstram o alto índice de crimes no Distrito Federal, evidenciando os grandes desafios que se impõem ao governo com relação à segurança e à participação da sociedade em questões que envolvem segurança pública e o combate à criminalidade.

Com o objetivo de estabelecer maior proximidade com a sociedade, alguns governos vêm criando mecanismos complexos e ações de incentivo à participação do cidadão na prestação de serviços públicos (Bovaird *et al.*, 2015). No Distrito Federal o governo criou, por exemplo, os Conselhos Comunitários de Segurança (Decreto n. 21.108, 2000). Posteriormente regulados pelo decreto n. 37.462 de 2016, os conselhos têm como fim “promover a organização e integração das comunidades locais com os órgãos de segurança” (Decreto n. 37.462, 2016). Nesse sentido, conforme artigo 5º do referido decreto, essas entidades são responsáveis por receber as demandas relacionadas à segurança advindas dos membros da comunidade e encaminhá-las aos órgãos competentes. Para Schommer, Santos, Rocha, Spaniol e Debetir (2015) esses mecanismos foram instituídos a partir do grande desafio em relação à segurança pública, considerando-os como uma potencial resposta a partir da participação da comunidade, sendo um instrumento de articulação entre a sociedade e o poder público.

A criação de mecanismos de estímulo de governo à coprodução do cidadão demonstra que para o atendimento efetivo das demandas sociais visando a melhoria dos serviços públicos entregues à população, se faz necessário o envolvimento mútuo entre o governo e os cidadãos. Nesse sentido, torna-se relevante compreender as seguintes questões: de que formas se dá o envolvimento do cidadão em ações de coprodução de segurança no Distrito Federal? O que tornaria os cidadãos mais propensos a contribuir com a segurança? De que modo o governo estimula o cidadão a coproduzir segurança? Como os cidadãos percebem o estímulo governamental à coprodução de segurança no Distrito Federal?

1.1 Objetivo Geral

Analisar como ocorre a coprodução da segurança pública considerando as formas, o estímulo governamental e a propensão do cidadão à coprodução de segurança no Distrito Federal.

1.2 Objetivos específicos

- 1) Identificar as atividades e formas de coprodução de segurança desenvolvidas pelos cidadãos;
- 2) Verificar a propensão do cidadão para coproduzir segurança;
- 3) Identificar ações e formas de estímulo à coprodução de segurança promovidas pelo governo;
- 4) Identificar a percepção de estímulos à coprodução promovidos pelo governo na perspectiva do cidadão.

1.3 Justificativa e contribuições do estudo

Salm e Menegasso (2010, p. 10) salientam que o termo coprodução ainda não é “suficientemente conhecido, embora a coprodução se faça presente em quase todas as atividades da administração pública”. A literatura sobre coprodução encontra ainda muitas limitações (Nabatchi, Sancino & Sicilia, 2017; Verschuere, Brandsen & Pestoff, 2012), sendo importante a realização de estudos que possam produzir relevantes contribuições, incluindo a busca por novas tipologias de coprodução, formas de estímulos ao envolvimento dos cidadãos e, conseqüentemente, implicações para o governo como prestador de serviços à sociedade. Osborne e Strokosch (2013) enfatizam que o esforço para diferenciar as formas de contribuição do cidadão facilitam a compreensão acerca da coprodução e seus benefícios potenciais.

Nabatchi, Sancino e Sicilia (2017, p.769) destacam que a limitação em definir e explicar a coprodução se expressa em uma “falta de reconhecimento, por parte de agentes públicos, do potencial que a coprodução pode representar, considerando seu uso e impacto”. Desse modo, o esforço empenhado pelos cidadãos na entrega de serviços públicos pode significar um importante meio para conciliar a prestação de serviços aos interesses da sociedade, o que implica que este conhecimento pode levar o governo a desenvolver uma relação mais próxima com os cidadãos.

Nam (2012) nos inspira a refletir sobre a relevância da discussão sobre a coprodução ao considerar que os mecanismos de incentivo à participação do cidadão podem gerar uma percepção distorcida de utilidade, criando-se apenas uma imagem favorável sobre a interação entre o governo e a sociedade, que pode não representar a realidade. Desse modo, a promoção e a utilização desses mecanismos não bastam, *per se*, para que a relação entre o governo e a população gere impactos favoráveis ao bem comum.

Considerando a predominância de estudos estrangeiros sobre o tema, com pesquisas conduzidas especialmente em países europeus cujas características destoam consideravelmente

da realidade de economias emergentes como o Brasil, fez-se necessário um esforço exploratório e descritivo para identificar de que formas o cidadão atua para colaborar com a segurança pública, a sua propensão a coproduzir, bem como a sua percepção acerca dos incentivos de governo à coprodução de serviços (Jakobsen, 2012; Sunstein & Thaler, 2008). No cenário brasileiro, o estudo de Schommer *et al.* (2015) tratou sobre a coprodução de informação na segurança pública, possuindo como foco a interação entre os mecanismos de coprodução e o sistema de segurança pública. Nesse sentido, a presente pesquisa espera contribuir com informações que ampliem o conhecimento sobre o objeto na literatura nacional, expandindo a visão sobre as formas de participação do cidadão na segurança pública, bem como produzindo informações que subsidiem a tomada de decisões de governo sobre a participação da sociedade em questões relacionadas à segurança, mais especificamente quanto aos estímulos governamentais promovidos para que os cidadãos se tornem mais propensos a colaborar com a segurança pública.

Este trabalho divide-se em cinco capítulos, sendo o primeiro esta introdução, o segundo o referencial teórico, em que se apresentam os principais conceitos e a evolução dos estudos sobre coprodução. O terceiro capítulo apresenta uma descrição da pesquisa, com a exposição dos métodos e procedimentos utilizados para o alcance dos objetivos propostos. O quarto capítulo apresenta os resultados encontrados a partir da pesquisa discutidos à luz da literatura, enquanto o último capítulo traz as considerações finais do estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Na Antiga Administração Pública (AAP) ou *Old Public Administration* (OPA), as organizações públicas operavam de forma mais eficiente como sistemas fechados, possuindo como valores primários a eficiência e a racionalidade (J. Denhardt & R. Denhardt, 2007). A *New Public Management* (NPM) ou Nova Gestão Pública (NGP) surgiu como alternativa à AAP, revolucionando a visão sobre a gestão pública, concentrando os esforços dos administradores públicos na aplicação de valores e práticas advindas do setor privado no contexto dos serviços públicos, a exemplo da extrema preocupação com *performance*, baseada em indicadores-chave de gestão (J. Denhardt & R. Denhardt, 2007; Osborne & Gaebler, 1992).

As críticas em relação a esses modelos foram intensificadas ao se considerar que a monopolização da entrega do serviço por parte do provedor governamental não se apresentava como uma estratégia efetiva para a prestação de serviços, considerando as rápidas mudanças a que organizações e usuários se sujeitam, bem como as diferentes necessidades dos usuários (Osborne, 1993). A partir desse novo olhar sobre a prestação de serviços e o papel da sociedade, tem-se buscado “o envolvimento do cidadão, não apenas para eficácia e redução de custos para o Estado, mas como direito e dever subjetivo de participar da vida pública em busca de um bem comum” (De Mattia & Zappellini, 2014, p. 575), o que se alinha à concepção do chamado Novo Serviço Público (NSP) ou *New Public Service* (NPS).

Segundo Andion (2012), no Brasil as ideias do NPS passam a ser percebidas após a consolidação democrática a partir de meados dos anos 1990. Isto ocorreu em decorrência de uma maior descentralização das esferas de governo por meio da municipalização e da criação de inéditos espaços de participação e mobilização social. Nesse sentido, por meio do processo de participação e colaboração ativa o cidadão pode se tornar “protagonista na prestação do serviço público e na promoção da transformação social” (Andion, 2012, p.10).

No NSP, diferentemente dos modelos de administração pública tradicionais, o serviço público é visto como uma extensão da cidadania em que o interesse público é central, visando o alcance de valores compartilhados pela sociedade, uma vez que os processos e políticas “devem ser elaborados mediante processos de colaboração, para que os cidadãos possam envolver-se no processo de governança” (Abreu, Helou & Fialho, 2013, p. 612). Considerando a relevância da colaboração do cidadão no processo de governança, Osborne (2010) posteriormente discutiu um novo regime de elaboração de políticas e entrega de serviços públicos, denominando-o *New Public Governance* (NPG) ou Nova Governança Pública (NGP), que se baseia em um estreitamento na relação entre o Estado e a sociedade a partir do

fortalecimento dessa relação no compartilhamento e negociação de valores com foco no ambiente em que as organizações públicas estão inseridas.

Para Gersuny e Rosengren (1973), em uma sociedade voltada para serviços, o usuário transformou-se em mais do que um consumidor, podendo desempenhar um papel-chave na coprodução de serviços. Desde a década de 1970, o termo coprodução vem sendo disseminado como estratégia de utilização do esforço empenhado pelo usuário conjuntamente com o provedor para a produção de serviços (V. Ostrom & E. Ostrom, 1977).

Segundo Pestoff (2006, p. 506) “a coprodução se diferencia do modelo tradicional de serviços públicos, em que os agentes públicos são exclusivamente responsáveis pelo delineamento e provimento de serviços aos cidadãos, que por sua vez apenas os demandariam, consumiriam e os avaliariam”. Para De Mattia e Zappellini (2014, p. 574) o conceito de coprodução “se mostra promissor quando se tem em mente a ideia de uma administração pública voltada efetivamente para a satisfação dos desejos e da vontade dos cidadãos”.

A coprodução passou a ser analisada como sendo, em diversos casos, essencial para a execução e sucesso de programas de governo (Whitaker, 1980), sendo considerada uma mistura crítica de atividades em que agentes e cidadãos contribuem para a provisão de serviços públicos (Brudney & England, 1983). Isso envolveria, segundo Parks *et al.* (1981), ações complementares aos esforços de produção dos provedores de bens ou serviços, fazendo com que os indivíduos desempenhassem o papel de produtores e usuários concomitantemente. Nesse sentido, a coprodução pode ser entendida como “o envolvimento de cidadãos na entrega de serviços públicos para alcançar resultados, que dependem pelo menos parcialmente de seu próprio comportamento” (Loeffler *et al.*, 2008, p.5).

A coprodução resulta da característica de inseparabilidade da produção e consumo do serviço, bem como de sua intangibilidade (Gronroos, 2007; Lusch & Vargo 2004; Osborne & Strokosch, 2013). Diferentemente da lógica empregada na fabricação de produtos manufaturados, na produção de serviços o usuário sempre estaria envolvido em algum nível na produção de valor, uma vez que a criação de valor ocorre por meio da interação entre o usuário e o provedor (Lusch & Vargo, 2004; Ostrom, 1996).

Nabatchi, Sancino e Sicilia (2017, p.769) enfatizam que a coprodução envolve dois tipos de participantes, os primeiros são *state actors* (atores de Estado), com agentes do governo servindo em uma capacidade profissional, o que se chama na literatura de produtores regulares. O segundo tipo seria o de *lay actors* (atores leigos), que são membros da sociedade servindo e atuando na produção de serviços como cidadãos, clientes ou consumidores, chamados na

literatura de produtores consumidores (Brudney & England, 1983; Kiser & Percy, 1980; Parks *et al.*, 1981).

A discussão acerca dos papéis que os usuários desempenham na entrega de serviços se desenvolveu ao longo do tempo, tratando os usuários coprodutores sob variadas denominações como: cidadãos, clientes e consumidores (Osborne & Strokosch, 2013; Nabatchi, Sancino & Sicilia, 2017). Para Mintzberg (1998) o cidadão pode ser visto como mais do que um consumidor ou cliente de governos, uma vez que a prestação de serviços profissionais pela administração pública consiste em um direito do cidadão, que também implica em obrigações. Para Abreu, Helou e Fialho (2013, p.612) o “usuário do serviço público é sempre considerado cidadão, o que traz uma ligação mais forte entre este e o governo, já que não se trata de mero consumidor”.

A partir da discussão do papel do cidadão, observa-se que existe certa divergência na literatura, no que diz respeito à voluntariedade e à obrigatoriedade das atividades de coprodução empreendidas pelos cidadãos. Nabatchi, Sancino e Sicilia (2017, p. 770) e outros autores (Alford, 2009; Osborne, Radnor, & Strokosch, 2016) esclarecem que as atividades de coprodução incluiriam ações não voluntárias, ou seja, em que a não participação do indivíduo poderia acarretar malefícios sociais e até mesmo punições individuais (Alford, 2009). Em contrapartida, para outros autores (Brudney & England, 1983; Parks *et al.* 1981; Pestoff 2006; Whitaker, 1980) a coprodução não envolve atividades em que o cidadão seja ou se sinta obrigado a cooperar, podendo estar sujeito a punições (Nabatchi, Sancino & Sicilia, 2017, p.770). Sob esta perspectiva, a coprodução envolveria apenas atividades em que o cidadão, por vontade própria, decidiria colaborar voluntariamente com o processo de produção de serviços.

A coprodução pode ser vista como parte integrante da administração pública, sendo uma estratégia para a produção e entrega de serviços públicos (Salm & Menegasso, 2010). Assim, o processo de coprodução “envolve uma relação recíproca entre profissionais, usuários de serviços, suas famílias e vizinhanças, pois desta maneira os atores envolvidos se tornariam agentes mais eficazes de mudança” (Boyle & Harris, 2009, p. 11). Na Tabela 1 é possível observar a evolução dos conceitos de coprodução ao longo do tempo, considerando definições desenvolvidas desde a década de 1980 até o ano de 2016.

Tabela 1

Definições de coprodução

Autor(es)	Definição
Whitaker (1980)	“Três grandes tipos de atividades constituem coprodução: (1) cidadãos que solicitam assistência de agentes públicos; (2) cidadãos que prestam assistência a agentes públicos; e (3) cidadãos e agentes interagindo para ajustar as expectativas e ações de serviço uns dos outros” (p. 242).

Brudney e England (1983)	“A coprodução consiste no envolvimento ou participação dos cidadãos (e não na capacidade de resposta burocrática) na prestação de serviços urbanos [...]. A coprodução deriva da cooperação voluntária por parte dos cidadãos (em vez de cumprir leis ou decretos municipais) e envolve comportamentos ativos (em vez de passivos)” (p. 63).
Levine e Fisher (1984)	“A prestação conjunta de serviços públicos por agências públicas e consumidores de serviços” (p. 181).
Ostrom (1996)	“O processo pelo qual os insumos usados para fornecer um bem ou serviço são contribuídos por indivíduos que não estão 'na' mesma organização” (p. 1073).
Alford (1998)	“O envolvimento de cidadãos, clientes, consumidores, voluntários e/ou organizações comunitárias na produção de serviços públicos, bem como no consumo ou de outra forma se beneficiando deles” (p. 128).
Joshi e Moore (2006)	“A coprodução institucionalizada é a prestação de serviços públicos (amplamente definidos, para incluir a regulação) através de um relacionamento de longo prazo entre agências estatais e grupos organizados de cidadãos, onde ambos fazem contribuições substanciais de recursos” (p. 40).
Bovaird (2007)	“A provisão de serviços por meio de relacionamentos regulares e de longo prazo entre prestadores de serviços profissionalizados (em qualquer setor) e usuários de serviços ou outros membros da comunidade, onde todas as partes fazem contribuições substanciais de recursos” (p. 847).
Pestoff (2009)	“A coprodução fornece um modelo para a mistura de agentes de serviços públicos e cidadãos que contribuem para a prestação de um serviço público” (p. 197).
Boyle e Harris (2009)	“Coprodução significa prestar serviços públicos em um relacionamento igual e recíproco entre profissionais, pessoas que usam serviços, suas famílias e seus vizinhos” (p. 11).
Alford (2009)	“Coprodução é qualquer comportamento ativo de qualquer pessoa fora das agências governamentais que: seja feito conjuntamente com a produção da agência ou seja independente mas motivado por alguma ação da agência; é pelo menos parcialmente voluntário; ou intencionalmente cria valor privado e/ou público, no forma de produtos ou resultados ” (p. 23).
Brandsen e Honingh (2016)	“Coprodução é uma relação entre um empregado remunerado de uma organização e (grupos de) cidadãos individuais que exige uma contribuição direta e ativa desses cidadãos para o trabalho da organização” (p. 431).
Bovaird e Loeffler (2016)	“Coprodução significa serviços públicos e cidadãos fazendo melhor uso dos recursos e recursos uns dos outros para alcançar melhores resultados ou melhorar a eficiência” (p. 1006).
Surva, Tõnurist, e Lember (2016)	“Uma maneira de envolver os cidadãos como codesigners e co-implementadores de serviços que geralmente são prestados por organizações públicas” (p. 1031).

Nota. Fonte. Adaptado de “Varieties of Participation in Public Services: The Who, When, and What of Coproduction” de Nabatchi, Sancino e Sicilia, 2017, *Public Administration Review*, 77, p. 768.

Etgar (2008), visando explicar como ocorre a coprodução, propôs um modelo baseado em etapas de engajamento ao longo do processo de coprodução de serviços, que consiste em cinco estágios, que podem ser observados na Tabela 2. Nesse modelo é possível notar os fatores e aspectos que influenciam cada estágio do processo de coprodução, desde o desenvolvimento de condições antecedentes até a geração e avaliação dos resultados do processo.

Tabela 2

Estágios do processo de coprodução

Estágio	Descrição
(1) Desenvolvimento de condições antecedentes	(1.1) Condições macro ambientais (aspectos econômicos, culturais e tecnológicos, comunicação e cultura de consumo) (1.2) Fatores ligados ao usuário

	(características pessoais, o tempo disponível, o perfil, as competências e capacidades dos indivíduos) (1.3) Fatores ligados ao produto/serviço (possibilidade de customização, atributos do produto/serviço, percepção dos consumidores sobre a necessidade de customização do produto/serviço) (1.4) Fatores situacionais (interação de indivíduos coprodutores entre si e interação com o provedor de serviços, comunicação das organizações com os usuários e mecanismos promovidos para incentivar a coprodução)
(2) Desenvolvimento de motivações	Fatores econômicos, psicológicos e sociais impulsionariam os indivíduos, motivando-os a participar em atividades de coprodução.
(3) Cálculo do custo-benefício da coprodução	Decisão consciente de envolver-se ou não em atividades de coprodução a partir da análise dos benefícios e custos esperados.
(4) Ativação	Consumidores escolhem os níveis da cadeia de atividades de produção-consumo em que desejam participar.
(5) Geração e avaliação de resultados do processo	Comparação entre os benefícios obtidos por meio do processo de coprodução e os benefícios esperados.

Nota. Fonte: Adaptado de “A descriptive model of the consumer co-production process” de M. Etgar, 2008, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 97–108.

Como é possível observar no modelo proposto por Etgar (2008), no estágio de ativação o usuário escolhe os níveis da cadeia de atividades nos quais deseja engajar-se, no ciclo do serviço. As atividades de coprodução sob responsabilidade do usuário estariam mais especificamente ligadas às etapas de gerenciamento e entrega de serviços (Alford, 2009; Chathoth *et al.*, 2013; Lusch & Vargo, 2006). Entretanto, diversos autores tratam das atividades de coprodução como sendo parte de várias fases do ciclo de serviço (Bovaird, 2007; Etgar, 2008; Loeffler *et al.*, 2008; Nabatchi, Sancino & Sicilia, 2017, Pestoff, 2006). Bovaird (2007) destaca a relevância da coprodução não somente na fase de entrega, mas também podendo “se estender por toda a cadeia de valor de planejamento de serviços, *design*, comissionamento, gerenciamento, entrega, monitoramento e atividades de avaliação” (Bovaird, 2007, p. 847).

Nabatchi, Sancino e Sicilia (2017, p. 769) apresentam exemplos de atividades de coprodução que ocorrem ao longo do ciclo de serviços, como se pode visualizar na Tabela 3, que apresenta o conceito de cada uma das fases do ciclo de serviço, sua natureza temporal e exemplos de atividades de coprodução nas etapas de *co-commissioning*, *co-designing*, *co-delivery* e *co-assessment*.

Tabela 3
Coprodução nas fases do ciclo de serviço

Fase do Ciclo de Serviço	Conceito	Natureza Temporal	Exemplos
--------------------------	----------	-------------------	----------

Co-commissioning	Estrategicamente identificar “o que precisa ser entregue, para quem e para alcançar quais resultados” (Bovaird & Loeffler, 2012, p. 6)	Prospectiva (orientada para o futuro)	Funcionários públicos e cidadãos trabalham juntos para definir prioridades orçamentárias para uma comunidade (Bovaird, 2007; Barbera, Sicilia, & Steccolini, 2016)
			Departamentos de polícia trabalham com moradores para identificar prioridade ou áreas-alvo para esforços de segurança da comunidade e patrulhas policiais (Layne, 1989).
			Os funcionários da escola trabalham com grupos de pais para determinar prioridades educacionais (Bifulco & Ladd, 2006; Birchall & Simmons, 2004).
Co-designing	Atividades que incorporam a experiência dos usuários e suas comunidades na criação, planejamento ou arranjos de serviços públicos (Bovaird & Loeffler 2012, p. 9)	Prospectiva ou Concomitante (orientada para o futuro ou atualmente existe ou está ocorrendo)	Atores estatais e leigos trabalham juntos para redesenhar o processo de candidatura para benefícios públicos (Bovaird & Loeffler, 2012).
			Atores estatais e leigos trabalham juntos para redesenhar um site para serviços de atendimento a adultos (Bovaird & Loeffler, 2012).
			Assistentes sociais trabalham diretamente com idosos para criar oportunidades para vida interdependente (Bovaird & Loeffler, 2012; Willis & Bovaird, 2012)
Co-delivery	Atividades conjuntas entre atores estatais e leigos que são utilizadas para fornecer diretamente serviços públicos e/ou para melhorar a prestação de serviços (Alford & O'Flynn, 2012; Thomas, 2013a, 2013b).	Concomitante (atualmente existe ou está ocorrendo)	Os pais trabalham com professores e escolas para fornecer aulas ou atividades extracurriculares para estudantes (Pestoff, 2006).
			Os estudantes ajudam a universidade a organizar dia de boas-vindas (Brandsen & Honingh, 2016).
			Um conselho treina jovens como educadores que, em seguida, fornecem sessões de educação sexual nas escolas (Bovaird & Loeffler, 2012).
Co-assessment	Concentra-se no monitoramento e avaliação de serviços públicos (Nabatchi, Sancino & Sicilia, 2017)	Retrospectiva (às vezes com elementos prospectivos)	Residentes de complexos de habitação social trabalham para a Comissão de Auditoria como “consultores de inspeção de inquilinos” (Bovaird & Loeffler, 2012).
			Atores estatais e moradores com demência percorrem bairros para avaliar a facilidade da navegação (Bovaird & Loeffler, 2012).
			Os pais trabalham juntamente com auditores de educação especial para avaliar os serviços prestados a seus filhos autistas (Sicilia <i>et al.</i> , 2016).

Nota. Fonte. Adaptado de “Varieties of Participation in Public Services: The Who, When, and What of Coproduction” de Nabatchi, Sancino e Sicilia, 2017, *Public Administration Review*, 77, p. 771.

Chathoth, Altinay, Harrington, Okumus e Chan (2013) evidenciam que existe uma distinção entre os papéis que o usuário exerce no ciclo de serviço, podendo este atuar como coprodutor ou como cocriador. Os dois fenômenos são vistos pela literatura como inter-relacionados e poucos esforços foram empreendidos para diferenciá-los. Para Chathoth *et al.* (2013) a relação entre a coprodução e a cocriação poderia ser representada por meio de um *continuum*, em que a coprodução estaria em um extremo e a cocriação no outro. Assim, as organizações provedoras poderiam delinear estratégias para estimular o engajamento do

usuário, possibilitando a combinação de diferentes níveis de coprodução e cocriação, desde as fases iniciais até a entrega e avaliação dos serviços.

É preciso compreender os aspectos relativos à coprodução e à cocriação de serviços para elucidar o processo de participação dos indivíduos na entrega de serviços públicos, sendo que o foco de análise do presente trabalho será a coprodução de serviços. Chathoth *et al.* (2013) realizaram uma comparação entre os processos de coprodução e cocriação a partir de seis aspectos-chave que os diferenciariam, sendo eles: (1) criação de valor, (2) o papel do consumidor, (3) participação/expectativa dos consumidores, (4) foco, (5) Inovação e (6) Comunicação. Assim, as principais diferenças identificadas entre os dois processos podem ser observadas na Tabela 4, apresentando os principais aspectos que diferenciam a coprodução e a cocriação.

Tabela 4

Distinguindo coprodução de cocriação

Aspectos	Coprodução	Cocriação
(1) Criação de valor	Aumentar a qualidade de produtos e serviços.	Criação de experiências únicas e personalizadas.
(2) Papel do consumidor	Passivo (depende do ambiente físico fornecido).	Ativo (fornecer informações ao provedor de serviços antes, durante e após o serviço).
(3) Participação do consumidor	Principalmente no final da cadeia de valor.	Repetidas interações e transações através de múltiplos canais.
Expectativa do consumidor	Adaptam suas necessidades ao disponível	Cocriam produtos e serviços com os consumidores
Atores-chave	Gestores e empregados	Consumidores, gestores e colaboradores.
(4) Foco	Centrado na firma e no processo de produção	Centrado no cliente e sua experiência.
(5) Inovação	Conduzida pela firma	Coinovação e <i>codesign</i> com os consumidores.
(6) Comunicação	Menos transparente	Diálogo constante com os clientes e comunicação aberta.

Fonte: Adaptado de “Co-production versus co-creation: A process-based continuum in the hotel service context” de P. K. Chathoth., L. Altinay, R. J. Harrington, F. Okumus, e E. Chan, 2013, *International Journal of Hospitality Management*, 32(1), 11-20.

Ainda que Chathoth *et al.* (2013) considerem a participação do consumidor coprodutor como sendo passiva em comparação à do usuário cocriador, diversos autores (Lengnick-Hall, 1996; Ostrom, 1996; Osborne & Strokosch, 2013; Pestoff, 2006) destacam o papel ativo do indivíduo coprodutor em comparação àqueles que são meros consumidores finais de serviços.

Nesse sentido, para Lusch e Vargo (2004, p. 11), o provedor “pode oferecer proposições de valor, enquanto o consumidor deve determinar o valor e participar da criação através do processo de coprodução”.

Para Lusch e Vargo (2006) a coprodução e a cocriação representam um papel endógeno do usuário na entrega dos serviços. Nesse sentido, o usuário sempre seria um cocriador de valor, o que significa dizer que o valor é definido e cocriado juntamente com o usuário e não apenas proposto pelo provedor no serviço final resultante do processo (Lusch & Vargo, 2004). Sob esta perspectiva, a coprodução seria um componente, ou seja, uma das etapas do processo de cocriação de valor (Lusch & Vargo, 2006) e o foco da cocriação usualmente é mais voltado para a inovação em serviços. Assim, “o *outcome* do serviço não seria apenas algo a ser otimizado, mas sim, uma fonte de aprendizado para que os provedores de serviços possam atender melhor às necessidades dos usuários, melhorando sua *performance*” (Lusch & Vargo, 2004, p. 6).

Osborne e Strokosch (2013) apresentam três modos de coprodução de serviços públicos, sendo (1) *consumer co-production*, (2) *participative co-production* e (3) *enhanced co-production*. No modo de *consumer co-production* (1), decorrente da inseparabilidade da produção e consumo de serviços, ocorre um engajamento inevitável do usuário no estágio operacional do processo de produção do serviço. O intuito nesse modo de coprodução é o de equilibrar as expectativas e as experiências obtidas pelos usuários por meio do processo de entrega do serviço, com foco no empoderamento do usuário, ou seja, a “capacidade dos usuários de controlarem sua experiência com relação a um serviço público e contribuir para os próprios resultados desejados” (Osborne & Strokosch, 2013, p. 538).

A *participative co-production* (2), diferentemente do primeiro modo de coprodução, ocorre em um nível estratégico de planejamento do serviço, com o objetivo de aprimorar os serviços públicos existentes por meio de mecanismos de participação que atuem no planejamento e *design* da produção dos serviços públicos. Assim, a coprodução participativa ocorre a partir da prestação de assistência dos cidadãos aos agentes públicos, visto que o foco deste modo de coprodução encontra-se na participação ativa do cidadão por meio de mecanismos para a melhoria de serviços públicos existentes.

Quanto à *enhanced coproduction*, Osborne e Strokosch (2013, p.537) a definem como uma combinação dos outros dois modos de coprodução, nos níveis operacional e estratégico, “com o objetivo de desafiar o paradigma existente na entrega de serviços”. Nesse modo de coprodução, o foco está na inovação orientada pelo cidadão, o que ocorre por meio da junção entre a experiência do usuário com o serviço existente e a participação no planejamento do

serviço com o objetivo de criar novas formas de entrega dos serviços públicos. Nesse sentido, a coprodução melhorada ocorre por meio de uma interação entre os cidadãos e os agentes públicos de forma a ajustar as expectativas e as responsabilidades de atuação de cada um desses atores para a prestação de novas formas de serviço público.

Visando analisar o fenômeno da coprodução de serviços, estudos foram conduzidos em diferentes países, como no caso da pesquisa de Loeffler *et al.* (2008) realizada em cinco países europeus, analisando as circunstâncias em que a coprodução ocorreu no fornecimento de serviços públicos essenciais à sociedade, tais como segurança, saúde e prestação de serviços relacionados ao meio ambiente. Como resultado, este estudo demonstrou uma tendência de forte mudança na relação entre a sociedade e o governo, uma vez que os cidadãos, providos da responsabilidade advinda de um papel ativo nessa relação, possuem maior independência e autonomia na interação decorrente da entrega de serviços.

Alford e Yates (2015) deram prosseguimento ao estudo feito por Loeffler *et al.* (2008), replicando-o com cidadãos australianos, analisando a coprodução no contexto de serviços públicos de saúde, segurança e meio ambiente. Como contribuição à literatura, a condução de pesquisas em cenários heterogêneos proporcionou uma análise comparativa dos níveis e formas de coprodução em diferentes conjunturas. Além da diversificação do local de aplicação da pesquisa, outros estudos foram realizados com o intuito de descrever a ocorrência da coprodução no contexto de diversos tipos de serviços públicos, tais como: segurança, meio ambiente e saúde (Alford & Yates, 2015; Loeffler *et al.*, 2008; 2012; Borges Júnior & Farias, 2017; Parrado *et al.*, 2013; Rosentraub & Sharp, 1981), educação (Davis & Ostrom, 1991; Soares & Farias, 2018), assistência e educação infantil (Pestoff, 2006).

Também passaram a ser investigadas na literatura as formas de engajamento dos cidadãos na entrega de serviços (Brudney & England, 1983; Nabatchi, Sancino & Sicilia, 2017; Pestoff, 2006; Soares & Farias, 2018; Whitaker, 1980), o perfil do cidadão e a sua relação com as formas de coprodução (Alford & Yates, 2015; Bovaird *et al.*, 2015; Loeffler *et al.*, 2008; Soares & Farias, 2018), bem como a coprodução no contexto de evoluções tecnológicas e novas mídias (Chatfield, Scholl & Brajawidagda, 2014; Chatfield & Reddick, 2017; Linders, 2012; Meijer, 2012; Nam, 2012).

Com o intuito de gerar uma agenda de pesquisa sobre coprodução, Verschuere, Brandsen e Pestoff (2012) realizaram uma análise da literatura, evidenciando que existem lacunas conceituais e metodológicas nos estudos sobre coprodução. No que diz respeito à questão conceitual, aponta-se a amplitude do conceito, que pode ser utilizado de diferentes

formas e contextos. Quanto às questões de natureza metodológica, os autores concluíram que existe reduzida diversidade metodológica nos estudos que abordam a coprodução de serviços.

Os autores apresentam os resultados das pesquisas sobre coprodução de serviços públicos em três grandes linhas. A primeira linha de pesquisa analisada por Verschuere, Brandsen e Pestoff (2012) relaciona-se às circunstâncias em que as pessoas coproduzem, as motivações e o perfil dos indivíduos coprodutores. Pesquisas como as conduzidas por Loeffler *et al.* (2008), Alford e Yates (2015), Borges Júnior e Farias (2017) e Soares e Farias (2018) são exemplos de estudos que trouxeram resultados para melhor se conhecer esses aspectos no âmbito da prestação de serviços públicos de meio ambiente, saúde, segurança e educação.

Alguns desses estudos demonstraram uma tendência de que a coprodução individual e as atividades que não envolvem contato com outras pessoas são muito mais comuns do que as formas de coprodução coletivas e atividades com maior nível de interação entre as pessoas (Alford & Yates, 2015; Loeffler *et al.*, 2008, Warren, Rosentraub & Harlow, 1984). Além disso, comparando-se os serviços públicos analisados, os cidadãos europeus demonstraram maior tendência a se engajarem em atividades de coprodução de meio ambiente, saúde e, por último, de segurança (Alford & Yates, 2015; Loeffler *et al.*, 2008), enquanto em um estudo realizado no Distrito Federal, os cidadãos demonstraram maior tendência a coproduzir saúde, meio ambiente e segurança, respectivamente (Borges Júnior & Farias, 2017).

No que diz respeito ao perfil, Loeffler *et al.* (2008) apontaram que as características predominantes dos cidadãos com maior propensão a se engajarem em atividades nos países europeus investigados (Alemanha, Dinamarca, França, Reino Unido e República Tcheca) são cidadãos com maior idade, do sexo feminino e não ativos no mercado de trabalho. Além desses aspectos, outros fatores foram estudados, tais como a motivação (Etgar, 2008; Alford, 2009), os recursos financeiros, tempo e energia disponíveis e necessidade do serviço que podem influenciar a decisão do cidadão de engajar-se em ações de coprodução (Percy, 1984).

A segunda linha de pesquisa apresentada na revisão feita por Verschuere, Brandsen e Pestoff (2012) explora as condições e estratégias para tornar a coprodução efetiva, que envolvem os objetivos e resultados esperados a partir das atividades de coprodução, o atendimento às necessidades dos usuários dos serviços e o desenvolvimento de estruturas organizacionais e o uso de tecnologia e novas mídias que facilitem a coprodução.

Por último, a terceira linha de pesquisa identificada por Verschuere, Brandsen e Pestoff (2012) trata de investigar se a coprodução realmente leva a uma melhor entrega de serviços, considerando o seu impacto na qualidade percebida do serviço pelos usuários, sendo que os

autores destacam que esta linha de pesquisa é a menos desenvolvida no âmbito da literatura sobre coprodução de serviços públicos.

2.1 Formas de coprodução

A coprodução pode apresentar-se de diferentes formas na interação entre o governo e os cidadãos, podendo os indivíduos manifestarem diferentes níveis de envolvimento. Nesse sentido, vários autores (Arnstein, 1969; Bitner, Faranda, Hubbert e Zeithaml, 1997; Brudney & England, 1983; Etgar, 2008; Nabatchi, Sancino & Sicilia, 2017; Percy, 1978; Pestoff, 2006; Soares & Farias, 2018; Whitaker, 1980) trataram sobre tipologias de participação dos indivíduos no processo de interação com provedores de serviços, com o objetivo de compreender mais profundamente sob quais formas este fenômeno pode ocorrer.

A coprodução pode ser explicada a partir da contribuição ativa do usuário levando-se em conta seu nível de participação no processo de produção de serviços. Assim, torna-se indispensável tratar brevemente sobre participação, que demonstra como se dá a relação entre o governo e a sociedade (Salm & Menegasso, 2010). O estudo de Arnstein (1969) a respeito do poder de participação dos cidadãos em sua relação com o governo é citado por diversos autores que tratam da coprodução de serviços (Linders, 2012; Osborne & Strokosch, 2013; Parrado *et al.*, 2013; Salm & Menegasso, 2010; Sharp, 1980).

Inicialmente, Arnstein (1969) investigou o poder de participação dos indivíduos em sua interação com o governo sugerindo uma “escada de participação cidadã”. No modelo proposto, a autora apresenta que a participação ocorre de forma gradativa na relação entre o governo e o cidadão. Nos dois primeiros estágios, (1) manipulação e (2) terapia, o indivíduo seria completamente alheio à tomada de decisões, situação que a autora chama de níveis de “não participação”. Subindo mais três estágios da escada, os indivíduos estão sujeitos a um poder simbólico, ou seja, o governo concederia um poder mínimo de atuação ao cidadão. Os níveis de participação manifestados nesse tipo de interação entre o governo e os cidadãos seriam os de (3) informação, (4) consulta e (5) pacificação. Segundo Arnstein (1969), nesse nível de interação os indivíduos são capazes de ouvir e serem ouvidos. Entretanto, ainda não possuem poder suficiente para reivindicar que as suas demandas sejam atendidas pelos governantes.

Nos últimos três níveis (6) parceria, (7) delegação de poder e (8) controle do cidadão já se verifica um nível de interação que reflete o poder dos cidadãos, aumentando gradativamente a participação do indivíduo na tomada de decisões governamentais (Arnstein, 1969). A partir de tipologias de participação cidadã, Salm e Menegasso (2010) propuseram e desenvolveram modelos de coprodução de serviços públicos, apresentando cinco modelos de coprodução, que

podem ser observados na Tabela 5, que seriam: nominal, simbólica, funcional, representativa com sustentabilidade e coprodução para a mobilização comunitária. Assim, são apresentados os modelos de coprodução a partir das tipologias de participação e sua descrição, considerando o objetivo da coprodução como estratégia para a produção de serviços públicos.

Tabela 5
Modelos de coprodução de serviços públicos

Modelo de coprodução	Descrição
Nominal	A coprodução nominal é uma estratégia para a produção dos serviços públicos, por meio do compartilhamento de responsabilidades entre pessoas da comunidade, preferencialmente voluntários, e o aparato administrativo público do estado, com o propósito, apenas, de tornar eficientes esses serviços.
Simbólica	A coprodução simbólica é uma estratégia para envolver os cidadãos na produção dos serviços públicos para demonstrar a presença do estado.
Funcional	A coprodução funcional é uma estratégia utilizada pelo aparato público do estado para produzir os serviços públicos de maneira mais eficiente e eficaz com a participação do indivíduo, do grupo ou da coletividade.
Representativa com sustentabilidade	A coprodução representativa com sustentabilidade é o resultado da sinergia que se estabelece na realização dos serviços públicos de que participam os cidadãos, as organizações da comunidade e o aparato administrativo do estado que, no seu conjunto, interagem em prol do bem comum.
Mobilização comunitária	A coprodução para a mobilização comunitária é uma estratégia para a realização dos serviços públicos de que participa toda a comunidade, orientada por princípios éticos e pela democracia normativa, com o propósito de manter a sociedade permanentemente mobilizada.

Fonte: Adaptado de “Proposta de modelos para a coprodução do bem público a partir das tipologias de participação” de J. F. Salm e M. E. Menegasso, 2010, *Anais do XXXIV Enanpad*.

No que diz respeito ao processo de coprodução, Whitaker (1980) sugeriu três tipos de atividades em que o cidadão contribuiria para a produção de serviços públicos, sendo elas: (1) a solicitação de assistência ao agente público, (2) o fornecimento de assistência ao agente público pelo indivíduo e (3) a interação entre o agente e o cidadão, com o intuito de ajustar as ações e expectativas de ambos. Assim sendo, vários serviços públicos são prestados em resposta a pedidos específicos dos cidadãos. É o caso, por exemplo, de organizações governamentais que prestam serviços de emergência, tais como: polícias, bombeiros, serviços de atendimento de saúde, entre outros.

Ademais, outra importante forma de coprodução estaria ligada ao fornecimento de assistência ao agente público pelos cidadãos, sendo esta considerada essencial para o sucesso de muitas políticas públicas (Whitaker, 1980). É o caso, por exemplo, de serviços de coleta seletiva de lixo e reciclagem, em que o empenho individual e coletivo dos cidadãos é imprescindível para que a política como um todo possa atingir seus objetivos e levar a um benefício social. Outro exemplo pode ser apreciado no âmbito dos serviços de segurança pública, em que os cidadãos poderiam cooperar ao ficar atentos ao que ocorre em suas

vizinhanças instalando alarmes, monitorando câmeras de segurança, entre outras medidas que visassem contribuir para um ambiente mais seguro (Rosentraub & Sharp, 1981).

Whitaker (1980) evidenciou uma terceira possibilidade de coprodução na prestação de serviços, que envolveria um ajustamento mútuo entre os cidadãos e os agentes públicos. Nessa forma de coprodução, ocorre mais do que a solicitação de assistência por parte dos indivíduos, uma vez que a interação entre os atores é essencial pois os cidadãos e agentes públicos devem definir seus papéis para a solução de uma demanda social complexa. Este seria o caso de serviços que possuem como objetivo uma mudança no comportamento dos usuários, como por exemplo serviços de saúde. Nesse tipo de serviço, paciente e médico, ainda que possuam diferentes papéis durante o processo de prestação do serviço, devem interagir de forma recíproca. Nesse caso, espera-se que o paciente colabore durante e após o atendimento, de modo a seguir as recomendações sugeridas pelo médico para que o serviço possa solucionar a demanda inicial, cumprindo o objetivo de ambos os atores envolvidos.

Além das formas sugeridas por Whitaker (1980), Brudney e England (1983) propuseram como tipologia o nível de interação entre os indivíduos, podendo apresentar-se como individual, em grupos ou coletiva. No nível individual, o cidadão poderia atuar de forma que o benefício social das atividades de coprodução seria recebido pelo próprio usuário coprodutor.

No nível de grupos, a coprodução envolve a participação de alguns indivíduos e pode requerer mecanismos formais de coordenação entre grupos de cidadãos e agentes públicos (Brudney & England, 1983), com a possibilidade de que os benefícios sejam individualmente ou grupalmente experimentados (Bovaird *et al.*, 2015). Já a coprodução coletiva contribui com insumos para gerar benefícios que possam abranger todos os possíveis usuários do serviço, não sendo limitada a um grupo seletivo de coprodutores. Percy (1984) enfatiza que o nível de interação entre os cidadãos, sua coesão e organização em vizinhanças, bem como as redes de colaboração existentes, podem influenciar a ocorrência da forma de coprodução coletiva.

Bitner, Faranda, Hubbert e Zeithaml (1997) analisaram como tipologia o grau de importância da participação do usuário para produção do serviço. Os autores definiram que o empenho do consumidor pode ser utilizado de três formas, sendo elas (1) como recurso produtivo, (2) como importante para o valor do serviço ou (3) como substituto do prestador de serviço. Diferentemente de Lengnick-Hall (1996), em que a visão do consumidor como um recurso seria o maior nível de participação, Bitner *et al.* (1997) definem o consumidor como “recurso” como sendo o menor grau de participação no processo produtivo. Aumentando-se o nível de contribuição, o consumidor poderia então ser visto pelas organizações como importante para agregar valor ao processo de produção, gerando maior qualidade na prestação do serviço.

Por último, o consumidor poderia ser visto como potencial competidor para o prestador de serviços, optando por produzir e consumir o serviço em benefício próprio.

A partir de um estudo no âmbito da educação infantil europeia, Pestoff (2006) aprofundou a investigação de formas de participação do cidadão na prestação de serviços educacionais, identificando as dimensões econômica, política, pedagógica e social. Essas formas de coprodução estão ligadas ao tipo de esforço desempenhado e à forma com que o cidadão opta por contribuir com a prestação do serviço. A dimensão econômica consiste em auxílio financeiro à execução de melhorias na entrega de serviços, tais como doações em dinheiro, enquanto a dimensão política relaciona-se ao envolvimento do cidadão na tomada de decisões que influenciam a prestação do serviço, tais como Conselhos Comunitários. A dimensão pedagógica está ligada à interação e suporte ao aprendizado dos alunos no caso de escolas, enquanto a dimensão social consiste na participação e engajamento de familiares em eventos escolares (Pestoff, 2006).

No Distrito Federal, Soares e Farias (2018) realizaram um estudo voltado para a educação fundamental pública utilizando as formas de coprodução identificadas por Pestoff (2006) e sugeriram a inclusão de outras duas formas, que seriam as de suporte básico e influência. Segundo os autores, a dimensão de suporte básico está relacionada ao apoio necessário ao desenvolvimento do aluno, enquanto a dimensão de influência consiste na união de cidadãos com intuito de influenciar uma mudança na prestação de serviços. Resta questionar se essa última nova proposta de Soares e Farias (2018) – coprodução por influência –, já não seria o que Pestoff (2006) definiu mais claramente como influência ou coprodução política, sendo talvez expletiva a sua proposição como nova categoria de análise.

A Tabela 6 apresenta formas de coprodução do cidadão de acordo com as tipologias de participação propostas na literatura, bem como as respectivas referências.

Tabela 6

Tipologias de coprodução do cidadão

Referência	Tipologias	Níveis de coprodução
Percy (1978)	Por níveis de cooperação com cidadãos	Individuais/domésticas Grupais
	Por níveis de cooperação com agentes públicos	Pouca ou nenhuma cooperação com o agente público Cooperação direta com o agente público
Whitaker (1980)	Atividades desempenhadas pelo cidadão	Solicitação de assistência ao agente público Fornecimento de assistência ao agente público pelo indivíduo

		Interação entre o cidadão e o agente público
Brudney e England (1983)	Por níveis de interação	Individual Em grupos Coletiva
Bitner, Faranda Hubbert e Zeithaml (1997)	Importância da participação	Como recurso produtivo Como parte do valor do serviço Como substituto do prestador de serviço
Pestoff (2006)	Dimensões de participação do cidadão na prestação de serviços educacionais	Econômica Política Pedagógica Social
Linders (2012)	Dimensões de coprodução utilizando tecnologias	<i>Citizen Sourcing (C2G)</i> <i>Government as platform (G2C)</i> <i>Do it yourself government (C2C)</i>
Soares e Farias (2018)	Dimensões de participação do cidadão na prestação de serviços educacionais	Suporte básico Influência

2.2 Coprodução da segurança

V. Ostrom e E. Ostrom (1977), considerando a natureza dos bens e serviços públicos, definiram a paz, a segurança e proteção do cidadão como bens públicos. Para Harvey (1991, p. 311) questões relativas à segurança, polícia, iluminação pública, controle de enchentes e catástrofes, estariam relacionadas a uma provisão do que chamou de “bens comunitários”.

Segundo Percy (1978), os cidadãos não são apenas clientes dos serviços de polícia, mas possuem papel ativo na produção e consumo de segurança, pois podem atuar como coprodutores por meio de diversas ações. Algumas delas seriam, por exemplo, “manter-se alerta e reportar situações suspeitas nas vizinhanças, cooperar com a investigação de crimes e empenhar esforços para impedir o vandalismo” (Rich, 1981, p.61).

Osborne e Gaebler (1992) relatam uma mudança que se iniciou na década de 1980 nos Estados Unidos quanto ao redirecionamento das atividades policiais para um “policiamento orientado para a comunidade”, que seria um método em que os órgãos de segurança pública não apenas reagem a situações criminosas, mas também atuam de forma a se aproximar da sociedade, ajudando a comunidade a resolver problemas advindos de atividades criminosas (Osborne & Gaebler, 1992). Algumas das ações que passaram a ser implementadas pelas polícias norte americanas envolvem a instrução de policiais para criar vínculos com diversos atores sociais com o intuito de se aproximar da comunidade, como por exemplo, visitar as famílias, conversar com os cidadãos acerca dos problemas de segurança locais e criação de grupos de vigilância de bairro (Williams, LePere-Schloop & Hebdon, 2016).

Assim, o envolvimento dos cidadãos em ações relativas à segurança por meio de atividades de coprodução passou a ser considerado essencial para a promoção da segurança pública. Percy (1978) apresenta uma matriz, considerando como dimensões de atividades de coprodução o nível de cooperação entre os cidadãos e o nível de cooperação com instituições de polícia/segurança, considerando (1) atividades individuais do cidadão; (2) atividades grupais ou conjuntas; (3) atividades desenvolvidas pelos cidadãos em cooperação direta com a polícia, (4) atividades desenvolvidas sem ou com pouca cooperação com a polícia. A Tabela 7 apresenta exemplos de atividades de coprodução de segurança desenvolvidas pelos cidadãos a partir das dimensões apresentadas por Percy (1978, p.488).

Tabela 7

Dimensões de atividades de coprodução de segurança desenvolvidas pelo cidadão

Nível de cooperação com cidadãos		
Cooperação com a polícia	Atividade individual/doméstica	Atividade grupal
	1	3
	Adicionar fechaduras de segurança em casa Evitar regiões perigosas da cidade.	Patrulha móvel cidadã (organizada de forma independente).
	Portar dispositivos de autoproteção. Instalar dispositivos de iluminação e alarme.	Formação de grupos com foco em prevenção de crimes
Pouca ou nenhuma cooperação com a polícia	Colocar marcas de identificação na propriedade por conta própria. Adicionar iluminação extra na parte externa da casa. Aprender habilidades de autoproteção. Trancar as portas de casa em todos os momentos. Vigiar atividades na vizinhança. Permanecer em casa à noite.	Uso de grupos para informar outros motoristas sobre problemas no tráfego ou acidentes de trânsito.

	2	4
Cooperação direta com a polícia	Cidadãos servindo como voluntários (auxiliares) policiais.	Patrulha móvel cidadã (organizadas pela polícia)
	Cidadãos fazendo patrulhas com policiais.	Grupos que distribuem informações sobre prevenção de crimes com assistência da polícia.
	Cidadãos solicitando serviços.	Grupos de interação comunidade-polícia
	Oferecer informação para a polícia.	Conselhos comunidade-polícia (que auxiliam na formulação de políticas públicas)
	Testemunhar em tribunal.	Formação de grupos por meio da iniciativa da polícia
	Reportar circunstâncias suspeitas à polícia.	
	Colocar marcas de identificação na propriedade com equipamento fornecido pelo departamento de polícia.	

Nota. Fonte: Adaptado de “Conceptualizing and Measuring Citizen Co-Production of Community Safety” de S. L. Percy, 1978, *Policy Studies Journal*, 7, p. 488.

Para Schneider (1987) a coprodução de segurança no nível individual depende da demanda individual por segurança, se o indivíduo possui recursos para aumentar a segurança pessoal e se possui conhecimento sobre as formas pelas quais pode aumentar seu nível de segurança. No nível coletivo, a autora destaca que a coprodução ocorre, por exemplo, por meio da formação de grupos para assistência a vítimas de crimes e proteção da vizinhança, como pessoas que ajudam a cuidar das propriedades, que solicitam ajuda aos vizinhos e relatam comportamentos suspeitos.

Por meio da realização de grupos focais em países europeus, Loeffler *et al.* (2008) identificaram e, posteriormente, investigaram quantitativamente sete indicadores de coprodução de segurança, que envolvem 1) Tomar o cuidado de fechar portas e janelas da residência; 2) Vigiar a residência de vizinhos; 3) Solicitar que os vizinhos vigiem a residência; 4) Reportar crimes à polícia; 5) Reportar problemas de segurança da comunidade; 6) Participar em grupos de segurança pública; 7) Solicitar informações/dicas sobre segurança à polícia. Como é possível observar por meio desses indicadores, tratando-se de bens públicos e da prestação de serviços por parte do governo para provê-los, observa-se que o papel do cidadão não envolve apenas a sua contribuição direta com órgãos do governo.

Para Rosentraub e Sharp (1981) ações individuais realizadas pelos cidadãos também influenciam a utilização de recursos por parte do governo e a prestação de serviços públicos. No caso da segurança, o investimento individual do cidadão em dispositivos para sua proteção, pode influenciar o nível de recursos que a polícia e os órgãos de segurança pública dedicam para promover a proteção dos cidadãos (Rosentraub & Sharp, 1981). Schneider (1987, p. 612) destaca que “a coprodução pode ocorrer quando existe uma política ou programa público com

o qual cidadãos podem agir em conjunto ou ao longo de trilhas paralelas e os resultados das ações podem produzir benefícios individuais, grupais ou coletivos”.

Nesse sentido, as ações individuais e também as coletivas de coprodução desempenhadas pelos cidadãos, ainda que sem cooperação direta com os órgãos de segurança pública, podem gerar o que Nabatchi, Sancino e Sicilia (2017) chamam de *spillover effects*, ou efeitos de transbordamento. Esses efeitos podem gerar benefícios sociais, ainda que a contribuição do cidadão tenha sido realizada visando a obtenção de benefícios pessoais, ou seja, podem gerar externalidades positivas (Nabatchi, Sancino & Sicilia, 2017, p. 769). O estudo de Alford e Yates (2015) destaca que a maioria das atividades de coprodução desempenhadas pelos cidadãos é realizada para produzir valor privado e de forma que haja pouco contato com outras pessoas para realizar determinada ação. Ademais, os cidadãos possuem maior propensão a se envolverem em atividades em que haja reciprocidade, como por exemplo, os vizinhos vigiarem as casas uns dos outros (Alford & Yates, 2015).

É o caso da instalação de câmeras de segurança voltadas para a rua na residência de determinado cidadão que as tenha instalado com o intuito de autoproteção, mas que podem inibir a ação de criminosos ou servir posteriormente para a identificação de indivíduos que tenham cometido crimes na vizinhança. Ainda que o intuito do cidadão tenha sido o benefício pessoal, a ação realizada pode gerar efeitos para um grupo, como os moradores da rua, ou para o fortalecimento da segurança da região.

A partir da evolução nos estudos sobre coprodução e a proposição de tipologias e modelos para explicar a ocorrência do fenômeno, a literatura foi se desenvolvendo ao longo do tempo. Assim, ao se compreender as formas pelas quais as atividades de coprodução desempenhadas pelo cidadão podem ocorrer, torna-se possível identificar iniciativas de estímulo que tornariam o cidadão mais propenso a contribuir. Desse modo, a seguir, serão tratadas as iniciativas de estímulo de governo à coprodução de serviços públicos.

2.3 Ações de estímulo à coprodução pelo provedor de serviços

A coprodução surge na literatura como um possível meio para o aumento da efetividade das ações governamentais no que diz respeito à produção e entrega de serviços à população (Whitaker, 1980). Rich (1981, p.60) salienta que a maioria dos serviços públicos tem como característica o fato de serem providos por meio de um processo em que esforços combinados de usuários e profissionais de serviços determinam a quantidade e a qualidade do serviço disponível.

Ampliando a importância dos atores envolvidos nesse processo, Sharp (1980) enfatiza a responsabilidade mútua dos cidadãos e agentes públicos na melhoria da oferta de bens e serviços públicos à sociedade, levando-se em consideração a necessidade de que os governos possibilitem que os cidadãos desenvolvam competências para coproduzir de forma eficiente ou ao menos simplifiquem as tarefas desempenhadas pelo cidadão para estimular a coprodução (Alford, 2014). Assim, ao longo do tempo buscou-se identificar o que tornaria os indivíduos mais propensos a coproduzir (Alford, 2002, 2009; Alford & Yates, 2015; Bovaird *et al.* 2015; Loeffler *et al.*, 2008). Alford (2014, p. 304) lista como exemplos “o medo de sofrer sanções, interesse próprio material, recompensas intrínsecas, sociabilidade e apelos normativos como sendo os principais impulsionadores do comportamento coprodutivo”.

A decisão do usuário de se engajar em atividades de coprodução está relacionada a diversos fatores, tais como: os estímulos recebidos para coproduzir, os fatores ligados ao usuário (perfil, tempo disponível, competências e capacidades), fatores motivacionais (econômicos, psicológicos e sociais), fatores situacionais (comunicação com o provedor do serviço, interação com outros usuários), entre outros, como o cálculo do custo-benefício da ação de coprodução, que podem encorajar ou desestimular o engajamento dos usuários (Etgar, 2008). No que diz respeito aos fatores econômicos, por exemplo, a possibilidade de redução dos custos de um serviço, seria um possível motivador para o engajamento do indivíduo no processo de produção, a redução de taxas de impostos, recompensas em dinheiro, entre outras, bem como a melhoria da prestação do serviço, que também seria um objetivo relevante a ser almejado pelos cidadãos coprodutores (Etgar, 2008).

Para Sunstein e Thaler (2009) ao se analisar o processo de escolha do indivíduo, seu comportamento e a tomada de decisões, deve-se pensar em incentivos e, indo além, deve-se ponderar o “incentivo certo para as pessoas certas” (Sunstein & Thaler, 2008, p.97). Para esses autores existem diferentes estratégias para influenciar o comportamento dos indivíduos, bem como diferentes tipos de incentivos e ações como os *nudges*, que visam provocar ou “cutucar” o cidadão com o intuito de influenciar o seu processo de tomada de decisão.

Dentre as diferentes estratégias para o envolvimento do cidadão na prestação de serviços, existem aquelas realizadas por meio de políticas implementadas pelo governo (Ostrom, 1996), refletindo-se em leis, decretos, entre outros que visam um maior controle sobre a tomada de decisão dos indivíduos. Ademais, pode ocorrer a criação de mecanismos complexos formalizados a partir de legislações (Bovaird *et al.*, 2015; John *et al.*, 2009; Sunstein & Thaler, 2008), surgindo como espaços de deliberação que propiciam a coprodução participativa (John *et al.*, 2009; Osborne & Strokosch, 2013), em que os usuários atuam em um

nível estratégico do planejamento do serviço por meio desses mecanismos. Além disso, os órgãos provedores dos serviços também podem empreender estratégias e ações próprias para envolver os usuários na prestação do serviço (Ostrom, 1996; Sunstein & Thaler, 2008).

Sendo assim, Sunstein e Thaler (2008) consideram que para refletir sobre os tipos de estímulos fornecidos para fomentar determinada tomada de decisão, o agente deve considerar se os indivíduos percebem o estímulo, quem irá receber e se beneficiar, bem como o custo-benefício para o envolvimento do indivíduo, entre outros fatores. Assim, um apropriado estímulo à mudança de comportamento deve ser percebido pelos indivíduos tomadores de decisão, caso contrário, eles não o identificarão como uma opção dentre as possíveis escolhas (Sunstein & Thaler, 2008).

Schneider (1987) analisou os impactos de um programa de prevenção de crimes nos Estados Unidos, cujo objetivo era o de encorajar os cidadãos a aumentarem a segurança por meio de grupos de vigilância, associações de vizinhos, entre outras ações. A partir do estudo, ficou evidenciado que as ações governamentais para encorajar a participação do cidadão na segurança mostraram efeitos positivos, aumentando o conhecimento e ações do cidadão acerca do que pode ser feito por eles para melhorar a segurança do local em que residem.

Jakobsen (2012) investigou se as iniciativas de governo aumentam a coprodução do serviço pelo cidadão, examinando um caso de apoio linguístico para crianças imigrantes na Dinamarca. O experimento consistiu em prover famílias imigrantes com ferramentas e conhecimento sobre como os pais, cuja primeira língua não é dinamarquesa, poderiam ajudar os filhos imigrantes a aprendê-la. Assim, as famílias receberam de agentes um material contendo livros infantis, um jogo e um vídeo tutorial explicando como os pais poderiam ajudar os filhos a aprender a língua estrangeira (Jakobsen, 2012). A partir do experimento, observou-se que as famílias aumentaram o nível de coprodução devido não somente ao recebimento do material, mas especialmente devido à visita dos agentes responsáveis pela entrega do material às famílias. Além disso, Jakobsen (2012) aponta que houve um maior engajamento por parte das famílias que sentiam mais necessidade do serviço e outro fator relevante seria o tempo disponível para coproduzir.

Bovaird *et al.* (2015) enfatizam que um importante aspecto a ser considerado para o delineamento de estímulos à coprodução são as formas de coprodução (individual, coletiva e grupal) e suas diferentes características. Os autores realizaram um *survey* com cidadãos residentes na Inglaterra e país de Gales e analisaram a utilização de estratégias de estímulo à coprodução em relação a serviços de segurança, meio ambiente, saúde e bem-estar. A primeira forma de estímulo consistiu em incluir no questionário uma mensagem relatando que várias

outras pessoas residentes no local estavam realizando as atividades descritas; já a segunda forma, dizia que a participação por meio da atividade era simples e não demandava muito tempo. A partir das respostas, observou-se que os estímulos realizados mostraram apenas um pequeno efeito em encorajar a coprodução, entretanto, os autores observam que foram utilizados no experimento apenas estímulos modestos e de baixo custo.

Nesse sentido, a promoção de estímulos ao engajamento dos cidadãos na prestação de serviços públicos deve levar em consideração os objetivos que os usuários almejam atingir ao se engajar em atividades de coprodução, bem como os fatores motivacionais que os tornam mais propensos a se engajarem (Etgar, 2008). Para tanto, um importante passo para delinear estratégias efetivas de estímulo visando influenciar o comportamento dos cidadãos a se envolverem em atividades de coprodução seria o conhecimento dos fatores que tornariam os indivíduos mais propensos a modificarem o seu comportamento.

Nesse sentido, torna-se relevante considerar a forma como ocorre a interação entre os indivíduos coprodutores e o provedor de bens ou serviços, bem como os mecanismos promovidos por estas organizações para incentivar o engajamento dos usuários (Etgar, 2008). Ostrom, Schroeder e Wynne (1993) destacam que, ao se envolverem, os indivíduos são tomadores de decisão e, conseqüentemente, podem ocorrer benefícios e malefícios decorrentes de seu engajamento, sendo que quando os incentivos promovidos pelo provedor “melhor se encaixam à situação, os indivíduos tomam decisões que geram resultados tanto pessoalmente quanto socialmente gratificantes” (Ostrom, Schroeder & Wynne, 1993, p.12).

A partir de estudos de caso no Brasil e na Nigéria, Ostrom (1996) discutiu formas exitosas e frustradas de estímulo à coprodução promovidas pelo governo como provedor de serviços. No caso brasileiro, estudou-se a coprodução de infraestruturas urbanas e a participação do cidadão no delineamento do sistema de saneamento básico, enquanto na Nigéria, explorou-se o caso da educação primária. A autora salienta que um dos motivos de êxito na implementação de ações de estímulo à coprodução do serviço público, considerando-se o estudo de caso brasileiro, pautou-se no envolvimento do cidadão no processo de tomada de decisão do serviço, desde o seu planejamento. Nesse caso, o envolvimento ocorreu por meio de reuniões com a vizinhança, em que os agentes públicos informaram os cidadãos sobre como seria o processo de saneamento, os custos envolvidos, oportunidades e desenvolveram uma comunicação de forma a tornar os cidadãos igualmente responsáveis pelo processo de decisão conjuntamente com os agentes públicos. Contrariamente ao caso exitoso brasileiro, no caso da Nigéria, Ostrom (1996) relatou que, devido a diversos fatores históricos a tomada de decisão dos agentes públicos quanto aos serviços educacionais não levou em consideração a

participação de professores e familiares, de forma a não empreender esforços para estimular a coprodução de educação.

Ostrom, Schroeder e Wynne (1993) apontaram que, para o provedor de serviços, é uma difícil tarefa delinear arranjos institucionais que produzam incentivos que melhor se adequem à situação dos indivíduos envolvidos no processo de produção de serviços. Isto porque, normalmente, a tomada de decisões sobre a produção do serviço é realizada pelo produtor regular devido à sua profissionalização, com limitado envolvimento por parte dos cidadãos. Nesse sentido, Linders (2012) definiu tipologias de coprodução na interação governo-cidadão, realizando uma classificação do tipo de interação entre esses atores a partir das etapas da prestação do serviço, considerando as fases de *design*, execução e monitoramento, como pode ser visto na Tabela 8.

Tabela 8

Iniciativas de coprodução com a participação do cidadão

	<i>Citizen Sourcing (C2G)</i>	<i>Government as platform (G2C)</i>	<i>Do it yourself government (C2C)</i>
	Consulta e ideação	Informando e <i>nudging</i>	Organização própria
<i>design</i>	A consulta cidadã permite que os cidadãos compartilhem opiniões com o governo, em uma tentativa de melhorar a representação e capacidade de resposta e ajudar os governos a escolherem melhor entre a política e alternativas de design.	Ao informar, os governos equipam os cidadãos com dados necessários para tomar decisões informadas. Em <i>nudging</i> o governo usa economia de comportamento para projetar políticas e serviços de tal forma a preservar a liberdade de escolha do cidadão, mas incentivar a opção “socialmente ideal”.	A “auto-organização” do cidadão o cidadão ocorre quando as comunidades se governam com pouca ou nenhuma interferência do governo.
<i>execução</i>	Crowd-sourcing e coentrega	Incorporação de ecossistema	Autosserviço
	Em “crowdsourcing”, o governo leva um problema ou atividade para resolução ou (co-) execução pelos cidadãos, de modo a aproveitar as habilidades únicas, talentos e conhecimento dos cidadãos. No nível individual, isto poderia assumir a forma de personalização, segundo a qual o cidadão escolhe ou adapta o serviço para melhor se adequar às suas necessidades. Ao nível da sociedade, isto pode assumir a forma de canalizar serviços públicos por meio de empresas sociais e grupos de voluntários.	O governo pode criar um ambiente mais propício à produção privada via maior “inserção” por meio da qual os agentes do governo se tornam parte da comunidade por meio de contribuições informais que criam valor público e criam confiança, muitas vezes fora dos mandatos oficiais (Ostrom, 1996).	O auto-atendimento ocorre quando o governo espera que os cidadãos forneçam essencialmente um serviço “público”, às vezes dentro de um estrutura fornecida pelo governo. Exemplos incluem transformar os parques em voluntários da comunidade ou atividades de vigilância realizadas pela vizinhança.

	Cidadão reportando	Governo de livro aberto	Auto-monitoramento
Monitoramento	Ao reportar, os cidadãos fornecem informações ao governo. Exemplos incluem <i>feedback</i> sobre serviços do governo; notificação de crimes e buracos; e monitoramento de corrupção.	Os pedidos de regimes de informação são substituídos por disseminação proativa da informação e uma presunção de publicação aberta. O objetivo é tornar aberto e público o funcionamento interno e desempenho do governo para capacitar os cidadãos a responsabilizar o seu governo.	Automonitoramento toma a forma de “sistemas de depoimento de cidadãos on-line”, por meio dos quais os mecanismos de feedback dos clientes on-line substituem “controles centrais de cima para baixo e regulamentação da entrega local em hospitais, escolas e governos locais” (Dunleavy & Margetts, 2010).

Fonte: adaptado de “From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media” de D. Linders, 2012, *Government Information Quarterly*, 29(4), 446-454.

Segundo Flynn (1973), com o intuito de encorajar a participação nos processos de produção de serviços, os provedores poderiam incentivar os usuários utilizando-se de incentivos materiais, solidários e intencionais, que seriam uma forma de recompensa para a participação do indivíduo em um sistema social. De maneira similar, Sharp (1978) descreveu os incentivos materiais como aqueles tangíveis, envolvendo a provisão de algum bem ou serviço ao usuário como recompensa pela participação. Diferentemente dos incentivos materiais, os solidários são intangíveis e voltados para as satisfações sociais, tal como se encontrar com outras pessoas, o sentimento de pertencimento a um grupo, ou o desejo de obter *status* associado com essa participação (Flynn, 1973; Sharp, 1978). Por último, os incentivos intencionais (Flynn, 1973), também chamados de expressivos por Sharp (1978, p. 47), relacionam-se à criação de um espaço para que os indivíduos expressem seus valores e ideologias.

Para Nadir Júnior, Salm e Menegasso (2007, p.65) “na coprodução, os governos locais assumem um papel de coordenação e de liderança, mobilizando atores governamentais e não governamentais, assim como os diversos interesses e recursos para a produção do bem público”. Nesse sentido, a mobilização dos atores envolvidos no processo de entrega de serviços públicos pode ser potencializada por meio de estratégias de influência do provedor de serviços sobre o comportamento do indivíduo (Saghai, 2013).

Determinadas formas de estratégia são mais reconhecidas do que outras na interação entre o governo e o cidadão, tal como por exemplo, os incentivos e o *nudge*, que são ainda pouco diferenciadas nos estudos sobre coprodução de serviços. Assim, cada tipo de estímulo se diferencia de acordo com o seu objetivo, observando-se que o incentivo, por exemplo, caracteriza-se pelo aumento da possibilidade de que o cidadão realize determinada ação a partir de algum benefício recebido, enquanto o *nudge* torna mais possível a mudança de

comportamento do indivíduo levando-o a agir por perceber determinada ação como mais adequada. Assim, essas estratégias dependem do nível de controle exercido sobre o comportamento e, conseqüentemente, do nível de liberdade de escolha do indivíduo ao agir, uma vez que a influência do ator (representado pela letra A) sobre o indivíduo (representado pela letra B) pode se manifestar de diversas formas, como pode ser visto na Tabela 9.

Tabela 9

Influências sobre o comportamento do indivíduo para a realização de determinada ação

Tipo de influência	Nível de controle	Definição
Eliminação da Escolha	Totalmente controlador	A preventivamente remove a possibilidade de escolha de B realizar determinada ação.
Compulsão	Totalmente controlador	A usa força física para que B realize determinada ação.
Coerção	Totalmente controlador	A ameaça fazer com que B submeta-se a uma situação desfavorável caso se recuse a realizar determinada ação.
Pressão comportamental	Substancialmente controlador	A torna mais provável que B realize determinada ação principalmente ao desencadear processos cognitivos superficiais. A influência de A preserva a escolha de B mas é substancialmente controladora.
Desincentivo	Substancialmente controladora ou Substancialmente não controladora	A aumenta a possibilidade de que B não realize determinada ação principalmente ao aumentar o custo monetário ou não monetário de realizar esta determinada ação.
Incentivo	Substancialmente controladora ou Substancialmente não controladora	A aumenta a probabilidade de que B realize determinada ação, principalmente ao fornecê-lo algum benefício monetário ou não monetário.
<i>Nudge</i>	Substancialmente não controlador	A torna mais possível que B realize determinada ação principalmente ao desencadear processos cognitivos superficiais enquanto A preserva a liberdade de escolha de B sendo substancialmente não controlador.
Persuasão Racional	Totalmente não controlador	A induz B a acreditar de bom grado, ou formar a intenção de realizar determinada ação principalmente ao apresentar as razões para realizá-la.

Nota. Fonte: Adaptado de “Salvaging the concept of nudge” de Saghai, 2013, *Journal of medical ethics*, v. 39, n. 8, p. 4.

John, Smith e Stoker (2009) destacam que por meio da deliberação e diálogo os cidadãos são capazes de tomar decisões melhor informadas e os governos podem se utilizar de estratégias e instrumentos para encorajar ou desestimular determinado comportamento, como o caso de incentivos fiscais, leis, recompensas e punições. Os autores destacam, entretanto, que esses incentivos tradicionalmente utilizados pelos governos possuem limitações, tais como a dificuldade de imposição, alto custo e a necessidade de intervenções adicionais para que os indivíduos realizem determinada ação considerada desejável.

Os autores diferenciam duas estratégias para a intervenção e mudança no comportamento da sociedade, sendo uma delas o *nudge* e a outra o *think*. Na estratégia de *nudge* o foco é individual e o papel do governo seria o de customizar as mensagens, ensinar e aumentar a possibilidade de que os cidadãos modifiquem seu cenário de escolhas e possam tomar

melhores decisões utilizando-se de incentivos e custos de baixo nível (John, Smith & Stoker, 2009). Enquanto na estratégia de *think* o foco seria voltado à reflexão coletiva e ao interesse geral, de modo que o governo teria o papel de criar espaços institucionais de apoio à deliberação e resposta aos cidadãos. Essa estratégia se aproxima do que Sahgai (2013) definiu como influência de persuasão racional.

Para John, Smith e Stoker (2009, p.368), no que diz respeito à mudança de comportamento dos cidadãos, os governos não “podem depender da emissão de comandos ou criação de incentivos. Eles devem se engajar e lidar diretamente com o cidadão, cuja participação ajuda a coproduzir resultados públicos”. Nesse sentido, compreender as formas pelas quais os cidadãos podem colaborar ativamente e interagir com os órgãos governamentais, bem como os modos pelos quais o governo pode estimular o envolvimento dos cidadãos é essencial para se compreender o papel desses atores no processo de coprodução.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Nesse capítulo será realizada uma descrição geral da pesquisa, com a apresentação dos métodos e procedimentos utilizados para o alcance dos objetivos propostos em cada uma das etapas da investigação.

3.1 Descrição geral da pesquisa

No que diz respeito ao tipo, o estudo caracteriza-se como uma pesquisa exploratória e descritiva, visto que busca identificar como ocorre o fenômeno da coprodução, suas formas a partir das atividades de coprodução apresentadas pelos cidadãos e o estímulo governamental à coprodução de segurança. Ademais, o estudo buscou identificar a propensão do cidadão à coprodução de segurança, bem como quais ações e mecanismos os cidadãos reconhecem como estímulo de governo para se engajarem e contribuírem com a segurança pública no Distrito Federal.

Considerando que a literatura sobre coprodução é majoritariamente internacional e que a conjuntura brasileira, especialmente no que diz respeito às questões de segurança pública difere consideravelmente de outros países, fez-se necessária a exploração das atividades e formas de coprodução a partir da realidade nacional, e mais especificamente, distrital. Este tipo de pesquisa mostrou-se o mais indicado devido à necessidade de se explorar o objeto de pesquisa levando em consideração a realidade em que ele se insere (Creswell, 2007) e o intuito de descrever de que modo o fenômeno ocorre para melhor entendê-lo (Gil, 2002) a partir de seus significados e singularidades (Minayo, 2017).

Com relação à abordagem, o presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa. Assim, a coleta de dados realizou-se por meio de pesquisa documental e entrevistas semiestruturadas. A pesquisa documental foi utilizada para a coleta dos dados referentes à identificação do estímulo promovido pelo governo para a coprodução de segurança, enquanto as entrevistas foram conduzidas para atender aos demais objetivos específicos do estudo.

Na técnica de entrevista, segundo Creswell (2007), o pesquisador conduz a coleta de dados pretendendo extrair visões e opiniões dos participantes do estudo. Nesse sentido, a sua finalidade é “explorar o espectro de opiniões e as diferentes representações sobre o assunto em questão” (Bauer & Gaskell, 2002, p. 68). Assim, foram realizadas entrevistas com cidadãos engajados em mecanismos formais de coprodução e cidadãos residentes nas regiões administrativas que não são engajados em mecanismos formais de coprodução.

3.2 Caracterização do lócus

A Lei Orgânica do Distrito Federal prevê em seu artigo 3º inciso VI como um dos objetivos do Distrito Federal o atendimento das demandas da sociedade nas áreas relativas à prestação dos serviços de segurança como prioridade, dentre outros serviços públicos essenciais (Distrito Federal, 1993). Além disso, a referida lei elenca os princípios sob os quais a segurança pública deve ser exercida no Distrito Federal, considerando-a como dever do Estado e direito e responsabilidade de todos, tal como prevê a Constituição Federal. No artigo 117-A, a LODF evidencia estes princípios, sendo eles:

- I - respeito aos direitos humanos e promoção dos direitos e das garantias fundamentais individuais e coletivas, especialmente dos segmentos sociais de maior vulnerabilidade;
- II - preservação da ordem pública, assim entendidas as ordens urbanística, fundiária, econômica, tributária, das relações de consumo, ambiental e da saúde pública;
- III - gestão integrada de seus órgãos e deles com as esferas educacional, da saúde pública e da assistência social, com a finalidade de prestar serviço concentrado na prevenção;
- IV - ênfase no policiamento comunitário;
- V - preservação da incolumidade das pessoas e do patrimônio público e privado.

Nesse sentido, o governo e os cidadãos são conjuntamente responsáveis para que haja uma prestação dos serviços públicos de segurança mais eficientes, especialmente devido à ênfase na prevenção à criminalidade e desordens evidenciada nos dispositivos legais. Como estratégia para uma orientação mais eficiente das ações dos órgãos de segurança, o governo do Distrito Federal criou uma divisão das regiões administrativas em quatro regiões maiores, denominadas Regiões Integradas de Segurança Pública (RISP), sendo elas: Metropolitana, Oeste, Sul e Leste (Distrito Federal, 2018).

Assim, cada região integrada é composta por pelo menos seis regiões administrativas, proporcionando a possibilidade de que os órgãos de segurança pública possam atuar de forma conjunta para a solução de crimes que impactam mais de uma região administrativa (Distrito Federal, 2018). A Tabela 10 apresenta as Regiões Integradas de Segurança Pública (RISP) do Distrito Federal e as Regiões Administrativas que as compõem, evidenciando o total de crimes por região administrativa no período de 2017 a junho de 2018, a porcentagem de crimes em cada região administrativa em relação à Região Integrada de Segurança Pública (RISP), o número de habitantes e a renda per capita.

Caracterização das Regiões Integradas de Segurança Pública (RISP) do Distrito Federal

RISP	Região Administrativa	Total de Crimes (2017 – 2018)	Crimes em relação à RISP	Habitantes	Renda per capita (\$)
Oeste	RA IX - Ceilândia	14.288	40,18%	479.713	914,75
	RA XII - Samambaia	8.630	24,27%	258.457	914,61
	RA III - Taguatinga	8.562	24,08%	207.045	1.998,14
	RA XX - Águas Claras	1.960	5,51%	138.562	3.339,91
	RA IV - Brazlândia	1.164	3,27%	51.816	983,66
	RA XXX - Vicente Pires	954	2,69%	72.733	2.757,51
Metropolitana	RA I - Brasília	13.308	69,19%	210.067	5.559,75
	RA X - Guará	2.537	13,19%	133.171	2.683,23
	RA XXV – SCIA/Estrutural	1.358	7,06%	38.429	521,80
	RA XXIX - SIA	755	3,92%	1.990	1.763,13
	RA XXII - Sudoeste/ Octogonal	486	2,53%	52.990	6.589,90
	RA XVI - Lago Sul	429	2,23%	28.981	8.117,53
	RA XI - Cruzeiro	361	1,88%	29.535	2.725,23
Sul	RA XV - Recanto das Emas	5.055	29,63%	146.906	803,92
	RA II - Gama	4.266	25,00%	134.111	1.396,93
	RA XIII - Santa Maria	4.256	24,94%	125.559	887,63
	RA XVII - Riacho Fundo II	1.351	7,92%	51.709	930,37
	RA XVII - Riacho Fundo I	954	5,59%	40.098	1.624,19
	RA VIII – Núcleo Bandeirante	704	4,13%	23.562	1.842,38
	RA XIX - Candangolândia	222	1,30%	15.641	1.460,98
	RA XXIV - Park Way	172	1,01%	19.803	5.207,54
Leste	RA XXVII - Jardim Botânico	82	0,48%	26.882	3.930,39
	RA VI - Planaltina	5.269	30,84%	190.495	933,8
	RA VII - Paranoá	2.586	15,14%	44.975	756,88
	RA XIV - São Sebastião	2.561	14,99%	99.525	966,96
	RA XXVIII - Itapoã	2.357	13,79%	67.238	702,38
	RA V - Sobradinho	2.187	12,80%	62.763	1.775,79
	RA XXVI - Sobradinho II	1.350	7,90%	100.683	1.732,52
	RA XVIII - Lago Norte	545	3,19%	36.394	4.736,75
	RA XXXI - Fercal	135	0,79%	8.288	625,64
RA XXIII - Varjão	95	0,56%	8.453	627,81	
Distrito Federal		90.279	100	2.906.574	1.652,97

Nota. Fonte: dados sobre a quantidade de habitantes e renda adaptados da Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios (Codeplan, 2015) e dados sobre criminalidade adaptados do balanço criminal por região administrativa do Distrito Federal entre janeiro de 2017 e junho de 2018 realizado pela Secretaria de Segurança Pública (Distrito Federal, 2018).

Assim, torna-se relevante caracterizar a situação da segurança pública no Distrito Federal, considerando os dados relativos aos crimes por Região Integrada de Segurança Pública, que podem ser visualizados na Tabela 11. A Secretaria de Segurança Pública apresenta o Balanço Criminal, considerando o número total de ocorrência de crimes em todo o Distrito Federal, por Região Administrativa, e também por Região Integrada. Para a elaboração dessas estatísticas, são considerados como indicadores:

- 1) Crimes violentos letais e intencionais (homicídio, latrocínio e lesão corporal seguida de morte);
- 2) Crimes contra o patrimônio (modalidades de roubo e furto em veículo);
- 3) Outros crimes (tentativa de homicídio e latrocínio, estupro, furto a transeunte).

Tabela 11
Balanço Criminal nas Regiões Integradas de Segurança Pública do Distrito Federal de janeiro de 2017 a junho de 2018

Região	Balanço Criminal			Total de Crimes	Crimes em relação ao DF
	1 Crimes violentos letais e intencionais	2 Crimes contra o patrimônio	3 Outros crimes		
RISP Oeste	271	33.737	2.680	36.688	40,6%
RISP Metropolitana	70	17.253	1.804	19.127	21,2%
RISP Leste	247	15.605	1.560	11.751	19,3%
RISP Sul	153	15.710	1.189	17.052	18,9%
Total	741	82.305	7.233	90.279	100%

Nota. Fonte: adaptados do balanço criminal por região administrativa do Distrito Federal entre janeiro de 2017 e junho de 2018 realizado pela Secretaria de Segurança Pública (Distrito Federal, 2018).

3.3 Procedimentos de coleta e participantes do estudo

Para o atingimento dos objetivos propostos na pesquisa de (1) identificar as atividades e formas de coprodução de segurança desenvolvidas pelos cidadãos; (2) verificar propensão do cidadão à coprodução de segurança; e (4) identificar a percepção de estímulos à coprodução promovidos pelo governo na perspectiva do cidadão; foram realizadas entrevistas semiestruturadas com cidadãos engajados e não engajados em mecanismos formais de coprodução residentes no Distrito Federal.

A seleção dos cidadãos engajados em mecanismo formal de coprodução ocorreu a partir da busca por cidadãos atuantes nos Conselhos Comunitários de Segurança das regiões administrativas. No Distrito Federal, segundo a Secretaria de Segurança Pública, existem 37

Conselhos de Segurança abrangendo todas as regiões administrativas, sendo que algumas delas possuem mais de um conselho devido ao seu tamanho e também às suas características. Assim, foram enviados convites para realização da pesquisa aos membros de todos os Conselhos Comunitários de Segurança assim como aos cidadãos que são participantes assíduos das reuniões indicados pelos membros dos Conselhos.

Com o intuito de assegurar a representatividade dos dados, garantiu-se que fossem entrevistados membros e participantes atuantes em mecanismos de coprodução e cidadãos de todas as Regiões Integradas de Segurança Pública, considerando a variedade das regiões com relação ao perfil sociodemográfico dos residentes e às diferentes características das regiões administrativas. Nesse sentido, foram entrevistados 82 cidadãos residentes no Distrito Federal, sendo 22 cidadãos engajados em mecanismos de coprodução e 60 cidadãos não engajados em mecanismos formais.

Para a seleção dos cidadãos utilizou-se de amostragem não probabilística, por meio da técnica *snowball* ou bola de neve, que segundo Vinuto (2016) é uma amostragem que utiliza cadeias de referência que se iniciam por meio de sujeitos-chave, também chamados de sementes, que indicam pessoas com o perfil para participação na pesquisa dentro da população geral, uma vez que não seria possível obter uma amostra probabilística inicial (Vinuto, 2016). Nesse sentido, o pesquisador utiliza-se das redes de contato dos sujeitos para obter novos potenciais entrevistados, “sendo que o processo pode ser finalizado a partir do critério de ponto de saturação” (Vinuto, 2016, p.204).

3.3.1 Entrevista com cidadãos engajados em mecanismos formais de coprodução da segurança no DF

Segundo o decreto distrital n. 37.462 do ano de 2016, os Conselhos de Segurança são entidades comunitárias compostas por presidente, vice-presidente, diretor-comunitário e secretários, formado por cidadãos engajados voluntariamente. Conforme o decreto os Conselhos Comunitários são responsáveis por realizar a articulação entre a sociedade civil, os órgãos de segurança e o governo com o intuito de colaborar com a segurança pública do Distrito Federal. Assim, foram entrevistados os cidadãos membros dos Conselhos Comunitários e também cidadãos atuantes e participantes das reuniões dos Conselhos de Segurança.

Foram enviados convites para participação na pesquisa aos Conselhos Comunitários de Segurança do Distrito Federal, sendo que foram entrevistados ao menos três membros de conselhos de cada Região Integrada de Segurança Pública, entrevistando-se sujeitos residentes

em regiões administrativas com índices de criminalidade altos, médios e baixos em relação às regiões de segurança. A Tabela 12 apresenta o perfil dos cidadãos engajados em mecanismos formais a partir da ordem em que as entrevistas foram realizadas. Para caracterizar os participantes do estudo considerou-se a Região Integrada de Segurança Pública em que o entrevistado participa de mecanismos de coprodução, a sua atuação considerando a função exercida, o tempo de engajamento em anos, gênero, idade, escolaridade, ocupação e, por último, a identificação conferida aos participantes do estudo para a apresentação do conteúdo das entrevistas, representada por meio de códigos contendo letras (C.E = Cidadão Engajado) e números (ordem das entrevistas).

Tabela 12

Perfil dos cidadãos engajados em mecanismos formais de coprodução da segurança

RISP	Atuação	Tempo de engajamento (anos)	Gênero	Idade	Escolaridade	Ocupação	Código
Metropolitana	Presidente	10	Masculino	55	Ensino Superior	Autônomo	C.E.1
Oeste	Diretor Comunitário	16	Feminino	58	Pós-Graduação	Autônoma	C.E.2
Oeste	Secretário	2,5	Masculino	66	Ensino Superior	Setor privado	C.E.3
Metropolitana	Presidente	2	Masculino	44	Ensino Superior	Setor Privado	C.E.4
Oeste	Vice-Presidente	12	Feminino	68	Ensino Superior	Autônomo	C.E.5
Metropolitana	Participante	9	Masculino	61	Ensino Superior	Aposentado	C.E.6
Oeste	Participante	3	Masculino	43	Pós-Graduação	Setor privado	C.E.7
Leste	Participante	5	Feminino	51	Ensino Médio	Servidor Público	C.E.8
Leste	Participante	1	Masculino	33	Ensino Superior	Autônomo	C.E.9
Sul	Secretário	3	Masculino	21	Ensino Médio	Autônomo	C.E.10
Leste	Presidente	3	Masculino	47	Ensino Médio	Servidor Público	C.E.11
Leste	Presidente	9	Feminino	38	Ensino Superior	Servidor Público	C.E.12
Oeste	Secretário	8	Masculino	50	Ensino Superior	Servidor Público	C.E.13
Sul	Diretora	8	Feminino	60	Ensino Superior	Servidor Público	C.E.14
Metropolitana	Presidente	3	Feminino	56	Ensino Superior	Autônoma	C.E.15

Leste	Vice-Presidente	10	Feminino	37	Ensino Médio	Servidor Público	C.E.16
Leste	Presidente	15	Masculino	63	Ensino Médio	Autônomo	C.E.17
Metropolitana	Presidente	2	Masculino	50	Ensino Superior	Autônomo	C.E.18
Metropolitana	Presidente	3	Masculino	43	Ensino Superior	Setor privado	C.E.19
Metropolitana	Participante	3	Feminino	60	Ensino Superior	Aposentado	C.E.20
Metropolitana	Participante	1,5	Masculino	27	Ensino Superior	Autônomo	C.E.21
Sul	Secretária	3	Feminino	65	Ensino Superior	Aposentado	C.E.22

Fonte: dados da pesquisa, 2019.

Quanto ao perfil sociodemográfico dos cidadãos engajados em mecanismos formais de coprodução participantes do estudo, observa-se que atuam, em sua maioria, na função de presidentes dessas entidades (36.4%), seguido por participantes de reuniões (27.3%), com uma média de tempo de participação no mecanismo de 6 anos. Nota-se que os sujeitos são em sua maior parte do sexo masculino (59%), com idade média de 49.8 anos. No que diz respeito ao nível de escolaridade, constatou-se que a grande maioria dos sujeitos possui o nível de ensino superior (68.2%), seguido pelo nível médio (31.8%) de escolaridade, enquanto a ocupação predominante foi a de autônomo (40.9%), seguido de servidor público (27.3%), empregado do setor privado (18.2%) e aposentado (13.6%).

3.3.2 Entrevista com cidadãos não engajados em mecanismos formais de coprodução da segurança no DF

Para a realização das entrevistas com os cidadãos não engajados em mecanismos formais de coprodução, foram selecionados sujeitos residentes em regiões administrativas de todas as Regiões Integradas de Segurança Pública para garantir que diferentes perfis de sujeitos fizessem parte da composição do conjunto de participantes do estudo. A partir da técnica *snowball* ou bola de neve, foram entrevistados sessenta cidadãos residentes nas regiões administrativas do Distrito Federal, sendo pelo menos dez de cada Região Integrada de Segurança Pública (Leste, Oeste, Sul e Metropolitana).

A codificação dos indivíduos para a descrição das declarações foi realizada a partir do número de realização das entrevistas, sendo atribuídos códigos contendo letras (C.N.E =

Cidadão Não Engajado) e números (ordem das entrevistas), sendo numerados de 1 a 60. A Tabela 13 apresenta o perfil dos sujeitos não engajados em mecanismos formais participantes do estudo considerando a região em que residem, gênero, escolaridade, idade, ocupação e a renda familiar mensal.

Tabela 13

Perfil dos Cidadãos Não Engajados em mecanismos formais de coprodução da segurança

Variável	Categoria	Entrevistados	%
Região Integrada de Segurança Pública (Respostas = 60)	Leste	15	25%
	Metropolitana	13	21.7%
	Oeste	15	25%
	Sul	17	28.3%
Gênero (Entrevistados = 60)	Feminino	36	60%
	Masculino	24	40%
Escolaridade (Respostas = 59)	Ensino Fundamental	10	17%
	Ensino Médio	29	49.1%
	Ensino Superior	18	30.5%
	Pós-Graduação	2	3.4%
Idade (Respostas = 59) Mínimo – Máximo: 18 – 70	De 18 a 29 anos	32	54.2%
	De 30 a 44 anos	15	25.4%
	De 45 a 59 anos	11	18.6%
Média/Desvio Padrão: 32.57/12.53	De 60 a 70 anos	1	1.8%
	Desempregado(a)	6	10%
Ocupação (Respostas = 60)	Estudante	6	10%
	Dono(a) de casa	3	5%
	Autônomo	5	8.3%
	Setor Privado	24	40%
	Setor Público	16	26.7%
	Renda Familiar (Respostas = 55)	Até 1 Salário Mínimo	9
	1 a 2 Salários Mínimos	20	36.4%
	3 a 4 Salários Mínimos	9	16.4%
	5 a 7 Salários Mínimos	6	10.8%
	Acima de 8 Salários Mínimos	11	20%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

No que diz respeito ao perfil sociodemográfico observou-se que os cidadãos não engajados em mecanismos formais de coprodução participantes do estudo são predominantemente do sexo feminino, representando 60% do total de entrevistados, e que possuem, em sua maioria, nível médio de escolaridade (49.1%). A média de idade dos participantes do estudo foi de 32.57 anos, em que 54.2% dos participantes encontram-se entre 18 e 29 anos de idade, enquanto 25.4% encontram-se na faixa de idade de 30 a 44 anos e 18.6% na faixa de 45 a 59 anos. Quanto à ocupação profissional dos participantes, destacaram-se a

atuação no setor privado (40%) e no setor público (26.7%), enquanto a renda familiar predominante foi a de 1 a 2 salários mínimos (36.4%) e acima de 8 salários mínimos (20%).

3.3.3 Pesquisa documental

Para atingir o objetivo específico 3, que visava identificar ações e formas de estímulo à coprodução de segurança promovidas pelo governo, foram analisados *sites* governamentais do Ministério da Justiça e Segurança Pública, da Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal, dos órgãos prestadores de serviços de segurança do Distrito Federal, bem como demais legislações pertinentes à segurança pública. A Tabela 14 apresenta os documentos analisados com referências à coprodução de segurança, a fonte de obtenção dos dados, o seu objetivo e o código de identificação do documento.

Tabela 14

Documentos governamentais analisados com referências à coprodução da segurança

Documento	Fonte	Objetivo	Identificação
Artigo 144 da Constituição Federal	Constituição Federal	Define a segurança pública como dever do Estado, direito e responsabilidade de todos e atribui aos órgãos competentes a responsabilidade pela preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio.	DOC1
Artigo 301 do Decreto-lei nº 3.689, de 3 de outubro de 1941.	Código de Processo Penal	Trata das prisões em flagrante, determinando que qualquer do povo poderá prender quem quer que seja encontrado em flagrante delito.	DOC2
Lei nº 13.675, de 11 de junho de 2018.	Lei Federal	Institui o Sistema Único de Segurança Pública (Susp) e cria a Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (PNSPDS), com a finalidade de preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, por meio de atuação conjunta, coordenada, sistêmica e integrada dos órgãos de segurança pública e defesa social da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, em articulação com a sociedade.	DOC3
Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018	Lei Federal	Dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais.	DOC4
SINESP CIDADÃO	Site Ministério da Segurança Pública	SINESP CIDADÃO é um portal de aplicativos móveis do complexo Sinesp que aproxima o cidadão da segurança pública e também é utilizado na operacionalização de procedimentos policiais.	DOC5
Lei nº 10.826, de 22 de dezembro de 2003.	Lei Federal	Dispõe sobre registro, posse e comercialização de armas de fogo e munição, sobre o Sistema Nacional de Armas – Sinarm, define crimes e dá outras providências.	DOC6

Portaria nº 797 de 05 de maio de 2011	Portaria Ministério da Justiça	Estabelece os procedimentos de entrega de arma de fogo, acessório ou munição e da indenização prevista no art. 31 e 32 da Lei nº 10.826, de 22 de dezembro de 2003	DOC7
Artigo 117-A Lei Orgânica do DF	LODF	Descrever os princípios da segurança pública no Distrito Federal e os objetivos da Política de Segurança Pública.	DOC8
Programa Viva Brasília	Site do Governo de Brasília	O Programa Viva Brasília é a principal política de segurança pública do Governo de Brasília. Prevê ações integradas entre as forças de segurança, reuniões de governança entre os órgãos públicos e demais atores sociais com vistas à obtenção de resultados e ações de prevenção de violências e promoção da cultura da Paz. Envolve a colaboração entre as polícias, a população e os diferentes órgãos de governo para a construção de saídas conjuntas para as violências.	DOC9
Decreto nº 21.108, de 05 de abril de 2000	Decreto Distrital	Dispõe sobre os Conselhos Comunitários de Segurança nas Regiões Administrativas do Distrito Federal e dá outras providências.	DOC10
Decreto nº 37.462, de 05 de julho de 2016	Decreto Distrital	Dispõe sobre a denominação, finalidade, estrutura, composição, atribuições dos componentes, funcionamento, forma de atuação e criação de novos Conselhos Comunitários de Segurança do Distrito Federal, e dá outras providências.	DOC11
Decreto n. 36.462, de 23 de abril de 2015	Site da Secretaria de Segurança Pública e Paz Social do DF	A Ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública e da Paz Social trabalha para facilitar o contato entre os cidadãos e os órgãos de segurança pública. Cabe à Ouvidoria receber, processar e encaminhar para o órgão competente denúncias, reclamações e sugestões, acompanhando as apurações para dar uma resposta satisfatória ao solicitante.	DOC12
Sistema Guardião Rural	Site da Polícia Militar do DF	Implementação de policiamento de acordo com as necessidades de cada região. Palestras Preventivas, com dicas de segurança; apoio moral/psicológico às famílias vítimas de Violência (no momento da ocorrência/após a ocorrência).	DOC13
Programa Roda de Conversa	Site do Governo de Brasília	Trata-se do encontro do governador de Brasília e dos gestores públicos com a população. A iniciativa é uma ação de diálogo e interação com a comunidade, que tem espaço para apresentar as necessidades de demandas de cada região diretamente ao governador, aos secretários e administradores regionais.	DOC14
Lei n. 2.449, de 24 de setembro de 1999	Lei Distrital	Dispõe sobre a criação do Programa Bombeiro Mirim do Distrito Federal.	DOC15
Decreto n. 21.104, de 31 de março de 2000	Decreto Distrital	Dispõe sobre a regulamentação da Lei nº 2.449, de 24 de setembro de 1999, que institui o "Programa Bombeiro-Mirim" do Distrito Federal e dá outras providências.	DOC16
Programas sociais da Polícia Militar do Distrito Federal	Site da Polícia Militar do DF	O Projeto Prevenindo com Arte tem o intuito de prevenir delitos e crimes, manter a população distante de problemas com a justiça e os menores de idade estudando.	DOC17
Lei nº 3.946, de 12 de janeiro de 2007	Lei Distrital	Dispõe sobre a criação do Programa Educacional de Resistência às Drogas (PROERD) e dá outras providências.	DOC 18

Assim, foram identificados diversos documentos governamentais com referências à coprodução de segurança nos âmbitos federal e distrital. Observou-se a existência de leis, decretos, a criação de mecanismos de interação entre o governo e o cidadão, bem como programas sociais promovidos por órgãos de segurança pública. Desse modo, o aparato normativo analisado permite identificar ações formais de estímulo à coprodução de segurança por parte do governo, assim como verificar de que formas os cidadãos são encorajados a participar da segurança pública no Distrito Federal.

3.4 Procedimentos de análise de dados

A análise dos dados coletados por meio de pesquisa documental relativos à investigação do estímulo governamental à coprodução e os obtidos por meio das entrevistas semiestruturadas conduzidas com os cidadãos foram analisados utilizando-se a análise de conteúdo (Bardin, 2016). Para a realização da análise foram levadas em conta as três fases cronológicas sugeridas por Bardin (2016), sendo elas 1) a pré-análise; 2) a exploração do material; 3) o tratamento do resultado, a inferência e a interpretação.

Na primeira fase, a de pré-análise, procedeu-se à leitura do material relativo à pesquisa documental sendo realizada a escolha dos documentos que continham referências à coprodução, ou seja, que tratassem da participação ativa dos cidadãos em ações de segurança pública. Quanto às entrevistas semiestruturadas, foi realizada a preparação do material por meio da transcrição das entrevistas utilizando-se o *software Express Scribe Transcription* versão 6.10.

Na segunda fase, a de exploração do material, em que se executam as operações de codificação (Bardin, 2016), os dados relativos às entrevistas foram analisados por meio da criação de *corpus* de análise para cada uma das perguntas. A partir desse *corpus*, houve a sistematização dos enunciados das declarações a partir de seu conteúdo utilizando-se categorias *a priori*, advindas da revisão de literatura prévia e também a possibilidade de emergirem novos enunciados, ou categorias *a posteriori*. Segundo Bardin (2016), o processo de categorização consiste na classificação e reunião de um grupo de elementos a partir de características comuns que compartilham e os diferenciam dos demais elementos analisados.

A partir de então, utilizou-se a técnica de saturação teórica, que “designa o momento em que o acréscimo de dados e informações em uma pesquisa não altera a compreensão do fenômeno estudado” (Thiry-Cherques, 2009, p.21). Assim, tornou-se possível verificar a cada entrevista os enunciados confirmados e incluídos até que não houvesse mais novos enunciados nas declarações dos entrevistados. Ao longo da apresentação dos resultados da pesquisa são

apresentadas tabelas que evidenciam o ponto de saturação encontrado para cada uma das análises realizadas, bem como o registro de inclusão e confirmação dos enunciados a cada entrevista realizada.

No caso da identificação das atividades de coprodução, a tabela que apresenta a saturação teórica pode ser observada na seção de Apêndices do trabalho, mais especificamente no Apêndice B, representando-se com a letra “X” maiúscula os novos enunciados relativos às atividades de coprodução identificadas a cada entrevista e a letra “x” minúscula os enunciados confirmados a cada nova entrevista.

Minayo (2017) enfatiza que a saturação teórica não indica necessariamente uma saturação na compreensão do objeto, mas representa uma considerável aproximação do pesquisador com o objeto de pesquisa, contemplando sua diversidade e complexidade. Falqueto e Farias (2016) salientam que no emprego desta técnica a coleta e a análise dos dados ocorrem de forma concomitante, ou seja, a cada coleta deve-se proceder à verificação dos enunciados confirmados e novos a serem incluídos, sendo que, para Thiry-Cherques (2009), depois de encontrado o ponto de saturação deve-se proceder a pelo menos mais duas observações para que ocorra a confirmação.

Ademais, a sistematização do conteúdo das declarações dos entrevistados decorrente da saturação teórica possibilitou a contagem da frequência de ocorrência dos enunciados, possibilitando identificar as declarações mais recorrentes nas falas dos sujeitos do estudo no caso da identificação das atividades de coprodução de segurança desempenhadas pelos cidadãos. No que diz respeito à pesquisa documental, realizou-se a análise do conteúdo dos documentos selecionados buscando identificar estímulos de governo para que os cidadãos coproduzam segurança, enquanto as formas de estímulo foram analisadas a partir de categorização *a priori* advinda da revisão de literatura prévia.

Por último, na etapa de tratamento do resultado, em que os achados da pesquisa são tratados de forma a serem significativos e válidos (Bardin, 2016), utilizou-se de tabelas para apresentar informações como as categorias, a ocorrência dos enunciados nas declarações dos entrevistados, o conteúdo das declarações dos sujeitos da pesquisa e os trechos de entrevista que mais claramente representam as categorias.

3.5 Tabela resumo dos métodos e técnicas empregados na pesquisa

Tabela 15

Resumo dos procedimentos metodológicos

Objetivos	Fonte de dados	Técnica de Coleta	Técnicas de Análise
1) Identificar as atividades e formas de coprodução de segurança desenvolvidas pelos cidadãos	Cidadãos engajados e não engajados em mecanismos de coprodução residentes no Distrito Federal	Entrevista semiestruturada	Análise de Conteúdo
2) Verificar a propensão do cidadão para coproduzir segurança		Entrevista semiestruturada	
3) Identificar ações e formas de estímulo à coprodução de segurança promovidas pelo governo	Sites governamentais e legislação	Pesquisa documental	
4) Identificar a percepção de estímulos à coprodução promovidos pelo governo na perspectiva do cidadão	Cidadãos engajados e não engajados em mecanismos de coprodução residentes no Distrito Federal	Entrevista semiestruturada	

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesse capítulo serão apresentados e discutidos os resultados da pesquisa, iniciando-se pela descrição e discussão das atividades e formas de coprodução de segurança desenvolvidas pelos cidadãos, que constam do objetivo específico 1. Logo após, conforme o objetivo específico 2, apresentam-se os resultados sobre a propensão do cidadão para coproduzir segurança. Nas duas últimas seções são tratados os resultados e discussões relativos ao estímulo de governo à coprodução de segurança, que correspondem aos objetivos específicos 3 e 4.

4.1 Atividades e formas de coprodução do cidadão

Para descrever as atividades de coprodução apresentadas pelos cidadãos, perguntou-se aos cidadãos engajados em mecanismos de coprodução e aos cidadãos residentes nas regiões administrativas, quais atividades eles e outros moradores desenvolvem para sua própria segurança e para colaborar com a segurança de sua vizinhança. A partir das entrevistas, foi possível identificar as principais ações de coprodução desempenhadas para coproduzir segurança nos níveis individual, grupal e coletivo.

Segundo Percy (1978) os cidadãos são coprodutores de segurança por meio de uma grande variedade de ações, não sendo apenas “clientes” dos órgãos de segurança, mas sendo participantes ativos na segurança pública. Para o mapeamento das atividades, utilizou-se como modelo a matriz proposta por Percy (1978), que demonstra o nível de interação com cidadãos e o nível de interação com órgãos de segurança pública.

Foram realizadas modificações com relação à nomenclatura dos níveis de interação, considerando-se que originalmente Percy (1978) avaliou o nível de interação com a polícia. Optou-se por modificar o termo “polícia” para “órgãos de segurança pública”, ponderando que a promoção da segurança pública envolve a atuação de vários órgãos, tais como polícias, agências de fiscalização, Corpo de Bombeiros entre outros, tal como preconiza o programa de segurança pública do Distrito Federal, o Viva Brasília – Nosso pacto pela vida (Distrito Federal, 2015). A partir das entrevistas, foi possível identificar e descrever, com base na frequência em que foram citadas, as principais atividades de coprodução de segurança constantes do conteúdo das entrevistas. Assim, após cada atividade identificada, apresenta-se entre parênteses a frequência com que elas aparecem nas declarações dos 82 entrevistados no estudo.

Para uma melhor descrição dos resultados encontrados, foram elaboradas duas tabelas. A Tabela 15 apresenta as atividades de coprodução de segurança com pouca ou nenhuma

interação com órgãos de segurança pública considerando-se o nível de interação entre os cidadãos, sendo este individual ou grupal/coletivo, enquanto a Tabela 16 apresenta as atividades de coprodução de segurança desempenhadas em interação direta com os órgãos de segurança pública segundo a percepção dos participantes do estudo.

Tabela 15

Atividades de coprodução de segurança com pouca ou nenhuma interação com órgãos de segurança pública

Interação com cidadãos		
Interação com órgãos de segurança	Atividades individuais	Atividades grupais e coletivas
Pouca ou nenhuma interação com órgãos de segurança (Percy, 1978)	Vigiar as atividades na vizinhança (f =42/82).	Pedir para que vizinhos vigiem atividades na vizinhança (f =42/82).
	Instalar câmeras de monitoramento na própria residência (f = 27/82).	Compartilhamento de informações via grupos de <i>WhatsApp</i> (grupos de moradores da região sem participação de órgãos de segurança) (f =36/82).
	Conscientizar vizinhos e outros moradores sobre questões relativas à segurança (f=19/82).	Formação de grupos com foco em prevenção de crimes e causas relativas à segurança pública (grupos de moradores da região sem participação de órgãos de segurança) (f =13/82).
	Transitar pela cidade atento à movimentação de pessoas ao redor (f = 11/82).	Contratação de vigia e implantação de guarita pelos moradores em determinadas localidades (f = 11/82).
	Instalar dispositivos de iluminação, alarme e cercas (f =10/82).	Contratação de vigia e implantação de guarita pelos moradores em determinadas localidades (f = 11/82).
	Manter as portas de casa trancadas em todos os momentos (f =6/82).	Instalação de circuito de câmeras de monitoramento em condomínios (f=10/82)
	Evitar regiões perigosas da cidade (f =4/82).	Instalar câmeras de monitoramento na vizinhança em colaboração com outros moradores (f=9/82).
	Manter-se atento aos próprios pertences e de outrem (f =4/82).	Fazer trajetos a pé por áreas perigosas da cidade em grupos (f =5/82).
	Manter animais domésticos de guarda (f =3/82).	Uso de grupos e aplicativos para informar outros motoristas sobre problemas no tráfego ou acidentes de trânsito (f =1/82).
	Trancar veículos e não deixar pertences à mostra em seu interior (f =3/82).	Ocupação dos espaços públicos (f =1/82).
	Evitar portar dispositivos eletrônicos e bens de valor à mostra (f =2/82).	
	Cidadão intervir em situações de ação criminosa e dar voz de prisão a criminosos (f=2/82)	
	Evitar realizar saques de alto valor monetário (f=1/82).	
	Portar dispositivos de autoproteção (f =2/82).	

Tabela 16

Atividades de coprodução em interação direta com órgãos de segurança pública

Interação com cidadãos		
Interação com órgãos de segurança	Atividades individuais	Atividades grupais e coletivas
Interação direta com órgãos de segurança (Percy, 1978)	Oferecer informações, sugestões, críticas e demandas aos órgãos de segurança pública (f = 22/82).	Oferecer informações, sugestões, críticas e demandas aos Conselhos Comunitários de Segurança (f =18/82).
	Reportar denúncias e circunstâncias suspeitas aos órgãos de segurança (f =19/82).	Cidadão servindo como voluntário (auxiliar) atuando como membro dos conselhos comunitários de segurança (f =18/82).
	Oferecer informações, sugestões, críticas e demandas aos Conselhos Comunitários de Segurança (f =17/82).	Compartilhamento de informações via grupos de <i>WhatsApp</i> (grupos de moradores com membros de órgãos de segurança pública incluídos) (f =13/82).
	Cidadão solicitar serviços de órgãos de segurança pública (f =11/82).	Participação em grupos que distribuem informações sobre prevenção de crimes com assistência da polícia (f =9/82).
	Cidadão disponibilizar acesso às imagens de vídeo de sua vizinhança aos órgãos de segurança por meio de aplicativos de celular e sítios da internet (f =5/82).	Participação em grupos de interação comunidade-polícia (f =7/82).
	Cidadão observar câmeras públicas que disponibilizam imagens de vídeo da vizinhança 24h por meio de aplicativos de celular e sítios da internet (f =4/82).	Alimentação do mapeamento de desordens públicas (f=2/82)
	Oferecer informações por meio de envio de fotografias e vídeos aos órgãos de segurança (f =3/82).	Participação em ações conjuntas para a resolução de demandas (exemplo: abaixo-assinado de moradores) (f =2/82).
Verificar placas de veículo com aplicativos de celular e denunciar irregularidades à polícia (f =1/82).		

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

A partir da análise do conteúdo das entrevistas foram listadas 38 principais atividades de coprodução identificadas pelos cidadãos para colaborar com sua própria segurança e a de suas vizinhanças. A saturação teórica ocorreu na décima oitava entrevista, como pode ser visto no Apêndice B, sendo verificado que nas duas entrevistas posteriores já não foram mais identificados novos enunciados nas declarações dos participantes do estudo sobre o fenômeno investigado, mas apenas a confirmação dos enunciados encontrados, constatando-se a saturação teórica (Thiry-Cherques, 2009).

Observou-se que, dentre os tipos de atividades, as mais citadas no conteúdo das declarações foram as atividades individuais e com pouca ou nenhuma interação com órgãos de segurança, representando 34.2% de todas as ações identificadas. A maior recorrência dessas atividades nas declarações dos participantes corrobora o que foi demonstrado por outros estudos, de que ações que não envolvem muito contato com outras pessoas são mais comuns do que as formas de coprodução grupais e coletivas (Alford & Yates, 2015; Loeffler *et al.*, 2008, Warren, Rosentraub & Harlow, 1984).

Dentre as atividades individuais listadas, destacaram-se a vigilância de residências da vizinhança, instalação de dispositivos de segurança e oferecimento de informações e denúncias aos órgãos de segurança. Por outro lado, apresentaram menor destaque atividades como portar dispositivos de autoproteção e o cidadão intervir em situações de ação criminosa. Quanto às atividades grupais ou coletivas identificadas, sobressaíram-se aquelas em que os cidadãos pedem para que os vizinhos vigiem suas casas, o compartilhamento de informações via grupos de *WhatsApp* e a participação dos cidadãos nos Conselhos Comunitários de Segurança das regiões administrativas do DF. As atividades menos citadas foram relacionadas à ocupação de espaços públicos pelos cidadãos e a participação em ações conjuntas para a resolução de demandas, como por exemplo, abaixo-assinado e outras formas de solicitação perante os órgãos de segurança.

As atividades grupais ou coletivas podem ser diferenciadas de acordo com os benefícios resultantes de sua realização, distinguindo-se em coprodução em grupo e coprodução coletiva (Brudney & England, 1983). Atividades como fazer trajetos a pé por áreas perigosas da cidade em grupos podem ser consideradas atividades de coprodução em grupos, uma vez que o envolvimento ativo dos cidadãos produz benefícios individualmente ou grupalmente experimentados (Bovaird *et al.*, 2015). No exemplo apresentado, o benefício seria a segurança do cidadão e do grupo em seu trajeto. Outro exemplo seria o compartilhamento de informações via grupos de *WhatsApp*, em que vizinhos e moradores de determinada região se mobilizam

para compartilhar informações relevantes sobre segurança, como por exemplo, circunstâncias suspeitas na vizinhança, com ou sem a participação de forças de segurança pública.

Em contrapartida, atividades cujo empenho do cidadão implica em benefícios experimentados pela maioria da comunidade (Bovaird *et al.*, 2015, p.4) envolvem, por exemplo, a participação nas reuniões dos Conselhos Comunitários de Segurança que auxiliam na formulação de políticas públicas, uma vez que esta atividade pode trazer benefícios em relação à prestação de serviços públicos de segurança para toda a comunidade. É importante salientar que a participação ativa do cidadão nas reuniões do Conselho Comunitário de Segurança pode trazer tanto benefícios para casos individuais e determinados grupos, como também para toda a comunidade. Isto porque, ainda que apenas um cidadão se manifeste em relação a uma determinada demanda relacionada à segurança, a ação dos órgãos governamentais de segurança pública para saná-la pode gerar o que Nabatchi, Sancino e Sicilia (2017) chamam de *spillover effects*, ou seja, benefícios para outras pessoas, grupos ou para toda a comunidade.

A partir da identificação das principais atividades em que ocorre interação do cidadão com os órgãos de segurança pública, tornou-se possível elencar os exemplos de coprodução observados na prestação de serviços públicos de segurança a partir das categorias *a priori* delineadas por Nabatchi, Sancino e Sicilia (2017) – *co-comissioning*, *co-designing*, *co-delivery* e *co-assessment* – como pode ser visto na Tabela 17.

Tabela 17

Exemplos de coprodução da segurança observados nas declarações de cidadãos engajados e não engajados em mecanismos de coprodução

Categorias <i>a priori</i>	Exemplos observados	Entrevistas: conteúdo verificado nas declarações
<i>Co-commissioning</i> (Nabatchi, Sancino & Sicilia, 2017)	Interação entre órgãos de segurança e cidadãos para definir a solução de demandas prioritárias de segurança na região	Reuniões dos Conselhos Comunitários de Segurança (C.E.1, C.E.2, C.E.3, C.E.6, C.E.8, C.E.9, C.E.10, C.E.11, C.E.12, C.E.13, C.E.15, C.E.17, C.E.18, C.E.20, C.E.21, C.E.22); Participação em grupos de interação comunidade-polícia (C.E.1, C.E.2, C.E.3, C.E.4, C.E.5, C.E.6, C.E.22)
<i>Co-designing</i> (Nabatchi, Sancino & Sicilia, 2017)	Órgãos de segurança e cidadãos engajados atuam em conjunto para desenvolver aplicativos que contribuam para a segurança pública	Criação e alimentação do mapeamento de desordens públicas (C.E.4, C.E.7)
<i>Co-delivery</i> (Nabatchi, Sancino & Sicilia, 2017)	Cidadãos se organizam para conscientizar outros moradores com o objetivo de melhorar a segurança na região	Grupos de conversa sobre segurança pública para conscientizar os moradores da vizinhança (C.E.1, C.E.2, C.E.3, C.E.5, C.N.E.1, C.N.E.3, C.E.7, C.N.E.6, C.N.E.7, C.E.9); Síndicos de prédios oferecem cursos a porteiros e vigias (C.E.1, C.E.6) Conselhos Comunitários

		promovem cursos sobre segurança pública aos cidadãos (C.E.1, C.E.1, C.E.2, C.E.3, C.E.5 C.E.6, C.E.7, C.E.22)
	Fornecimento de assistência ao órgão de segurança pelo cidadão	Cidadão disponibilizar acesso às imagens de vídeo de sua vizinhança aos órgãos de segurança por meio de aplicativos de celular e sítios da internet (C.E.2, C.E.3, C.E.5); Cidadão denunciar situações suspeitas e crimes à polícia (C.E.1, C.E.2, C.E.5 C.E.6, C.N.E.3, C.N.E.4, C.E.7, C.N.E.5, C.N.E.6, C.N.E.7, C.E.8); Compartilhamento de informações via grupos de <i>whatsapp</i> que incluem moradores e membros de órgãos de segurança pública (C.E.1, C.E.2, C.E.3, C.E.4, C.E.5, C.E.6, C.E.7, C.E.10)
	Solicitação de assistência aos órgãos de segurança pública pelo cidadão	Cidadão solicitar atendimento aos órgãos de segurança pública (C.E.1, C.E.2, C.E.3, C.E.6, C.N.E.2, C.N.E.3, C.E.7, C.N.E.5, C.N.E.6, C.N.E.7)
<i>Co-assessment</i> (Nabatchi, Sancino & Sicilia, 2017)	Cidadãos oferecem informações, sugestões e críticas sobre segurança ao governo	Oferecer informações aos órgãos de segurança pública por meio de ouvidorias e sites governamentais (C.E.1, C.E.2, C.E.3, C.E.4, C.E.5, C.E.6, C.N.E.1, C.N.E.6, C.N.E.7, C.E.8)

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Bovaird (2007) destaca que o envolvimento do cidadão em atividades de coprodução pode ocorrer em diversas etapas da cadeia de prestação de serviço, sendo que os cidadãos escolhem aquelas em que desejam se envolver (Etggar, 2008). A partir dos exemplos de coprodução observados nas declarações dos entrevistados, tanto os cidadãos engajados como aqueles que não são engajados em mecanismos formais de coprodução, nota-se que as etapas de *co-comissioning* e *co-designing* foram relatadas e reconhecidas predominantemente pelos cidadãos que são engajados.

Na etapa de *co-comissioning*, em que ocorre o delineamento dos serviços a serem entregues à população a partir dos resultados almejados (Bovaird & Loeffler, 2012), foram identificados exemplos de coprodução viabilizada pela interação entre cidadãos e órgãos governamentais para definir a solução de demandas e prioridades relacionadas à segurança pública. O entrevistado C.E.10 destacou a reunião dos Conselhos Comunitários de Segurança como um dos mecanismos de interação e de coprodução na fase de delineamento da prestação de serviços de segurança, em que os órgãos governamentais interagem com a população para definir as demandas a serem priorizadas de acordo com as necessidades dos moradores da região, como pode ser observado no trecho a seguir:

Eu acho que o direito à voz é o maior instrumento que o Conselho Comunitário de Segurança oferece hoje. É a oportunidade de você estar cara a cara com o gestor, é a oportunidade de você falar com o gestor aquilo que você precisa, aquilo que está faltando para que melhore a sua rua. Então o Conselho Comunitário de Segurança visa o coletivo e não o individual, então quando você vai falar com os moradores tem que pensar na sua comunidade, ao que está ao redor da sua casa também (C.E.10).

Outro meio citado pelos entrevistados foi a participação em grupos de interação comunidade-polícia, especialmente via aplicativos de trocas de mensagens no celular, que segundo as declarações, permite maior proximidade com os órgãos de segurança e a possibilidade de expor os problemas da região de forma rápida e eficiente, tal como enfatiza o entrevistado C.E.6:

Nós temos esses grupos e nos comunicamos através do *whatsapp*. A gente entende como segurança uma calçada que está levantando um pedaço, um parque que está com os brinquedos enferrujados e que merece uma atenção. Por exemplo, uma invasão de área do comércio que pode elevar e um cadeirante não passar. Então isso tudo a gente trabalha com essa comunicação via principalmente celular. Então a tecnologia nos ajuda hoje a encontrar do outro lado uma pessoa que acate essa sua ligação e dentro de pouco tempo vá lá no local e verifique o que está havendo (C.E.6).

Na etapa de *co-designing*, em que as experiências dos cidadãos são incorporadas na criação, planejamento ou arranjo de serviços públicos (Bovaird & Loeffler, 2012; Nabatchi, Sancino & Sicilia, 2017), os entrevistados C.E.4 e C.E.7 destacaram a atuação conjunta dos cidadãos engajados em mecanismos formais e do governo para o desenvolvimento de aplicativos de celular que possibilitem o mapeamento de desordens públicas e situações que ameacem a segurança pública. O entrevistado C.E.7 destacou que a utilização desse tipo de aplicativo se limita a uma interação entre o governo e os membros ou cidadãos engajados em mecanismos de coprodução, ainda não alcançando a população não engajada.

O governo está fazendo um mapeamento das desordens usando um sistema de geoestatística que ainda está sendo desenvolvido, que a gente vai lá e coloca no mapa os problemas de segurança na rua, pode ser a questão de um terreno abandonado, falta de iluminação, aí o Conselho de Segurança filtra as demandas e coloca no aplicativo (C.E.4).

Eu conheci uma que eu acho muito interessante que é o mapeamento das desordens. Isso sim, não deixa de ser através do Conselho Comunitário de Segurança. Embora seja da segurança pública, estamos canalizando tentando buscar preencher essas desordens através das demandas vindas do Conselho Comunitário de Segurança, mas lá na região especificamente nós já estamos buscando envolver os síndicos nessa situação. Os síndicos passam para um membro que é do Conselho Comunitário de Segurança, que por coincidência é o moderador do grupo da região para mapear essas desordens, essa é uma forma. Ainda não chegou para a população de uma forma geral, somente via representação por meio do Conselho Comunitário de Segurança. Faz muita diferença, se eu passar a ser uma pessoa que esteja atenta a esses mapas de desordem se eu passar a ajudar o governo com o meu olhar e não fechar os olhos (C.E.7).

Na fase de *co-delivery*, em que ocorre a atuação conjunta entre atores estatais e cidadãos para a entrega direta ou a melhoria de serviços públicos (Nabatchi, Sancino & Sicilia, 2017), foram observados exemplos de atividades desempenhadas pelos cidadãos. A primeira consiste na organização dos próprios cidadãos para conscientizar os moradores com o objetivo de melhorar a segurança na região em que residem, como por exemplo, a partir da realização de cursos e campanhas para informar e envolver os moradores em ações de segurança.

Nós temos aqui, especificamente na região, várias iniciativas de treinamento de porteiros com o batalhão da polícia militar. Fizemos em 2015 isso e perdura até hoje, e que você tem o contato do porteiro com o batalhão da polícia militar (C.E.3)

Existem campanhas internas dentro do meu condomínio para os moradores estarem atentos na entrada e saída do condomínio pela garagem, evitar entrar a pé por exemplo. Eu cuidando bem dessa situação ali no meu condomínio, de certa forma eu acredito que eu estou contribuindo sim para melhorar a segurança e conscientizando ainda mais os moradores de que eles precisam estar atentos a isso. A responsabilidade sobre segurança não é só do governo é nossa também. Essa é a contribuição que eu tenho dado, além de estar participando de cursos (C.E.7).

Além disso, ainda na etapa de *co-delivery*, observou-se que os cidadãos atuam mediante fornecimento e solicitação de assistência aos órgãos de segurança, conforme tipologia proposta por Whitaker (1980):

A gente também contribui muito com as forças de segurança pública, de maneira a apoiar, informar, temos grupos de *WhatsApp* informando pessoas suspeitas, chamando a viatura por ali (C.E.1)

É um vigiando o outro, porque todo mundo sai, a gente vive em uma cidade dormitório, sai então fica pouca gente. Viu alguma coisa suspeita, põe no grupo e liga todo mundo para a polícia, se um não ligar o outro ligou. Então a gente montou e graças a Deus com relação a isso foi muito bom, o resultado foi positivo (C.N.E.8)

Por último, na fase de *co-assessment*, cujo foco encontra-se no monitoramento e avaliação da prestação do serviço público (Nabatchi, Sancino & Sicilia, 2017), identificou-se que os cidadãos coproduzem ao oferecer informações, sugestões, críticas e demandas aos órgãos de segurança pública por meio de espaços como ouvidorias e *sites* governamentais, como pode ser observado no trecho da declaração a seguir:

A forma que nós temos de ajudar e dar nossa opinião também é usando ouvidoria mesmo e os sites, acho que é essa a forma de participar e dar nossa opinião para melhorar essa questão de segurança (C.N.E.7)

Por meio da identificação das atividades de coprodução desempenhadas pelos cidadãos, tornou-se possível verificar quais formas de coprodução de segurança foram observadas a partir da declaração dos entrevistados. Essas atividades foram categorizadas *a priori* a partir de três

formas de coprodução propostas por Pestoff (2006) – econômica, política e social – e ainda a partir da categoria de coprodução de informação, evidenciada por Ostrom (1996).

Foram observadas duas grandes formas principais de coprodução identificadas *a posteriori* que contemplam as demais formas de coprodução de segurança. Como categorias que emergiram *a posteriori*, optou-se por denominar tais formas de coprodução como: preventiva e repressiva. Desse modo, os esforços desempenhados pelos cidadãos para a coprodução de segurança foram analisados conforme a natureza da ação, sendo esta de prevenção ou repressão, considerando o tipo de contribuição da ação para a segurança pública. Dentro destas duas grandes formas de coprodução, observaram-se tanto ações puramente preventivas ou repressivas, como também outras formas de coprodução categorizadas *a priori* – tais como as formas econômica, política, social e de informação.

Com a realização da primeira entrevista, foram identificadas as formas de coprodução preventiva, bem como as categorias econômica e política propostas por Pestoff (2006) e a coprodução de informação (Ostrom, 1996). Segundo o entrevistado C.E.1, a participação preventiva do cidadão pode se dar por meio de ações como manter-se atento aos próprios pertences, trancar veículos e residências, entre outras ações que busquem inibir a possibilidade de que o cidadão seja vítima de um crime. No que diz respeito à coprodução econômica, que segundo Pestoff (2006) envolve a participação do indivíduo por meios financeiros e a doação de tempo e esforço, o entrevistado descreveu o investimento do cidadão na compra de equipamentos, tais como câmeras de segurança na própria residência e nas vizinhanças.

No que diz respeito à forma de coprodução política, que se relaciona ao envolvimento do cidadão na tomada de decisões da prestação dos serviços (Pestoff, 2006) o entrevistado C.E.1 citou a participação nas reuniões dos Conselhos Comunitários de Segurança das regiões administrativas. Esta forma de coprodução é denominada por Osborne e Strokosch (2013) como coprodução participativa e ocorre em um nível mais estratégico do planejamento do serviço público, considerando a interação entre os cidadãos e os órgãos do governo. Ainda considerando a forma de coprodução preventiva, o entrevistado citou a coprodução de informação por meio de aplicativos para avisar outros moradores sobre perigos relacionados à segurança e grupos de trocas de mensagens no celular para alertar sobre situações suspeitas. O Entrevistado C.E.1 também relatou denúncias e informações fornecidas aos órgãos de segurança para a repressão de crimes, o que caracteriza a coprodução como de informação na forma repressiva.

O entrevistado C.E.2, a partir de seu relato, permitiu a confirmação das formas de coprodução preventiva, econômica, política, bem como a coprodução de informação, tanto

preventiva como repressiva; enquanto os entrevistados C.E.3 e C.E.4 relataram, respectivamente, a atuação do cidadão ao intervir em situações de ação criminosa e dar voz de prisão a criminosos atuando momentaneamente com o poder de um membro das forças de segurança, categorizando-se como forma de coprodução repressiva. O depoimento do entrevistado C.E.5 possibilitou a inclusão da categoria de coprodução social (Pestoff, 2006), citando como exemplo a ocupação dos espaços públicos promovendo eventos e ações sociais com o intuito de prevenir o abandono de locais públicos, e conseqüentemente, a possibilidade de ocorrência de crimes.

A saturação teórica foi encontrada na quinta entrevista, sendo analisadas pelo menos mais duas entrevistas para a constatação da saturação (Thiry-Cherques, 2009), confirmando-se que não foram mais incluídas novas categorias de formas de coprodução de segurança, como pode ser visto na Tabela 17.

Tabela 17

Formas de coprodução da segurança verificadas na atuação de cidadãos engajados e não engajados em mecanismos de coprodução

Entrevista	Inclusão	Confirmação
Entrevista 1	1. Preventiva 2. Econômica 3. Política 4. Informação	
Entrevista 2		1. Preventiva 2. Econômica 3. Política 4. Informação
Entrevista 3	5. Repressiva	1. Preventiva 2. Econômica 3. Política 4. Informação
Entrevista 4		1. Preventiva 2. Econômica 3. Política 4. Informação 5. Repressiva
Entrevista 5	6. Social	1. Preventiva 2. Econômica 3. Política 4. Informação 5. Repressiva
Entrevista 6		1. Preventiva 2. Econômica 3. Política 4. Informação
Entrevista 7		1. Preventiva 2. Econômica 3. Política 4. Informação

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

A partir da análise da inclusão e confirmação das categorias de coprodução identificadas, verificou-se que uma das dimensões propostas por Pestoff (2006), que se adequava ao contexto da coprodução de educação, qual seja, a coprodução pedagógica, não se aplicou às formas de coprodução de segurança. Entretanto, foram observadas as outras três categorias propostas pelo autor, a saber: econômica, política e social, bem como a coprodução de informação, que nos estudos de Ostrom (1996) mostrou-se fator essencial para o provimento de serviços públicos alinhados às necessidades dos cidadãos e como um importante estímulo à participação dos cidadãos.

A Tabela 18 apresenta as categorias encontradas e os exemplos observados de formas de coprodução a partir das declarações dos entrevistados.

Tabela 18

Formas de coprodução de segurança identificadas na atuação de cidadãos engajados e não engajados em mecanismos de coprodução

<i>Categorias a posteriori</i>				
Preventiva			Repressiva	
Manter-se atento aos próprios pertences e de outrem			Cidadão intervir em situações de ação criminosa	
Fazer trajetos a pé por áreas perigosas da cidade em grupos			Cidadão dar voz de prisão em situações de flagrante	
Portar dispositivos de autoproteção			-	
Trancar veículos e não deixar pertences à mostra em seu interior			-	
<i>Categorias a priori</i>				
Econômica (Pestoff, 2006)	Política (Pestoff, 2006)	Social (Pestoff, 2006)	Informação (Ostrom, 1996)	Informação (Ostrom, 1996)
Investimento em dispositivos de segurança (cercas, alarmes, iluminação, câmeras de segurança) Contratação de vigia noturno pelos moradores Implantação de guarita nas ruas	Conselhos Comunitários de Segurança Participação em ações conjuntas para a resolução de demandas (exemplo: abaixo-assinado de moradores) Participação em grupos de interação polícia-comunidade	Ocupação dos espaços públicos Eventos em parques e praças públicas Participação em programas sociais	Uso de grupos e aplicativos para informar outros motoristas sobre problemas no tráfego ou acidentes de trânsito Comunicação entre vizinhos sobre atividades suspeitas na vizinhança Compartilhamento de informações via grupos de <i>WhatsApp</i> para a prevenção de crimes Conscientizar vizinhos e outros	Fazer denúncias aos órgãos de segurança Oferecer informações por meio de envio de fotografias e vídeos aos órgãos de segurança Verificar placas de veículo com aplicativos de celular e denunciar irregularidades à polícia Compartilhamento de informações via grupos de <i>WhatsApp</i> para a repressão de crimes

			moradores sobre questões relativas à segurança Reportar circunstâncias suspeitas aos órgãos de segurança	
--	--	--	--	--

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Ao decorrer das entrevistas tornou-se possível elencar exemplos de coprodução a partir das categorias delineadas previamente. No que diz respeito à forma de coprodução preventiva, encontram-se ações tanto individuais, tais como portar dispositivos de autoproteção e manter-se atento aos próprios pertences, como grupais, como fazer trajetos em grupo por áreas perigosas da cidade (Brudney & England, 1983; Percy, 1978).

Quanto à categoria de coprodução econômica, observam-se tanto esforços individuais como por meio de grupos de moradores das regiões. Foram citadas como exemplo de ações individuais pelos entrevistados o investimento em equipamentos de segurança para a própria residência, tal como a instalação de alarmes, dispositivos de iluminação e câmeras de monitoramento. Além disso, observou-se a ocorrência da coprodução econômica em grupos, sendo que os moradores de determinadas regiões se unem para dividir os custos de implantação de guaritas de segurança nas ruas de suas vizinhanças e também contratação de segurança para realização de rondas na região. Esse tipo de coprodução pode ser classificado como coprodução em grupos (Bovaird *et al.*, 2015), uma vez que os benefícios são experimentados e compartilhados pelos indivíduos que residem naquela determinada região.

Na categoria de coprodução política, que segundo Pestoff (2006) ocorre a partir do envolvimento do cidadão na tomada de decisão para a prestação do serviço, foram observados exemplos de coprodução relacionados à participação dos cidadãos nas reuniões dos Conselhos Comunitários que envolvem também a participação de membros dos órgãos de segurança pública, a participação em ações conjuntas, tal como abaixo-assinados ou manifestações necessárias para resoluções de questões relacionadas à segurança, e por último, a participação em grupos de interação polícia-comunidade, em que foram citados programas dos órgãos de segurança para atender às demandas específicas da população de determinadas regiões. Osborne e Strokosch (2013) chamam este modo de coprodução de participativa, atribuindo-lhe um caráter estratégico, que pode influenciar o planejamento sobre a prestação dos serviços pelo provedor.

No caso da segurança, a coprodução social (Pestoff, 2006) foi a menos recorrente nas declarações dos entrevistados. Neste tipo de coprodução, que envolve participação e

engajamento dos cidadãos em eventos relativos à prestação do serviço, ocorrendo por meio de ações grupais, foram identificados apenas três exemplos observáveis, sendo eles: a ocupação dos espaços públicos com vistas à redução do abandono de locais públicos e consequente aumento da possibilidade de ocorrência de desordens públicas; a participação em programas sociais que visam a integração entre os órgãos de segurança e a sociedade; e por último, a participação em eventos sobre prevenção de crimes e questões relativas à segurança pública.

No que diz respeito à coprodução repressiva, observaram-se exemplos de ações dos cidadãos para a repressão de crimes que não se encaixaram em nenhuma das categorias citadas anteriormente. Foram evidenciadas situações em que os cidadãos podem interferir utilizando-se de um poder que a própria lei lhes confere em situações de ações criminosas, como por exemplo, a possibilidade de prender outrem em situação de flagrante delito.

De outro modo, a coprodução de informação, tanto repressiva como preventiva foi bastante enfatizada nas declarações dos entrevistados, sendo apresentada como uma das principais ações que os cidadãos reconhecem como forma de colaborar com a segurança pública, o que pode ser notado no seguinte trecho de fala:

Informação. Um vizinho cuida do outro, cuida da casa do outro. Se chega de tarde vê um movimento estranho, liga na casa do vizinho para saber se ele está bem, se vê um movimento e uma pessoa diferente liga para a polícia. É mesmo essa questão da informação. Um vizinho se preocupando com o outro porque se não for dessa forma, não vai (C.N.E.3)

Assim, nota-se a relevância da interação e comunicação tanto entre os próprios cidadãos, como também entre os cidadãos e os órgãos de segurança, considerando que a coprodução de informação pode ocorrer tanto de forma preventiva, sendo mais ligada à questão da troca de informações entre os próprios vizinhos e também repressiva, ao denunciar eventuais situações de risco à segurança aos órgãos competentes.

Na forma preventiva, a coprodução de informação surge por meio de ações como o compartilhamento de informações para prevenção de crimes por meio de aplicativos de celular entre os próprios moradores, uso de grupos e aplicativos para informar motoristas sobre problemas de trânsito, ações de conscientização de moradores sobre questões relativas à segurança na região. Na forma repressiva, a coprodução de informação consiste em ações como o oferecimento de informações que possibilitem a repressão de crimes aos órgãos de segurança e a verificação da situação de placas de veículos suspeitos por meio de aplicativos de celular. Considerando-se a classificação proposta por Brudney e England (1983), a partir das

declarações dos entrevistados, observa-se que a coprodução de informação preventiva se apresenta predominantemente por meio de atividades grupais, enquanto a coprodução de informação repressiva possui mais características da forma de coprodução individual.

4.2 Propensão à coprodução da segurança na ótica do cidadão não engajado em mecanismos formais de coprodução

Para identificar a propensão para coproduzir segurança, perguntou-se aos cidadãos não engajados em mecanismos formais de coprodução o que os tornaria mais dispostos a contribuir com a segurança da região em que residem. A saturação teórica ocorreu na nona entrevista, a partir de então, não houve mais novos enunciados em relação ao que tornaria os indivíduos mais dispostos a coproduzir. A Tabela 19 apresenta, a cada entrevista, as categorias incluídas e confirmadas a partir do conteúdo da declaração dos entrevistados.

Tabela 19

Aspectos que podem estimular a propensão do cidadão não engajado a coproduzir segurança

Entrevista	Inclusão	Confirmação
Entrevista 1	1. Comunicação eficiente com órgãos de segurança 2. Conhecimento sobre formas de participação	
Entrevista 2	3. Confiança nos órgãos de segurança	1. Comunicação eficiente com órgãos de segurança
Entrevista 3	4. Estímulo governamental	1. Comunicação eficiente com órgãos de segurança 3. Confiança nos órgãos de segurança
Entrevista 4	4. Mobilização coletiva 5. Recursos Financeiros	1. Comunicação eficiente com órgãos de segurança 3. Confiança nos órgãos de segurança 4. Estímulo governamental
Entrevista 5	6. Proximidade com órgãos de segurança 7. Nível de satisfação com a prestação do serviço	3. Confiança nos órgãos de segurança 4. Estímulo governamental
Entrevista 6		1. Comunicação eficiente com órgãos de segurança 2. Conhecimento sobre formas de participação 4. Estímulo governamental
Entrevista 7		8. Nível de satisfação com a prestação do serviço
Entrevista 8	8. Autodefesa do cidadão	2. Conhecimento sobre formas de participação

Entrevista 9	9. Maior tempo disponível	4. Estímulo governamental
Entrevista 10		2. Conhecimento sobre formas de participação 9. Maior tempo disponível
Entrevista 11		2. Conhecimento sobre formas de participação 4. Estímulo governamental

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

A partir da verificação da saturação teórica, a Tabela 20 apresenta as categorias encontradas e suas respectivas referências e descrições, além de trechos das declarações dos entrevistados que representam as categorias de análise.

Tabela 20

Aspectos que podem estimular a propensão do cidadão não engajado a coproduzir segurança

Categorias	Descrição	Entrevistas: trechos das declarações
Interação com o provedor (Etgar, 2008)	Comunicação eficiente com órgãos de segurança	Eu acho que mais interação com o governo, eu acho que seria uma boa ideia. O governo não tem esse contato com a gente, com a população então dificulta muito para o governo saber qual a nossa opinião (C.N.E.15).
	Estímulo governamental	Talvez campanhas mais com o intuito de motivar e incentivar a comunidade, o cidadão a registrar ocorrências por exemplo. (C.N.E. 11). A certeza de ser ouvido e de as demandas serem respondidas com eficiência. Quando você não tem as respostas devidas, cai no descrédito (C.N.E.2).
	Confiança nos órgãos de segurança	Se parasse com tanta impunidade, aí eu sentiria mais vontade. Seria o cumprimento das leis (C.N.E.41). Acredito que não ter medo, mas o pior que nós temos. Você vê, o quanto que a gente se sente inseguro hoje (C.N.E.29).
	Proximidade com órgãos de segurança	A questão do posto policial que antes era bem próximo e inibia muito a questão de roubo e assalto. Já hoje em dia até procurar uma delegacia que é mais longe, eles estão em uma distância bem maior (C.N.E.42)
Nível de satisfação com a segurança (Alford & Yates, 2015)	Insatisfação com a segurança pública ^a	Acredito que a questão da insegurança, do que vem acontecendo lá. A insatisfação com o serviço prestado pelo governo pode fazer com que as pessoas atuem mais na segurança (C.N.E.5) Eu acho que as pessoas agem mais por necessidade, então se sentir que está ficando mais perigoso as pessoas tendem a se mobilizar mais (C.N.E.17) Ter mais índices de assaltos talvez, porque eu nunca sofri nada lá e para mim é tranquilo (C.N.E.46)
Autodefesa	Ampliação de alternativas de autodefesa do cidadão (Ex: posse de arma de fogo)	Acredito que a possibilidade de portar armas, eu iria querer um revólver. Porque aqui o governo não te dá armas para isso. Ou você liga para a polícia e espera que eles façam alguma coisa, porque se você fizer você é punido, então não têm armas para isso. Penso nessa forma de a população poder se defender (C.N.E.9).
Tempo (Etgar, 2008)	Tempo disponível para engajamento	Se eu tivesse mais tempo porque a gente trabalha não tem tempo, fica pouco tempo lá na região (C.N.E.56).

		Acho que se tivesse mais tempo, porque como a gente trabalha né, a gente passa mais tempo fora e não sabe o que acontece enquanto a gente está fora. (C.N.E.36).
Recursos Financeiros (Etgar, 2008)	Recursos para investimento em autoproteção	Acho que a questão de ter mais dinheiro, mais recurso porque os equipamentos são caros também, né (C.N.E.25). Acho que se tivesse mais tempo e também dinheiro para poder investir nisso (C.N.E.30)
Formas de participação (Etgar, 2008; Sunstein & Thaler, 2008)	Conhecimento sobre meios de participação	Se tivesse mais divulgação e a gente ficasse sabendo, eu acho que teria como a gente contribuir (C.N.E.10). Eu acho que se houvesse mais divulgação dos meios de participação que já existem ou uma melhoria do sistema de participação da população, aí teria como as pessoas se envolverem e colaborarem nesse sentido (C.N.E.13).
Mobilização coletiva (Brudney & England, 1983)	Atuação conjunta dos cidadãos para colaborar com a segurança	Eu acho que a princípio, uma pessoa só não adianta. É aquele ditado, uma andorinha só não faz verão. Acho que eu não teria como colaborar sozinha, mas se fosse uma ação coletiva, dinamismo, todo mundo em prol de um objetivo em comum, aí traria resultados (C.N.E.10). Se os moradores se unissem e criassem grupos acredito que sim, que eu participaria mais (C.N.E. 14) Eu acredito que se as pessoas se reunissem mais, se engajassem nisso seria interessante. Muitas vezes as pessoas não querem se comprometer, não querem colocar o nome e a cara para mudar alguma coisa. Então acho que essa união, essa vontade de mudar as coisas poderia fazer com que as pessoas participassem mais (C.N.E.58).

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Ao propor um modelo para descrever os estágios de envolvimento dos cidadãos na coprodução de serviços, Etgar (2008) enfatizou que inicialmente ocorre o desenvolvimento de condições antecedentes. Dentre as categorias identificadas de propensão à coprodução que se relacionam ao desenvolvimento de condições antecedentes, observam-se a interação com o provedor e o conhecimento sobre formas de participação, que estão ligadas aos fatores situacionais no modelo proposto por Etgar (2008).

No que diz respeito à interação com o provedor, foram relatados aspectos relativos à comunicação eficiente com o governo, os estímulos governamentais, a confiança nos órgãos de segurança e a proximidade entre os cidadãos e o governo. Quanto ao conhecimento sobre formas de participação, Sunstein e Thaler (2008) evidenciam que este fator é determinante para que os indivíduos possam reconhecer os mecanismos e estímulos para tomar a decisão de participar. Ainda no que diz respeito às condições antecedentes, verificam-se fatores relacionados ao usuário, como por exemplo, o tempo e recurso disponíveis para o engajamento em ações de coprodução (Etgar, 2008), citados como sendo fatores importantes que tornariam os cidadãos não engajados mais propensos a colaborar com a segurança pública. No que diz respeito ao tempo disponível, grande parte dos entrevistados que residem em regiões mais

distantes da região central da cidade evidenciaram que estão a maior parte do tempo distantes de sua residência, o que dificulta a participação e o envolvimento em atividades de coprodução.

Outra categoria que emergiu das entrevistas com os cidadãos foi a de autodefesa. Alguns entrevistados evidenciaram que se sentiriam mais propensos a coproduzir no caso de possuírem maior possibilidade de autodefesa, especialmente utilizando-se de dispositivos e elementos de autoproteção, como por exemplo, armas de fogo. A nova política do governo que diz respeito à facilitação da aquisição e posse de armas de fogo implementada por meio do decreto n. 9685 de 2019 pode ser vista como uma forma de ampliação da possibilidade de autoproteção dos cidadãos, entretanto deve-se considerar as controvérsias da implementação deste instrumento.

Em um país cujos índices de criminalidade são considerados alarmantes e consideravelmente ligados ao uso de armas de fogo (IPEA, 2018), a facilitação do acesso às armas pode ser uma medida que caminha em direção contrária à proposta de autoproteção, uma vez que pode ocasionar circunstâncias de uso indevido do armamento e situações de perigo que coloquem em risco a segurança pública. É importante salientar que existem outras formas de autoproteção corporal/individual além das armas de fogo, com considerável eficácia e baixo poder de letalidade, tal como o uso de *spray* de pimenta e armas de eletrochoque. Porém, questiona-se quão adequado e produtor seria permitir o acesso a armas não letais à população para que esta se responsabilize por sua própria defesa. Para Bitner *et al.* (1997), em algumas circunstâncias os usuários podem atuar como substitutos do prestador de serviços, sendo que para alguns autores, a terceirização e a transferência da responsabilidade pela prestação do serviço para o usuário não seria vista como uma forma de coprodução. Muito provavelmente esse tipo de estratégia poderia ser considerada como uma forma de autosserviço, um *self-service* em área tão sensível como a proteção da vida e do ambiente em que se vive. Ademais, o país apresenta, ainda, mais preocupação com a repressão do que com a educação e desenvolvimento de cidadãos esclarecidos e menos propensos à violência. Ao se considerar uma mudança nessa realidade pensando-se em ações duradouras e de longo prazo, a educação e políticas sociais unidas a outras ações, ainda parecem ser o melhor antídoto à escalada de violência verificada no Brasil (Castro & Leite, 2006).

Outro aspecto citado pelos entrevistados diz respeito ao nível de satisfação com a segurança (Alford & Yates, 2015), em que alguns cidadãos demonstraram que estariam mais propensos a coproduzir no caso de se sentirem insatisfeitos com o serviço prestado pelo governo e no caso de perceberem um aumento nos índices de criminalidade ou situações que considerem alarmantes. Segundo Alford e Yates (2015) o efeito do nível de satisfação com a prestação do serviço pelo provedor sobre a propensão ainda não é um consenso, existindo situações em que

os indivíduos se sentiriam mais propensos a coproduzir no caso de perceberem positivamente a performance do governo na entrega do serviço.

Identificou-se também que os cidadãos declararam que se sentiriam mais propensos a participar em ações de segurança caso houvesse uma maior mobilização coletiva (Brudney & England, 1983), em que fossem criados grupos para interação dos moradores e vizinhos para a solução de demandas relacionadas à segurança pública. Esta constatação mostra-se contrária à ideia de que os indivíduos estariam mais dispostos a colaborar por meio de ações individuais e com pouca interação com outros indivíduos (Alford & Yates, 2015), trazendo uma reflexão sobre a propensão a coproduzir e as formas pelas quais os cidadãos desempenham as atividades de coprodução.

Para diversos autores que tratam sobre o estímulo à participação, (Bovarid *et al.*, 2015; John, Smith e Stoker, 2009; Sunstein & Thaler, 2008) o conhecimento acerca dos aspectos que tornariam os cidadãos mais propensos a participar é importante para que o provedor de serviços possa oferecer estímulos que realmente tornem possível uma mudança de comportamento nos indivíduos, causando o impacto desejável na tomada de decisão dos usuários de serviços.

4.4 Estímulos governamentais à participação do cidadão na coprodução da segurança

No Brasil, a segurança pública está prevista na Constituição Federal de 1988, em seu artigo 6º, como dever do Estado e direito social. Além disso, o artigo 144 da Constituição apresenta a segurança pública como “dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio [...]” (Constituição do Brasil, 1988).

A menção à responsabilidade dos cidadãos para a promoção da segurança pública na Carta Magna, em outros diversos dispositivos legais, programas e ações de órgãos de segurança pública corrobora a ideia de que o usuário do serviço público, como cidadão, deve ter uma ligação com o governo, uma vez que não se trata de um mero consumidor de serviços (Abreu, Helou & Fialho, 2013). Na esfera nacional, são exemplos de estímulo à colaboração do cidadão com a segurança pública a Lei n. 13.675 de 2018, a Lei n. 10.826 de 2003 e Portaria n. 797 de 2011 do Ministério da Justiça, bem como as Leis federais n. 13.460 de 2017, n. 13.608 de 2018 e o Decreto-Lei n. 3.689, de 1941.

A Lei n. 13.675/2018 institui o Sistema Único de Segurança Pública (Susp) e a Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (PNSPDS), enfatizando a integração, por meio de atuação conjunta, dos órgãos de segurança pública e defesa social da União, dos Estados, do

Distrito Federal e dos Municípios, em articulação com a sociedade. No artigo 5º inciso XIV é apontado como uma das diretrizes da Política Nacional a participação social nas questões de segurança pública. Além disso, o inciso XIX do mesmo artigo enfatiza o incentivo ao desenvolvimento de programas e projetos com foco na promoção da cultura de paz, na segurança comunitária e na integração das políticas de segurança.

Outro exemplo de incentivo à coprodução é a Lei n. 10.826/2003, que dispõe sobre registro, posse e comercialização de armas de fogo e munição, sobre o Sistema Nacional de Armas, define crimes e dá outras providências, traz em seu artigo 32, alterado pela Lei n. 11.706/2008:

Art. 32. Os possuidores e proprietários de arma de fogo poderão entregá-la, espontaneamente, mediante recibo, e, presumindo-se de boa-fé, serão indenizados, na forma do regulamento, ficando extinta a punibilidade de eventual posse irregular da referida arma.

Tendo em vista a considerável incidência de crimes envolvendo armas de fogo no Brasil e o controle no uso, porte e posse de armas, o referido dispositivo legal propõe o oferecimento do tipo de incentivo monetário (Sharp, 1978) para a colaboração do cidadão com os órgãos de segurança pública, sendo que a Portaria n. 797 de 2011 do Ministério da Justiça estabelece os procedimentos de entrega de arma de fogo, acessório ou munição e da indenização prevista na lei citada anteriormente. A Portaria n. 2969 de 22 de novembro de 2011 do Ministério da Justiça determina o valor das indenizações pagas aos cidadãos possuidores ou proprietários de armas de fogo que se interessem em entregá-las espontaneamente aos órgãos competentes, variando entre R\$ 150,00 a R\$ 450,00 a depender do calibre.

De outro modo, considerando-se a controvérsia existente acerca do controle do uso de armas de fogo no país, o decreto n. 9.685 de 15 de janeiro de 2019 evidenciou uma nova política de governo sobre a aquisição e posse de armas de fogo, tornando a sua aquisição mais facilitada em relação ao estatuto do desarmamento, citado anteriormente. Essas alterações na legislação podem ser analisadas como uma forma de provocar uma mudança de comportamento dos indivíduos, aumentando a possibilidade de acesso às armas, presumindo-se a sua utilização para autodefesa. A controvérsia de tal medida reside no fato de que nesse caso, a ação dos indivíduos pode trazer tanto a possibilidade de autoproteção como gerar circunstâncias de perigo e uso indevido do armamento, em um país cujo número alarmante de homicídios está fortemente ligado ao uso de armas de fogo (IPEA, 2018).

Outro exemplo de estímulo à colaboração do cidadão com a segurança pública é a Lei Federal n. 13.608 de 2018, que dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais. Em seu artigo 1º, esta lei determina que empresas de transportes terrestres que operam sob concessão da União, dos Estados, do Distrito Federal ou dos Municípios são obrigadas a exibir em seus veículos a expressão “Disque-Denúncia” com o respectivo número telefônico de acesso gratuito e expressões de incentivo à colaboração da população e de garantia do anonimato, em formato de fácil leitura e visualização (Lei n. 13.608 de 2018). Este tipo de encorajamento à participação do cidadão pode ser classificado como uma forma de *nudge* (Saghai, 2013), uma vez que seu intuito é tornar o indivíduo mais propenso a realizar determinada ação ao deixar a informação mais acessível e visível (John, Smith & Stoker, 2009; Saghai, 2013; Sunstein & Thaler, 2008)

Além disso, na lei em questão observa-se outra forma de estímulo, que seria o incentivo material ou monetário (Flynn, 1973; Sharp, 1978), identificado no artigo 4º e em seu parágrafo único, reproduzidos a seguir:

Art. 4º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, no âmbito de suas competências, poderão estabelecer formas de recompensa pelo oferecimento de informações que sejam úteis para a prevenção, a repressão ou a apuração de crimes ou ilícitos administrativos.

Parágrafo único. Entre as recompensas a serem estabelecidas, poderá ser instituído o pagamento de valores em espécie.

Considerando que para autores como Alford (2009) a coprodução pode ocorrer de forma que o cidadão seja obrigado a coproduzir, caso contrário sofreria ônus ou sanções devido ao comportamento não esperado pelo provedor do serviço, as multas e penas previstas no Código Penal brasileiro poderiam ser vistas como o que Saghai (2013) denominou como formas de desincentivo. Ao cominar penas e multas para ações determinadas previamente como condutas antissociais, o Decreto-Lei n. 2.848 de 7 de dezembro de 1940 aumenta a possibilidade de o indivíduo não realizar determinada ação principalmente ao aumentar o custo não monetário de se realizar esta determinada ação (Saghai, 2013), que no caso seriam as penas e multas determinadas pelo referido código.

Ainda no âmbito nacional, o Decreto-Lei n. 3.689 de 1941 ou Código de Processo Penal, traz no capítulo que trata sobre prisão em flagrante uma explícita menção à coprodução de segurança por parte dos cidadãos. Trata-se do artigo 301, cuja redação diz que “qualquer do povo poderá e as autoridades policiais e seus agentes deverão prender quem quer que seja encontrado em flagrante delito”. Assim, a obrigatoriedade manifestada pelo dever de prender

dos agentes e autoridades policiais advém da necessidade de se assegurar o cumprimento da lei, sendo que ao cidadão comum do povo é facultado prender quem eventualmente esteja em flagrante delito, não sendo uma ação obrigatória como no caso dos agentes públicos de segurança. Desse modo, o artigo 301 do Código de Processo Penal concede ao cidadão a possibilidade de colaborar ativamente, atribuindo-lhe a possibilidade de atuar nessa situação específica de forma similar a um agente público, o que seria uma forma de delegação de poder aos cidadãos (Arnstein, 1969).

Ademais, identificou-se como meio de participação do cidadão na segurança pública promovida pelo governo, o portal de aplicativos móveis SINESP CIDADÃO do Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública. Desenvolvido pelo Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), este aplicativo permite ao cidadão a consulta imediata de informações em seus aparelhos celulares e acesso direto a serviços da Secretaria Nacional de Segurança Pública do Ministério da Segurança Pública (SERPRO, 2018). Por meio do aplicativo os cidadãos obtêm informações sobre placas de veículos, “consultando as situações de roubo e furto de qualquer veículo do Brasil e ainda consultar mandados de prisão aguardando cumprimento e vigentes, com a finalidade de auxiliar a polícia” (SERPRO, 2018). O aplicativo disponibiliza ainda a consulta de informações a respeito de pessoas desaparecidas a partir dos registros realizados pelas polícias civis dos estados e do Distrito Federal.

Na página de *download* do aplicativo na loja virtual de aplicativos do *Google Play* é possível verificar uma explícita menção à coprodução de informação do cidadão em cooperação com os órgãos de segurança pública, que pode ser observada no seguinte trecho da descrição do aplicativo:

Vale destacar que para os casos de retorno positivo para o roubo de veículo ou ainda para o mandado de prisão, o cidadão deverá informar imediatamente a polícia através do telefone 190 e não tentar qualquer tipo de atitude como a aproximação ou a abordagem por conta própria (SERPRO, 2018).

O aplicativo, que possui abrangência em todo o território nacional, demonstra a promoção da utilização de mecanismos de participação baseados em Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para a coprodução na interação entre os cidadãos e o governo. Conforme salienta Linders (2012), a coprodução pode ser facilitada e ocorrer de diferentes formas por meio do uso de TIC, tais como o *citizen sourcing* (*citizen to government – C2G* ou cidadão para o governo), *government as platform* (*government to citizen – G2C* ou governo para o cidadão) e *do it yourself government* (*citizen to citizen – C2C* ou cidadão para cidadão). Nesse sentido, o SINESP CIDADÃO poderia ser considerado uma forma de promover tanto o

citizen sourcing (cidadão para o governo) por meio do monitoramento e a ação de cidadãos ao reportarem problemas de segurança aos órgãos de segurança pública quanto o *government as platform* (governo para o cidadão), uma vez que o governo torna disponíveis e facilmente acessíveis dados para informar o cidadão e o estimular a coproduzir (Linders, 2012).

No Distrito Federal, a Lei Orgânica prevê em seu artigo 3º como um dos objetivos do Distrito Federal o atendimento às demandas nas áreas relativas à prestação dos serviços de segurança pública como prioridade (Distrito Federal, 1993), sendo que a coprodução de segurança fica evidenciada no caput do artigo 117-A da referida lei:

Art. 117-A. A Segurança Pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida com base nos seguintes princípios:

I - respeito aos direitos humanos e promoção dos direitos e das garantias fundamentais individuais e coletivas, especialmente dos segmentos sociais de maior vulnerabilidade;

II - preservação da ordem pública, assim entendidas as ordens urbanística, fundiária, econômica, tributária, das relações de consumo, ambiental e da saúde pública;

III - gestão integrada de seus órgãos e deles com as esferas educacional, da saúde pública e da assistência social, com a finalidade de prestar serviço concentrado na prevenção;

IV - ênfase no policiamento comunitário;

V - preservação da incolumidade das pessoas e do patrimônio público e privado.

O texto da referida lei corrobora o que Mintzberg (1998) aponta como um papel do cidadão como mais do que um cliente da prestação de serviço de governos, tendo em vista que a segurança pública é um direito do cidadão que também implica em responsabilidades. Ademais, identificaram-se diversas referências a fontes de informações para a coprodução de segurança no Programa Viva-Brasília – Nosso Pacto pela vida, a principal política pública de segurança do Distrito Federal. Essas fontes de informações para a coprodução de segurança pública podem ser observadas na Tabela 21.

Tabela 21

Fontes de informações para a coprodução segundo a Política de Segurança Pública do Distrito Federal

Fontes de informação para a coprodução	Descrição
Canal cidadão	Sistema para notificação de violências, desordens e fatores produtores desses problemas. A alimentação das informações será realizada pela população do DF e por membros de organizações públicas e privadas parceiras.

<p>Conselhos Comunitários de Segurança Pública (Consegs)</p>	<p>Reuniões sistemáticas realizadas pela Secretaria da Segurança Pública e da Paz Social, nas regiões administrativas do DF, com a participação dos responsáveis locais da PMDF, da PCDF, do CBMDF, do Detran e de representantes da comunidade. O objetivo dos Consegs é promover a participação social na segurança pública, buscando identificar, priorizar e resolver problemas da comunidade, a partir de relações de confiança construídas entre profissionais de segurança pública e as comunidades locais. Nas reuniões de Comitê de Área do Pacto pela Vida, serão discutidos os problemas e as questões apontados pelos participantes dos Consegs que não foram solucionados.</p>
<p>Pesquisas de vitimização</p>	<p>Levantamentos periódicos para monitoramento da incidência e prevalência de vitimização na população, produção de estimativas sobre taxa de subnotificação de crimes, avaliação do trabalho policial e compreensão dos fatores determinantes para a sensação de insegurança. Pesquisas de vitimização são instrumentos de grande valia para o direcionamento da política de segurança pública e para uma abordagem mais técnica sobre os problemas que envolvem desordens, incivildades e crimes.</p>
<p>Análise Criminal</p>	<p>Indicadores como crimes contra o patrimônio e os crimes violentos letais e intencionais, serão rigorosamente acompanhados nas reuniões dos Comitês Gestores do Pacto pela Vida. Esse acompanhamento permitirá, para cada uma das Áreas Integradas de Segurança Pública, a correção de medidas ou mesmo a implementação de novas atividades. Além da análise de redução, estagnação ou aumento dos índices criminais, são produzidos indicadores para aferição de desempenho das operações e ações intersetoriais desenvolvidas para atendimento às demandas decorrentes das reuniões.</p>

Nota. Fonte: Documento orientador Programa Viva-Brasília – Nosso Pacto pela vida (Distrito Federal, 2015)



Figura 1. Fluxo de informações no Programa Viva-Brasília – Nosso Pacto pela vida

Fonte: Programa Viva-Brasília – Nosso Pacto pela vida (Distrito Federal, 2015)

Como é possível verificar na Figura 1, as demandas sobre segurança pública advindas da participação popular iniciam o fluxo de informações para a coprodução de segurança, que segundo o documento analisado, ocorrem por meio de mecanismos criados para este fim, tais como encontros entre o governo e a comunidade:

Nos encontros do Voz Ativa, a comunidade apresenta as demandas de segurança para o governador e o secretariado. Os problemas relatados alimentam a pauta a ser discutida nas reuniões estratégicas do Pacto pela Vida (Distrito Federal, 2018).

Com o objetivo de realizar uma gestão democrática e colaborativa, o Governo de Brasília criou alguns instrumentos de participação popular direta, como a Roda de Conversa gestores públicos com a população. A iniciativa é uma importante ação de diálogo e interação com a comunidade, que tem espaço para apresentar as

necessidades de demandas de cada região diretamente ao governador, aos secretários e administradores regionais (Distrito Federal, 2018).

Assim, além da coprodução de informação, que advém das demandas dos cidadãos, observa-se a criação de outros mecanismos para a coprodução política (Pestoff, 2006), tais como os Conselhos Comunitários de Segurança:

A população também participa de encontros mensais realizados pela SSP nas regiões administrativas com os conselhos comunitários de segurança, que envolvem ainda os comerciantes e a sociedade civil organizada (Distrito Federal, 2018).

Os Conselhos Comunitários de Segurança criados pelo Decreto n. 21.108 de abril de 2000 e regulamentados pelo Decreto n. 37.462 de julho de 2016, são mecanismos que possuem como objetivo colaborar com o equacionamento e solução de problemas relacionados com a segurança da população (Decreto n. 21.108, 2000). Os conselhos são entidades comunitárias de direito privado que recebem reclamações, críticas, sugestões e informações dos membros da comunidade, debatem e encaminham as demandas relacionadas à prevenção e repressão da violência e da criminalidade aos órgãos competentes (Decreto n. 37.462, 2016).

Os membros que compõem os Conselhos Comunitários de Segurança não são remunerados, sendo considerada uma atividade de caráter voluntário. Além dos cidadãos-membro, o referido decreto de regulamentação institui que existam membros governamentais efetivos atuando conjuntamente com os Conselhos Comunitários de Segurança, tais como o administrador regional da Região Administrativa; o Delegado-Chefe da Delegacia de Polícia Circunscricional da respectiva Região Administrativa; o Comandante da Unidade Policial Militar da respectiva Região Administrativa; o comandante da Unidade Bombeiro-Militar da respectiva Região Administrativa; bem como um assistente Técnico designado pela Subsecretaria de Segurança Cidadã, entre outros membros.

Dentre as finalidades dos conselhos comunitários determinadas no decreto que os regulamentam, encontram-se diversas menções à coprodução de segurança, como pode ser visto nos trechos do Decreto n. 37.462 de julho de 2016 a seguir:

II - reunir as lideranças comunitárias e as autoridades locais com o objetivo de definir ações integradas de segurança pública que resultem na melhoria da qualidade de vida da comunidade e na valorização dos órgãos que compõem o Sistema de Segurança Pública e do Departamento de Trânsito do Distrito Federal;

III - mobilizar a comunidade ou profissionais de um setor específico, visando à solução de problemas que possam trazer implicações à segurança pública;

V - sugerir programas que estimulem maior produtividade dos agentes de segurança pública da área, reforçando sua autoestima e contribuindo para reduzir os índices de criminalidade;

VI - incentivar a integração e a interação da comunidade com as lideranças comunitárias, com os órgãos que compõem o Sistema de Segurança Pública e com o Departamento de Trânsito do Distrito Federal;

VII - promover palestras, conferências, fóruns de debates, campanhas educativas e atividades culturais que orientem a comunidade na percepção de riscos à sua segurança;;

X - levar as reivindicações e queixas da comunidade ao conhecimento das autoridades;

XI - colaborar com outros órgãos da Administração Pública do Distrito Federal quando o objetivo das ações envolver problemas relacionados à segurança pública.

Um dos mecanismos identificados para a coprodução de informação (Ostrom, 1996) foi a implementação de ouvidorias dos órgãos de segurança pública, regulamentadas a partir do decreto n. 36.462, de 23 de abril de 2015. O estímulo à participação por meio de ouvidorias pode ser entendido como uma forma de *nudge* (Sunstein & Thaler, 2008) uma vez que torna mais possível a participação dos indivíduos ao oferecer um espaço para que a coprodução possa ocorrer.

Art. 1º Este decreto regulamenta, no âmbito do Poder Executivo do Distrito Federal, os procedimentos para garantir a participação popular e contribuir para o desenvolvimento e fortalecimento da cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos de ouvidoria prestados pelo Poder Executivo, conforme o disposto na lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012.

Além das formas de estímulo citadas, observou-se a instituição de programas que envolvem a sociedade e os órgãos de segurança pública com a finalidade de aumentar o conhecimento do cidadão para a coprodução, tal como o programa “Bombeiro Mirim” do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal instituído pela lei n. 2.449, de 24 de setembro de 1999. Esta forma de estímulo, segundo Alford (2014), possibilita que os cidadãos desenvolvam competências para atuar e coproduzir de maneira eficiente, sendo mais próxima da forma de estímulo de persuasão racional (Saghai, 2013), considerando que os indivíduos seriam levados a contribuir de bom grado, desenvolvendo competências e autonomia para atuarem em prol da segurança pública. O estudo de Schneider (1987) demonstrou impactos positivos na segurança pública a partir de ações governamentais que forneçam conhecimento ao cidadão sobre como ele pode atuar para melhorar a segurança do local em que residem. O artigo 2º da lei que dispõe sobre a criação do programa evidencia os objetivos das ações do projeto, o que inclui a coprodução de segurança:

Art. 2º São objetivos do programa:

- I - proporcionar a integração entre a corporação, a família e a comunidade;
- II - ocupar os menores com atividades cívicas, socioculturais, esportivas e recreativas;
- III - orientar os brigadinos sobre o exercício da cidadania;
- IV - orientar os brigadinos com noções de primeiros socorros, legislação de trânsito, prevenção de acidentes e doenças sexualmente transmissíveis, ecologia e meio ambiente.

Outros exemplos de projetos sociais instituídos por órgão de segurança pública no Distrito Federal são os programas “Prevenindo com arte” e o “Programa Educacional de Resistência às Drogas – PROERD”, iniciativas da Polícia Militar. Segundo o *site* da corporação, o programa “Prevenindo com arte” possui como intuito “prevenir delitos e crimes, manter a população distante de problemas com a justiça e os menores de idade estudando” (Polícia Militar, 2019). Assim, são oferecidas aulas de diversas modalidades esportivas para crianças, adolescentes e cidadãos da terceira idade, que são ofertadas pelos próprios policiais da corporação, gerando uma maior aproximação com a sociedade civil. Já o PROERD, institucionalizado por meio da Lei distrital n. 3.946 de 12 de janeiro de 2007, é um programa que contempla as redes de ensino pública e privada e possui como foco a prevenção do uso de drogas “mediante a realização de ações preventivas e cooperativas entre a polícia ostensiva, a escola e a família” (Decreto n. 3946, 2007). Desse modo, os programas sociais promovidos com o intuito de estimular a coprodução podem ser vistos como uma forma de persuasão racional (Saghai, 2013), visto que os órgãos de segurança buscam tornar mais possível uma mudança no comportamento dos indivíduos ao apresentar razões para fazê-lo.

Dentre os documentos analisados, observaram-se predominantemente as formas de estímulo de incentivo, *nudge* e persuasão racional (Saghai, 2013), sendo que esta última se aproxima do que John, Smith e Stoker (2009) denominam de *think*, ou seja, a criação de espaços com foco no interesse geral e na participação por meio de uma reflexão coletiva. Assim, a partir da análise dos *sites* governamentais e legislação pertinente à segurança pública, foi possível observar e descrever uma ampla quantidade de dispositivos legais, mecanismos, ações e programas governamentais de estímulo à coprodução de segurança nos âmbitos nacional e distrital.

4.5 Estímulos governamentais à coprodução de segurança na perspectiva dos cidadãos

Alford (2014) destaca a importância das ações governamentais para que o cidadão possa se tornar mais propenso a envolver-se em atividades de coprodução, considerando que esses

estímulos devem possibilitar o desenvolvimento de competências para coproduzir de forma eficiente, de modo a facilitar as tarefas desempenhadas com o intuito de encorajar o envolvimento do cidadão na prestação de serviços públicos.

Assim, segundo Sunstein e Thaler (2008), para que as estratégias de estímulo à participação possam cumprir o objetivo de influenciar o processo de tomada de decisões dos cidadãos, é relevante considerar se e como essas ações de estímulo são percebidas pelos indivíduos. Para tanto, objetivando-se identificar a percepção do cidadão quanto aos estímulos à coprodução de segurança promovidos pelo governo, perguntou-se aos cidadãos engajados e não engajados em mecanismos formais de coprodução, quais ações governamentais eles percebem como estímulos para que colaborem com a segurança nas regiões em que residem.

O entrevistado C.E.1 identificou a implementação dos Conselhos Comunitários de Segurança como uma ação do governo para incentivar a participação da população por meio de reuniões que envolvem também a presença dos órgãos de segurança pública, que são demandados pelos cidadãos. Segundo o entrevistado C.E.1 a criação e implementação desse mecanismo é o que atualmente propicia uma interação entre a sociedade e o governo, de modo a ajustar as demandas e as soluções para as questões relativas à segurança pública.

O depoimento do entrevistado C.E.2 confirmou a implementação dos Conselhos Comunitários de Segurança como uma ação do governo para estimular a participação da sociedade na segurança pública, incluindo também a promoção de mecanismos de participação que geram maior contato com os órgãos de segurança, tais como fóruns deliberativos, postos comunitários e a presença policial ouvindo a comunidade, evidenciando a importância da promoção desses espaços de participação para a que os cidadãos se sintam mais encorajados a entrar em contato com os órgãos de segurança e participem mais ativamente.

Na terceira entrevista, o C.E.3 permitiu confirmar as categorias anteriores de implementação dos Conselhos de Segurança e de promoção de mecanismos de participação, destacando o papel de novas tecnologias para facilitação da criação de mecanismos de participação, tais como aplicativos e *sites* que facilitam a interação com os órgãos de segurança. O conteúdo da entrevista do C.E.4 confirmou a categoria de promoção de mecanismos de participação, enfatizando a relevância desses espaços para que a população possa desenvolver confiança e vontade de participar ativamente junto ao governo. Além disso, o depoimento do C.E.4 possibilitou a inclusão de duas ações governamentais, relacionadas ao estímulo à coprodução de informação, que seriam o estímulo à utilização de ouvidorias dos órgãos de segurança e a criação de aplicativo de mapeamento de desordens públicas pelo governo. O entrevistado C.E.4 destacou a relevância dessas ações para que o cidadão interaja com o

governo por meio de canais próprios para oferecimento de *feedbacks* por meio de ouvidorias sobre os serviços prestados e, também, salientou o uso de tecnologia por meio do desenvolvimento de aplicativos de celular para estimular o fornecimento de informações ao governo.

Na quinta entrevista, o conteúdo oriundo do entrevistado C.E.5 permitiu confirmar as categorias de implementação dos Conselhos de Segurança e a promoção de mecanismos de participação, salientando o estímulo formal de governo para a participação dos órgãos de segurança pública como membros efetivos nas reuniões dos conselhos por meio do decreto n. 37.462 de 2016, que dispõe sobre a finalidade, estrutura e os componentes dos Conselhos, entre outros aspectos. Além disso, a partir do conteúdo da entrevista com C.E.5 incluíram-se duas novas ações de estímulo, sendo a primeira delas, as devolutivas às solicitações de assistência por parte dos cidadãos, em que o entrevistado destacou a importância de que ocorram respostas aos esforços de participação, caso contrário o cidadão é desencorajado a participar caso não perceba um retorno ao interagir com o governo. A outra forma de estímulo incluída com a quinta entrevista foi a formação de grupos de interação comunidade-polícia, sendo que o entrevistado C.E.5 destacou a ação de batalhões da polícia para a formação de grupos em áreas rurais e de difícil acesso, em que a polícia se disponibiliza para oferecer dicas de segurança e contato instantâneo por meio de grupos de aplicativos de trocas de mensagens para a solução rápida das demandas apresentadas pelos cidadãos.

A sexta entrevista propiciou a confirmação da categoria de formação de grupos de interação comunidade-polícia e incluiu duas novas categorias: a de provimento de informações (Ostrom, 1996), categorizada *a priori* e os programas sociais promovidos pelos órgãos de segurança pública. No que diz respeito ao provimento de informações, o entrevistado C.E.6 destacou a relevância de que o governo conscientize o cidadão buscando informá-lo sobre como participar ativamente da segurança pública, bem como ensinando o cidadão a multiplicar o conhecimento adquirido aplicando-o em seu cotidiano e transmitindo-o a outras pessoas. Além disso, o C.E.6 identificou os programas sociais prestados pelos órgãos de segurança como formas de estímulo à coprodução, uma vez que geram uma maior proximidade e confiança da sociedade em relação aos órgãos de segurança. O entrevistado C.E.6 destaca que esses programas também possuem o papel de conscientizar a população sobre questões relativas à segurança e contribuir para a prevenção de crimes.

A sétima entrevista não possibilitou inclusão de novas categorias, sendo apenas confirmadas a promoção de mecanismos de participação e provimento de informações pelo governo, tendo o entrevistado C.N.E.1 enfatizado o papel das propagandas e campanhas

especialmente pelo meio televisivo e por meio de mídias sociais para conscientizar os cidadãos sobre a sua responsabilidade em ações de segurança pública.

Na oitava entrevista, o conteúdo obtido com o entrevistado C.N.E.2 confirmou a categoria de provimento de informações, identificando campanhas e propagandas por parte do governo para conscientizar os cidadãos, especialmente via rádio e televisão, e incluiu a categoria de estímulo à denúncia de crimes, ressaltando o uso de canais de comunicação com os órgãos de segurança. O entrevistado C.N.E.2 citou o estímulo do governo à utilização desses canais para a denúncia de crimes como uma forma de encorajar e conscientizar os cidadãos a reportarem situações suspeitas e de crimes à polícia.

A saturação teórica ocorreu na oitava entrevista, evidenciando-se que a partir da nona entrevista não houve mais o acréscimo de novos enunciados em relação aos estímulos governamentais percebidos pelos cidadãos para a coprodução de segurança. A Tabela 23 apresenta a inclusão e confirmação das ações de estímulo identificadas a partir do conteúdo da declaração dos entrevistados, analisando-se o registro de inclusão de pelo menos mais duas entrevistas para a confirmação da saturação teórica (Thiry-Cherques, 2009).

Tabela 23

Estímulos à coprodução de segurança percebidos

Entrevista	Inclusão	Confirmação
Entrevista 1	1. Implementação dos Conselhos Comunitários de Segurança	
Entrevista 2	2. Promoção de mecanismos de participação	1. Implementação dos Conselhos Comunitários de Segurança
Entrevista 3		1. Implementação dos Conselhos Comunitários de Segurança 2. Promoção de mecanismos de participação
Entrevista 4	3. Estímulo à utilização da ouvidoria dos órgãos de segurança pública 4. Criação de aplicativo para mapeamento de desordens públicas	2. Promoção de mecanismos de participação
Entrevista 5	5. Devolutivas às solicitações de assistência por parte dos cidadãos 6. Formação de grupos de interação comunidade-polícia	1. Implementação dos Conselhos Comunitários de Segurança 2. Promoção de mecanismos de participação
Entrevista 6	7. Provimento de informações 8. Programas sociais promovidos pelos órgãos de segurança	5. Formação de grupos de interação comunidade-polícia
Entrevista 7		2. Promoção de mecanismos de participação 6. Provimento de informações
Entrevista 8	9. Estimular o cidadão a denunciar crimes	7. Provimento de informações

Entrevista 9	2. Promoção de mecanismos de participação 9. Estimular o cidadão a denunciar crimes
Entrevista 10	7. Provimento de informações
Entrevista 11	1. Implementação dos Conselhos Comunitários de Segurança 4. Criação de aplicativo para mapeamento de desordens públicas 7. Provimento de informações 8. Programas sociais promovidos pelos órgãos de segurança 9. Estimular o cidadão a denunciar crimes

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

A partir da análise de conteúdo com categorização *a posteriori*, em que houve a identificação das ações de estímulo à coprodução da segurança percebidas pelos cidadãos, foram analisados os tipos de influência de cada um desses estímulos sobre o comportamento dos cidadãos, a partir de categorização *a priori* baseada nos tipos de influência propostos por Saghai (2013). Assim, a Tabela 24 apresenta o tipo de influência sobre o comportamento (Saghai, 2013), a ação de estímulo percebida pelos cidadãos e trechos de declarações dos sujeitos da pesquisa.

Tabela 24

Ações de estímulo à coprodução promovidos pelo governo e sua percepção pelo cidadão

Tipos de influência (Saghai, 2013)	Ações de estímulo	Trechos de declarações
Persuasão Racional	Implementação dos Conselhos Comunitários de Segurança	Acredito que a criação desses espaços que são os Conselhos Comunitários, a credibilidade nas ações do conselho também são formas de incentivo. Assim tem mais chance de a gente resolver os problemas, mas há sim interesse do governo de promover e valorizar o conselho (C.E.5).
Nudge	Promoção de mecanismos de participação	Olha, o Conselho Comunitário de Segurança é um incentivo, o conselho já é um incentivo por si só (C.E.7).
		Esses meios de entrar em contato com a polícia. Vejo algumas divulgações de que a participação da população é importante (C.N.E.3).
Nudge	Estímulo à utilização da ouvidoria dos órgãos de segurança pública	Eu acho que só em estar abrindo esses espaços e estar fortalecendo já é um incentivo. Fortalecimento de fóruns de participação e de deliberação, todos eles são deliberativos. Não consigo perceber outros incentivos, que eu saiba não (C.E.15)
Incentivo	Devolutivas às solicitações de assistência por parte dos cidadãos	O governo fala para as pessoas denunciarem, fala para usarem a ouvidoria e denunciar os crimes (C.E.4).
		O incentivo seria a participação e a resposta para aquele problema que a comunidade demandou, então isso é um incentivo do governo (C.E.5).

<i>Nudge</i>	Estimular o cidadão a denunciar crimes	Mais esses disque-denúncia que seria uma forma de o cidadão chamar a polícia muito mais rápido sem precisar ir a determinado lugar (C.N.E.21).
Persuasão racional	Programas sociais promovidos pelos órgãos de segurança	A iniciativa de várias entidades do governo, como corpo de bombeiros e polícia militar, de trabalhos voluntários, trabalhando lá na ponta na questão social contribuindo com pessoas de baixa renda, ajudando fazendo um trabalho de tentar dar um pouco de cidadania para essas pessoas (C.E.7).
Persuasão racional	Formação de grupos de interação comunidade-polícia	Nós temos por exemplo grupos que são formados com a polícia, como por exemplo, o Sistema Guardiã Rural em parceria com a polícia militar para o patrulhamento das áreas rurais. Esses grupos são importantes para fortalecer a segurança na região e a população se sentir mais próxima da polícia (C.E. 5).
<i>Nudge</i>	Criação de aplicativo para mapeamento de desordens públicas	O investimento em tecnologia e envolvimento da comunidade para contribuir de alguma forma mapeando as desordens também, que é a criação dos aplicativos e facilita muito para ter uma comunicação mais eficiente e mais rápida (C.E. 7).
<i>Nudge</i>	Provimento de informações (Ostrom, 1996)	Às vezes eles falam para tomar cuidado, tipo evitar de ficar mexendo no celular, coisa que atrai essas pessoas que roubam. Algumas coisas assim mais na televisão que eu vejo falando (C.N.E. 48). Os incentivos que tem acho que é propaganda na televisão, quando acontece alguma coisa a polícia fala como a população deve agir em alguns casos (C.N.E.60).

Observa-se que, dentre as ações de estímulo percebidas pelos cidadãos, sobressaíram-se aquelas enquadradas como a forma de estímulo *nudge*, ou seja, ações em que o governo busca provocar o cidadão a coproduzir tornando mais provável que ele realize determinada ação ao mostrá-la como uma escolha desejável (Sunstein & Thaler, 2008). Além do *nudge*, as outras ações de estímulo se enquadraram nos tipos de influência de persuasão racional e incentivo (Saghai, 2013).

Os exemplos de *nudges* identificados nas entrevistas com os cidadãos sujeitos da pesquisa foram: a promoção de mecanismos de participação, em que o governo chama a população a participar e interagir com os órgãos de segurança pública por meio desses espaços de participação; a utilização de ouvidorias dos órgãos de segurança para o compartilhamento de informações; o estímulo à denúncia de crimes por meios televisivos, mídias sociais, rádio, panfletos, cartilhas, entre outros; a criação de aplicativos para que os cidadãos forneçam informações e os órgãos de segurança possam atuar em desordens públicas; e por último, o provimento de informações por meio de campanhas e propagandas educativas que visem educar a população sobre questões relativas à segurança.

Quanto ao estímulo que envolve a persuasão racional (Saghai, 2013), em que o provedor torna mais possível que o cidadão tome decisões desejáveis ao apresentar razões para fazê-lo, especialmente por meio de espaços de participação deliberativa (John, Smith & Stoker, 2009), foram identificados pelos cidadãos a implementação dos conselhos comunitários, que são

espaços de coprodução política (Pestoff, 2006) e participativa (Osborne & Strokosch, 2013); os programas sociais promovidos pelos órgãos de segurança, que visam o envolvimento dos cidadãos por meio da conscientização e maior proximidade com as forças de segurança pública; e por último, a interação por meio da formação de grupos de interação comunidade-polícia, como por exemplo, o Sistema Guardião Rural da Polícia Militar do Distrito Federal citado pelo entrevistado C.E.5, que atua de forma a aproximar a polícia dos cidadãos que residem em localidades de difícil acesso para a otimização do atendimento às solicitações dos moradores.

Como formas de estímulo à coprodução também foram citadas pelos cidadãos as devolutivas por parte do governo às demandas e solicitações de assistência por parte dos cidadãos. Desse modo, mudanças na prestação do serviço ocasionadas por meio das demandas do cidadão são percebidas como uma forma de incentivo à participação, uma vez que ocasionam a percepção de que a ação do indivíduo é capaz de produzir efeitos positivos para a melhora da prestação do serviço.

Existem diferentes formas de estímulo percebidas, e conseqüentemente, variados tipos de influência sobre o comportamento dos indivíduos que visam encorajar o envolvimento do cidadão em atividades de coprodução. Nota-se que uma forma de estímulo de governo encontrada na legislação pertinente não foi percebida pelos sujeitos da pesquisa, sendo esta o desincentivo (Saghai, 2013), que segundo Alford (2014) seria um modo de influenciar o comportamento do indivíduo, por exemplo, por meio da aplicação de sanções e punições. Isto evidencia que os cidadãos perceberam como estímulos apenas as formas de encorajamento para que realizem ações relativas à segurança, e não os estímulos considerados punitivos.

Considerando-se os resultados apresentados e discutidos à luz da literatura sobre coprodução de serviços públicos, foram atendidos os quatro objetivos específicos propostos pelo estudo. A discussão realizada sobre a coprodução de segurança não esgota as possibilidades de análise tendo em vista a complexidade do tema, mas apresenta-se como um avanço no sentido de um maior aprofundamento da compreensão sobre o fenômeno no país.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo avaliar de que modo ocorre a coprodução da segurança pública considerando as formas, o estímulo governamental e a propensão do cidadão para a coprodução de segurança no Distrito Federal. Com o intuito de se aproximar do fenômeno estudado e alcançar o objetivo geral proposto, foram delineados e atingidos os objetivos específicos de identificar as atividades e formas de coprodução desenvolvidas pelos cidadãos; verificar a propensão do cidadão para coproduzir segurança; identificar ações e formas de estímulo à coprodução de segurança promovidas pelo governo, e por último, identificar a percepção de estímulos à coprodução promovidos pelo governo na perspectiva do cidadão.

As atividades e formas de coprodução foram identificadas a partir da condução das entrevistas com os cidadãos, sendo identificadas 38 ações que os cidadãos consideram como atividades realizadas para contribuir com a segurança da região em que residem. Observou-se que a maioria das atividades que os cidadãos identificaram como contribuição para sua segurança e a de suas vizinhanças foram do tipo individual e com pouca ou nenhuma interação com órgãos de segurança pública, o que corrobora o que a literatura sobre coprodução demonstra como sendo uma tendência de que os indivíduos se envolvam mais em ações que necessitem de pouco envolvimento com terceiros (Alford & Yates, 2015; Loeffler *et al.*, 2008).

Ademais, foram identificadas atividades de coprodução em todas as etapas da prestação do serviço (Nabatchi, Sancino & Sicilia, 2017), sendo observados exemplos de *co-comissioning* na interação entre os órgãos de segurança e os cidadãos para definição das demandas prioritárias de segurança nas regiões; de *co-designing* quando órgãos de segurança atuam em conjunto com cidadãos engajados para o desenvolvimento de aplicativos que contribuam para a segurança pública; de *co-delivery* quando os cidadãos se organizam para conscientizar outros moradores, por exemplo, por meio do oferecimento de cursos com o objetivo de melhorar a segurança da região, bem como fornecendo e solicitando assistência aos órgãos de segurança; e de *co-assessment* quando os cidadãos oferecem informações, sugestões e críticas sobre segurança ao governo por meio de ouvidorias e *sites* governamentais.

Foram observadas duas grandes formas principais de coprodução identificadas e categorizadas *a posteriori*, no processo de análise de conteúdo, que contemplam as demais formas de coprodução de segurança, sendo elas as formas de coprodução preventiva e repressiva. Nesse sentido, os esforços de coprodução de segurança apontados pelos cidadãos na exposição das atividades desenvolvidas foram analisados a partir de sua natureza de prevenção

ou repressão, considerando o tipo de contribuição da ação para a manutenção da segurança pública.

Na categoria que envolve ações de natureza preventiva, além daquelas enquadradas puramente como ações preventivas, tal como portar dispositivos de autoproteção, observaram-se também as formas de coprodução econômica, política, social e de informação, manifestadas por meio de ações como investimento em câmeras de segurança e alarmes, participação em reuniões dos Conselhos Comunitários de Segurança, ocupação do espaço público e a denúncia de situações suspeitas à polícia para a prevenção da ocorrência de crimes. Quanto à categoria que abrange ações de natureza repressiva, foram identificadas ações puramente voltadas para a repressão de crimes, como ocasiões em que o cidadão pode intervir em situações de ação criminosa e dar voz de prisão a outro cidadão em situação de flagrante, e também, identificou-se a coprodução de informação, por meio de ações como o oferecimento de informações que auxiliem a repressão de crimes pela polícia.

Nesse sentido, as evidências encontradas permitem que melhor se compreenda as atividades de coprodução que os cidadãos reconhecem como ações para contribuir com a segurança pública e ampliam as formas de coprodução encontradas na literatura. O estudo traz um olhar sobre a natureza da contribuição da ação do cidadão para a segurança, considerando as formas de coprodução preventiva e repressiva, além daquelas exploradas por Pestoff (2006) – econômica, política e social – bem como a coprodução de informação (Ostrom, 1996), que pode ocorrer tanto por meio da interação do cidadão com os órgãos de segurança pública, como entre os próprios cidadãos, visando a prevenção ou repressão de situações de risco à segurança pública.

No que se refere aos aspectos que podem estimular a propensão do cidadão a coproduzir segurança, extraíram-se da análise de conteúdo das entrevistas sete categorias que poderiam tornar os cidadãos não engajados mais dispostos a contribuir, sendo eles: a interação com o governo, considerando a comunicação com os órgãos de segurança, o estímulo governamental, a confiança nos órgãos de segurança e a proximidade com os mesmos; o nível de satisfação com a prestação do serviço público; a possibilidade de autodefesa; tempo e recursos disponíveis; o conhecimento sobre as formas de participação; e por último, a mobilização coletiva. Desses sete fatores, a literatura revisada já trazia a interação com o governo (Etgar, 2008), o nível de satisfação com a prestação do serviço (Alford & Yates, 2015), tempo e recursos disponíveis (Etgar, 2008), o conhecimento sobre formas de participação (Sunstein & Thaler, 2008) e a mobilização coletiva (Brudney & England, 1983). O estudo trouxe outro aspecto, denominado *a posteriori*, sendo a ampliação da possibilidade de autodefesa do cidadão.

Foram identificadas a partir da legislação federal e distrital que concerne à segurança pública variadas formas de estímulo governamental à coprodução, tais como os *nudges*, decorrentes de ações como leis que determinam a exibição de placas em veículos de empresas de transportes que estimulem a denúncia e colaboração da população; incentivos, evidenciados através de mecanismos legais como os que estabelecem formas de recompensa para ações como a devolução de armas aos órgãos de segurança pública; a persuasão racional, decorrente da criação de mecanismos deliberativos tais como os Conselhos Comunitários para a coprodução política e participativa; bem como formas de desincentivo, tal como a cominação de penas e multas para ações consideradas indesejáveis à incolumidade pública. Ainda que não tenha sido encontrada nenhuma nova forma de estratégia de influência sobre o comportamento dos usuários de serviços (Saghai, 2013) no estudo realizado, a categorização dessas formas de estímulo à coprodução a partir dos tipos de influência sobre o comportamento dos cidadãos mostrou-se como um avanço para compreender de que modo o governo encoraja o envolvimento da sociedade na segurança pública.

Ademais, no que tange aos estímulos governamentais sob a perspectiva e percepção do cidadão, foram identificadas nove ações de estímulo percebidas, sendo elas: a implementação dos Conselhos Comunitários de Segurança; a promoção de mecanismos de participação; estímulo à utilização da ouvidoria dos órgãos de segurança; devolutivas às solicitações de assistência por parte dos cidadãos; estímulo à denúncia de crimes; programas sociais promovidos pelos órgãos de segurança; formação de grupos de interação comunidade-polícia; criação de aplicativo de mapeamento de desordens públicas; e o provimento de informações. Observou-se que a forma de estímulo mais recorrente na percepção dos cidadãos foi o *nudge*, seguido da persuasão racional e, por último, o incentivo.

Desse modo, o presente trabalho contribui para o aprofundamento do estudo sobre coprodução de serviços no país, especialmente no que diz respeito à segurança pública, aspecto este que diverge consideravelmente da realidade de outros países, considerando os diferentes níveis de desenvolvimento e índices de criminalidade. Nesse sentido, o esforço exploratório e descritivo do estudo empreendido possibilitou um maior entendimento sobre como se dá a coprodução da segurança pública a partir de suas diferentes formas, expandindo a compreensão sobre o fenômeno em análise.

A análise sobre o estímulo à coprodução e suas diferentes formas de influenciar o comportamento dos cidadãos mostrou-se relevante para melhor compreender de que modo o governo tem buscado estimular a participação do cidadão na segurança pública. Assim, observou-se que o governo emprega diferentes formas de estímulos e níveis de controle sobre

a tomada de decisão dos cidadãos e que os cidadãos do estudo perceberam mais aquelas relacionadas à estratégia de *nudge*. Assim, o aprofundamento sobre questões como os aspectos que tornariam os cidadãos mais propensos a coproduzir (Alford & Yates, 2015; Bovaird *et al.* 2015) trazem um novo olhar sobre possíveis estratégias governamentais de estímulo que podem ser mais efetivas para encorajar a coprodução por parte dos cidadãos.

Considerando-se que o estudo foi realizado a partir da percepção do cidadão, estudos futuros poderiam buscar compreender a perspectiva do gestor público sobre a coprodução de serviços. Tendo em vista a criação de espaços e mecanismos de participação, evidenciados por meio de um conjunto de estímulos governamentais como leis, decretos e programas, sugere-se analisar em que grau a participação do cidadão é realmente estimulada, considerando a efetividade desses meios e estímulos à participação e a abertura do governo para a interação com os cidadãos. Ademais, o presente estudo traz à luz a discussão sobre as formas de estímulo, considerando que existem variados níveis de influência e diferentes estratégias para que o governo, como provedor de serviços, possa estimular o cidadão a coproduzir, sendo necessárias novas pesquisas que investiguem o alinhamento entre o objetivo esperado, a estratégia de estímulo adotada e os seus resultados alcançados. Além disso, pesquisas futuras de amplo alcance, como *surveys*, poderiam analisar a relação entre diversas variáveis, tais como as formas de coprodução de segurança encontradas e o perfil dos indivíduos coprodutores, bem como a relação entre o perfil dos cidadãos e os aspectos que os tornariam mais propensos a coproduzir segurança pública.

6 REFERÊNCIAS

- Abreu, A. C. D., Helou, A. R. H. A., & Fialho, F. A. P. (2013). Possibilidades epistemológicas para a ampliação da teoria da administração pública: uma análise a partir do conceito do novo serviço público. *Cadernos EBAPE. BR*, 11(4), 608-620.
- Alford, J. (2009). *Engaging public sector clients. From service delivery to co-production*. New York: Palgrave Macmillan.
- Alford, J. (2014). The multiple facets of co-production: Building on the work of Elinor Ostrom. *Public Management Review*, 16(3), 299-316.
- Alford, J., & Yates, S. (2015). Co-Production of Public Services in Australia: The Roles of Government Organisations and Co-Producers. *Australian Journal of Public Administration*, 75(2):159-175.
- Andion, C. (2012). Por uma nova interpretação das mudanças de paradigma na administração pública. *Cadernos Ebape. BR*, 10(1), 1-19.
- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of planners*, 35(4), 216-224.
- Bardin, L. (2016). Análise de conteúdo. Tradução Luís Antero Reto. *Augusto. Pinheiro. Ed*, 70, 125-198.
- Bauer, M. W., & Gaskell, G. (2002). *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Editora Vozes Limitada.
- Bitner, M., Faranda, W., Hubbert, A., & Zeithaml, V. (1997), Customer contributions and roles in service delivery. *International Journal of Service Industry Management*, 8(3), 193-205.
- Borges Jr., & J. M., Farias, J. S. (2017). A coprodução de serviços públicos na perspectiva do cidadão: um estudo no Distrito Federal brasileiro. *In: EnANPAD 2017 São Paulo / SP - 01 a 04 de Outubro de 2017, 2017, São Paulo - SP – Brasil*.
- Bovaird, T. (2007). Beyond Engagement and Participation: User and Community Coproduction of Public Services. *Public Administration Review*, 67(5), 846–860.
- Bovaird, T., & Loeffler, E. (2012). From Engagement to Co-Production: The Contribution of Users and Communities to Outcomes and Public Value. *International Society of Third Sector Research*, 23(4), 1119–1138.
- Bovaird, T., Stoker, G., Jones, T., Loeffler, E., & Roncancio, M. (2015). Activating collective co-production of public services: influencing citizens to participate in complex governance mechanisms in the UK. *International Review of Administrative Sciences*, 82(1), 47-68.
- Boyle, D., & Harris, M. (2009). The challenge of co-production. *London: new economics foundation*.

- Brandsen, T., & Honingh, M. (2016). Distinguishing different types of coproduction: A conceptual analysis based on the classical definitions. *Public Administration Review*, 76(3), 427-435.
- Brudney J. L., & England R. E. (1983). Toward a definition of the coproduction concept. *Public Administration Review*, 43(1), 59-65.
- Cardoso, R. S., Silva Filho, A. I. D., & Vieira, L. V. (2016). The co-production of innovation: a case study in a rehabilitation hospital. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 17(4), 109-129.
- Carvalho, V. A., Silva, M. D. R. F. (2011). Política de segurança pública no Brasil: avanços, limites e desafios. *Revista Katálysis*, 14(1), 59-67.
- Castro, M. H. D. M., & Leite, E. M. (2006). Educação no Brasil: Atrasos, Conquistas e Desafios. Capítulo 3. in: *Brasil – O estado de uma nação*. Brasília: IPEA.
- Chathoth, P. K., Altinay, L., Harrington, R.J., Okumus, F. & Chan, E. (2013). Co-production versus co-creation: A process based continuum in the hotel service context. *International Journal of Hospitality Management*, 32(1), 11-20.
- Chatfield, A. T., Scholl, H. J., & Brajawidagda, U. (2014). # Sandy Tweets: Citizens. In 2014 47th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS) (pp. 1947-1957). IEEE.
- Chatfield, A. T., & Reddick, C. G. (2018). All hands on deck to tweet# sandy: Networked governance of citizen coproduction in turbulent times. *Government Information Quarterly*, 35(2), 259-272.
- Codeplan (2015). Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios–PDAD. Recuperado em 10 dezembro, 2017 de http://www.codeplan.df.gov.br/images/CODEPLAN/PDF/pesquisa_socioeconomica/pdad/2016/PDAD_Distrito_Federal_2015.pdf
- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. (1988). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acessado em 20 de junho de 2018.
- Creswell, J. W. (2007). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto* (2a ed., L. de O. Rocha, Trad.). Porto Alegre: Artmed.
- Davis, G., & Ostrom, E. (1991). A Public Economy Approach to Education: Choice & Co-Production, *International Political Science Review*, 12(4), 313-335.
- Decreto Lei 3.689 de 03 de outubro de 1941. (1941). Código de Processo Penal. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del3689.htm>. Acessado em 27 de outubro de 2018.
- Decreto n. 21.104 de 31 de março de 2000. (2000). Dispõe sobre a regulamentação da Lei nº 2.449, de 24 de setembro de 1999, que institui o "Programa Bombeiro-Mirim" do Distrito Federal e dá outras providências. Brasília. Governo do Distrito Federal. Disponível em:

http://www.sinj.df.gov.br/SINJ/Norma/38106/Decreto_21104_31_03_2000.html Acessado em 29 de outubro de 2018.

Decreto 21.108 de 05 de abril de 2000. (2000). Dispõe sobre os Conselhos Comunitários de Segurança nas Regiões Administrativas do Distrito Federal e dá outras providências. Brasília. Governo do Distrito Federal. Disponível em: <http://www.tc.df.gov.br/SINJ/Norma/38121/Decreto_21108_05_04_2000.html>. Acessado em 15 de outubro de 2018.

Decreto 36.462 de 23 de abril de 2015. (2015). Brasília. Governo do Distrito Federal. Disponível em http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/79466/Decreto_36462_23_04_2015.html Acessado em 28 de outubro de 2018.

Decreto 37.462 de 2016 de 05 de julho de 2016. (2016). Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal. Brasília. Governo do Distrito Federal. Disponível em: <http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/f936db255eed4f269a38c1da2c0259d9/Decreto_37462_05_07_2016.html>. Acessado em 15 de outubro de 2018.

Denhardt, J., & Denhardt, R. (2007). *The new public service: serving not steering*. New York: M.E. Sharpe.

Distrito Federal (1993). *Lei Orgânica do Distrito Federal*. Recuperado em 10 janeiro, 2018 de <http://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/70442>.

Distrito Federal (2015). *Documento orientador Programa Viva Brasília – Nosso Pacto pela Vida*. Brasília. Disponível em: <<http://vivabrasilia.ssp.df.gov.br/>>. Acessado em 15 de outubro de 2018.

Distrito Federal (2018). *Balanço da segurança*. Janeiro 2018. Estatísticas criminais. Recuperado em 07 fevereiro, 2018 de http://www.ssp.df.gov.br/images/SGI/janeiro_2018_final.pdf.

Etgar, M. (2008). A descriptive model of the consumer co-production process. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 97–108.

Falqueto, J., & Farias, J. (2016). Saturação teórica em pesquisas qualitativas: relato de uma experiência de aplicação em estudo na área de administração. In *5o Congresso Ibero-Americano Em Investigação Qualitativa* (Vol. 3, pp. 560-569).

Flynn, J. P. (1973). Local participants in planning for comprehensive community mental health centers: The Colorado experience. *Community mental health journal*, 9(1), 3-10.

Gersuny, C., & Rosengren, W. R. (1973). *The service society*. Schenkman Publishing Company.

Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo, 5(61), 16-17.

Gronroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. Chichester: Wiley.

Harvey J. (1991) The Provision of Goods and Services by the Public Sector. In: *Intermediate Economics*. Palgrave, London.

Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. (2018). *Atlas da Violência*. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/relatorio_institucional/180604_atlas_da_violencia_2018.pdf>. Acessado em 23 de dezembro de 2018.

Jakobsen, M. (2012). Can government initiatives increase citizen coproduction? Results of a randomized field experiment. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(1), 27-54.

John, P., Smith, G., & Stoker, G. (2009). Nudge nudge, think think: two strategies for changing civic behaviour. *The Political Quarterly*, 80(3), 361-370.

Kiser, L. L., & Percy, S. L. (1980). The concept of coproduction and its implications for public service delivery. In *Workshop in political theory and policy analysis* (pp. 13-16).

Lei n. 2.449 de 24 de setembro de 1999. (1999). Dispõe sobre a criação do Programa Bombeiro Mirim do Distrito Federal. Brasília. Governo do Distrito Federal. Disponível em:<http://www.sinj.df.gov.br/SINJ/Norma/50407/Lei_2449_24_09_1999.html> Acessado em 29 de outubro de 2018.

Lei n. 3.946 de 12 de janeiro de 2007. (2007). Dispõe sobre a criação do Programa Educacional de Resistência às Drogas (PROERD) e dá outras providências. Brasília. Governo do Distrito Federal. Disponível em: <http://www.tc.df.gov.br/SINJ/Norma/54445/Lei_3946_12_01_2007.pdf> Acessado em 29 de outubro de 2018.

Lei n. 10.826 de 22 de dezembro de 2003. (2003). Dispõe sobre registro, posse e comercialização de armas de fogo e munição, sobre o Sistema Nacional de Armas – Sinarm, define crimes e dá outras providências. Presidência da República. Brasília. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.826.htm>. Acessado em 27 de outubro de 2018.

Lei n. 13.675 de 11 de junho de 2018. (2018). Institui o Sistema Único de Segurança Pública (Susp). Presidência da República. Brasília. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13675.htm> Acessado em 27 de outubro de 2018.

Lei n. 13.608 de 10 de janeiro de 2018. (2018). Dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais. Presidência da República. Brasília. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13608.htm> Acessado em 28 de outubro de 2018.

Lengnick-Hall, L. (1996), Customer contributions to quality: a different view of the customer-oriented firm. *Academy of Management Review*, 21 (3), 791–824.

Levine, C. H., & Fisher, G. (1984). Citizenship and service delivery: The promise of coproduction. *Public Administration Review*, 44, 178-189.

- Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly*, 29(4), 446-454.
- Loeffler, E., Parrado, S., Bovaird, T., & Van Ryzin, G. (2008). *If You Want to Go Fast, Walk Alone. If You Want to Go Far, Walk Together*. Citizens and the Co-Production of Public Services. Paris: French Ministry of the Treasury.
- Loeffler, E., Taylor-Gooby, D., Bovaird, T., Hine-Hughes, F., & Wilkes, L. (2012). Making health and social care personal and local: From mass production to co-production. *Birmingham: Governance International*.
- Lusch, R. F., & Vargo, S. L. (2004). Evolving to a new dominant logic for marketing. *Journal of marketing*, 68(1), 1-17.
- Lusch, R. F., & Vargo, S. L. (2006). Service-dominant logic: reactions, reflections and refinements. *Marketing theory*, 6(3), 281-288.
- Mattia, C., & Zappellini, M. B. (2014). Ética e coprodução de serviços públicos: uma fundamentação a partir de Habermas. *Cadernos EBAPE. BR*, 12(3), 573-589.
- Meijer, A. (2012). Co-production in an information age: Individual and community engagement supported by new media. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 23(4), 1156-1172.
- Minayo, M. C. S. (2017). Amostragem e saturação em pesquisa qualitativa: consensos e controvérsias. *Revista Pesquisa Qualitativa*, 5(7), 1-12.
- Mintzberg, H. (1998). Administrando governos, governando administrações. *Revista do Serviço público*, 49(4), 148-163.
- Nabatchi, T., Sancino, A., & Sicilia, M. (2017). Varieties of participation in public services: The who, when, and what of coproduction. *Public Administration Review*, 77(5), 766-776.
- Nadir Júnior, A. M., Salm, J. F., & Menegasso, M. E. (2007). Estratégias e ações para a implementação do ICMS ecológico por meio da co-produção do bem público. *Revista de negócios*, 12(3), 62-73.
- Nam, T. (2012). Suggesting frameworks of citizen-sourcing via Government 2.0. *Government Information Quarterly*, 29(1), 12-20.
- Osborne, D. (1993). Reinventing government. *Public productivity & management Review*, 349-356.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventando o governo: como o espírito empreendedor está transformando o setor público*. Mh Comunicação.
- Osborne, S. P. (2010). Delivering public services: time for a new theory?. *Public Management Review*, vol. 12 1 – 10.

Osborne, S. P., & Stokosch, K. (2013). It Takes Two to Tango? Understanding the Co-Production of Public Services by Integrating the Services Management and Public Administration Perspectives. *British Journal of Management*, 24(1), S31–S47.

Osborne, S. P., Radnor, Z., & Stokosch, K. (2016). Co-Production and the Co-Creation of Value in Public Services: A Suitable Case for Treatment? *Public Management Review* 18 (5): 639 – 53 .

Ostrom V., & Ostrom E. (1977) *Public goods and public choices*. In: Savas, ES (ed.) *Alternatives for Delivering Public Services: Toward Improved Performance*. Boulder, CO: Westview Press, 7–49.

Ostrom, E., Schroeder, L., & Wynne, S. (1993). Analyzing the performance of alternative institutional arrangements for sustaining rural infrastructure in developing countries. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 3(1), 11-45.

Ostrom, E. (1996). Crossing the Great Divide: Coproduction, Synergy, and Development. *World Development*, 24(6), 1073–1087.

Parks, R. B., Baker, P. C., Kiser, L., Oakerson, R., Ostrom, E., Ostrom, V., Percy, S. L., Vandivort, M. B., Whitaker, Gordon P., & Wilson, R. (1981). Consumers as coproducers of public services: Some economic and institutional considerations. *Policy Studies Journal*, 9(7), 1001-1011.

Parrado, S., Van Ryzin, G., Bovaird, T., & E. Loeffler. (2013). Correlates of Co-Production: Evidence from a Five-Nation Survey of Citizens. *International Public Management Journal*, 16(1), 85–112.

Percy, S. L. (1978). Conceptualizing and Measuring Citizen Co- Production of Community Safety. *Policy Studies Journal*, 7, 486-493.

Percy, S. (1984) Citizen Participation in the Co-production of Urban Services, *Urban Affairs Quarterly*. 19: 4 pp431 – 46.

Pestoff, V. (2006); Citizens as Co-Producers of Welfare Services: preschool services in eight European countries, *Public Management Review*, 8(4), 503-520.

Polícia Militar do Distrito Federal (2018). *Sistema Guardião Rural*. Disponível em:< <http://www1.pmdf.df.gov.br/index.php/institucionais/20934-elogio-da-comunidade-ao-1-batalhao-de-policimento-rural-comando-de-policimento-ambiental-cpam>> Acessado em 26 de outubro de 2018.

Polícia Militar do Distrito Federal (2018). *Projeto Prevenindo com Arte*. Brasília. Disponível em:< <http://servicos.pm.df.gov.br/index.php/programas-sociais/114-escola-de-campeoes-2>> Acessado em 30 de outubro de 2018.

Portaria n. 797 de 05 de maio de 2011. (2011). Ministério da Justiça. <Disponível em: <http://www.pf.gov.br/servicos-pf/armas/normativos/portaria-797-2011-mj>> Acessado em 27 de outubro de 2018.

- Rich, R. C. (1981). Interaction of the voluntary and governmental sectors: Toward an understanding of the coproduction of municipal services. *Administration & Society*, 13(1), 59-76.
- Rosentraub, M. S., & Sharp, E. B. (1981). Consumers and producers of social services: Coproduction and the level of social services. *Southern Review of Public Administration*, 4(4), 502-539.
- Saghai, Y. (2013). Salvaging the concept of nudge. *Journal of medical ethics*, 39(8), 487-493.
- Salm, J. F., & Menegasso, M. E. (2010). Proposta de modelos para a coprodução do bem público a partir das tipologias de participação. *Anais do XXXIV Enanpad*.
- Schneider, A. L. (1987). Coproduction of Public and Private Safety: An Analysis of Bystander Intervention, 'Protective Neighboring,' and Personal Protection. *Western Political Quarterly*, 40(4), 611-630.
- Schommer, C. P., Santos, N. R., Rocha, A. C., Spaniol, E. L., Debetir, E. (2015) Coprodução da informação na segurança pública: o exemplo dos conselhos comunitários de segurança na grande Florianópolis. *XXV Seminário de Iniciação Científica da Universidade do Estado de Santa Catarina*.
- Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO. (2018). *Sinesp Cidadão*. Disponível em: <<http://intra.serpro.gov.br/linhas-negocio/catalogo-de-solucoes/solucoes/mobile/sinesp-cidadao>> Acessado em 28 de outubro de 2018.
- Sharp, E. B. (1978). Citizen organizations in policing issues and crime prevention: Incentives for participation. *Journal of Voluntary Action Research*, 7(1-2), 45-58.
- Sharp, E. (1980). Toward a new understanding of urban services and citizen participation: The coproduction concept. *Midwest Review of Public Administration*, 14(2), 105-118.
- Soares, G. F., & Farias, J. S. (2018). Vem educar com a gente: o incentivo de governo e escolas à coprodução da educação por familiares de alunos. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 26(101), 1347-1371.
- Sunstein, C., & Thaler, R. (2008). *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*.
- Thiry-Cherques, H. R. (2009). Saturação em pesquisa qualitativa: estimativa empírica de dimensionamento. *Revista PMKT*, 3(2), 20-27.
- Verschuere, B., Brandsen, T., & Pestoff, V. (2012). Co-production: The state of the art in research and the future agenda. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 23(4), 1083-1101.
- Vinuto, J. (2016). A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. *Temáticas*, (44).

Warren, R., Rosentraub, M. S., & Harlow, K. S. (1984). Coproduction, equity, and the distribution of safety. *Urban Affairs Quarterly*, 19(4), 447-464.

Whitaker, G. (1980). Coproduction: Citizen Participation in Service Delivery. *Public Administration Review*, 40(2), 240–246.

Williams, B. N., LePere-Schloop, M., Silk, P. D., & Hebdon, A. (2016). The co-production of campus safety and security: a case study at the University of Georgia. *International Review of Administrative Sciences*, 82(1), 110-130.

APÊNDICES

Apêndice A – TCLE

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - ENTREVISTA

O(a) Senhor(a) está sendo convidado(a) a colaborar, como entrevistado(a), com uma pesquisa a respeito da contribuição de cidadãos para a segurança pública do Distrito Federal, conduzida pela Professora Doutora Josivania Silva Farias (josivania@unb.br), do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Brasília, e pela mestrandia Isabela Miranda Martins. O estudo tem como objetivo identificar a contribuição do cidadão para a segurança pública, sendo que esta pesquisa se destina aos cidadãos membros dos Conselhos Comunitários de Segurança do Distrito Federal.

A sua participação ocorrerá por meio de entrevista, utilizando-se um roteiro de perguntas e será realizada em ambiente, data e horário previamente combinados. A duração estimada da entrevista é de 20 a 30 minutos, sendo que sua participação não é obrigatória. Ou seja, você poderá desistir de participar da pesquisa a qualquer tempo, sem nenhum tipo de prejuízo. Os dados obtidos por meio da entrevista são confidenciais e não serão divulgados em nível individual, assegurando-se o sigilo das informações.

Não existem respostas certas ou erradas. É importante que suas respostas sejam sinceras e correspondam ao que você pensa. Sua participação é voluntária, não havendo gratificação por sua colaboração. Os resultados da pesquisa poderão ser divulgados no meio acadêmico e em eventos científicos. Para possíveis esclarecimentos de dúvidas e para conhecer os resultados da pesquisa, entre em contato pelo seguinte e-mail: isa.mmartins.im@gmail.com. Caso você concorde em participar desta pesquisa, assine ao final deste documento, que possui duas vias, sendo uma delas sua, e a outra, do pesquisador responsável pela pesquisa.

Nome/Assinatura

Pesquisador responsável

Isabela Miranda Martins

Brasília, ____ de _____ de _____.

Roteiro de Entrevista com cidadãos engajados em mecanismo formal de coprodução

Abertura: Explicações sobre a pesquisa aos entrevistados e coleta de informações sobre os participantes.

1. Gênero, idade, nível de escolaridade;
2. Região Administrativa em que reside, renda familiar, ocupação;
3. Tempo de voluntariado e função que exerce no mecanismo de coprodução

Perguntas:

Atividades e Formas de coprodução

1. Quais atividades você e outros moradores da Região Administrativa desenvolvem para colaborar com a sua segurança e a de suas vizinhanças?

Percepção de incentivo governamental

2. Qual(is) incentivo(s) você percebe que o governo oferece para que você e outros cidadãos colaborem com a segurança pública?

Roteiro de Entrevista com cidadãos não engajados em mecanismo formal de coprodução

Abertura: Explicações sobre a pesquisa aos entrevistados e coleta de informações sobre os participantes.

1. Gênero, idade, nível de escolaridade;
2. Região Administrativa em que reside, renda familiar, ocupação;

Perguntas:

Atividades e Formas de coprodução

1. Quais atividades você e outros moradores da Região Administrativa desenvolvem para colaborar com a segurança em suas vizinhanças?

Propensão a coproduzir

2. O que o tornaria mais disposto a colaborar com a segurança da região onde mora?

Percepção de incentivo governamental

3. Qual(is) incentivo(s) você percebe que o governo oferece para que você e outros cidadãos colaborem com a segurança pública?

Apêndice B – Saturação Teórica das atividades de coprodução (continuação)

Enunciados	Entrevistados																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
26.Participação em ações conjuntas para a resolução de demandas (exemplo: abaixo-assinado de moradores).		X	x																			
27. Cidadão intervir em situações de ação criminosa		X			x																	
28.Alimentação do sistema de mapeamento de desordens públicas				X						x												
29.Cidadãos darem voz de prisão a criminosos.				X																		
30.Cidadãos ocuparem o espaço público (ex: praças, ruas)					X																	
31.Instalação de circuito de câmeras de monitoramento nas quadras pelos condomínios						X		x														
32.Manter animais domésticos de guarda.							X							x		x						
33.Instalar grades e portões para a segurança em sua residência.								X		x	x			x			x					
34.Instalação de cercas e cercas elétricas nas próprias residências.										X				x		x	x				x	
35. Instalar dispositivos de iluminação e alarme													X									
36.Contratação de vigia para fazer ronda na região.															X							
37. Portar dispositivos de autoproteção.																	X					
38. Fazer trajetos a pé por áreas perigosas da cidade em grupos.																		X				
Total de novos tipos de enunciados para cada entrevista	20	7	0	2	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0