



UnB

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE ARTES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESIGN

CASSIO WELLINGTON FERREIRA MOTTA

INTERFACES DA DEMOCRACIA

**Um *framework* para a avaliação da participação cidadã digital
em cidades inteligentes**

INTERFACES OF DEMOCRACY

A framework for evaluating digital citizen participation in smart cities

Brasília
2025

CASSIO WELLINGTON FERREIRA MOTTA

INTERFACES DA DEMOCRACIA

**Um *framework* para a avaliação da participação cidadã digital
em cidades inteligentes**

INTERFACES OF DEMOCRACY

A framework for evaluating digital citizen participation in smart cities

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação
em *Design* do Instituto de Artes da Universidade de
Brasília como requisito parcial para obtenção do Título
de Mestre em *Design*.

Orientadora: Prof.^a Dra. Daniela Fávaro Garrossini

Brasília
2025

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

MM921i

Motta, Cassio Wellington Ferreira

Interfaces da democracia: um framework para a avaliação da participação cidadã digital em cidades inteligentes / Cassio Wellington Ferreira Motta; orientador Daniela Fávaro Garrossini. Brasília, 2025.
187 p.

Dissertação (Mestrado em Design) Universidade de Brasília, 2025.

1. Cidades Inteligentes. 2. Participa DF. 3. Participação Cidadã Digital. 4. Design Participativo. 5. Avaliação de Plataformas. I. Garrossini, Daniela Fávaro, orient. II. Título.

Cassio Wellington Ferreira Motta

INTERFACES DA DEMOCRACIA

Um *framework* para a avaliação da participação cidadã digital
em cidades inteligentes

INTERFACES OF DEMOCRACY

A framework for evaluating digital citizen participation in smart cities

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação
em *Design* do Instituto de Artes da Universidade de
Brasília como requisito parcial para obtenção do Título
de Mestre em *Design*.

Aprovado em: 10/12/2025

BANCA EXAMINADORA

Dra. Daniela Fávaro Garrossini – DIN / PPG / IDA - UnB

Dra. Cristiane Arakaki – Take Blip

Dra. Virginia Tiradentes Souto – DIN / PPG / IDA - UnB

*Dedico este trabalho à Lidiane, companheira e amor de todos os dias,
que me incentivou a entrar o mestrado... e persistir nele.
Obrigado por transformar madrugadas de silêncio em abrigo
e cansaço em cuidado.
Este trabalho também é seu.*

*À minha mãe, Ana Lúcia, artesã do cotidiano,
que costurou com luta, fé e determinação
o desenho da minha história.*

*Subiu a construção como se fosse máquina
Ergueu no patamar quatro paredes sólidas
Tijolo com tijolo num desenho mágico
Seus olhos embotados de cimento e lágrima [...]*

*E flutuou no ar como se fosse um pássaro
E se acabou no chão feito um pacote flácido
Agonizou no meio do passeio público
Morreu na contramão atrapalhando o tráfego [...]*

Chico Buarque

AGRADECIMENTOS

À minha orientadora, Daniela Fávaro Garrossini, deixo minha gratidão pelo rigor aliado à delicadeza, pelas leituras criteriosas, pelas perguntas que abriram caminhos e indicações que ampliaram horizontes. Sua disponibilidade, paciência e confiança permitiram que este trabalho ganhasse consistência sem perder humanidade. A ética do cuidado e a precisão com que conduziu cada etapa me acompanham daqui em diante.

Deixo um agradecimento especial ao amigo Tomás Troster, ao estímulo constante, pelas provocações intelectuais, referências compartilhadas, conversas que reorganizaram ideias e pela generosidade em oferecer tempo e atenção nos momentos decisivos.

Também agradeço a todos os professores e colegas do PPG- e do Departamento de *Design* da UnB, pelo ambiente de aprendizado, pelos diálogos francos e pelas contribuições que permeiam estas páginas. À CAPES, meu obrigado pela bolsa de estudos, que viabilizou as condições necessárias para a pesquisa.

Agradeço calorosamente também a minha família, Allan Motta, Alinne Motta, Isis Motta, Isaac Motta, Pedro Motta e Fernanda Nicioli – pelo apoio e por acreditarem em mim.

Por fim, aos queridos amigos André Oliveira, Cadu Conduru, Claudiane Pinheiro, Carol Franco, Danielle Gusmão, Danilo Almeida, Diego Valério, Elaine Moreira, Ewerton Novaes, Fabiana Lauxen, Fabiano Cruz, Fábio Lume, Filipe Figueiredo, Gustavo Alves, João Fukunaga, José Alves, Lidi Orestes, Luciene Cortes, Luiza Pupe, Luciana Sanchez, Luiz Bodan, Marcelo Capannacci, Marcio Chiumento, Marilda Miglioranza (minha amada sogra e família), Marília Castelo, Marco Pereira, Roberta Colin, Roberto Negrete, Roberto Sabato, Roberto Xavier, Romário Lima, Rute Medeiros, Sérgio Salvador, Tarciana Medeiros, Yasmim Medeiros, Wikaro Pinheiro e Wilian Tubone, meu obrigado pelas conversas que me estimularam, questionaram e ajudaram a reorganizar ideias ao longo do caminho.

RESUMO

O conceito de cidade inteligente tem ganhado relevância no Brasil, especialmente nas áreas de segurança pública, sustentabilidade, mobilidade, inovação e democracia. Diante dos desafios urbanos contemporâneos, diversas cidades têm incorporado tecnologias digitais com o objetivo de qualificar políticas públicas e melhorar a qualidade de vida da população. Contudo, a simples adoção dessas tecnologias, por si só, não assegura o fortalecimento da cidadania e a ampliação da participação democrática. Esta pesquisa examina de que forma as tecnologias aplicadas em plataformas de participação digital de governo eletrônico impactam o direito à cidade, a efetividade da participação cidadã e os processos democráticos, com foco analítico no programa Participa DF, do Governo do Distrito Federal. A metodologia adotada foi de caráter qualitativo, exploratório e crítico-propositivo, articulando análise documental, estudo comparativo internacional e desenvolvimento de um modelo analítico próprio. Como proposta, foi desenvolvido um *framework* teórico-propositivo orientado pelo *design*, destinado à avaliação de plataformas de participação cidadã digital, composto por quatro dimensões – transparência, acessibilidade, engajamento e impacto real –, com elementos transversais e trinta e um indicadores. O *framework* permite diagnosticar limites e potencialidades de plataformas digitais públicas, oferecendo parâmetros para aprimorar políticas participativas orientadas pelo *design*. Com isso, a pesquisa contribui para a qualificação da democracia digital no contexto das cidades inteligentes, promovendo abordagens mais inclusivas, eficazes e sensíveis à diversidade social.

Palavras-chave: Cidades Inteligentes; Participa DF; Participação Cidadã Digital; *Design* Participativo; Governança Digital; Avaliação de Plataformas.

ABSTRACT

The concept of smart cities has gained increasing relevance in Brazil, particularly in areas such as public safety, sustainability, mobility, innovation, and democracy. Faced with contemporary urban challenges, several cities have incorporated digital technologies to improve public policies and enhance the quality of life of the population. However, the mere adoption of these technologies does not, by itself, ensure the strengthening of citizenship or the expansion of democratic participation. This research investigates how technologies applied in digital participation platforms within electronic government impact the right to the city, the effectiveness of citizen participation, and democratic processes, with an analytical focus on the Participa DF program, from the Government of the Federal District. The methodology adopted was qualitative, exploratory, and critical-propositional in nature, combining document analysis, international comparative study, and the development of an original analytical model. As a proposal, a design-oriented theoretical-propositional framework was developed for the evaluation of digital citizen participation platforms, structured around four dimensions – transparency, accessibility, engagement, and real impact –, with transversal elements and thirty-one indicators. The framework enables the identification of limitations and potentials of public digital platforms, offering parameters to improve participatory policies guided by design. Thus, the research contributes to the enhancement of digital democracy in the context of smart cities, promoting more inclusive, effective, and socially responsive approaches.

Keywords: Smart Cities; Participa DF; Digital Citizen Participation; Participatory Design; Digital Governance; Platform Evaluation.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Mapa de análise de <i>cluster</i> “Community Analysis Bureau”	29
Figura 2 - Matriz de relatório “State of the City - Los Angeles 1970”	30
Figura 3 - Processamento de dados “Community Analysis Bureau 1973”	31
Figura 4 - Primeiro modelo de urna eletrônica - UE96 - 1996.....	52
Figura 5 - Modelo mais recente da urna eletrônica, UE2022 - 2023	53
Figura 6 - Visão Geral do EGDI - ONU 2024.....	58
Figura 7 - Índice de Maturidade do Brasil no GovTech (GTMI) - Banco Mundial 2022	60
Figura 8 - Índice de serviços <i>online</i> , EGDI - ONU 2024.....	61
Figura 9 - Índice de Capital Humano, EGDI - ONU 2024.....	62
Figura 10 - Portal <i>online</i> de entrada da plataforma Participa DF	83
Figura 11 - <i>Dashboard</i> da Ouvidoria	84
Figura 12 - <i>Dashboard</i> da Ouvidoria: Manifestações por Região Administrativa.....	85
Figura 13 - Painel de Transparência Passiva: Geral	86
Figura 14 - Painel de Transparência Passiva: <i>Status</i> dos Pedidos.....	87
Figura 15 - Painel de Transparência Passiva: Pedidos não Respondidos.....	87
Figura 16 - Painel de Transparência Passiva: Resposta aos Pedidos	88
Figura 17 - Painel de Transparência Passiva: Pesquisa de Satisfação.....	88
Figura 18 - Painel de Transparência Passiva: Perfil do Requerente.....	89
Figura 19 - Fluxograma de atendimento da Ouv-DF	94
Figura 20 - Portal <i>online</i> da plataforma Decidim Barcelona	108
Figura 21 - Plataforma Decidim Barcelona	109
Figura 22 - Decidim Free Software Association	111
Figura 23 - Comunidade aberta Metadecidim	112
Figura 24 - Portal <i>online</i> da plataforma Decide Madrid	113
Figura 25 - Propostas do Cidadãos Decide Madrid.....	115
Figura 26 - Consultas Públicas Decide Madrid.....	115
Figura 27 - Orçamento Participativo Decide Madrid.....	116
Figura 28 - Iniciativas de Inovação e Participação Coletiva Decide Madrid.....	117
Figura 29 - Plataforma Oficial de Participação Popular - Chile.....	119
Figura 30 - Iniciativa Popular de Norma	120
Figura 31 - Secretaria de Participação Cidadã	121
Figura 32 - Ingresso por Clave Única.....	122

Figura 33 - Iniciativas e Consulta Popular	123
Figura 34 - Assembleias e Encontros	123
Figura 35 - Plataforma de Participação Popular	124
Figura 36 - Plataforma Digital.....	125
Figura 37 - <i>Framework</i> para Avaliação da Participação Cidadã Digital (FAPCD)	167

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Índice de satisfação dos usuários do Participa DF	92
Gráfico 2 - Manifestações na plataforma Participa DF por Região Administrativa	97
Gráfico 3 - Manifestações via internet na plataforma Participa DF	98
Gráfico 4 - Formas de entrada de manifestações por ano na plataforma Participa DF	99
Gráfico 5 - Escala atingida por dimensão de cada plataforma	160

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Exemplo de estrutura para o <i>Framework</i> (FAPCD).....	76
Tabela 2 - Manifestações da plataforma Participa DF entre 2022 e 2024.....	96
Tabela 3 - Quadro comparativo de transparência.....	137
Tabela 4 - Quadro comparativo de Acessibilidade.....	142
Tabela 5 - Quadro comparativo de Engajamento Cidadão.....	147
Tabela 6 - Quadro comparativo de Impacto Real.....	150
Tabela 7 - Quadro de Indicadores.....	153
Tabela 8 - Escala de avaliação da Matriz Analítica.....	156
Tabela 9 - Matriz de Avaliação da Participação Cidadã Digital	157
Tabela 10 - Pontuação obtida por cada plataforma	159
Tabela 11 - Quadro geral das dimensões comparativas (Transparência e Acessibilidade)....	161
Tabela 12 - Quadro geral das dimensões comparativas (Engajamento e Impacto).....	162

SIGLAS E ABREVIACÕES

15-M - Movimento social que ocorreu na Espanha em 2011

2FA - *Two-Factor Authentication* (autenticação em dois fatores)

Alphabet - *Alphabet Inc.* (conglomerado de tecnologia estadunidense)

Amazon - *Amazon.com, Inc.* (empresa multinacional de tecnologia estadunidense)

ANC - Assembleia Nacional Constituinte

APIs - *Application Programming Interfaces* (integração e comunicação entre sistemas)

BID - Banco Interamericano de Desenvolvimento

CadÚnico - Cadastro Único para Programas Sociais

CBA - Comitê Brasileiro pela Anistia

CEGE - Comitê Executivo de Governo Eletrônico

CEPAL - Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe

CEV - Coletor Eletrônico de Votos

CGDF - Controladoria-Geral do Distrito Federal

CGSI - *Core Government Systems Index* (índice de sistemas governamentais essenciais)

CGU - Controladoria-Geral da União

CISC - Centro Integrado de Segurança Cibernética

Cisco - *Cisco Systems, Inc.* (multinacional americana de tecnologia e comunicações digitais)

CNH Digital - Carteira Digital de Trânsito Digital

Codeplan - Companhia de Planejamento do Distrito Federal

COVID-19 - *Coronavirus Disease 2019* (Doença do Coronavírus 2019)

CPF - Cadastro de Pessoas Físicas

CRAS - Centro de Referência de Assistência Social

DCEI - *Citizen Engagement Index* (índice de engajamento cidadão digital)

DF - Distrito Federal

e-Aud - Sistema Eletrônico para Atividade de Auditoria Interna Governamental

e-Ciber - Estratégia Nacional de Segurança Cibernética

ECN - *European Competition Network* (rede europeia da concorrência)

EFGD - Estratégia Federal de Governo Digital

EGD - Estratégia de Governança Digital

EGDI - *Electronic Government Development Index* (índice de desenvolvimento de governo eletrônico)

e-MAG - Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico

EN - Norma europeia de acessibilidade para e serviços de TIC

EPART - *Electronic participation* (índice de participação eletrônica)

e-PING - Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico

e-SIC DF - Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão

e-Título - Título Eleitoral Digital

ETSI - *European Telecommunications Standards Institute* (instituto europeu de normas de telecomunicações)

EU - União Europeia

EUA - Estados Unidos da América

FAPCD - *Framework* para Avaliação da Participação Cidadã Digital

FGV - Fundação Getúlio Vargas

GDF - Governo do Distrito Federal

GDPR - *General Data Protection Regulation* (regulamento geral de proteção de dados da UE)

GitHub - Plataforma de hospedagem de código-fonte com repositório em nuvem

GNR - Genética, Nanotecnologia e Robótica

GNU - *Affero General Public License* - licença de *software* livre

GPL - *General Public License* (licença pública geral de *software* livre)

GTEI - *GovTech Enablers Index* (índice de facilitadores da *GovTech*)

GTMI - Índice de Maturidade do Brasil no *GovTech*

GTTI - Grupo de Trabalho Interministerial

HCI - *Human Capital Index* (índice de capital humano)

HTML - *HyperText Markup Language* (linguagem de marcação de hipertexto)

IA - Inteligência Artificial

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IBM - *International Business Machines* (empresa multinacional de tecnologia estadunidense)

ICP-Brasil - Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira

IND - Infraestrutura Nacional de Dados

INSS - Instituto Nacional do Seguro Social

IoT - Internet das Coisas

IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

IPN - Iniciativa Popular de Norma

LAI - Lei de Acesso à Informação

LBI - Lei Brasileira de Inclusão

LDO - Lei de Diretrizes Orçamentárias

LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados

Libras - Língua Brasileira de Sinais

LOA - Lei Orçamentária Anual

Meta - *Platforms, Inc* anteriormente *Facebook, Inc.* (empresa de tecnologia estadunidense)

MGI - Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

Microsoft - *Microsoft Corporation* (empresa transnacional de tecnologia estadunidense)

MMOuP - Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

OAB - Ordem dos Advogados do Brasil

OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico

ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

ONU - Organização das Nações Unidas

ONU-Habitat - Programa das Nações Unidas para os Assentamentos Humanos

OPEP - Organização dos Países Exportadores de Petróleo

Oracle - *Oracle Corporation* (empresa multinacional de tecnologia estadunidense)

OSI - *Online Service Index* (Índice de serviços *online*)

OUCs - Operações Urbanas Consorciadas

Ouv-DF - Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

PCD - Pessoa com Deficiência

PDAD-A - Pesquisas Distritais por Amostra de Domicílios Ampliada

PDF - *Portable Document Format* (formato portátil de documento)

PID - Programa de Inclusão Digital

PNAD - Pesquisa Nacional por Amostras de Domicílio Contínua

PNSI - Política Nacional de Segurança da Informação

PPA - Plano Plurianual

PSDI - *Public Service Delivery Index* (índice de prestação de serviços públicos)

RAs - Região Administrativa / Administração Regional do Distrito Federal

RIPD - Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais

RNP - Rede Nacional de Ensino e Pesquisa

SDK - *Software Development Kit* (Kit de desenvolvimento de software)

SEI - Sistema Eletrônico de Informações

SERVEL - *Servicio Electoral de Chile*

SGD - Secretaria de Governo Digital

SIGO/DF - Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal

SisOuv - Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

SLA - *Service Level Agreement* - acordo de nível de serviço

SPSS - *Statistical Package for the Social Sciences* (software científico)

SPTec - Sistema Paulista de Parques Tecnológicos

TIC - Tecnologias da Informação e Comunicação

TII - *Telecommunication Infrastructure Index* (índice de infraestrutura de telecomunicações)

TPS - Teste Público de Segurança

TREs - Tribunais Regionais Eleitorais

TSE - Tribunal Superior Eleitoral

TSMC - *Taiwan Semiconductor Manufacturing Company, Limited* (empresa multinacional de tecnologia taiwanesa)

UAIG - Unidades de Auditoria Interna Governamental

UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

W3C - *World Wide Web Consortium* (consórcio de padronização da rede mundial de internet)

WAI - Iniciativa de Acessibilidade na web do *World Wide Web Consortium*

WCAG - *Web Content Accessibility Guidelines* (diretrizes de acessibilidade para o conteúdo da web)

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	17
1.1	O horizonte das cidades inteligentes	17
1.2	Objetivos	22
1.3	Justificativa para que a participação cidadã digital aconteça	23
2	REVISÃO TEÓRICA	28
2.1	Para que a cidade inteligente não seja um conto de fadas	28
2.2	Uma breve revisão às compreensões de cidadania	40
2.3	O direito ao voto e a urna eletrônica brasileira	50
2.4	Marcos legais da evolução da governança digital no Brasil	54
2.5	Maturidade de governo digital	58
3	OBJETO DE ESTUDO, MÉTODOS E ETAPAS DA PESQUISA	68
3.1	Participa DF	68
3.2	Estratégia metodológica	72
3.3	Etapas da pesquisa	74
4	DIAGNÓSTICO CRÍTICO DO PARTICIPA DF	77
4.1	Bases normativas e Termo de Uso	77
4.2	Análise técnico-operacional da plataforma	82
4.3	Identificação de barreiras e boas práticas	100
5	APRESENTANDO OS MODELOS INTERNACIONAIS	106
5.1	<i>Decidim</i>	108
5.2	<i>Decide Madrid</i>	113
5.3	Chile - participação cidadã digital do processo constituinte (2020-2023)	118
6	DEFINIÇÃO DAS DIMENSÕES DE CRITÉRIO COMPARATIVO	127
6.1	Transparência	128
6.2	Acessibilidade	129
6.3	Engajamento Cidadão	130
6.4	Impacto Real	132

7	ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE AS PLATAFORMAS	134
7.1	Comparação por Transparência	134
7.2	Comparação por Acessibilidade	138
7.3	Comparação por Engajamento Cidadão	142
7.4	Comparação por Impacto Real	148
8	CONSTRUÇÃO E APLICAÇÃO DO <i>FRAMEWORK</i> (FAPCD)	152
8.1	Definições dos indicadores comparativos	152
8.2	Estruturação e aplicação da matriz analítica	155
8.3	Resultados e recomendações	163
8.4	Integração do <i>design</i> participativo	165
9	CONCLUSÃO	168
	Referências	170

1 INTRODUÇÃO

1.1 O horizonte das cidades inteligentes

A urbanização como fenômeno global, ao longo do século XX e início do XXI, tem demonstrado uma configuração demográfica que se destaca pelo seu nível exponencial, principalmente a partir do fim da segunda guerra mundial, modificando os modos de vida e as formas de interação e socialização em comunidade. Os aspectos que influenciam essa rede complexa chamada cidade, derivam de vários horizontes distintos como classe social, ocupação, interesses comuns, estilo de vida, diversidade cultural, étnica, política e econômica.

A Organização das Nações Unidas (ONU), na publicação do último Relatório Mundial das Cidades de 2022, apontou que a maioria da população mundial vive em áreas urbanas, concentrando cerca de 55% do total, e estima-se que esse número atinja 68% até o ano de 2050¹, concluindo que o futuro para o qual a humanidade está tomando direção é inegavelmente urbano.

Segundo Arantes (2008), a população urbana em países considerados desenvolvidos está relativamente estabilizada com taxas anuais de crescimento de 1%. Por outro lado, nos países considerados subdesenvolvidos ocorre uma vertiginosa e perversa urbanização a taxas anuais de 4%, aproximadamente 80 milhões de novos moradores migram para as cidades do Terceiro Mundo a cada ano. Perversa porque, diferentemente da virada do século XIX para o XX, a urbanização atual não está apoiada na expansão da indústria e oportunidade de trabalho, com exceção da economia exportadora chinesa e poucas outras – perversas à sua maneira. Isso sinaliza, em geral, o paradoxo de uma urbanização sem crescimento econômico, ou de uma urbanização da pobreza (Arantes, 2008, p. 3-4).

Ao considerarmos que em novembro de 2022, a população mundial ultrapassou o número de 8 bilhões² de habitantes, não é difícil de se imaginar a diferença significativa dessa proporção entre campo e cidade. Essa trajetória de urbanização em larga escala também se manifesta no contexto brasileiro, sobretudo quando se observa o contraste entre os processos de ocupação e expansão urbana nos séculos XX e XXI.

O Brasil, quinto maior país do mundo em extensão com 8.510.417km² – frequentemente referido como país continental devido à sua vasta extensão territorial – possuía em 1940, aproximadamente 41 milhões de habitantes, destes apenas 13 milhões viviam em

¹ Dados obtidos do ONU, *World Population Prospects 2022: Summary of Results*, em: <https://brasil.un.org>.

² Dados obtidos do ONU-Habitat., *Global perspective Human stories 2022*, em: <https://brasil.un.org>.

áreas urbanas, 31% do total, conforme dados de estudos do Censo Demográfico do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)³. Vale pontuar que, a concentração da população na faixa litorânea no povoamento do Brasil, também são reflexos do período histórico colonial de 1500 a 1822.

Atualmente, o Brasil possui 203.080.756 habitantes, dos quais, 87,4% residem em áreas urbanas, conforme apontam os dados da última pesquisa censitária realizada pelo IBGE em 2022⁴. Um crescimento populacional quase cinco vezes superior ao registrado em 1940, revelando não apenas uma transição demográfica expressiva, mas também um fenômeno social, econômico e geográfico intrincado. Esse panorama – longe de apresentar apenas dados estatísticos – oferece subsídios analíticos relevantes para a compreensão dos problemas complexos e dos impactos sistêmicos decorrentes do fenômeno exponencial da urbanização.

Esse processo de concentração populacional nas cidades brasileiras ao longo do século XX está fortemente associado ao êxodo rural, impulsionado por múltiplos fatores, como a mecanização agrícola, a concentração fundiária em latifúndios, e a busca por melhores condições de trabalho, estudo e qualidade de vida. Essas dinâmicas foram intensificadas pela industrialização e pela crescente demanda urbana por mão de obra, moldando as cidades como espaços de promessas econômicas, mas também com problemas estruturantes.

Ainda que regiões densamente povoadas possam ser consideradas polos de desenvolvimento econômico, político e social à medida que crescem e se tornam epicentros dessas dinâmicas, se faz necessário interpelar a estrutura que sustenta esse desenvolvimento. Os investimentos destinados para administrar estas localidades, têm beneficiado de forma equitativa todos os extratos sociais?

A urbanização, entendida como processo histórico-geográfico em constante transformação, molda o espaço social e influencia a sociedade em múltiplas dimensões. Deste modo, são evidentes as disparidades entre diferentes cidades e áreas das regiões metropolitanas brasileiras, que do ponto de vista prático, se perpetuam pelo modo, tipo, escala e níveis de distribuição e investimento econômico desproporcional na regionalização do Brasil, devido ao seu tamanho continental, a colonização, o povoamento e do desenvolvimento socioeconômico durante todo processo histórico.

Complementarmente, as metrópoles contemporâneas não são entidades isoladas e muitas transformações também são influenciadas pelo que acontece em nível global, sendo frequentemente associadas como vitrine dos principais atores e cidades do sistema capitalista,

³ Dados obtidos da Agência IBGE Notícias, em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/>.

⁴ Dados obtidos do IBGE, Censo Demográfico 2022, em: <https://www.ibge.gov.br>.

porém, na realidade brasileira isso parece ser significativamente diferente. A ausência de um planejamento urbano eficiente e a negligência por parte do Estado e da especulação privada ao longo de décadas, atingiram um ponto crítico na história urbana brasileira.

Isso resultou em muitas pessoas enfrentando a vida nas cidades como um sistema de sobrevivência predatório, em condições precárias e sub-humanas, levando a uma profunda e insustentável desigualdade urbana nos dias de hoje. Diante disso, é evidente a percepção de problemas sociais que demandam enfrentamento imediato, como a falta de infraestrutura adequada, escassez de moradias acessíveis, o fenômeno da favelização, a deficiência nos serviços básicos e a exacerbada desigualdade social associados ao crescimento populacional vertiginoso e falta de planejamento urbano efetivo nas cidades.

Posto isso, as conjunturas políticas e governança pública começaram a incorporar novas perspectivas de planejamento que se alinhem ao contexto contemporâneo, marcado pela predominância da inovação tecnológica. E é nesse cenário, que o conceito de cidade inteligente desponta como uma resposta estratégica aos desafios da urbanização acelerada e da complexidade social urbana.

Essas cidades se caracterizam por uma infraestrutura digital robusta e pela capacidade de adaptar soluções tecnológicas às especificidades locais, promovendo flexibilidade, eficiência e maior proximidade entre governo e sociedade civil. Ao integrar tecnologias digitais à lógica de planejamento urbano, as cidades inteligentes aspiram reconfigurar a relação entre o cidadão e município, convertendo dados em decisões mais responsivas e contextuais.

Isso não significa uma simples incorporação de tecnologias avançadas, mas de uma abordagem holística que articula inovação digital com as diversas dimensões da vida urbana – social, ambiental, econômica e institucional – e se ancora na ideia de uma gestão pública orientada por dados, conectividade e governança participativa.

Apesar das intenções declaradamente positivas dessas soluções, a implementação de cidades inteligentes também levanta preocupações significativas quanto à privacidade e à justiça social, pois com a coleta massiva de dados para otimizar sistemas da gestão urbana, pode ser observado fragilidades quanto ao uso ético dessas informações, considerando especialmente no que se refere ao consentimento e aos mecanismos de transparência, além da concentração de poder tecnológico que podem comprometer direitos fundamentais e aprofundar a assimetria na sociedade.

Nesse contexto de profundas contradições urbanas, as transformações econômicas impulsionadas por plataformas digitais têm reconfigurado também as relações de trabalho, que segundo Morozov e Bria (2019), essa dinâmica de precarização socioeconômica está

diretamente associada à chamada – uberização do trabalho – e à expansão de modelos baseados na lógica da economia de plataforma, que operam por meio da integração de sensores, algoritmos e dispositivos de avaliação reputacional, promovendo a criação de novos mercados e formas de controle algorítmico do comportamento.

Essa lógica reflete a um – keynesianismo privado –, no qual o investimento em infraestrutura digital é liderado por corporações tecnológicas, em consonância com os princípios do capitalismo neoliberal, impulsionados por agentes econômicos que operam de forma transnacional e interorganizacional, resultando na concentração de renda, enfraquecimento das relações laborais e o aumento da informalização (Morozov e Bria, 2019, p. 60-61).

A promessa de universalização dos serviços e da conectividade pode esconder, portanto, uma arquitetura de controle que transforma os cidadãos em meros usuários e suas interações em ativos exploráveis. Desse modo, a lógica do tecnofeudalismo não apenas substitui o papel do Estado, mas redefine as fronteiras do público e do privado, convertendo direitos em serviços condicionados e participação em consumo orientado por algoritmos.

Outro ponto que merece atenção diz respeito à exclusão digital, quando o uso das tecnologias para acessar serviços não apreciam extratos carentes da sociedade podendo intensificar a desigualdade, segregando grupos que já enfrentam barreiras econômicas, educacionais ou territoriais de acesso – e desta vez, informacional e tecnológico.

Essas características que desafiam narrativas políticas e econômicas contemporâneas de desenvolvimento uniforme, urbanização e de oportunidade para todos, são o ponto de partida para pesquisas de natureza de interesse público. Por isso, torna-se fundamental analisar como iniciativas locais de participação digital se inserem nesse contexto mais amplo de reconfiguração tecnopolítica que envolvem cidades inteligentes e governança participativa. Se o debate sobre cidades inteligentes nasce de um processo histórico que reorganiza populações, infraestrutura e poder, a agenda contemporânea só se sustenta quando desloca a ênfase da promessa tecnológica para o modo como decisões públicas são construídas com o cidadão.

Nos últimos anos, a cidade de Brasília tem buscado se inserir nesse movimento global por meio de projetos que sinalizam sua transição urbana para modelo de cidade inteligente. Dentre essas iniciativas, destacamos o Participa DF⁵, que se fundamenta na promoção do controle social e no estímulo à participação cidadã por meio de ferramentas digitais. A proposta

⁵ O Participa DF é um canal para registro de demandas de Ouvidoria e da Lei de Acesso à Informação (LAI). Sistema de Ouvidoria (Ouv-DF) e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC DF). Disponível em: <https://www.participa.df.gov.br/>.

da plataforma é ampliar o canal de diálogo entre o cidadão e o governo distrital, possibilitando a manifestação de demandas, críticas, sugestões e denúncias sobre os serviços públicos.

A adoção de soluções digitais, diante da urbanização acelerada e as dinâmicas de desigualdade persistentes, trouxe ganhos de eficiência e novas possibilidades de coordenação para minimizar esses acontecimentos, mas também expôs limites práticos, e é nesse ponto que o foco desta pesquisa se afunila ao examinar a participação não como ato abstrato, mas como experiência situada em plataformas institucionais digitais, onde regras, fluxos e responsabilidades tornam visível – ou invisível – a ponte entre manifestação e decisão.

Ao aproximarmos a lente das plataformas digitais de participação, interessam menos as declarações de intenção e mais a forma como o percurso se materializa. Quem entra e como entra, quais são os passos que uma proposta percorre, onde se registram justificativas para aceites e recusas, de que modo prazos e os responsáveis são publicizados, e como a execução é acompanhada e devolvida ao público.

Essa cadeia define a qualidade do processo participativo, pois condiciona se a interação será episódica e consultiva ou se poderá alcançar um patamar de coprodução, com influência real sobre prioridades, orçamentos e políticas. Em um cenário marcado por lacunas de acessibilidade e letramentos desiguais, o desenho sociotécnico torna-se parte da política. Nessa heterogeneidade, avaliar plataformas significa observar coerência entre norma, tecnologia e uso. Em Brasília, como em outras metrópoles brasileiras, a dispersão territorial, as diferenças de infraestrutura e a pluralidade de atores pedem mediação capaz de reduzir barreiras e integrar canais.

A análise de uma plataforma institucional oferece, dessa maneira, uma via concreta para aferir se promessas de proximidade e responsividade se materializam em procedimentos verificáveis. Ao olhar para um ambiente que se apresenta como canal de diálogo permanente, interessa aferir se ele apenas recebe e distribui manifestações ou se torna parte do processo administrativo.

Diante disso, o recorte desta pesquisa dirige-se às plataformas como infraestrutura de governo e de cidadania. Em vez de perguntar genericamente se a tecnologia torna as cidades mais inteligentes, perguntamos como a tecnologia pública – quando normatizada, transparente e acessível – pode ampliar o raio de ação do cidadão no ciclo de decisão. Esse deslocamento metodológico favorece uma leitura comparada, na qual referenciais externos ajudam a identificar escolhas de desenho e governança que aumentam previsibilidade, auditabilidade e impacto, sem perder de vista o ajuste às condições institucionais e socioterritoriais do Distrito Federal.

Com base no panorama apresentado, esta pesquisa se propõe a analisar de que modo a implementação do programa de participação digital tem contribuído para a democratização do acesso à cidade inteligente no Distrito Federal, observando suas métricas de participação e os desdobramentos para implementação de políticas públicas.

O movimento que conclui esta introdução, portanto, centraliza a análise na experiência concreta de participação mediada digitalmente, entendendo a plataforma não como um fim, mas como o lugar onde se testam, na prática, as promessas da cidade inteligente. Com essa chave de leitura, passamos à sequência do trabalho, na qual o estudo se debruça sobre o ambiente institucional selecionado, seus percursos e seus limites, preparando a passagem para a explicitação formal do recorte que conduzirá a pesquisa a partir daqui.

A seguir, são apresentados os objetivos e a justificativa desta pesquisa, que buscam orientar a compreensão sobre o potencial e os limites do programa Participa DF, enquanto instrumento de mediação entre Estado e sociedade na construção de uma cidade inteligente mais inclusiva.

1.2 Objetivos

Esta pesquisa tem por objetivo geral desenvolver um modelo teórico-propositivo capaz avaliar e aprimorar a participação digital cidadã, com base em uma análise aprofundada do programa Participa DF e um estudo comparativo com plataformas internacionais bem-sucedidas em ambientes urbanos inteligentes.

Por sua vez, os objetivos específicos são:

- I. Realizar um diagnóstico crítico do programa Participa DF, identificando suas potencialidades e limitações enquanto ferramenta digital de participação cidadã, a partir da análise de suas funcionalidades, diretrizes normativas e efetividade no contexto do Distrito Federal;
- II. Verificar boas práticas globais por meio de um estudo comparativo com modelos de plataformas de participação digital internacionais, de modo a evidenciar critérios, estratégias ou mecanismos que possam subsidiar o aprimoramento do modelo brasileiro;
- III. Propor um *framework* teórico-propositivo conceitual fundamentado nas lacunas observadas, que possa orientar futuras análises, adaptações e implementações de plataformas digitais de participação cidadã em diferentes contextos urbanos.

1.3 Justificativa para que a participação cidadã digital aconteça

A democratização do direito à cidade não se limita à criação formal de espaços participativos; requer, sobretudo, que os cidadãos tenham condições reais de influenciar diretamente nas decisões que impactam seu cotidiano e que orientem a configuração dos ambientes urbanos, com isso, a participação digital cidadã ganha relevância, em especial diante das transformações contemporâneas no acesso às tecnologias e às decisões políticas.

Sob essa perspectiva, fundamentada no conceito de “o direito à cidade” – proposto inicialmente por Henri Lefebvre (2008) e posteriormente ampliado por David Harvey (2014) – oferecemos um fundamento crítico para justificar o uso das tecnologias digitais como instrumentos de democratização, e entende-se que este direito abrange não apenas o acesso físico aos espaços urbanos, mas também o direito coletivo de participar ativamente desta nova forma de participação, que não significa apenas adotar soluções tecnológicas inovadoras, mas assumir um compromisso político com a ampliação do poder popular, com a justiça urbana e com a construção coletiva e democrática da cidade como bem comum.

Segundo Henri Lefebvre (2008), as cidades devem ser projetadas e organizadas em função das necessidades e aspirações das pessoas, colocando-as no centro das políticas urbanas, baseada no suporte social, como capacidade transformadora reformista e essencialmente revolucionária, e deste modo “não pode deixar de se apoiar na presença e na ação da classe operária, a única capaz de pôr fim a uma segregação dirigida essencialmente contra ela” (Lefebvre, 2008, p. 113).

Apenas esta classe, enquanto classe, pode contribuir decisivamente para a reconstrução da centralidade destruída pela estratégia de segregação e reencontrada na forma ameaçadora dos ‘centros de decisão’. Isto não quer dizer que a classe operária fará sozinha a sociedade urbana, mas que sem ela nada é possível. A integração sem ela não tem sentido, e a desintegração continuará, sob a máscara e a nostalgia da integração. Existe aí não apenas uma opção, mas também um horizonte que se abre ou que se fecha (Lefebvre, 2008, p. 113).

Para Harvey (2014, p. 17), o direito à cidade, longe de se restringir a uma demanda reformista, expressa uma perspectiva radical de reorganização do espaço urbano, especialmente em contextos em que a classe operária clássica foi desarticulada e substituída por novas formas de precarização e exclusão. Nesse sentido, as cidades e as plataformas digitais se tornam o principal palco das lutas sociais contemporâneas, não mais apenas pela apropriação dos meios de produção tradicionais, mas pelo controle do espaço, da informação e das redes que o estruturam.

A pergunta provocativa lançada por (Harvey, 2014, p. 21) – “Pode-se então dizer que o direito à cidade é a busca de uma quimera?” – revela que, embora utópico em certa medida, esse direito mobiliza forças sociais reais, enraizadas nas necessidades práticas, segurança social, visibilidade e pertencimento de populações historicamente marginalizadas. É precisamente nesse cenário que se justifica a construção de instrumentos de participação cidadã digital como meio de dar voz e visibilidade a esses sujeitos, ampliando suas possibilidades de intervenção sobre os rumos da cidade.

Frente à lógica do capital, que, conforme o autor, busca incessantemente novas esferas para absorção do excedente financeiro, promovendo desemprego induzido, disciplinamento do trabalho e ataques à organização popular (Harvey, 2014, p. 31), consideramos que as tecnologias digitais devem ser apropriadas pela sociedade civil não como produtos de consumo, mas como ferramentas de luta por justiça urbana, redistribuição e democracia.

Considerando essa linha de pensamento, a emergência de pautar o discurso das cidades inteligentes elenca uma série de contradições que precisam ser enfrentadas à luz do direito à cidade, pois embora apresentadas como soluções inovadoras para os problemas urbanos, é necessário considerar que muitas dessas iniciativas operam sob uma lógica tecnocrática que privilegia a eficiência e a atração de investimentos em detrimento da escuta pública e da deliberação coletiva e democrática.

Como observa Vanolo (2014), o que se diz sobre o ideal de *smart city* é frequentemente narrado para transferir os cidadãos a responsabilidade de se adequarem aos requisitos imperativos técnicos e morais dessas plataformas, ignorando as desigualdades sociais, políticas, materiais e simbólicas que estruturam o espaço urbano social.

Em outras palavras, os cidadãos e as comunidades locais são investidos de uma obrigação moral de se comportar de determinada forma e de aderir ao projeto coletivo de construção das cidades inteligentes; nesse sentido, a produção de ‘cidadãos inteligentes’ pode ser vista como um instrumento de ‘governo à distância’ (Vanolo, 2014, p. 14, tradução nossa).

A produção da chamada cidade inteligente é acompanhada, por essa perspectiva, pela produção do cidadão inteligente – autônomo, disciplinado e responsivo –, cuja participação é aceita desde que compatível com os parâmetros definidos por coalizões público-privadas e pelos interesses do capital informacional.

Porém, a exclusão digital não pode ser compreendida apenas como falta de acesso à internet ou às ferramentas tecnológicas, mas como a negação de um direito político fundamental – o direito de intervir nos rumos da cidade por meio dos meios digitais. Essa forma de

governabilidade, que busca produzir “cidadãos inteligentes”, opera por meio de dispositivos técnicos e discursivos que deslocam o conflito político e mascaram relações de poder, impondo um modelo único de participação que tende a invisibilizar sujeitos que fogem à norma – como os tecnologicamente não letrados, os pobres, os jovens periféricos, os idosos, as populações racializadas e aqueles com posições e orientações políticas que representam a coletividade, distintas das individuais hegemônicas.

Como lembra Maricato (2002), o planejamento urbano, quando desconectado da escuta e da ação dos sujeitos que vivem a cidade em sua complexidade, se torna um instrumento de reprodução das desigualdades em vez de combatê-las. A autora enfatiza que não basta uma retórica participativa nos documentos oficiais – se faz necessário que o plano urbano represente, de fato, uma construção democrática, enraizada nas contradições sociais e nos conflitos de interesse que estruturam a vida nas cidades.

Partimos do pressuposto de que o plano urbano deve ser a expressão democrática da sociedade, se se pretende combater a desigualdade. Muito papel foi gasto em torno do conceito de planejamento participativo, sem que a essa produção abundante correspondesse uma prática efetiva de participação social. Evitando encher mais folhas de papel com um tema que parece óbvio, digamos que sem a participação social a implementação do plano se torna inviável e, ele mesmo, inaceitável ao tomar os moradores como objeto e não como sujeitos. O processo de formulação participativa de um plano pode ser mais importante que o plano em si, dependendo da verificação de certas condições. Isto porque ele pode criar uma esfera ampla de debate e legitimar os participantes com seus pontos de vista diferentes e conflitantes. A constituição e consolidação dessa esfera de participação política é que poderá auxiliar na implementação de um sistema de planejamento e nas reorientações ao plano. Nada disso, entretanto, pode ser garantido pela formulação técnica ou legislativa, por mais correta que seja (Maricato, 2002, p. 180).

A tecnopolítica, quando dissociada da prática democrática, reforça a separação entre quem planeja e quem é planejado, entre quem decide e quem apenas reage. Instrumentos digitais que ignoram as assimetrias de poder e os conflitos urbanos tendem a reforçar uma lógica gerencial capitalista liberal, que transforma a cidade em um artefato técnico e os cidadãos em meros operadores de interface.

Romper com essa lógica, cujos contornos podem ser traçados por algoritmos, e a disputa pela pluralidade de vozes que a habitam a sociedade, é a resistência que precisa ser reinventada todos os dias. É nesse horizonte que se afirmar a urgência de plataformas de participação digital que operem como espaços públicos vivos, capazes de produzir encontros, dissensos e novas formas de institucionalidade democrática.

No campo simbólico, Chauí (2000), oferece uma análise que contribui significativamente para a compreensão das limitações impostas à efetiva participação cidadã,

enfatizando que as relações sociais são estruturadas simbolicamente pela hierarquia e pela desigualdade. Para Chauí, o caráter autoritário da sociedade brasileira está diretamente ligado à manutenção de um imaginário social que naturaliza as assimetrias e as relações de poder. A autora destaca que, nesse contexto, o outro não é reconhecido plenamente como sujeito, mas como objeto das decisões tomadas por quem detém o poder, o que limita profundamente as possibilidades reais de participação democrática.

A sociedade brasileira é marcada pela estrutura hierárquica do espaço social que determina a forma de uma sociedade fortemente verticalizada em todos os seus aspectos: nela, as relações sociais e intersubjetivas são sempre realizadas como relação entre um superior, que manda, e um inferior, que obedece. As diferenças e assimetrias são sempre transformadas em desigualdades que reforçam a relação mando-obediência. O outro jamais é reconhecido como sujeito nem como sujeito de direitos, jamais é reconhecido como subjetividade nem como alteridade (Chauí, 2000, p. 93-94).

Nesse sentido, os instrumentos digitais voltados à participação cidadã precisa ser concebidos para romper com essa dinâmica simbólica autoritária, reconhecendo em sua plena subjetividade e alteridade, superando assim as limitações históricas impostas pelo autoritarismo econômico, social, simbólico, técnico e informacional da sociedade brasileira.

A pertinência desta pesquisa se manifesta, portanto, da urgência, necessidade e demanda por mecanismos que ampliem o acesso democrático às melhorias e transformações urbanas. A inserção da participação cidadã em plataformas digitais, nesse contexto, representa uma possibilidade promissora, desde que acompanhada de políticas inclusivas e de um olhar crítico sobre suas limitações. Verificar se a aplicabilidade de meios digitais para participação cidadã em meio ao avanço do debate sobre cidades inteligentes e democracia, é um meio garantidor de que todos possam ter a oportunidade de participar e se beneficiar dessas iniciativas.

Este estudo pretende contribuir, para a equidade urbana e a justiça social, reafirmando que todos devem ter oportunidades iguais de participar das transformações urbanas como um direito democrático fundamental. Para além, se espera que os resultados deste trabalho ofereçam *insights* para o debate acadêmico e público voltados à cidade inteligente e participação cidadã digital mediados pelo *design*, oferecendo recomendações relevantes, com o objetivo de promover cidades mais justas, inclusivas, sustentáveis e inteligentes.

Portanto, a possibilidade de envolver o *design*, tecnologia e sociedade às políticas públicas voltadas a participação cidadã por meio digital, no contexto de espaço e mediações é o que norteia essa pesquisa na transformação de cidade inteligentes e na justiça social como prática científica.

Estabelecido o objetivo e a justificativa para a participação cidadã digital a partir de uma perspectiva crítica e multidimensional, passa-se agora à fundamentação teórica que embasa esta pesquisa. Nos capítulos seguintes serão discutidas, as teorias e conceitos centrais relacionados à participação cidadã, à democratização digital e às dinâmicas sociopolíticas contemporâneas que permeiam as cidades inteligentes e o direito à cidade, ampliando e aprofundando os conceitos introdutoriamente abordados até aqui.

2 REVISÃO TEÓRICA

2.1 Para que a cidade inteligente não seja um conto de fadas

No mundo atual, somos diariamente impactados por inovações tecnológicas que alteram radicalmente nossa forma de viver, trabalhar e nos relacionar. A velocidade dessas transformações é tão acelerada que nos sentimos espectadores diante de um futuro que parece já ter chegado. Fala-se cada vez mais sobre cidades inteligentes com a promessa de um ambiente interconectado perfeito, no qual a tecnologia parece resolver magicamente e com precisão matemática, problemas históricos que atravessam décadas de planejamento urbano falho.

Mas antes de mergulharmos nesse fascínio tecnológico, vale fazer uma pausa e refletir sobre o quanto dessa narrativa pode ser fantasiosa, um conto de fadas digital que não conversa com a realidade vivida nas ruas. Afinal, por trás dos sensores e algoritmos estão pessoas – com suas demandas, suas desigualdades e sua complexidade humana.

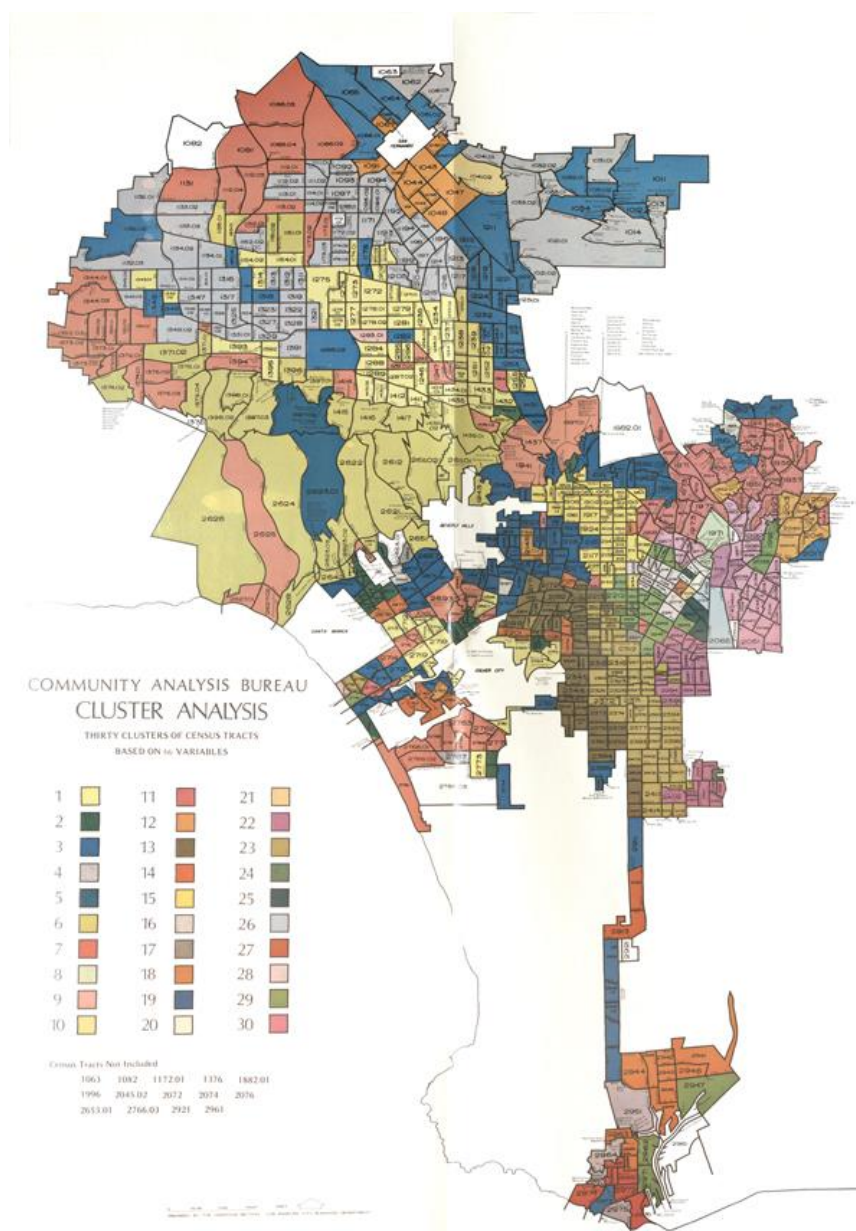
Esta revisão teórica parte, portanto, da recusa em aceitar de imediato que as cidades inteligentes são, necessariamente, inteligentes para todos. Ao contrário, vamos situá-las em um contexto mais amplo, reconhecendo que esse modelo urbano se insere em uma longa história de promessas que, se não observadas com cautela, estão sujeitos a repetir erros já conhecidos, só que agora com novas embalagens.

O surgimento da oralidade, da escrita e, mais recentemente, das tecnologias digitais não apenas ampliou as formas de comunicação e organização social, como também reconfigurou os próprios sistemas de trabalho e produção, marcando três grandes momentos de disrupção – o agrícola, o industrial e o digital. Se situar nessa perspectiva histórica é importante para entender a capacidade humana de criar tecnologias que, ao mesmo tempo em que transformam os espaços, transformam também a própria humanidade.

Tendo em mente essa perspectiva, seguiremos por um caminho para compreender as implicações atuais do modelo de cidade inteligente, retomando aos primeiros usos de tecnologias digitais na gestão urbana, que ajudarão contextualizar sua origem e seus objetivos iniciais.

As iniciativas voltadas para cidades inteligentes baseadas em tecnologia de dados avançado, segundo Vallianatos (2015), tiveram seus primeiros registros no *Community Analysis Bureau* (Departamento de Análise Comunitária), na cidade de Los Angeles, Califórnia, nos Estados Unidos da América (EUA), quando Oficiais do governo exploraram o uso de tecnologias digitais em projetos urbanos durante as décadas de 1960 e 1970.

Figura 1 - Mapa de análise de *cluster* “Community Analysis Bureau”⁶

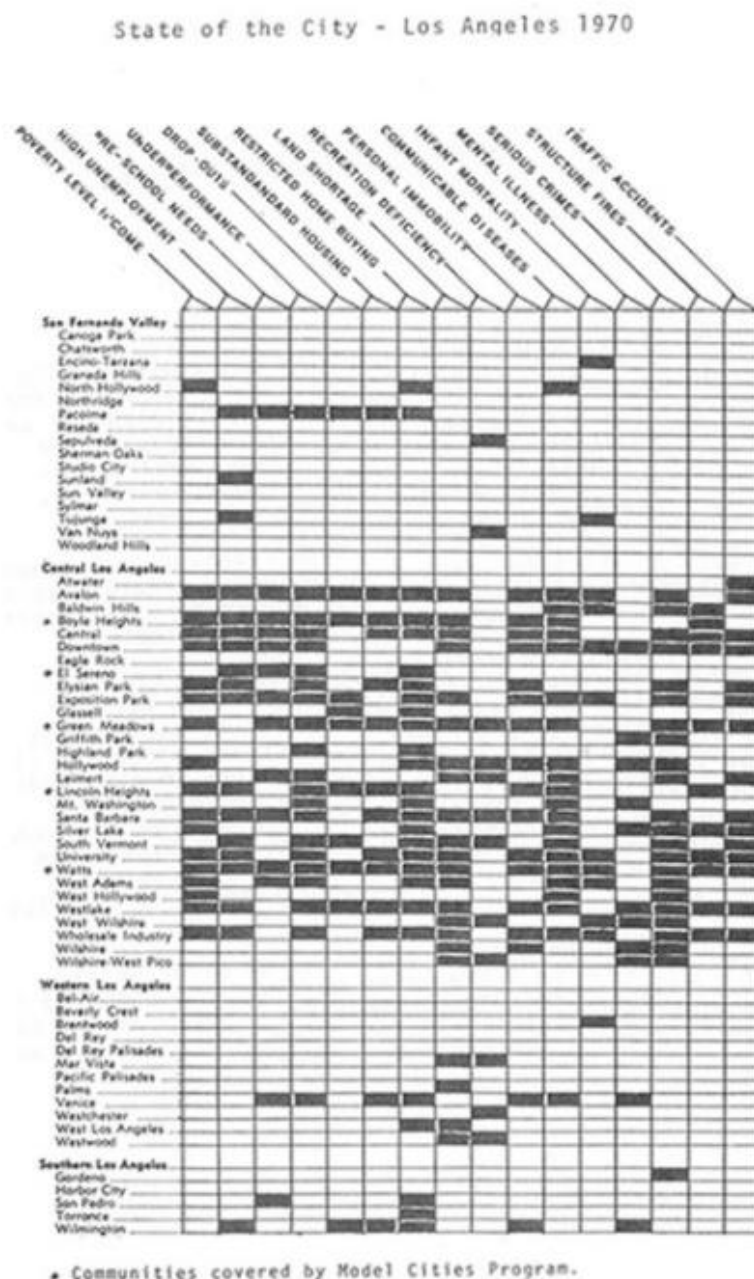


A iniciativa permitiu criar um banco de dados que catalogava sessenta e seis variáveis, oferecendo uma visão detalhada e sistemática das condições sociais e urbanas da cidade, coletadas a partir da análise de *clusters*⁷, utilizando fotografia aérea infravermelha e de sistemas de informação urbana como forma de identificar áreas empobrecidas da cidade e direcionar intervenções públicas de forma mais eficiente.

⁶ Fonte: VALLIANATOS, M. Uncovering the Early History of “Big Data” and the “Smart City” in Los Angeles – a critical appreciation, In: Boom California, 16 jun. 2015.

⁷ *Cluster* é um grupo de coisas semelhantes que estão próximas, agrupadas ou cercando algo.

Figura 2 - Matriz de relatório “*State of the City - Los Angeles 1970*”⁸



Para auxiliar os Oficiais no processamento dos dados, foram utilizados computadores IBM-360⁹ e *softwares* estatísticos como SPSS¹⁰, e BioMed¹¹, no grande volume de dados proveniente de fontes como Censo dos EUA e do Departamento de Polícia de Los Angeles.

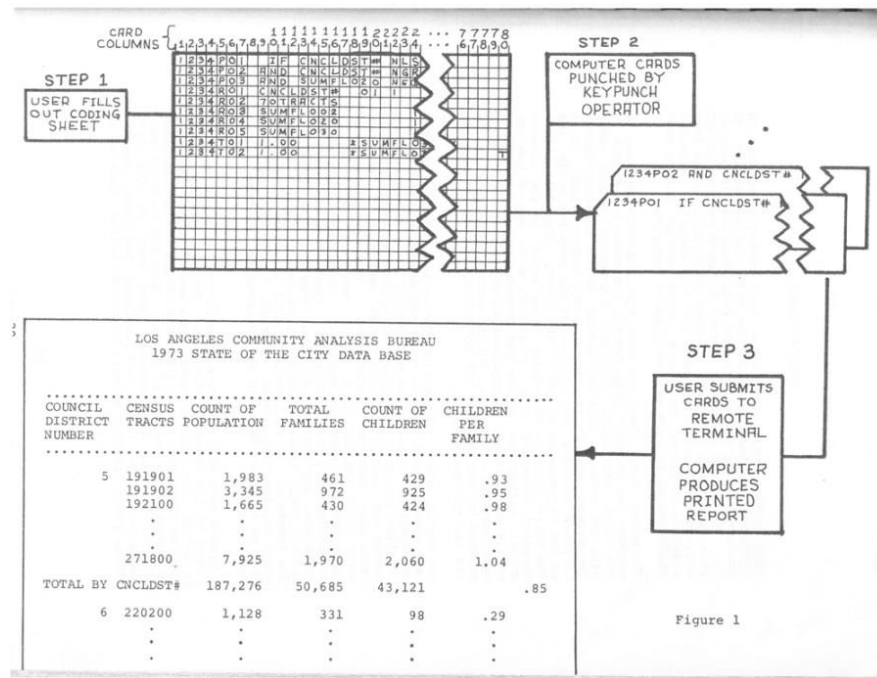
⁸ Fonte: VALLIANATOS, M. Uncovering the Early History of “Big Data” and the “Smart City” in Los Angeles – a critical appreciation, In: Boom California, 16 jun. 2015.

⁹ IBM-360 - Computador de sistema unificado e arquitetura de *byte* de 8 *bits* lançado em 1964 pela IBM.

¹⁰ *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) - *software* estatístico para análise de dados quantitativos.

¹¹ *BioMed* - Programa de análise de dados desenvolvido na Universidade da Califórnia, Los Angeles (UCLA), para aplicações na área da saúde e ciências biológicas.

Figura 3 - Processamento de dados “Community Analysis Bureau 1973”¹²



Segundo Vallianatos (2015), essas tecnologias foram aplicadas para solucionar questões relacionadas à pobreza, habitação precária e a degradação urbana, mas embora os esforços da cidade, a falta de articulação política com a integração desses dados limitou as ações concretas. Ainda assim, ele alerta que, a eficácia dessas tecnologias depende de sua capacidade de se conectar com processos políticos e sociais, sugerindo que o legado desse projeto está na sua tentativa de criar um sistema abrangente de análise urbana, um precursor das iniciativas contemporâneas das *smart cities*.

Desse modo, a articulação entre tecnologias digitais e gestão urbana não é um fenômeno recente, mas ganha novos contornos a partir do momento em que grandes corporações passam a estruturar soluções tecnológicas voltadas especificamente para as cidades.

Segundo González (2015), embora não haja um único autor que possa ser atribuído à criação do termo – *smart cities* –, ele se tornou amplamente difundido a partir da década de 1990, quando as tecnologias digitais começaram a ser aplicadas de forma mais abrangente no contexto urbano, explorando tecnologias de informação e comunicação (TICs) para melhorar sistemas de serviços públicos e impulsionar o debate em âmbitos governamentais, empresariais e acadêmicos.

¹² Fonte: VALLIANATOS, M. Uncovering the Early History of “Big Data” and the “Smart City” in Los Angeles – a critical appreciation, In: Boom California, 16 jun. 2015.

Nesse quadro, a literatura crítica densifica o tema, onde Vanolo (2014) examina o enquadramento discursivo do conceito; Kitchin (2014) discute as infraestruturas de dados e plataformas urbanas; Hollands (2015) analisa o modelo corporativo das *smart cities*; e March e Ribera-Fumaz (2016) evidenciam contradições em projetos-piloto, como no caso de Barcelona. Em complemento, Albino, Berardi e Dangelico (2015) oferecem uma sistematização das principais definições, dimensões, métricas de desempenho e iniciativas associadas ao conceito.

Estes estudos apontam que a difusão esteve fortemente associada a agendas corporativas de empresas do setor de tecnologia, como a *International Business Machines* (IBM)¹³ e a *Cisco Systems, Inc.* (Cisco)¹⁴, centrais na promoção e consolidação de soluções digitais urbanas a partir dos anos 2000 – ainda assim, não há consenso na literatura quanto à autoria do termo. Durante esta década, observa-se um impulso corporativo expressivo para cidades inteligentes com a IBM lançando a agenda *Smarter Planet* (2008) e a promoção do primeiro *Smarter Cities Forum* (Berlim, 2009), enquanto a Cisco apresentava o programa *Smart+Connected Communities* (2009), difundindo plataformas e serviços urbanos orientados por dados.

Nos anos seguintes, a aplicabilidade em larga escala se intensifica com a rápida evolução das TICs, bem como maior acessibilidade dos dispositivos que se conectam à internet, aumento da capacidade de processamento dos *chipsets*, avanço da análise de *big data* e da automação, habilitando aplicações em tempo real mais eficiente no ambiente urbano.

Segundo as projeções elaboradas por Kurzweil (2007), até o ano de 2029 haverá a convergência de três grandes revoluções tecnológicas: a Genética, a Nanotecnologia e a Robótica (GNR), todas profundamente integradas à Inteligência Artificial (IA). Esses avanços, segundo o autor, já começariam a apresentar efeitos perceptíveis a partir de 2018, desencadeando transformações de natureza exponencial na sociedade, na economia e na própria estrutura cognitiva da humanidade.

Ao contrário das mudanças graduais que marcaram as revoluções industrial e analógica, as transformações impulsionadas pelas tecnologias GNR, ocorrem em ciclos cada vez mais curtos, evidenciando uma aceleração contínua no ritmo do progresso tecnológico. Esse processo resultará na chamada – singularidade tecnológica –, um ponto de inflexão previsto para 2045, quando a inteligência artificial atingirá e ultrapassará a inteligência humana em múltiplos aspectos.

¹³ IBM - *International Business Machines Corporation*, empresa americana de tecnologia fundada em 1911.

¹⁴ *Cisco Systems*, empresa americana de tecnologia fundada em 1984.

Para Schwab (2016), elas fazem parte da quarta revolução industrial ao abordar a transformações da tecnologia atual como 4.0, em que a integração estabelece diferentes grupos como: Tecnologias Físicas – com carros autônomos, impressão 3 e 4D, robótica avançada e nanomateriais; as Tecnologias Biológicas, que consistem em – biologia sintética, medicina de previsão e edição de genética; e por fim as Tecnologias Digitais, no qual esta pesquisa está inserida que são – internet das coisas (IoT), que conecta dispositivos físicos à rede digital; a inteligência artificial, com aplicações em automação e assistência virtual; o *blockchain*, para registro descentralizado como criptomoedas; e a *big data*, para análise e processamento de grande volume de dados.

Considerando o que foi apontado pelo relatório da ONU sobre o crescimento populacional e da urbanização, as cidades tendem a enfrentar problemas cada vez mais complexos de gerenciamento, com isso, a administração pública passa a introduzir ferramentas digitais que respondam a essas questões de maneira mais eficiente e sustentável, e é nesse contexto que o conceito começa a se consolidar como narrativa dominante no planejamento urbano contemporâneo.

A integração dessas tecnologias, centrais no conceito de cidade inteligente, é promovida para melhoria operacional de serviços públicos, que envolvem a modernização de áreas como segurança, energia, transporte, saúde, saneamento, gerenciamento, infraestrutura e plataformas digitais para ampliar a interação entre governo e cidadãos.

Em paralelo às promessas otimistas, é preciso considerar também riscos concretos e observáveis como a ampliação da desigualdade no acesso às tecnologias, o aprofundamento da polarização informacional e a instrumentalização tecnológica para fins de vigilância e repressão política. Como observado por Schwab (2016), “as tecnologias da quarta revolução industrial permitem novas formas de vigilância e outros meios de controle, contraditórios com uma sociedade saudável e aberta” (Schwab, 2016, p. 98).

Nesse contexto, à medida que a ideia de cidades inteligentes se dissemina como um futuro tecnológico e promissor, o estímulo a financeirização da cidade não pode ser ignorada. Pode-se entender que, esse modelo parece estar ancorado em uma lógica econômica, na qual o discurso empresarial e institucional associado à chamada *smart revolution* tenderia a encobrir possíveis interesses financeiros por trás da retórica da inovação.

Segundo o *Forbes Finance Concil*, projeta-se um crescimento orçamentário global significativo para a implementação e desenvolvimento de cidades inteligentes. Estima-se que o

investimento no mercado global dobrará, passando de US\$ 410,8 bilhões em 2020 para US\$ 820,7 bilhões até 2025¹⁵.

Assim como cidades inteligentes e tecnologias de IoT precisam de financiamento, a IoT apresenta aos mercados financeiros acesso a dados que podem ser coletados, analisados e processados de forma mais eficiente do que nunca. Nesse relacionamento mutuamente benéfico, investir na revolução inteligente torna-se cada vez mais ágil, seguro e acessível (Vuppuluri; *Forbes*, 2020, n.p., tradução nossa).

No entanto, esta perspectiva pode ser interpretada criticamente como, a visão do mercado nesta agenda para fomentar cidades inteligentes, não estar associada diretamente à capacidade das cidades de transformação para o bem-estar da população, mas a potencialidade dos investimentos do setor privado ao associar a coleta de dados ao retorno financeiro seguro.

Nessa lógica, os dados gerados por dispositivos de IoT abrem novas oportunidades de valorização econômica, podendo inclusive transformar a infraestrutura urbana em ativo especulativo, porém, mais que um efeito colateral, tende a parecer ser um dos motores de modelo de financeirização do mercado.

Por isso, questionar o modelo das cidades inteligentes é ir além de sua defesa e discutir sua lógica estrutural, pois em cenários de entusiasmos relacionados ao desenvolvimento urbano digital, pode ser desmedido à medida que, segundo Morozov e Bria (2019), suprimir as estratégias inclusivas baseadas na participação cidadã e no reconhecimento das especificidades culturais e socioeconômicas de cada localidade, enseja privilegiar modelos de operações privadas e interesses financeiros em detrimento de políticas públicas de equidade democráticas.

Consequentemente, assim como esse processo também pode expor as cidades a um conjunto significativo de vulnerabilidades e contradições, pois a centralização de dados, a dependência de sistemas digitais e a adoção de soluções tecnológicas privatizadas, essa transformação pode aumentar o risco de ciberataques, violação de privacidade e perda de soberania informacional por parte dos governos locais.

Segundo Morozov e Bria (2019), a captura de infraestruturas urbanas por grandes corporações tecnológicas – as chamadas *big techs* – pode gerar assimetrias de poder que comprometem a autonomia das administrações públicas, configurando uma espécie de – colonialismo digital – que subordina as decisões locais a interesses privados globais.

Mas se essas críticas já são amplamente conhecidas, o que ainda nos falta é imaginar alternativas que escapem da armadilha tecnodeterminista sem recair em um tecnofetichismo

¹⁵ Dados obtidos do *Forbes Finance Council*, em: <https://www.forbes.com>.

inverso e paralisante. Isso nos obriga a repensar o que entendemos por participação, pois quando a deliberação coletiva é substituída por predição estatística, há uma transição do político para o computacional. A pergunta, portanto, deixa de ser – como usar a tecnologia para incluir as pessoas? e passa a ser – quem define os critérios que guiam o uso da tecnologia?

É aqui que precisamos reposicionar o *design* não como ferramenta neutra, mas como campo de disputa epistemológica. O *design* da cidade inteligente tem sido dominado ao longo dos últimos 20 anos por grandes corporações internacionais como – Cisco, IBM, Alphabet, Microsoft, Oracle, Siemens, Meta, Amazon, TSMC dentre muitas outras que atualmente focam em inteligência artificial – cujos interesses moldam desde a arquitetura das plataformas, sistemas e sensores até os fluxos de decisão. Se o problema está no modo como essas tecnologias são concebidas, então o redesenho participativo das infraestruturas digitais se torna uma ação política.

Dessa maneira, Flusser (2007) já alertava que, na era dos aparelhos, a realidade não é mais representada por símbolos, mas sim codificada, e propunha uma reflexão provocadora ao afirmar que os códigos tecnológicos não apenas mediam, mas também produzem a realidade, pois – “o totalitarismo programador, se estiver algum dia consumado, nunca será identificado por aqueles que dele façam parte: será invisível para eles” (Flusser, 2017, p.65).

Por isso, é como se a sociedade do futuro, imaterial, se dividisse em duas classes: a dos programadores e a dos programados. A primeira seria daqueles que produzem programas, e a segunda, daqueles que se comportam conforme o programa. A classe dos jogadores e a classe das marionetes (Flusser, 2017, p. 60).

Isso nos obriga a desenvolver uma consciência projetual capaz de decodificar os sistemas que nos governam. O *design* não pode mais operar no plano superficial da estética ou da ergonomia; ele deve atuar como tradução crítica entre a linguagem técnica e os direitos urbanos. Em outras palavras, se a cidade inteligente é uma gramática codificada, então é papel do *designer* reescrever essa linguagem a partir de outras epistemologias – mais democráticas, mais plurais, mais situadas.

Segundo Hollands (2015), o modelo atual de *smart cities* se baseia em parcerias público-privadas ambígua, com forte assimetria de poder e pouca transparência. Em sua maioria, as iniciativas inteligentes discutidas nesse contexto partem de empresas ou de governos urbanos, não das pessoas que vivem e trabalham nas cidades. Na verdade, pode-se argumentar que “os cidadãos são frequentemente retratados como obstáculos na corrida corporativa pela cidade

inteligente, e que precisam ser educados – (programados) – quanto aos benefícios que a TIC pode oferecer” (Hollands, 2015, p. 70).

Mas o que fazemos diante disso? Como deslocar o centro da inteligência urbana do capital para a cidadania? Uma possibilidade concreta está em institucionalizar processos de coautoria no *design* das plataformas públicas. Isso significa transformar os cidadãos de usuários passivos em coprogramadores das políticas públicas digitais. Não se trata apenas de abrir dados ou permitir sugestões, mas de disputar as estruturas de decisão embutidas nos algoritmos.

Um urbanismo realmente inteligente precisa começar pela própria cidade e por seus problemas sociais associados, em vez de recorrer imediatamente à tecnologia inteligente como solução. Isso exigirá novas tecnologias urbanas participativas, maior inclusão social e econômica, e uma mudança substancial de poder – das corporações e dos líderes urbanos empreendedores para as pessoas comuns e as comunidades que compõem as cidades (Hollands, 2015, p.63, tradução nossa).

Quando se sugere que todo aparelho precisa ser decifrado, estamos dizendo que a tecnologia não pode mais ser tratada como uma caixa-preta, mas devemos, como sociedade, construir metodologias de leitura e ação sobre essas infraestruturas. É neste ponto que o *design* participativo, com sua ênfase na escuta, na mediação simbólica e na colaboração radical, oferece não apenas uma técnica, mas uma pedagogia política da cidadania digital.

Além das fragilidades técnicas, financeiras e institucionais, a aplicação do conceito de cidades inteligentes levanta dúvidas importantes, à medida que a priorização de soluções tecnológicas – por vezes, baseadas em plataformas digitais e sensores conectados – parte do pressuposto de que a tecnologia é neutra e universalmente benéfica, entretanto, esse discurso ignora os marcadores sociais locais que estruturam o acesso às infraestruturas urbanas e digitais.

Deste modo, Kitchin (2014), problematizou o modo como a urbanização em tempo real e o urbanismo inteligente reconfiguram a governança urbana. Segundo o autor, sistemas integrados de análise urbana em tempo real permitem administrar cidades de forma mais eficiente, substituindo decisões baseadas em intuições ou evidências fragmentadas por análises robustas e contínuas. Para seus defensores, isso resulta em decisões mais racionais e fundamentadas.

Contudo, esse modelo de urbanismo inteligente também gera preocupações sobre suas implicações. Formas tecnocráticas de governança urbana são limitadas por sua abordagem reducionista, baseada em tipos restritos de dados, ignorando fatores culturais, políticos, econômicos e sociais mais amplos. Embora promovidas como soluções completas, tecnologias inteligentes podem apenas administrar sintomas, não causas estruturais profundas. Além disso,

sistemas centralizados concentram poder decisório em poucos grupos, demandando um equilíbrio cuidadoso na implementação dessas tecnologias (Kitchin, 2014, p.7).

Por um lado, essas tecnologias permitem que aspectos da cidade sejam administrados de forma mais eficiente e eficaz, de maneira dinâmica e fundamentada em evidências sólidas. Por outro, esses dados e tecnologias precisam ser complementados por diversos outros instrumentos, políticas e práticas que considerem as diferentes formas como as cidades são estruturadas e funcionam (Kitchin, 2014, p.10, tradução nossa).

Nesse sentido, a lógica de implementação tecnológica tende a favorecer áreas urbanas já integradas à dinâmica tecnológica produtiva e ao consumo, segregando bairros periféricos, populações de baixa renda e grupos socialmente vulneráveis.

Desse modo, segundo Di Felice (2020), a inclusão digital não pode ser compreendida apenas como acesso técnico às redes, mas como inserção plena em ecossistemas participativos, com capacidade efetiva de interferência nos processos decisórios e nos rumos da cidade. A cidade inteligente, nesse modelo, deve ir além da eficiência operacional e considerar o direito à cidade (Lefebvre, 2008), incorporando o uso da tecnologia – como meio e não como fim – da justiça social.

Portanto, a adoção de tecnologias digitais deve ser acompanhada de um debate público consistente sobre os critérios de implementação, para que os impactos sociais esperados e os mecanismos de governança assegurem transparência, equidade e controle cidadão. Sem isso, o ideal de uma cidade inteligente pode reduzir a um projeto tecnocrático, concentrador e excludente, distante das promessas de participação ampliada, sustentabilidade e inclusão que originalmente o fundamentaram.

Mas, afinal o que é uma cidade inteligente? Como construímos uma cidade inteligente? Para responder a essas questões, talvez seja necessário desconstruir a premissa inicial e reformular as perguntas. Será que é realmente importante que uma cidade seja inteligente? Ou há outras características mais relevantes para garantir a qualidade de vida e a sustentabilidade urbana?

Refletir sobre essas questões é nossa premissa para compreender as limitações e as possibilidades desse conceito no contexto das cidades contemporâneas. Indo nessa direção, segundo Rolnik (1995), a arquitetura humana é duradoura e testemunha da história da cidade, sendo uma expressão construída pelo ser humano que perdura ao longo do tempo. A cidade, além de ser um espaço onde as experiências humanas acontecem, é uma forma de escrita, materializando sua própria narrativa histórica.

Por essa perspectiva podemos estabelecer que a cidade nunca deixou de demonstrar inteligência, evoluindo em sincronia com o progresso humano e sua habilidade em desenvolver ferramentas para melhorar a qualidade de vida. Essa interdependência entre o avanço urbano e a capacidade criativa humana revela uma trajetória contínua de inovação, na qual a cidade, como reflexo da sociedade que a constrói, adapta-se e se aperfeiçoa ao longo do tempo. Ela não apenas reflete a evolução tecnológica, mas também se entrelaça com aspectos culturais, sociais e ambientais, comportando-se como um organismo vivo que absorve as influências da diversidade de sua população, incorporando elementos que moldam sua identidade.

Pelo lado semântico e etimológico, diversas entidades, organizações, pesquisadores e autores tentaram descrever o que caracteriza uma cidade inteligente, chegando a diferentes interpretações que podem capturar uma constelação de significados e estes sempre serão fundamentados em visões de mundo, origem e preceitos intrínsecos de cada autor, pessoa, localidade e contextos distintos.

Para além disso, Morozov e Bria (2019), acrescentam que o termo – inteligente ou *smart* de *smart city* –, não se reduz a uma única definição, pois tal adjetivo, pode ter mais de um significado assim como a expressão – *smart* – é apropriada por diversos agentes da iniciativa privada para fins mercadológicos, como uma ferramenta de *marketing* para atrair clientes e se posicionar no mercado como uma rede moderna e acessível, utilizando o conceito de inteligente de forma superficial sem realmente o ser.

Em outra análise, surge a indagação sobre a existência de uma cidade verdadeiramente inteligente e completamente controlada, onde tudo funcione perfeitamente. Até o momento, essa concepção parece distante da realidade.

Porém, é perceptível que as cidades que experimentaram investir em avanços urbanos impulsionados pela tecnologia, são aquelas que não apenas adotaram a inovação digital, mas também investiram significativamente no desenvolvimento do conhecimento local. Como por exemplo a cidade de Madrid, na Espanha que implementou uma plataforma de consulta aberta e de democracia direta chamada *Decide Madrid*¹⁶, que permite ao cidadão a propor, debater e priorizar implementações de políticas públicas. Outro exemplo, é a implementação de orçamento participativo permitindo aos habitantes contribuírem diretamente para a alocação de recursos em áreas que consideram prioritárias, como é o caso do *Decidim*¹⁷ em Barcelona, que

¹⁶ *Decide Madrid* - plataforma de participação digital de Madrid, Espanha, em: <https://decide.madrid.es/>.

¹⁷ *Decidim* - plataforma de participação digital de Barcelona, Espanha, em: <https://www.decidim.barcelona/>.

entre outras ações permite projetos de orçamento aberto e de cocriação de políticas públicas via plataforma digital.

Segundo Morozov e Bria (2019), cidades como essa, ao longo de um período substancial, têm trilhado um caminho de progresso, orientadas por uma abordagem proativa em relação ao governo eletrônico e à participação cidadã. Esse enfoque visa, sobretudo, encurtar a distância entre a população e as instâncias governamentais por mecanismos que facilitam a interação direta e a expressão de ideias por meio de plataformas eletrônicas.

Conscientes desse cenário, e da revolução que a cidade inteligente pode transformar, vale ressaltar que, os espaços não preenchidos, correspondem a comunidades de baixa renda, periféricas e que enfrentam problemas específicos. A ausência de participação efetiva dessas comunidades resulta em uma cidade inteligente que atende apenas a uma parte da população, deixando outras à margem da exploração e segregação. Quando as necessidades e perspectivas de certas populações não são atendidas e muito menos consideradas, as soluções implementadas podem não atender adequadamente a diversidade urbana.

Contudo, a cidade inteligente pode ser colocada como um instrumento que, implementado de forma democrática, pode auxiliar para a diminuição da desigualdade e proporcionar um equilíbrio entre a população urbana, compreendendo todo espectro de políticas públicas para condicionar mais e melhor o capital humano, ou, se realizado sem apreciar as questões sociais, pode ser simplesmente ser adjetivada sob a ótica da cidade tecnológica sem o conceito de humanidade como objetivos finais.

Desse modo, podemos caracterizar as cidades inteligentes no contexto desta pesquisa como, centros urbanos que promovem atividades colaborativas e participativas de gestão, considerando as preocupações éticas, sociais e ambientais inerentes a qualidade de vida de seus cidadãos, com integração de tecnologias avançadas e planejamento urbano sustentável focado e destinado para o bem-estar da sociedade.

Ao longo desta seção, percorremos as origens do conceito de cidade inteligente e suas implicações no cenário urbano contemporâneo, analisando desde suas raízes tecnológicas e corporativas até os riscos associados à financeirização das políticas urbanas e à centralização de decisões por grandes empresas. Discutimos como a retórica da inovação, frequentemente associada à eficiência e à conectividade, pode ofuscar desigualdades estruturais e cometer práticas excludentes. Foram examinadas também as tensões entre promessa tecnológica e realidade social, além das possibilidades de reorientar o *design* e a governança digital com base em princípios participativos, inclusivos e contextualizados.

Para avançar nesse debate, é preciso olhar com mais cuidado para o próprio conceito de cidadania. Se a cidade inteligente pretende, em sua essência, melhorar a vida de quem nela habita, convém revisitar, ainda que brevemente, as formas como direitos urbanos, sociais, políticos e culturais se articulam – ou se desarticulam – diante das transformações tecnológicas em curso.

2.2 Uma breve revisitação às compreensões de cidadania

Esta seção não redefine a cidadania; mas revisita de forma sintética, suas principais concepções, disputas e ressignificações, para problematizar como diferentes modos de pertencimento e exclusão moldaram – e seguem moldando – o espaço político e suas possibilidades democráticas.

Segundo Di Felice (2020), foi na transição operada por Sócrates e sistematizada por Platão que a filosofia passou da contemplação do cosmos à investigação do sujeito, deslocando o foco da totalidade do mundo para a interioridade do homem ético e político. Aristóteles, ao definir o homem como animal político, consolidou essa virada antropocêntrica ao naturalizar a política como destino do humano, afirmando que a cidade – soma das aldeias – seria a forma mais elevada e natural de organização social.

A concepção ocidental de democracia remonta à Grécia Antiga, quando as práticas políticas eram desenvolvidas nas *pólis*, como Atenas, onde apenas os cidadãos livres – homens adultos e nativos – exerciam direitos políticos por meio da participação direta nas decisões da cidade-Estado.

Para os gregos, a *pólis* era concebida como um espaço privilegiado de convivência pública e deliberação racional, no qual a cidadania se exercia de forma ativa e coletiva em assembleias públicas. Enquanto modelo inaugural da organização política ocidental, a *pólis* constituiu-se como uma arquitetura simbólica e física que fundava uma ecologia fragmentada, baseada na separação entre o humano e a natureza.

Esse espaço antropizado, onde a presença do mundo natural era minimizada, refletia uma ontologia centrada no *anthropos* – o homem racional, político e falante – como medida de todas as coisas. Essa concepção não apenas excluía mulheres, estrangeiros e escravizados da esfera política, como também estabelecia uma ecologia normativa, em que apenas o humano era reconhecido como sujeito comunicante, enquanto tudo o mais – natureza, objetos, técnicas – era relegado à condição de coisa (Aristóteles, 1998).

A partir dessa base, formas de governo como a monarquia, a aristocracia e a *politeia*, regime misto dos muitos, em sua forma virtuosa segundo Aristóteles, foram concebidas como expressões legítimas da natureza racional e sociável do homem. Contudo, é precisamente essa ontologia – que opõe cultura e natureza, razão e instinto, sujeito e objeto – que entra em crise no contexto contemporâneo das redes digitais e das novas ecologias de participação. As plataformas em rede, que operam com inteligência distribuída, comunicação descentralizada e interações entre humanos e não-humanos, desafiam os pressupostos fundadores da democracia ocidental.

A ideia de que apenas o homem é dotado de *logos*, de palavra e de razão, e que a política é um atributo exclusivo do humano, torna-se insuficiente para compreender as dinâmicas da cidadania digital, nas quais múltiplos agentes – algoritmos, sistemas inteligentes, bancos de dados, redes sociais, dispositivos – passam a mediar, condicionar e até coautorizar o espaço público.

Deste modo, como propõe Di Felice (2020, p. 49-50), a democracia baseada na *pólis* se vê confrontada por ecologias comunicacionais radicalmente distintas, que não mais aceitam o humano como único sujeito legítimo da política. A necessidade de repensar a própria noção de cidadania à luz das redes, superando o paradigma moderno e antropocêntrico e abrindo espaço para uma política interespecie, inter tecnológica e relacional, na qual a palavra, o vínculo e a participação não se restringem ao *logos* do cidadão tradicional, mas se espalham pelas múltiplas conexões do mundo digital.

O cidadão digital não é, portanto, a sombra aumentada do sujeito político moderno e do ator social, cujas atividades são gerenciadas e reguladas pela lei vigente. As arquiteturas digitais das redes nos levam a experimentar novas práticas e novas formas de participação, conectadas e onipresentes, individuais e coletivas, autônomas e colaborativas, públicas e privadas, materiais e informativas ao mesmo tempo (Di Felice, 2020, p. 88).

Este modelo é relevante no contexto das plataformas digitais de participação, como o Participa DF, que teoricamente busca promover o engajamento cidadão de maneira inclusiva e acessível, permitindo múltiplos atores e interesses em um ambiente interconectado.

Ao articular as concepções de cidadania digital propostas por Di Felice (2020) com a trajetória histórica dos movimentos sociais no Brasil, percebe-se que essas dinâmicas não surgem em um vácuo técnico ou espontâneo, mas são a expressão de uma longa história de luta por reconhecimento, redistribuição e reconfiguração do espaço político e não pode ser

compreendida sem atenção à memória social da exclusão e da violência institucionalizada, que conformaram o campo político no Brasil.

Como analisou Fernandes (2006), o processo da transição ao capitalismo no país não representou uma ruptura com o passado escravocrata, patriarcal e patrimonialista, mas a sua reconfiguração, descrita como a revolução burguesa no Brasil, se fez por via autocrática, de cima para baixo, sem participação das massas, ou seja, dissociada da democracia, reproduzindo práticas clientelistas e racistas.

A burguesia brasileira não desempenhou papel revolucionário no sentido clássico, mas atuou em conluio com setores tradicionais e com interesses externos, priorizando a manutenção da ordem e a preservação de privilégios.

A defesa da “ordem”, da “propriedade privada” e da “iniciativa privada” congregou o grosso da minoria dominante em torno de interesses e de objetivos comuns, fazendo com que todos os setores dessa minoria e suas elites econômicas, militares, políticas, judiciárias, policiais, profissionais, culturais, religiosas etc. evoluíssem na mesma direção. Em consequência, elevaram-se as potencialidades unificadoras dos toscos interesses e objetivos comuns, enquanto, paralelamente, as divergências e os antagonismos setoriais de classe ou de partido eram bloqueados, de modo automático ou coercitivo. Sem dúvida, a “lei dos pequenos números” explica sociologicamente essa performance, altamente facilitada pelos baixos índices de participação econômica, cultural e política das massas (Fernandes, 2006, p. 266).

Deste modo, os movimentos sociais ocuparam um papel decisivo como forças contra-hegemônicas que, ao longo da história, confrontaram regimes autoritários, modelos econômicos excludentes e estruturas de dominação social.

A resistência organizada por trabalhadores, indígenas, mulheres, negras e negros, moradores de periferia e outros grupos excluídos constituiu uma gramática própria de cidadania, pautada não apenas pela reivindicação de direitos formais, mas também pela reconstrução simbólica e material do espaço público.

Na realidade histórica, os movimentos sociais sempre existiram, e cremos que sempre existirão. Isso porque representam forças sociais organizadas, aglutinam as pessoas não como força-tarefa de ordem numérica, mas como campo de atividades e experimentação social, e essas atividades são fontes geradoras de criatividade e inovações socioculturais. A experiência da qual são portadores não advém de forças congeladas do passado – embora este tenha importância crucial ao criar uma memória que, quando resgatada, dá sentido às lutas do presente. A experiência recria-se cotidianamente, na adversidade das situações que enfrentam (Gohn, 2011, p. 236).

No entanto, no Brasil, as tentativas de consolidar uma ordem democrática foram reiteradamente tensionadas – e, em muitos casos, neutralizadas –, o que explica por que, mesmo após o fim da escravidão e diante dos avanços da industrialização, o país manteve-se como uma

sociedade profundamente desigual, sustentando um modelo de cidadania tutelada e fragmentada.

Esse quadro encontrou no golpe militar de 1964 uma continuidade sistêmica, que não apenas suspendeu liberdades civis e dissolveu instituições representativas, mas instituiu um modelo de governança autoritário, tecnocrático e alinhado aos interesses das elites econômicas e do capital internacional, em detrimento das classes populares.

Como descreveu Gaspari (2002), esse regime se consolidou como uma ditadura marcada por repressão sistemática, censura rigorosa e perseguição política, que de forma contraditória tenha sido promovido como um movimento que oferecia progresso econômico e restauração da ordem pública.

A ditadura envergonhada foi substituída por um regime a um só tempo anárquico nos quartéis e violento nas prisões. Foram os Anos de Chumbo. [...] Foi o mais duro período da mais duradoura das ditaduras nacionais. Ao mesmo tempo, foi a época das alegrias da Copa do Mundo de 1970, do aparecimento da TV em cores, das inéditas taxas de crescimento econômico e de um regime de pleno emprego. Foi o Milagre Brasileiro. O Milagre Brasileiro e os Anos de Chumbo foram simultâneos. Ambos reais, coexistiram negando-se (Gaspari, 2002, p. 12).

Ao analisar essa ambiguidade temporal, o regime militar operava simultaneamente na negação oficial das violações e na sua institucionalização, criando um sistema onde a violência não apenas era tolerada, mas publicamente recompensada.

A ambiguidade obriga o governo a manter ao mesmo tempo uma situação mentirosa e um mundo clandestino. É comum que presidentes ou ministros neguem a existência de delitos usualmente praticados em suas administrações. Assim sucede com as propinas, o contrabando e o tráfico de influência. Em todos esses casos, porém, o agente da ilegalidade tira proveito pessoal imediato da própria delinquência e aceita correr o risco de transformar-se em bode expiatório num surto moralizador da administração. No caso da tortura, como a remuneração direta não existe, o governo é obrigado a recompensar o funcionário dentro dos critérios de mérito da burocracia. Enquanto um policial metido em contrabando jamais é promovido em função do volume de suas muambas, o torturador é publicamente recompensado por conta de suas investigações bem-sucedidas (Gaspari, 2002, p. 44).

Esse caráter estruturalmente autoritário do regime instaurado em 1964 não se restringiu à supressão das instituições representativas ou à perseguição de opositores, mas incorporou mecanismos permanentes de legitimação e recompensa da violência política. A tortura, como prática de Estado, deixou de ser um ato excepcional para tornar-se um elemento funcional da engrenagem repressiva, sustentada por uma lógica burocrática que transformava violadores de direitos humanos em agentes premiados pelo seu “mérito” investigativo.

Durante o regime, movimentos sociais, sindicatos e organizações estudantis foram sistematicamente enfraquecidos, enquanto um Estado militarizado consolidava o controle sobre as instituições públicas e privadas. Entre 1968 e 1973, o chamado “milagre brasileiro” gerou um crescimento econômico expressivo no curto prazo, mas baseado em um modelo que ampliou a concentração de renda, aumentou o endividamento externo e favoreceu a elite empresarial.

A oposição, que fora às passeatas de 1968 com faixas pedindo 'Democracia e desenvolvimento', o que sugeria que sem uma não haveria o outro, vira-se diante de um governo que oferecia ditadura e progresso. [...] Um em cada dois brasileiros achava que o seu nível de vida estava melhorando, e sete em cada dez achavam que 1971 seria um ano de prosperidade econômica superior a 70. Era o Milagre Brasileiro. O século XX terminaria sem que o país passasse por semelhante período de prosperidade (Gaspari, 2002, p. 213).

No entanto, quase uma década após o golpe, o país enfrentava os efeitos da primeira crise do petróleo, iniciada em outubro de 1973, como retaliação política e econômica da Organização dos Países Exportadores de Petróleo (OPEP), ao apoio dado por Estados Unidos e aliados europeus a Israel durante a Guerra do *Yom Kippur*¹⁸, elevando abruptamente o preço do barril, que passou de cerca de três para doze dólares em poucos meses. Essa elevação provocou forte instabilidade econômica e impôs pressões adicionais ao modelo desenvolvimentista do regime militar, agravando o endividamento externo e exigindo medidas emergenciais por parte do governo brasileiro (IPEA, 2010).

Não obstante ao ambiente repressivo, setores da sociedade encontraram meios de resistir ao regime autoritário com a mobilização pela anistia em meados da década de 1970, que ganhou força à medida que o regime enfrentava crises econômicas e pressões internacionais. Essa fragilidade econômica, intensificou a reorganização da sociedade civil com a criação do Comitê Brasileiro pela Anistia (CBA)¹⁹, que recebeu a atribuição de exercer a articulação política envolvendo intelectuais, religiosos, artistas e trabalhadores.

A partir da abertura política na década de 1980, a sociedade civil passou a ocupar gradualmente mais espaço no cenário político brasileiro, em um contexto marcado pela formalização dos acordos de transição de regime, permeado por tensões entre os militares,

¹⁸ A Guerra do *Yom Kippur* foi um conflito armado ocorrido em 1973, envolvendo israelenses e árabes na região próxima ao canal de Suez, na fronteira do Estado de Israel com Egito.

¹⁹ O Comitê Brasileiro pela Anistia (CBA) foi uma organização da sociedade civil criada para articular a campanha pela “anistia ampla, geral e irrestrita” aos perseguidos políticos pela ditadura militar (1964–1985). Surgiu no Rio de Janeiro em 14 de fevereiro de 1978, impulsionado pelo Movimento Feminino pela Anistia, e reuniu familiares de presos e mortos políticos, estudantes, trabalhadores, artistas, juristas e setores da Igreja.

representados pelo campo político conservador, e os movimentos sociais, articulados principalmente por partidos de orientação social-democrata.

A campanha pela redemocratização encontrou seu ápice no movimento Diretas Já (1983–1984), reconhecido como um dos mais expressivos da história política recente. E em 5 de outubro de 1988, a Constituição da República Federativa do Brasil – popularmente chamada de Constituição Cidadã – foi promulgada pelo deputado federal Ulysses Guimarães, então presidente da Assembleia Nacional Constituinte (ANC)²⁰, simbolizando a vitória das forças do campo democrático, consolidando direitos e criando instrumentos de participação social (Brasil, Senado Federal, 1988).

Os mecanismos introduzidos pela nova Carta Magna, destacam-se pela participação direta, como plebiscitos, referendos e iniciativas populares, que ampliaram o papel da sociedade civil nos processos decisórios. A institucionalização desses mecanismos marcou o início de uma nova era de experimentação democrática entre a interação do Estado com a sociedade civil, passando a ser feita por práticas mais inclusivas e representativas por meio de conselhos e fóruns, como uma forma de ampliar o diálogo com o controle estatal das reivindicações da sociedade.

Mesmo que a criação desses mecanismos possa ser interpretada como uma estratégia de cooptar lideranças, como uma tentativa de controle estatal, também é inegável que por meio deles há a possibilidade de proporcionar novos espaços e caminhos para a participação contribuir na formação cultural política da sociedade, pois os movimentos sociais são atores legítimos na formulação e fiscalização das políticas públicas ao serem reconhecidos formalmente pela nova Constituição.

Ser contra o Estado foi uma estratégia dos movimentos nos anos do regime militar. Na realidade se buscava a democratização do estado e se estava contra as ditaduras militares no continente sul-americano. Depois a relação mudou e ocorreu uma divisão entre os movimentos: alguns apoiando e outros continuando a luta contra o governo constituído, articulados às redes que fazem oposição ao novo status quo. Isto não significa que estes últimos não interajam com o mesmo, ao contrário. Pressionam o tempo todo para participar, para ser incluídos, diante da situação de exclusão que vivenciam (Gohn, 1997, p. 232).

Apesar dos avanços da redemocratização e do engajamento dos movimentos sociais, persistem barreiras estruturais que impedem parcelas da sociedade de exercer plenamente seus

²⁰ A ANC (Assembleia Nacional Constituinte) foi a reunião, em caráter unicameral, da Câmara dos Deputados e do Senado para redigir a nova Constituição do Brasil após a ditadura. Instalada em 1º de fevereiro de 1987, teve 559 constituintes (487 deputados; 49 senadores eleitos em 1986, além de 23 senadores de 1982) e concluiu os trabalhos com a promulgação da Constituição de 5 de outubro de 1988, presidida por Ulysses Guimarães.

direitos, em um contexto de desigualdades sociais e econômicas que se acentuam em momentos de crise política ou econômica. Para que a democracia se mantenha saudável e robusta, não basta a existência de canais formais de participação – é necessário fortalecer uma cultura política que valorize a pluralidade e a autonomia dos atores sociais.

Conforme disposto na Constituição Federal de 1988, Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição (Brasil, Constituição, 1988, Art. 1º, parágrafo único).²¹

O artigo 1º da Constituição Federal de 1988 nos convida a refletir sobre os diversos modos de exercício da participação social. Posto isso, colocaremos ênfase nesta pesquisa as características entre participação popular e participação cidadã, que embora este tema seja amplamente discutido no campo da ciência política e da teoria democrática, que nesta pesquisa optamos por não o aprofundar, mas distingui-los dado seu caráter conceitual amplo.

A participação popular refere-se à atuação coletiva e organizada da população em processos decisórios como o exercício coletivo do poder, no qual a sociedade enquanto um todo, organiza-se para influenciar as decisões políticas. Essa forma é mediada por mecanismos institucionais como conselhos gestores, conferências, audiências públicas e movimentos sociais, voltados para demandas específicas, manifestando-se em demandas pontuais.

A discussão sobre os conselhos populares nos anos 1980 tinha como núcleo a questão da participação popular. Reivindicada pela sociedade civil ao longo das décadas de lutas contra o regime militar, havia vários entendimentos sobre o seu significado. O termo recorrente era participação popular e a categoria central é a das classes populares que remete à de "povo" – figura genérica, carente de estatuto teórico, bastante criticada na literatura das ciências sociais. A participação popular foi definida, naquele período, como esforços organizados para aumentar o controle sobre os recursos e as instituições que controlam a vida em sociedade. Esses esforços deveriam partir fundamentalmente da sociedade civil organizada em movimentos e associações comunitárias. O povo, os excluídos dos círculos do poder dominante eram os agentes e os atores básicos da participação popular (Gohn, 2002, p. 11).

Já a participação cidadã abrange uma perspectiva mais ampla e dinâmica, ao incluir não apenas os processos coletivos formais, mas também as iniciativas individuais de engajamento cívico. Trata-se da atuação do cidadão enquanto sujeito ativo nos espaços políticos e sociais, por meio de práticas cotidianas de fiscalização, proposição, deliberação, intervenção e voto.

²¹ BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em 13 mai. 2025.

No contexto dos anos 1990, a participação passou a ser vista sob o prisma de um novo paradigma – como Participação Cidadã, baseada na universalização dos direitos sociais, na ampliação do conceito de cidadania e numa nova compreensão sobre o papel e o caráter do Estado. A participação passou a ser concebida como intervenção social periódica e planejada, ao longo de todo o circuito de formulação e implementação de uma política pública, porque as políticas públicas ganharam destaque e centralidade nas estratégias de desenvolvimento, transformação e mudança social. A sociedade civil não é o único ator social passível de inovação e dinamização dos canais de participação, mas a sociedade política, por meio das políticas públicas, também passa a ser objeto de atenção e análises. A principal característica desse tipo de participação é a tendência à institucionalização, entendida como inclusão no arcabouço jurídico-institucional do Estado, a partir de estruturas de representação criadas por leis (Gohn, 2002, p. 12).

A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico OCDE (2020), conceitua esse tipo de participação como parte de uma nova geração de democracias deliberativas, nas quais o cidadão participa não apenas como eleitor, mas como cocriador de políticas públicas. Esse modelo é também reforçado pela ONU para a Educação, Ciência e Cultura UNESCO (2018), que associa a participação cidadã à formação de uma consciência crítica e à educação voltada para a construção de sujeitos autônomos e responsáveis.

Complementarmente, o Programa das Nações Unidas para os Assentamentos Humanos ONU-Habitat (2016), salienta que o fortalecimento da cidadania ativa depende de estruturas urbanas e institucionais que promovam a inclusão, a transparência e o acesso equitativo aos meios de participação. Isso significa que a cidadania não se realiza apenas na coletividade organizada, mas também no cotidiano de cada indivíduo que busca transformar seu entorno por meio de ações propositivas e contínuas.

Logo, enquanto a participação popular se configura como ação coletiva estruturada e muitas vezes institucionalizada, a participação cidadã amplia esse escopo ao integrar práticas individuais de engajamento e deliberação. Ambas são fundamentais para o aprofundamento da democracia, mas operam em níveis distintos de articulação política e social, compondo um ecossistema participativo mais complexo, plural e acessível.

Essa distinção conceitual serve como base para compreender o papel central do controle social como uma extensão prática da participação, que segundo Pedrini (2007), pode ser compreendido como uma forma de ação reguladora, resultante da participação popular nas instâncias estatais e ou ações governamentais. Visa assegurar que as políticas públicas sejam planejadas de modo que responda às necessidades sociais e seus programas sejam cumpridos conforme o que foi pactuado, consequentemente, por essa perspectiva, ele é transversal a toda a política, e não pode ser confundido somente com controle de orçamento.

No sistema democrático brasileiro onde a representatividade é mediada por eleitos, a dinâmica de participação é mais complexa. Os mandatos eletivos, legitimados pelo voto popular, podem influenciar a interação entre participação popular e cidadã, considerando que representantes eleitos detêm o poder de acolher ou ignorar demandas provenientes de distintas formas de participação.

Nesse âmbito, as demandas articuladas por grupos organizados com maior capacidade de mobilização, podem obter maior influência sobre o processo decisório do que manifestações individuais ou dispersas. Os modelos de governança podem ser compreendidos a partir das dinâmicas *top-down* e *bottom-up*²², que exemplificam abordagens distintas quanto ao papel dos cidadãos e das instituições no processo democrático.

O modelo *top-down*, caracterizado por um fluxo decisório que parte das esferas centrais do governo em direção à sociedade, pode limitar a participação popular a consultas públicas ou fóruns institucionais previamente estruturados. Nesse modelo, o papel do cidadão é reativo, com decisões majoritariamente pré-definidas antes de qualquer consulta popular. Assim, a participação cidadã se torna, uma mera formalidade destinada a legitimar políticas estabelecidas pelo poder central, sem efetiva possibilidade de intervenção ou proposição por parte da população.

Por outro lado, o modelo *bottom-up*, promove uma participação cidadã mais ativa e propositiva, em que os atores sociais deixam de ser apenas legitimadores de decisões superiores e passam a atuar diretamente na formulação, implementação e monitoramento de políticas públicas. Nesse processo a mobilização social desempenha um papel propondo agendas e demandas concretas da sociedade, incorporadas de forma mais orgânica e efetiva ao processo decisório. Essa abordagem, se aproxima da ideia de direito à cidade de Lefebvre (2008).

A fragilidade da participação popular e cidadã, no entanto, reside em fatores estruturais e sistêmicos. De acordo como Kuymulu (2013), o direito à cidade foi cooptado por instituições como a ONU e o Banco Mundial, que o inseriram em uma lógica neoliberal, em que a participação cidadã é instrumentalizada para validar políticas previamente definidas por elites econômicas e grupos políticos.

²² Em gestão e análise, *top-down* (de cima para baixo) e *bottom-up* (de baixo para cima) referem-se a diferentes abordagens para tomada de decisões e resolução de problemas. *Top-down* indica que as decisões vêm de níveis superiores da hierarquia e são comunicadas para baixo. *Bottom-up*, por outro lado, significa que as decisões são tomadas com a participação de todos os níveis, incluindo aqueles na base da organização.

Este ponto de vista pode ser observado em modelos de governança que operam em um sistema híbrido de cooperação público-privada, em que os interesses econômicos se sobrepõem ao interesse público.

Casos que evidenciam essa interpretação podem ser examinados em projetos para cidades inteligentes no Brasil, como descrito nos estudos de Mastrodi, Brollo e Ribeiro (2021), que demonstra como os modelos políticos baseados na cooperação entre o poder público e o setor privado no Sistema Paulista de Parques Tecnológicos²³, as decisões hierárquicas com o uso de instrumentos jurídicos nas Operações Urbanas Consorciadas²⁴, reforçaram a lógica *top-down*.

A lógica verticalizada nesses processos, reproduz assimetrias de poder mesmo quando há canais participativos abertos, considerando que o modelo *top-down*, mesmo que represente a eficiência administrativa e coesão na execução de políticas, pode esvaziar o potencial transformador da participação cidadã, reduzindo-a a um rito protocolar.

Em última análise, a participação popular e a participação cidadã configuram-se como pilares complementares do controle social, articulando mobilizações coletivas e ações individuais no fortalecimento da democracia. Ambas, presumem-se promover transparência, responsabilidade e representatividade, fundamentos relativos de uma relação mais equilibrada entre Estado e sociedade civil.

Com essa dimensão, a ascensão da cidadania digital conforme delineada por Di Felice (2020), representa uma transformação paradigmática na compreensão da participação política, ao deslocar o foco das instituições partidárias e representativas para as redes digitais, onde os cidadãos passam a exercer sua agência política por meio de plataformas que permitem uma interação direta e horizontal. Esse fenômeno desafia a centralidade dos partidos políticos tradicionais, sugerindo a necessidade de repensar os mecanismos de representação e deliberação democrática.

Contudo, as formas de participação ainda enfrentam barreiras significativas, sobretudo para grupos historicamente excluídos de suas vozes serem ouvidas, como a população em situação de pobreza, povos originários, comunidades quilombolas, pessoas com deficiência,

²³ Sistema Paulista de Parques Tecnológicos (SPTec) é uma iniciativa do Governo do Estado de São Paulo, instituída pelo Decreto nº 50.504, de 6 de fevereiro de 2006, com o objetivo de fomentar, impulsionar e apoiar a criação e o desenvolvimento de parques tecnológicos no estado.

²⁴ Operações Urbanas Consorciadas (OUCs) está vinculada ao Estatuto da Cidade (Lei nº 10.257/2001). Esse instrumento é previsto como uma das ferramentas para implementar a política urbana, permitindo a realização de projetos de requalificação ou desenvolvimento urbano em áreas específicas, de forma coordenada entre o poder público, o setor privado e a sociedade civil.

mulheres e afrodescendentes, evidenciando o perpétuo ciclo de desigualdade e preconceitos que atravessam gerações no sistema democrático brasileiro.

Encerrando esta revisitação, vale ancorar o percurso no marco que organiza, em última instância, o pertencimento político no Brasil: a Constituição de 1988. Ao afirmar a cidadania como fundamento da República e reconhecer que o poder emana do povo, a Carta não oferece uma definição estanque, mas desenha a cidadania por meio de um conjunto integrado de direitos políticos, instrumentos de democracia direta e garantias de participação e controle social.

Esse arranjo jurídico-institucional procura mitigar exclusões historicamente produzidas – ao universalizar o sufrágio, assegurar o voto direto e secreto com valor igual, abrir canais de proposição e deliberação coletiva e proteger o controle público sobre a atuação estatal – e, com isso, traduz em norma a tensão entre modelos *top-down* e *bottom-up* discutida ao longo da seção.

É sob esse arcabouço que a próxima seção desloca o foco do plano histórico-conceitual para o plano operacional da autorização política, examinando o voto e a urna eletrônica como dispositivos sociotécnicos nos quais a promessa constitucional de integridade, transparência, acessibilidade e confiança precisa concretamente se realizar.

2.3 O direito ao voto e a urna eletrônica brasileira

A análise da participação cidadã digital no processo democrático brasileiro demanda considerar os mecanismos institucionais que facilitaram a manifestação do voto no Brasil, e dessa maneira, a adoção da urna eletrônica representou não só o aperfeiçoamento do sistema eleitoral brasileiro, bem como o fortalecimento da integridade e a transparência do processo.

A Constituição Federal de 1988, ao estabelecer o sufrágio universal e secreto como direito fundamental dos cidadãos, forneceu o respaldo jurídico necessário para a modernização do processo eleitoral, assegurando que todos os cidadãos aptos a votar e a serem votados, têm direito a fazê-lo, independentemente de sua classe, gênero, cor ou condição social. Por sua vez, o voto secreto garante a liberdade de escolha e a proteção contra coação, elementos da autenticidade do processo democrático (Brasil, Constituição Federal, 1988).

Vale salientar que no Brasil o direito ao voto passou por diversas transformações históricas, considerando para além do período colonial e imperial, a partir de 1891, dois anos após a derrubada da monarquia no Brasil com a Proclamação da República em 1889, resultado de um golpe político-militar, mantiveram-se diversas restrições à participação.

Amplos segmentos da população como, pessoas em situação de rua, indivíduos de baixa renda, analfabetos – muitos deles ex-escravizados –, padres, membros de ordens religiosas, militares de baixa patente e mulheres foram historicamente excluídos da participação política no Brasil.

Essa exclusão revela a persistência de uma estrutura social marcada por desigualdades de ordem econômica, patriarcal e racial que se manteve mesmo após a Proclamação da República, atravessando o século XX como um traço estruturante da cidadania brasileira.

Ao longo deste século, mudanças importantes foram ocorrendo à medida que a mobilização da sociedade na luta por direitos avançava, e em 1932, as mulheres passaram a exercer esse direito político. Porém, somente em 1988, com a “Constituição Cidadã”, que o voto se tornou efetivamente universal ao incluir também os analfabetos, mas ainda assim, essa Constituição manteve uma limitação, impedindo cidadãos analfabetos de concorrer a cargos políticos.

À medida que o Brasil superava períodos de exclusão e autoritarismo, cresceu o desejo por um sistema eleitoral mais transparente e confiável. Foi nesse contexto de busca por justiça e confiança que começou a tomar forma a urna eletrônica, uma inovação que visava corrigir falhas do passado e garantir que cada voto fosse efetivamente contado.

O desenvolvimento da urna eletrônica brasileira teve início com estudos conduzidos pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE) durante a década de 1980, período em que o país enfrentava problemas sérios relacionados à apuração manual dos votos.

O modelo tradicional de votação, baseado em cédulas de papel, apresentava vulnerabilidades e inconsistências que comprometiam a segurança e a transparência do processo eleitoral. Problemas como fraudes, erros humanos e lentidão na apuração eram recorrentes, especialmente em regiões com infraestrutura limitada. A partir desse diagnóstico, a Justiça Eleitoral estruturou, entre os anos 1980 e 1990, um percurso incremental de informatização para enfrentar as fragilidades do voto em papel.

Em 1985, um recadastramento nacional instituiu um cadastro único com cerca de 70 milhões de eleitoras e eleitores e viabilizou infraestrutura computacional no TSE, nos Tribunais Regionais Eleitorais (TREs) e nas zonas eleitorais, além de uma rede interligada de transmissão de dados. Em 1994, a totalização dos votos passou a ser informatizada (com a apuração ainda manual) e, em 1995, uma comissão de juristas e técnicos desenvolveu o protótipo do Coletor Eletrônico de Votos (CEV).

Figura 4 - Primeiro modelo de urna eletrônica, UE96 – 1996 ²⁵



No ano seguinte, com base na Lei nº 9.100/1995 (art. 18), a urna eletrônica estreou nas Eleições Municipais de 1996 em 57 municípios – todo o estado do Rio de Janeiro, as capitais e as cidades com mais de 200 mil eleitores – alcançando mais de 32 milhões de votantes e mobilizando cerca de 70 mil equipamentos.

Este experimento inicial demonstrou a viabilidade do sistema e motivou a sua expansão, e em 2000, o sistema eletrônico de votação foi implementado em todo o território nacional, tornando o Brasil o primeiro país do mundo a realizar eleições inteiramente informatizadas. O avanço foi respaldado por legislações, como a Lei nº 9.504/1997 – Lei das Eleições –, que regulamenta o processo eleitoral brasileiro, e a Lei nº 10.408/2002, que formaliza procedimentos técnicos e operacionais relacionados ao uso da urna eletrônica (Brasil, 1997; Brasil, 2002).

A segurança e transparência do sistema é monitorada continuamente por meio de auditorias e Teste Público de Segurança (TPS) previamente definido em editais, conforme estipulado pela Resolução TSE nº 23.444/2015, que equipes de especialistas e representantes da sociedade civil, tentem identificar possíveis vulnerabilidades, com divulgação de achados e suas correções, assegurando que o sistema se mantenha íntegro e confiável (Brasil, 2015).

Para além disso, a Resolução TSE nº 23.673/2021 regula os procedimentos de auditoria e verificação do sistema eletrônico de votação, complementando outras rotinas de fiscalização de maneira transparente por partidos, pela Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), Ministério Público, observadores e representantes da sociedade civil em geral, ampliando a auditabilidade do ciclo de votação, apuração e totalização (Brasil, 2021).

²⁵ Fabricado em 1996, foi o primeiro modelo de urna eletrônica adotado pela Justiça Eleitoral. Contava com um teclado numérico similar ao de telefone. Utilizada por aproximadamente 30% do eleitorado, a UE96 usava o processador *Intel 386SX* (40 MHz), com 2 MB de memória e dois disquetes de 1,44 MB como armazenamento. Fonte: Tribunal Superior Eleitoral, em: <https://www.tse.jus.br/>. Acesso em 13 ago. 2025.

A Justiça Eleitoral mantém, desde 2012, um programa de acessibilidade voltado a garantir autonomia no voto de pessoas com deficiência. Ao longo das gerações de urna, foram incorporados teclado em braile, saída de áudio com sintetizador de voz, fones, sinalizações táteis, além de recursos visuais como avatar em Libras, conforme a Resolução TSE nº 23.611/2019, que estabelece diretrizes específicas para garantir que o sistema eleitoral seja inclusivo, oferecendo dispositivos adaptados para pessoas com deficiência (Brasil, 2019).

Desde a sua adoção, o sistema passou por evoluções contínuas, resultantes de auditorias independentes e adaptações técnicas e legislativas que buscaram garantir um processo inclusivo e democrático, com bases estabelecidas pelas Leis e pelas Resoluções, consolidando o Brasil como um modelo eleitoral que serve como referência mundial.

Percebe-se, que a urna eletrônica não é apenas um equipamento; é uma arquitetura factível de confiança, que traduz procedimentos e interfaces em uma certa ideia de cidadania. Ao automatizar etapas críticas da votação e da apuração, ela encurta o tempo entre a escolha e o resultado, reduz zonas de manipulação e amplia a rastreabilidade institucional do processo. Desse modo, o que a urna promete – integridade, celeridade, acessibilidade – só se cumpre quando encontra instituições capazes de sustentar rotinas de auditoria, fiscalização social e comunicação pública compreensível. Em outras palavras, o dispositivo é técnico, porém sua legitimidade é relacional.

Figura 5 - Modelo mais recente da urna eletrônica, UE2022 – 2023 ²⁶



²⁶ O modelo mais recente da urna eletrônica, UE2022, fabricado em 2023, é tecnicamente quase idêntico à UE2020, com pequenas diferenças no *design* do gabinete e pequenas alterações na construção. A nova geração de urnas trouxe melhorias no processamento, maior interação com o mesário por meio de um teclado sensível ao toque e mais segurança. O processador usado é o *Intel Atom E3940* (1,16 GHz), com 4 GB de memória DDR3L. Fonte: Tribunal Superior Eleitoral, em: <https://www.tse.jus.br/>. Acesso em 13 ago. 2025.

Podemos estabelecer que a confiança não se resume ao processo de transferência de dados de um sistema remoto. Ela se constrói na interseção entre desenho sociotécnico e experiência do eleitor; do preparo das mesas receptoras e dos testes abertos à presença de observadores, da acessibilidade para pessoas com deficiência à logística nas regiões remotas.

O desenho das telas e o *feedback* sonoro, por exemplo, não são detalhes neutros; mediam a sensação de autonomia, reduzem o erro e ajudam a consolidar o sentido de “voto bem dado”. Se o sistema é robusto, mas o eleitor não entende como ele se protege, o hiato entre garantias técnicas e legitimidade percebida abre espaço para ruídos informacionais. Daí a importância de colocar a comunicabilidade do processo no mesmo patamar da sua segurança.

Há, contudo, questões que permanecem em aberto – e devem permanecer no horizonte crítico. A velocidade de apuração deve ser sempre sinônimo de transparência? Até que ponto simplificar a experiência do voto pode tensionar o ideal de verificabilidade leiga do processo? Como equilibrar a proteção contra interferências com o direito de escrutínio por parte da sociedade?

Essas perguntas não negam as conquistas do sistema; ao contrário, lembram que todo arranjo democrático precisa ser periodicamente reexaminado à luz de novos contextos informacionais, capacidades técnicas e expectativas sociais. A urna eletrônica nos oferece um aprendizado valioso para além do rito eleitoral, onde a tecnologia pública só cumpre sua promessa quando é governada por regras claras, direitos garantidos e deveres verificáveis. É exatamente esse aprendizado que pavimenta a transição para o próximo passo desta pesquisa.

Se aqui discutimos o ato de votar como núcleo da autorização política, a seguir ampliaremos o foco para o ecossistema mais amplo da governança digital no país, com os marcos legais que estruturam transparência, proteção de dados, autenticação, participação e interoperabilidade nos serviços digitais do Estado. A seguir mapearemos essa evolução normativa para entender como o Brasil tem desenhado, em lei, as condições de possibilidade para plataformas públicas de participação como o Participa DF serem, inclusivas, auditáveis e orientadas ao interesse público.

2.4 Marcos legais da evolução da governança digital no Brasil

O movimento em direção à implementação do governo eletrônico brasileiro acompanhou um cenário global de incorporação das TICs à gestão pública, na medida em que o uso estratégico dessas tecnologias começou a ser percebido como um mecanismo capaz de

aumentar a eficiência dos serviços públicos, e ampliar a transparência administrativa desde o final da década de 1990²⁷.

Nesse cenário inicial, começaram a surgir os primeiros serviços eletrônicos voltados ao cidadão. Um dos marcos foi o lançamento do ReceitaNet em 1997, que passou a permitir o envio digital das declarações de Imposto de Renda, representando um avanço importante na relação entre contribuinte e Estado.

No Brasil, o primeiro passo concreto rumo à transformação digital do setor público ocorreu formalmente em dezembro de 1999, ainda durante a presidência de Fernando Henrique Cardoso, com a publicação do Decreto nº 3.294, de 15 de dezembro daquele ano. Esse decreto instituiu oficialmente o Programa Sociedade da Informação no âmbito federal, incluindo ações específicas voltadas ao Governo Eletrônico.

Posteriormente, em abril de 2000, foi dado mais um passo com o lançamento do Programa de Governo Eletrônico e a criação do Grupo de Trabalho Interministerial (GTTI), responsável por coordenar, mapear os principais gargalos existentes e definir as orientações estratégicas para digitalizar e integrar os serviços públicos brasileiros. Os levantamentos primários mostraram um cenário de aplicações isoladas, sem conexão entre si, com plataformas pouco intuitivas e sem padrões definidos – o que limitava tanto o acesso dos cidadãos quanto a eficácia do serviço público digital.

Ainda em 2000, o governo criou o Comitê Executivo de Governo Eletrônico (CEGE), com a missão de formular políticas e coordenar a implementação do governo eletrônico em nível federal. A proposta, consistia em digitalizar serviços, modernizar os processos internos da administração pública e fomentar a transparência e o acesso à informação.

No ano seguinte, mais um avanço estrutural foi incorporado com a criação da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), estabelecida pela Medida Provisória nº 2.200-2/2001. Com ela, tornou-se possível o uso de assinaturas digitais com validade jurídica, abrindo caminho para a consolidação de documentos eletrônicos no setor público. Ainda em 2001, nasceu o ComprasNet, plataforma que modernizou profundamente o sistema de licitações, ao permitir a realização de pregões eletrônicos e instituir um modelo mais eficiente e transparente para as compras governamentais.

Durante o governo de Luiz Inácio Lula da Silva (2003–2010), a agenda de transformação digital passou a enfatizar a democratização do acesso às tecnologias, com

²⁷ Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Linha do Tempo, do eletrônico ao digital, em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br>. Acesso em 13 ago. 2025.

destaque para o Programa de Inclusão Digital (PID)²⁸, que levou internet e capacitação tecnológica a populações historicamente excluídas, ampliando o alcance da cidadania digital. Outro passo significativo foi a criação do Portal da Transparência em 2004 pela Controladoria-Geral da União (CGU), que se consolidou como uma ferramenta de fiscalização pública, oferecendo acesso direto às contas do governo e ampliando o controle social.

Paralelamente, o governo investiu na criação de plataformas digitais integradas, com o objetivo de aumentar a eficiência na prestação dos serviços públicos, lançando entre os anos de 2004 e 2005, os Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING), que estabelecia os padrões para o compartilhamento seguro e estruturado de informações entre os diferentes sistemas da administração pública.

Nesse mesmo período, surgiu o Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (e-MAG), voltado a garantir que os serviços digitais fossem acessíveis a pessoas com deficiência, promovendo um uso mais inclusivo das plataformas. A digitalização dos processos avançou ainda mais com a regulamentação do pregão eletrônico em 2005, por meio do Decreto nº 5.450, revogado pelo Decreto nº 10.024, de 2019, mas que atualizou a obrigatoriedade nessa modalidade para as compras públicas. Também foi adotada, nessa fase, a política de *software* livre, que ofereceu mais autonomia e flexibilidade no desenvolvimento e manutenção dos sistemas governamentais.

A modernização se consolidou com a sanção da Lei de Acesso à Informação (LAI), nº 12.527 em 2011, um divisor de barreiras para a transparência pública no Brasil, ao garantir ao cidadão o direito de acessar informações governamentais de forma ampla e clara.

Nos anos seguintes, o foco passou a ser a integração dos serviços em diferentes níveis de governo como estratégia de governança digital que resultou em 2019, no lançamento do portal *Gov.br*, regulamentado pelo Decreto nº 9.756. A plataforma unificou mais de 500 serviços digitais em um único ambiente virtual, facilitando o acesso dos cidadãos a ferramentas como o Cadastro Único (CadÚnico), o INSS Digital, a Carteira de Trabalho Digital, o e-Título, a CNH Digital entre outros.

Em um contexto mais recente, o avanço tecnológico ganhou um novo impulso com a sanção da Lei nº 14.129, que estabeleceu princípios para os serviços públicos digitais e regulamentou o uso de tecnologias como inteligência artificial e análise de *big data* na administração pública, abrindo espaço para parcerias com as chamadas *GovTechs* – *startups*

²⁸ O Programa de Inclusão Digital (PID) foi a política do governo federal, nos anos 2000–2010, para coordenar e integrar ações de acesso à internet, equipamentos e capacitação — com foco em escolas, telecentros e comunidades vulneráveis.

especializadas em soluções para o setor público – ampliando o ecossistema de inovação governamental.

Com a expansão dos serviços digitais, surgiram novas demandas por segurança e privacidade dos dados, e em resposta, foi criada a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), nº 13.709/2018, que estabeleceu instruções claras para o tratamento de dados pessoais, reforçando os pilares da governança digital no país. Tecnologias como *blockchain* passaram a ser incorporadas, oferecendo maior transparência, rastreabilidade e segurança em processos administrativos.

Nesse caminho, foi criado o Centro Integrado de Segurança Cibernética (CISC), voltado à coordenação de ações de prevenção e resposta a incidentes de segurança digital nos sistemas governamentais. O CISC atua em parceria com instituições como o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e a Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP), consolidando um esforço coletivo para proteger a infraestrutura do estado frente às novas ameaças cibernéticas.

A Estratégia de Governança Digital (EGD) 2020-2022, instituída pela Portaria SGD/ME nº 2.178/2020, substituída pela Portaria SGD/MGI nº 750, de 2023 assim como a Estratégia Nacional de Segurança Cibernética (E-Ciber) estabelecida pelo Decreto nº 12.572/2025, que é parte da Política Nacional de Segurança da Informação (PNSI), Decreto nº 10.222/2020, reforçam o compromisso estatal com a transformação digital segura e transparente.

Visto em conjunto, o percurso normativo não é apenas um inventário de leis e decretos, ele delinea as condições de possibilidade para um Estado-plataforma que pretende tornar direitos operacionais em experiências públicas concretas. Identidade e assinatura digitais, padrões de interoperabilidade, acessibilidade, transparência ativa, proteção de dados e segurança cibernética compõem uma gramática comum de governança digital que, em tese, redistribui capacidades – de acesso, de compreensão, de controle social.

Mas o direito positivo, por si só, não garante maturidade, pois entre o texto da norma e a vida do serviço há uma distância feita de capacidades institucionais, arranjos federativos, gestão de mudanças, financiamento e competências técnicas. É justamente nessa distância que se inscreve a pergunta que orienta outra questão. Quão maduro é o governo digital brasileiro? Maturidade aqui não significa apenas “quantos serviços estão *online*” ou “quão rápido é o portal”, mas a integração de dimensões que se reforçam mutuamente.

Com esse horizonte, a maturidade de governo digital mapeia referenciais nacionais e internacionais e propõe critérios de leitura capazes de distinguir avanço formal de progresso

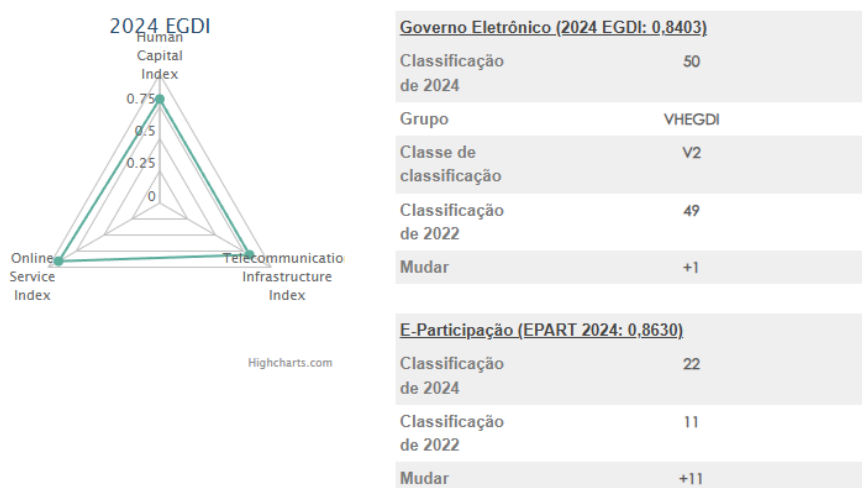
substantivo, avaliando não apenas o arcabouço legal, mas o quanto ele se converte em práticas, capacidades e resultados – base que, mais adiante, orientará a leitura das plataformas de participação que compõe a estrutura comparativa da pesquisa.

2.5 Maturidade de governo digital

O processo por maior segurança digital se insere em um contexto mais amplo de avanços na governança eletrônica nacional brasileira, refletindo na posição que o Brasil ocupa no cenário internacional, especialmente no que se refere à maturidade digital de seus serviços públicos.

De acordo com o Índice de Desenvolvimento de Governo Eletrônico (EGDI) da ONU, o Brasil ocupou a 49ª posição em 2022 e a 50ª em 2024, mantendo-se no grupo de *Very High* EGDI no *ranking* global; no recorte latino-americano de 2024, aparece atrás de Uruguai, Chile e Argentina. No Índice de Participação Eletrônica (EPART), esteve entre as 20 primeiras em 2022, 11ª e ficou em 22ª em 2024 (ONU, 2024).

Figura 6 - Visão Geral do EGDI – ONU 2024 ²⁹



O reconhecimento mais expressivo, entretanto, foi conferido pelo Banco Mundial, por meio do *GovTech Maturity Index* 2022, que posicionou o Brasil como a segunda nação mais avançada em governo digital entre 198 economias avaliadas (Banco Mundial, 2022).

²⁹ Fonte: ONU - *E-Government Development Index* (EGDI) 2024, em: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/24-Brazil>. Acesso em 13 ago. 2025

Esse destaque é reflexo dos números alcançados pelo Brasil durante os últimos anos, que de acordo com os dados da Pesquisa Nacional por Amostragem de Domicílio Contínua (PNAD) de 2023, aproximadamente 164,5 milhões de brasileiros ou 88% da população utilizam a internet, em comparação com o ano de 2016, quando o índice era de 66%.

A pesquisa aponta ainda que, 72,5 milhões de domicílios tem internet, abrangendo 94% das áreas urbanas e 81% das áreas rurais, sendo o telefone móvel celular o equipamento mais utilizado para o acesso, 98,8% (IBGE, 2023)³⁰. O crescimento do acesso à internet no Brasil, revelado pela pesquisa PNAD Contínua, reflete a realidade vivida pela população com o aumento significativo da conectividade digital, que trouxe mudanças palpáveis no cotidiano das pessoas, ampliando oportunidades de informação, comunicação e acesso a serviços.

Esses números se conectam diretamente ao reconhecimento do Banco Mundial, que destaca o Brasil como um dos países mais bem preparados em maturidade digital. Deste modo, a expansão do uso da internet e o alto desempenho em governança digital não são fenômenos isolados, mas partes de um mesmo movimento, que está transformando a forma como os brasileiros se relacionam com a tecnologia e com o governo.

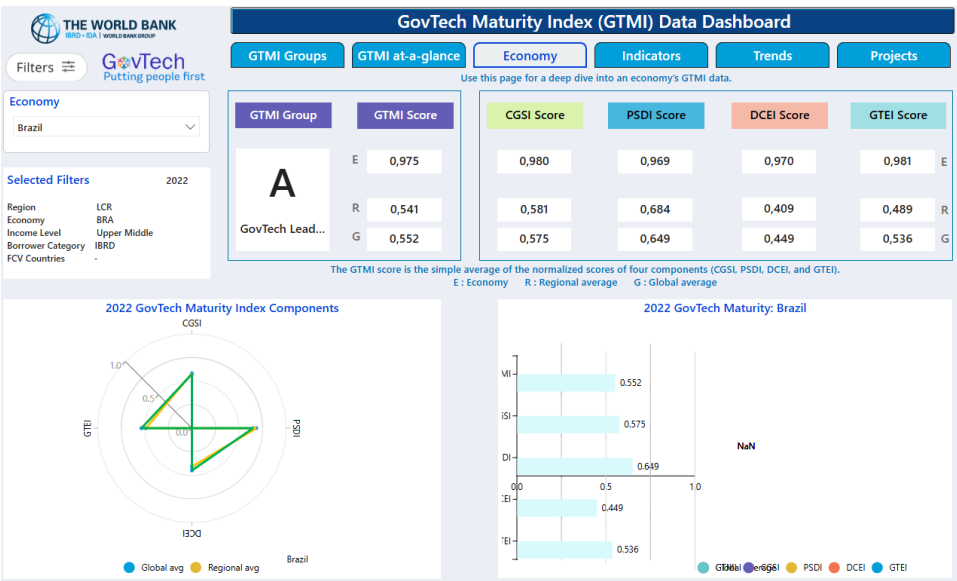
Para isso, a avaliação do Banco Mundial considera quatro dimensões-chave para avaliação de governanças digitais que consistem em:

- I. CGSI - *Core Government Systems Index* - Índice de Sistemas Governamentais Essenciais (15 indicadores) captura os principais aspectos de uma abordagem governamental abrangente, incluindo nuvem governamental, estrutura de interoperabilidade e outras plataformas.
- II. PSDI - *Public Service Delivery Index* - Índice de Prestação de Serviços Públicos (9 indicadores) mede a maturidade dos portais de serviços públicos *online*, com foco no *design* centrado no cidadão e na acessibilidade universal.
- III. DCEI - *Citizen Engagement Index* - Índice de Engajamento Cidadão Digital (12 indicadores) mede aspectos de plataformas de participação pública, mecanismos de *feedback* dos cidadãos, dados abertos e portais governamentais abertos.
- IV. GTEI - *GovTech Enablers Index* - Índice de Facilitadores da *GovTech* (15 indicadores) captura estratégias, instituições, leis e regulamentações, bem como habilidades digitais e políticas e programas de inovação, para promover a *GovTech*.

³⁰ Dados obtidos da PNAD - IBGE 2023, em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/41024-internet-foi-acessada-em-72-5-milhoes-de-domicilios-do-pais-em-2023>. Acesso em 13 ago. 2025.

O Brasil obteve classificação muito alta em todos os eixos, o que o posiciona entre os países com maior grau de maturidade digital no mundo. No *ranking* geral, ficou atrás apenas da Coreia do Sul, superando economias como Arábia Saudita, Emirados Árabes, Estônia e França – o que evidencia o avanço significativo do país no cenário internacional de transformação digital no setor público (Banco Mundial, 2022).

Figura 7 - Índice de Maturidade do Brasil no GovTech (GTMI) – Banco Mundial 2022 ³¹



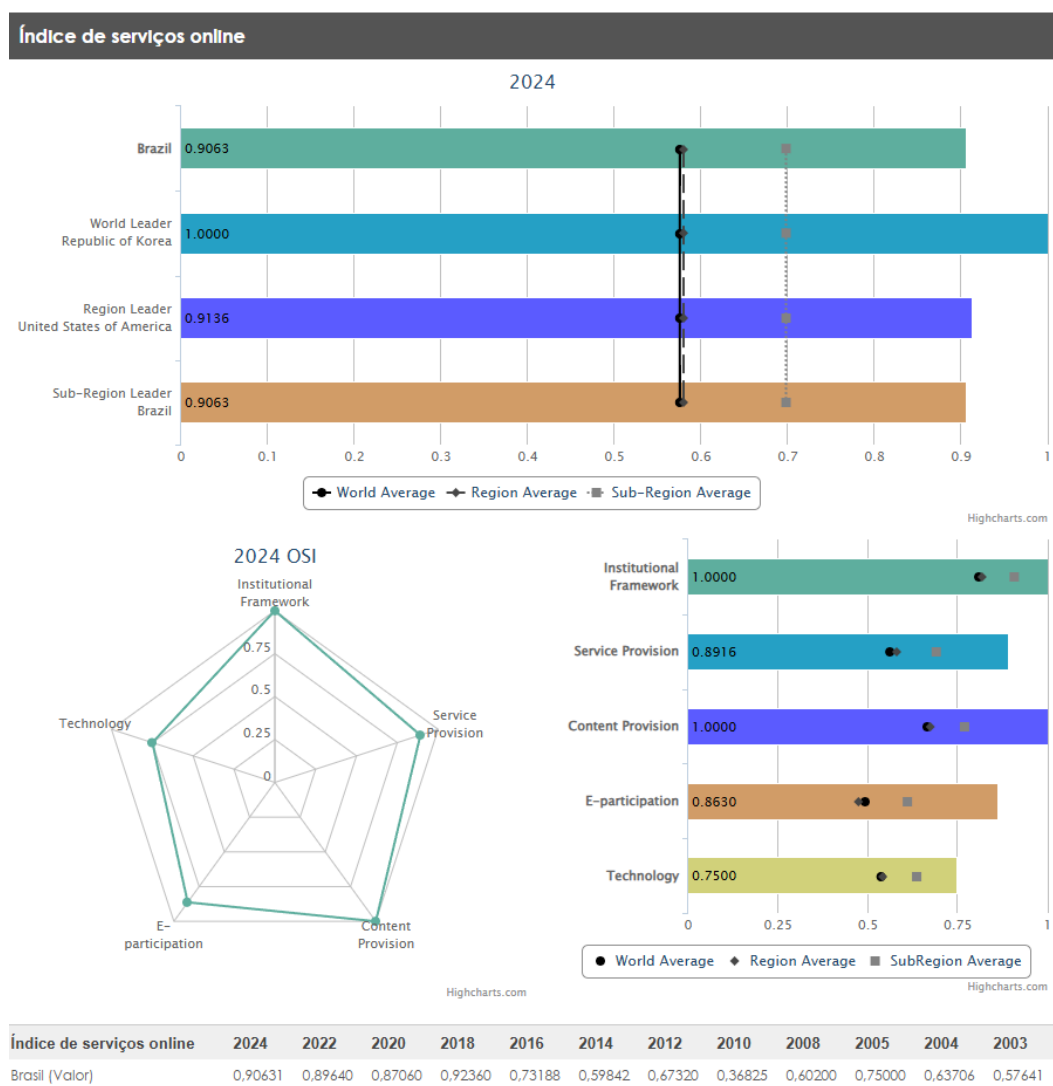
As classificações dos níveis de maturidade são baseadas em experiências internacionais e buscam criar parâmetros aplicáveis tanto a países desenvolvidos quanto em desenvolvimento. Já a ONU, por meio do EGDI, utiliza três componentes para essa avaliação que compreendem por:

- I. OSI - *Online Service Index* (Índice de Serviços *online*), que analisa a qualidade e presença dos serviços digitais;
- II. TII - *Telecommunication Infrastructure Index* (Índice de Infraestrutura de Telecomunicações), que observa o acesso da população a recursos como internet, redes móveis e banda larga;
- III. HCI - *Human Capital Index* (Índice de Capital Humano), que mede a alfabetização digital, a escolarização básica e a capacitação tecnológica da população.

³¹ Fonte: Banco Mundial - *GovTech Maturity Index (GTMI) Data Dashboard*, 2022, em: <https://www.worldbank.org/en/data/interactive/2022/10/21/govtech-maturity-index-gtmi-data-dashboard>. Acesso em 13 ago. 2025.

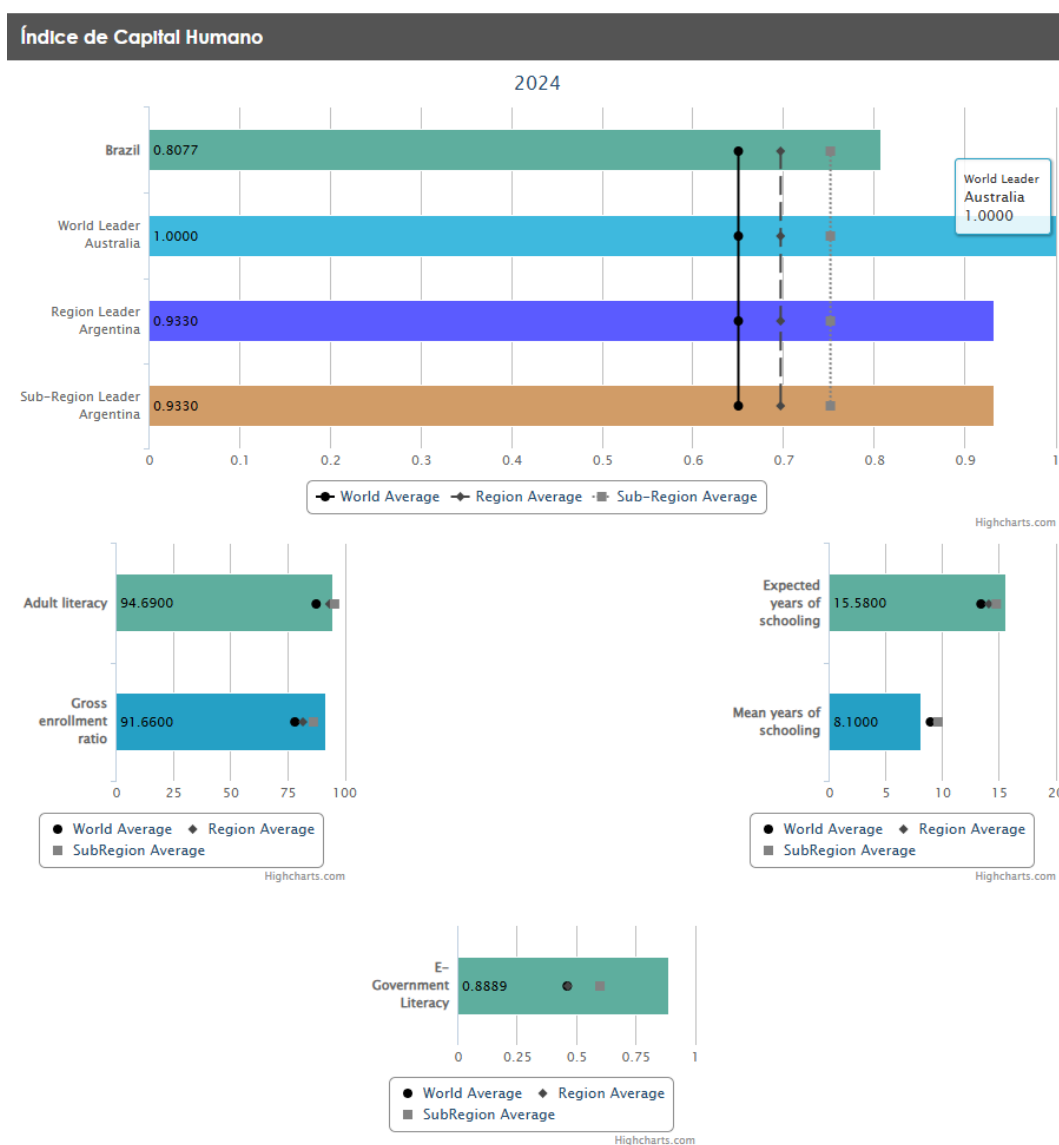
No EGDI da ONU, o país também se destacou no componente de serviços *online*, com nota 0,9 em uma escala de 1,0.

Figura 8 - Índice de serviços *online*, EGDI – ONU 2024 ³²



No entanto, os indicadores apontam limitações estruturais na formulação de políticas voltadas ao desenvolvimento de capital humano, que embora tecnologias como inteligência artificial e análise de dados em larga escala tenham contribuído para tornar o atendimento ao cidadão mais eficiente e responsivo, uma parcela significativa da população ainda permanece à margem desses avanços, sobretudo em função das desigualdades educacionais persistentes no Brasil (ONU, 2024).

³² Fonte: ONU - *E-Government Development Index (EGDI) 2024*, em: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/24-Brazil>. Acesso em 13 ago. 2025

Figura 9 - Índice de Capital Humano, EGDI – ONU 2024 ³³

Índice de Capital Humano	2024	2022	2020	2018	2016	2014	2012	2010	2008	2005	2004	2003
Brasil (Valor)	0,80768	0,79530	0,78030	0,75250	0,67867	0,73720	0,82025	0,88370	0,88250	0,88000	0,90000	0,83000

Conforme dados da PNAD Contínua de 2022 revelam, cerca de 20% da população ainda não tem acesso regular à internet, sobretudo em áreas rurais e nas periferias urbanas (IBGE, 2022). Sendo assim, podemos compreender a urgência em ampliar os investimentos em educação digital e infraestrutura de conectividade, com vistas a garantir que o progresso tecnológico seja acompanhado por inclusão social, universalização dos serviços digitais e demandas por políticas públicas que assegurem condições equitativas desse acesso.

³³ Fonte: ONU - *E-Government Development Index (EGDI) 2024*, em: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/24-Brazil> . Acesso em 13 ago. 2025

Com isso as instituições internacionais como a ONU, a OCDE e o Banco Mundial vêm desenvolvendo estruturas de *frameworks* para orientar a implementação e avaliação do governo eletrônico. Os modelos consideram elementos como infraestrutura tecnológica, inclusão digital, acessibilidade, transparência e engajamento cívico como componentes fundamentais para o fortalecimento de democracias digitais (ONU, 2022; OCDE, 2020; Banco Mundial, 2022).

Nesse mesmo horizonte, a ONU propõe os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), como diretriz para alinhar as políticas de governo digital a metas globais, como a redução das desigualdades, a sustentabilidade ambiental e o fortalecimento de instituições mais acessíveis e responsivas. O princípio da inclusão, presente na Agenda 2030, reforça o compromisso com a garantia de que todas as pessoas – independentemente de localização geográfica, renda, gênero ou nível de instrução – tenham condições de se beneficiar dos avanços tecnológicos promovidos pelos governos (ONU, 2015).

Essa ênfase na inclusão e na acessibilidade interfere diretamente na forma como o governo eletrônico é planejado, implementado e avaliado, e para assegurar que a digitalização pública produza efeitos positivos e concretos para a sociedade, foram concebidos modelos de maturidade que permitem mensurar o progresso e a efetividade das iniciativas digitais.

Os modelos descrevem a evolução do uso das TICs na gestão pública, desde a simples disponibilização de informações até a transformação digital plena – etapa em que a tecnologia se consolida como base para a tomada de decisões e para a interação contínua com os cidadãos (OCDE, 2020).

Esses níveis de maturidade seguem uma progressão: o primeiro estágio corresponde à presença básica *online*, onde os governos disponibilizam apenas informações estáticas, como legislações e dados institucionais. Em seguida, surge o nível de interação, que permite ao cidadão fazer consultas, preencher formulários ou entrar em contato por *e-mail* – início de uma comunicação bidirecional.

O terceiro estágio é o da transação, em que os serviços se tornam operacionais – o cidadão pode, por exemplo, pagar impostos ou emitir documentos de forma completamente digital. Já o quarto nível introduz a interoperabilidade entre os sistemas governamentais, promovendo a integração entre diferentes órgãos e a oferta de serviços unificados.

Por fim, o estágio mais avançado é o da governança inteligente, no qual tecnologias emergentes, como inteligência artificial, *big data* e *blockchain*, são utilizadas para antecipar demandas, oferecer serviços personalizados e melhorar a tomada de decisão pública (ONU, 2022). Esse modelo evolutivo serve como guia prático para gestores e formuladores de políticas públicas, permitindo o alinhamento estratégico com boas práticas internacionais.

No entanto, apesar do reconhecimento global conquistado pelo Brasil – evidenciado, por exemplo, no *GovTech Maturity Index* (Banco Mundial, 2022) –, é necessário manter uma leitura crítica sobre a influência dessas organizações multilaterais.

Os princípios que orientam esses modelos, podem ser sustentados por paradigmas tecnocráticos que tendem a se alinhar à racionalidade de mercado, amparados no discurso da modernização e da eficiência administrativa, e essa lógica pode ser interpretada como parte de um ciclo de dependência estrutural e domínio em relação às economias centrais hegemônicas.

Dessa forma, cabe questionar se a proposta de democratização digital promovida por essas instituições está comprometida com a ampliação da participação cidadã, ou se apenas reproduz uma lógica de validação de decisões já estabelecidas por elites políticas e econômicas. Ainda que conceitos como transparência e engajamento apareçam com frequência nos discursos institucionais, é preciso refletir sobre a profundidade e a efetividade dessa participação, – trata-se de um processo realmente substantivo ou de um mecanismo de legitimação?

Esses questionamentos são fundamentais para compreendermos os efeitos políticos e sociais das estratégias de governo eletrônico. O êxito da digitalização pública não deve ser medido exclusivamente por critérios técnicos, como interoperabilidade ou eficiência operacional, mas mais do que isso, o governo eletrônico precisa ser entendido como instrumento para o fortalecimento de uma sociedade participativa, na qual a tecnologia esteja a serviço da inclusão, da equidade e do empoderamento da cidadania, criando relações mais horizontais e transparentes entre estado e sociedade.

Para isso, em um quadro mais específico, abordaremos a maturidade de governança digital no Distrito Federal, que como tema central da nossa pesquisa, elencamos considerar cujos parâmetros são estabelecidos pelo Governo Federal por meio do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)³⁴.

Desenvolvido pela CGU, este modelo constitui um instrumento estratégico relevante para avaliar e aperfeiçoar os processos de governança digital das ouvidorias públicas em todo o território nacional. Sua aplicação procura não apenas padronizar e fortalecer as práticas institucionais, mas também promover uma maior integração entre as unidades e consolidar um ambiente de segurança jurídica que favoreça o cidadão em suas interações com o Estado.

O marco normativo que fundamenta a aplicação do MMOuP é composto por importantes dispositivos legais como, a LAI e a LGPD, sendo sua aplicação obrigatória para as

³⁴ Modelo de maturidade em ouvidorias públicas do Governo Federal: guia de implementação. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/mmoup/implementacao>.

unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), regulamentado pelo Decreto nº 9.492, de 2018, além de ser recomendado para outras instituições que desejam aperfeiçoar seus processos internos e o atendimento ao cidadão.

O MMOuP é estruturado em quatro dimensões, com propósitos específicos para fornecer uma avaliação abrangente das capacidades institucionais, em que a maturidade é alavancada a partir do avanço em todas elas, sendo:

- I. Dimensão Estruturante – abrange elementos relacionados à infraestrutura, planejamento estratégico, gestão de pessoas e garantias institucionais asseguradas ao titular da unidade de ouvidoria. Essa dimensão busca avaliar aspectos que oferecem sustentação administrativa e operacional ao funcionamento adequado da ouvidoria.
- II. Dimensão Essencial – foca na avaliação da maturidade dos processos operacionais da ouvidoria, que envolvem o tratamento de manifestações e a governança de serviços prestados pela instituição à qual a ouvidoria está vinculada. Essa dimensão investiga a eficiência e a consistência dos procedimentos adotados para responder às demandas.
- III. Dimensão Prospectiva – orientada para medir o desenvolvimento e a implementação de projetos institucionais conduzidos pela ouvidoria. Nessa dimensão, são avaliadas iniciativas que buscam, de maneira ativa ou proativa, coletar informações junto aos usuários de serviços públicos, para aprimorar a gestão e a qualidade dos serviços oferecidos.
- IV. Dimensão Específica – caracteriza-se por ser modular e adaptável às particularidades de diferentes conjuntos de unidades de ouvidoria. Essa dimensão é voltada para aferir a maturidade de capacidades específicas à execução de atividades especializadas, como a atuação de uma unidade de ouvidoria que desempenha o papel de órgão central de uma rede ou sistema.

Essas quatro dimensões contemplam os aspectos da governança digital e da atuação das ouvidorias públicas, incluindo infraestrutura tecnológica, planejamento estratégico, acessibilidade, transparência, participação social e avaliação de serviços. Cada dimensão do MMOuP é subdividida em critérios objetivos de avaliação, com pontuações que variam de 1 a 4, classificadas em quatro níveis de maturidade que são: – Limitado, Básico, Sustentado e Otimizado – definidos da seguinte maneira:

- I. Limitado, quando a pontuação obtida é inferior a 2 ($p < 2$), indicando que as práticas são incipientes ou inexistentes, evidenciando a ausência de políticas formalizadas ou processos sistematizados que garantam a execução adequada das atividades de ouvidoria.
- II. Básico, quando a pontuação está entre 2 e 2,99 ($2 \leq p < 3$), revelando a existência de práticas iniciais e estruturadas de forma ainda não consolidada, com processos definidos, mas que carecem de evolução e institucionalização.
- III. Sustentado, quando a pontuação varia de 3 a 3,99 ($3 \leq p < 4$), representando um estágio mais avançado em que os processos estão consolidados e as rotinas estão institucionalizadas, porém ainda podem ser aperfeiçoadas.
- IV. Otimizado, quando a pontuação é igual a 4 ($p = 4$), evidenciando a consolidação completa dos processos e sua contínua melhoria. Este é o nível mais elevado previsto pelo modelo e indica excelência operacional e desenvolvimento contínuo dos serviços oferecidos.

Essa metodologia de avaliação permite uma análise detalhada e estruturada das capacidades institucionais, possibilitando que cada unidade de ouvidoria identifique seus pontos fortes e áreas que necessitam ser melhoradas. No caso do Distrito Federal, a aplicação do MMOuP é conduzida pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (Ouv-DF), que desde 2022 tem se empenhado em elevar o nível de maturidade institucional por meio de ações sistemáticas de planejamento e monitoramento.

A implementação dessas tecnologias, promoveu o alinhamento às diretrizes internacionais sobre governança e maturidade digital, colocando o Estado brasileiro com uma soberania informacional, não apenas de eficiência e acessibilidade dos serviços, mas também com a proteção dos direitos fundamentais dos cidadãos frente aos desafios de um ambiente digital interconectado e em constante mutação.

Este capítulo percorreu um arco que começa com a promessa e a ambivalência das cidades inteligentes, passa por uma revisitação histórico-conceitual da cidadania, desce ao plano procedimental do voto e da urna eletrônica e, por fim, recompõe o arranjo normativo e institucional da governança digital brasileira, culminando em seus atuais patamares de maturidade.

O percurso mostrou que a tecnologia, quando tomada como solução universal, tende a aplainar conflitos e desigualdades; quando tratada como infraestrutura pública, exige mediações políticas, desenho institucional e rotinas de escrutínio. A cidadania, longe de um conceito

estável, foi se reconfigurando entre pertencimentos e exclusões; e, no Brasil, o sufrágio universal, ancorado na Constituição de 1988, foi sendo traduzido em dispositivos sociotécnicos (a urna) e em uma gramática de direitos (transparência, participação, proteção de dados) que sustenta a ambição de um Estado-plataforma.

A maturidade não é um quadro na parede, é capacidade distribuída. Índices elevados importam, mas não substituem a verificação de valor público na ponta: quem acessa? quem entende? quem consegue exercer controle? A expansão da conectividade e o bom desempenho em *rankings* só se convertem em democracia digital quando encontram serviços legíveis, acessíveis, auditáveis e responsivos – e quando não reproduzem, por vias digitais, as assimetrias que dizem combater.

Em outras palavras, a pergunta que passa a orientar a investigação empírica é como os marcos, padrões e capacidades mapeados aqui aparecem – ou falham em aparecer – quando observamos o desenho, o fluxo e os resultados de uma plataforma concreta. Dessa leitura resultam alguns princípios de avaliação que acompanharão o restante do trabalho como – transparência, acessibilidade, engajamento e impacto real.

A seguir, no capítulo 3 apresentaremos o objeto de estudo, estratégia metodológica e as etapas da pesquisa, com o objetivo de dispor de uma régua analítica capaz de aferir não apenas o que a plataforma promete, mas o que ela entrega, em termos de valor público e de ampliação da cidadania no ambiente digital no Distrito Federal.

3 OBJETO DE ESTUDO, MÉTODOS E ETAPAS DA PESQUISA

A escolha do Participa DF como objeto desta pesquisa se justifica por três razões. Primeiro, por ser um meio digital e um dos principais caminhos institucional de manifestações e pedidos de informação no âmbito distrital, reunindo, em um mesmo ecossistema, ouvidoria e acesso à informação – o que permite observar o ciclo completo de entrada, triagem, encaminhamento, decisão e resposta. Segundo, por operar em um contexto federativo no qual diretrizes nacionais (LAI, LGPD, padrões de interoperabilidade e acessibilidade) precisam ganhar forma local, expondo tensões entre centralização, padronização e adaptações situadas. Terceiro, por oferecer condições de comparação com referências internacionais, permitindo distinguir avanços meramente formais de progressos substanciais – que têm o valor público como pedra de toque.

3.1 Participa DF

Em vigor desde 2016, o programa Brasília Cidadã foi encerrado em 2022, sendo substituído pela plataforma Participa DF. Segundo o portal oficial do governo do Distrito Federal, a mudança foi orientada pela necessidade de melhorar a articulação entre os canais institucionais de escuta social, com o objetivo de consolidar em uma única plataforma os serviços de ouvidoria e acesso à informação.

Essa centralização visava ampliar a eficiência na gestão das demandas da população, evitando dispersões administrativas e fortalecendo a governança digital no âmbito distrital. A nova plataforma foi estruturada com base em dois eixos principais, ambos sob a responsabilidade da gestão da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF):

- I. Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (Ouv-DF) – voltado à recepção de manifestações da população;
- II. Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC DF) – que operacionaliza o direito constitucional de acesso à informação pública.

Essa reestruturação institucional expressa a modernização da relação entre governo e, promovendo não apenas o acesso a informações de interesse público, mas também a criação de espaços formais de escuta ativa e retorno para as manifestações sociais. No entanto, ainda se coloca como um ponto de atenção o quanto essa unificação de sistemas tem potencializado a

participação cidadã ou se tem funcionado apenas como um instrumento de gestão de demandas burocráticas.

Os sistemas integrados ao Participa DF possibilitam que os cidadãos registrem manifestações diversas – como reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação e solicitações de serviços – por múltiplos canais, como o digital (pela internet), atendimento presencial e por telefone (pelo número 162). Essa multiplicidade de acessos prevê ampliar a capilaridade da plataforma e facilitar a interação entre a população e a administração pública, centralizando os serviços de ouvidoria e de acesso à informação, incorporando uma ferramenta de inteligência artificial como estratégia de análise das manifestações recebidas.

Nesse sentido, a principal inovação é a adoção da ferramenta de inteligência artificial IZA, responsável por processar os dados registrados na plataforma e produzir relatórios analíticos sobre as principais demandas da população nas 35 regiões administrativas do Distrito Federal. A expectativa é que essas informações auxiliem os gestores públicos na formulação de políticas mais responsivas. No entanto, é pouco claro até que ponto esses relatórios influenciam efetivamente os processos decisórios e, ainda que a plataforma represente um avanço na coleta de dados e no monitoramento das demandas sociais, seu impacto na formulação de políticas permanece incerto.

Do ponto de vista estrutural, o Participa DF atua predominantemente como um canal de escuta individualizada, sem incorporar mecanismos de deliberação coletiva ou participação ativa dos cidadãos nos processos de construção das políticas públicas. Essa configuração reativa coloca em questão o alcance efetivo da participação promovida pela plataforma, sugerindo que sua função ainda está mais associada ao controle social do que à promoção de uma cidadania deliberativa.

A centralização dos serviços sob a responsabilidade da CGDF demanda, também, uma análise atenta sobre a equidade na resposta às manifestações, especialmente em regiões com menor visibilidade política ou recursos institucionais mais limitados.

A partir dessa compreensão, para além da plataforma tecnológica em si, há uma rede complexa e dinâmica de atores sociais, institucionais e políticos que interferem direta e indiretamente em seu funcionamento e eficácia. Deste modo, para aprofundar o entendimento da plataforma, torna-se essencial compreender quem são esses atores, quais são seus papéis específicos e como suas interações condicionam os resultados práticos da participação cidadã digital no Distrito Federal.

No centro institucional do Participa DF encontra-se a Controladoria-Geral do Distrito Federal, órgão que exerce funções estratégicas de coordenação geral, gestão operacional e

supervisão contínua da plataforma. Por meio da Ouvidoria-Geral, que constitui uma de suas unidades centrais, a CGDF se propõe a atuar como principal canal institucional para o diálogo direto e constante entre a população e o governo distrital. Essa responsabilidade de intermediação confere ao órgão um papel determinante na manutenção dos princípios de transparência, integridade e eficiência dos processos participativos, assim como no fortalecimento da legitimidade institucional perante a sociedade civil.

A atuação central da CGDF é complementada por uma rede institucional ampla e diversificada, composta por diversas secretarias setoriais, entidades públicas especializadas e administrações regionais, que operacionalizam diretamente as manifestações populares recebidas pela plataforma. Como exemplo, secretarias – como as de Saúde, Educação, Mobilidade, Segurança Pública, Desenvolvimento Urbano e Habitação – são responsáveis por avaliar e responder demandas, traduzindo-as em ações e políticas públicas aplicadas às realidades locais. Da mesma forma, as administrações regionais (RAs) têm um papel na descentralização desse processo participativo, atendendo diretamente às necessidades de cada região administrativa e conferindo maior capilaridade à atuação governamental.

Contudo, é pertinente refletir criticamente sobre como as manifestações – após serem recebidas pela ouvidoria – são processadas e respondidas pelas secretarias setoriais e administrações regionais. A clareza e a eficiência desse processo podem influenciar diretamente na percepção da população quanto à legitimidade e eficácia da plataforma, podendo impactar positiva ou negativamente no grau de engajamento cidadão.

Como potencial inovador, o Participa DF não poderia depender somente da capacidade operacional da CGDF, mas também deveria promover uma articulação interinstitucional efetiva. Assim, seria possível garantir respostas consistentes, ágeis e transparentes para as demandas apresentadas pela sociedade, fazendo com que a sociedade civil ocupe o papel de protagonista e destinatário dessas políticas, desempenhando uma função central na plataforma e contemplando a diversidade social e tecnológica existente na região.

Ainda que os dados específicos que detalham o perfil exato dos usuários da plataforma não estejam disponíveis publicamente, é plausível considerar que cidadãos, associações comunitárias, movimentos sociais e profissionais diversos possam interagir por meio do sistema, manifestando-se sobre demandas pontuais e questões mais amplas.

Esse argumento é fundamentado na heterogeneidade socioeconômica, geográfica e cultural existente no Distrito Federal. Diversos aspectos – como idade, nível educacional, acesso e familiaridade com tecnologias digitais, fatores relacionados à infraestrutura local,

características dos equipamentos utilizados pelos usuários – provavelmente estão vinculados na dinâmica da utilização da plataforma.

Outro fator que é possível supor são os padrões de comportamento digital, como os horários preferenciais em que a população mais utiliza a plataforma – possivelmente influenciada por rotinas de trabalho – e a facilidade de acesso à internet. Também é possível supor uma influência de questões geracionais, já que a população mais jovem costuma ter maior facilidade e interesse na utilização de canais digitais para se manifestar, enquanto outros grupos talvez enfrentem maiores dificuldades ou simplesmente não queiram interagir digitalmente com o governo.

Essa reflexão indica a importância de considerar cuidadosamente as possíveis barreiras que alguns segmentos da população podem encontrar ao utilizar uma plataforma digital como o Participa DF, sem assumir como garantida ou facilmente atingível a plena inclusão digital de todos os grupos sociais. Portanto, é pertinente que pesquisas futuras busquem compreender melhor esses aspectos, fornecendo dados concretos e detalhados para que políticas públicas possam ser estruturadas de maneira a atender adequadamente às demandas e dificuldades específicas de diferentes segmentos sociais.

O setor privado e sua relação com o Participa DF, embora sejam menos examinados nesta pesquisa, constituem-se como importantes atores, devido à sua integração na estrutura social como um todo. Empresas e instituições privadas compõem o tecido social e econômico e, dessa forma, possuem interesses legítimos e relevantes nas políticas públicas locais, especialmente naquelas que afetam diretamente suas operações. A interação direta ou indireta com a plataforma, embora menos visível, pode ser inferida principalmente por meio das políticas de contratação e licitação, para a prestação de serviços e o fornecimento de soluções para as necessidades do governo distrital.

Ademais, quando manifestações cidadãs resultam em políticas públicas ou projetos específicos de infraestrutura e serviços, essas ações podem exigir a atuação complementar das empresas privadas, que executam ou fornecem insumos para sua implementação. Desta forma, o setor privado pode atuar como um agente de concretização das respostas às demandas sociais apresentadas via Participa DF.

Dado isso, compreender o setor privado como um ator social no contexto do Participa DF amplia o entendimento sobre a complexidade e a diversidade das relações envolvidas na governança digital distrital, em que se faz necessário reconhecer também os desafios operacionais e institucionais existentes para que sua participação ocorra de forma clara, transparente e alinhada com os interesses públicos e sociais.

Por fim, o arcabouço jurídico e normativo é fundamental na dinâmica da participação digital, especialmente em plataformas como o Participa DF. Normas que regulam o acesso à informação e a participação social – como a LAI, a LGPD, entre outras – desempenham um papel estratégico, ao garantir segurança jurídica e institucional para os processos digitais. Esses conjuntos normativos definem os direitos, deveres e limites que moldam a interação entre o Estado e a sociedade civil, oferecendo uma base legal que confere legitimidade às manifestações cidadãs e orienta a atuação governamental.

Porém, diante da velocidade das transformações tecnológicas e da crescente complexidade dos ambientes digitais, surgem questionamentos quanto à efetividade dessas normas em assegurar práticas participativas transparentes, seguras e efetivas. Questões como a proteção de dados pessoais, o sigilo das manifestações, a rastreabilidade das respostas governamentais e a clareza sobre os impactos reais das contribuições dos cidadãos tornam-se centrais na avaliação da qualidade da participação digital.

Tendo em vista essas estruturas, o estudo de caso do Participa DF permite observar como esses elementos são operacionalizados, suas limitações e possibilidades frente à construção de um modelo de participação digital mais inclusivo, transparente e efetivamente transformador para o Distrito Federal. Com base nesse escopo, a seção a seguir sistematiza a estratégia metodológica que orienta o percurso analítico desta pesquisa, descrevendo as etapas e procedimentos que darão suporte aos objetivos iniciais apresentados.

3.2 **Estratégia metodológica**

Esta pesquisa adota uma abordagem qualitativa de natureza crítica e propositiva, com o objetivo de compreender e propor caminhos para o fortalecimento da participação cidadã digital por meio do *design*. Como destaca Flick (2009), a investigação qualitativa busca interpretar os significados sociais atribuídos pelos sujeitos às suas experiências, reconhecendo a complexidade dos contextos e o envolvimento ativo do pesquisador na produção do conhecimento.

Essa escolha epistemológica ancora-se nos paradigmas interpretativo e crítico, conforme definidos por Guba e Lincoln (1994), que apontam para abordagens construtivistas e emancipatórias na produção de conhecimento, especialmente relevantes para pesquisas que visam transformações sociais e institucionais. Denzin e Lincoln (2006) reforçam essa perspectiva ao situarem a pesquisa qualitativa como um campo de disputa teórica e política,

assumindo um papel criativo e integrador, articulando diferentes métodos e abordagens de forma adaptativa.

A investigação é estruturada em três eixos centrais: (1) diagnóstico crítico da plataforma Participa DF; (2) estudo comparativo com modelos internacionais de participação digital; (3) construção de um *framework* teórico-propositivo; resultando em uma reflexão crítica com recomendações estratégicas. Cada etapa foi guiada por objetivos analíticos específicos, respeitando os princípios da flexibilidade metodológica, da contextualização e da reflexividade, típicos da abordagem qualitativa.

Para a etapa comparativa, adota-se a estratégia de estudo de casos múltiplos, conforme os parâmetros propostos por Yin (2015), com o objetivo de identificar padrões e contrastes relevantes entre as plataformas internacionais analisadas (*Decidim*, *Decide Madrid* e o modelo chileno estruturado no processo constituinte de 2020–2023). A escolha desses casos baseou-se em critérios como inovação participativa, relevância internacional, abertura de dados e estrutura documental acessível.

Neste caso, a aplicação dessa metodologia será adequada para analisar os processos de participação digital considerando suas particularidades no contexto do Distrito Federal. A pesquisa visa não apenas descrever o funcionamento da plataforma, mas também compreender os sentidos atribuídos ao seu uso e os elementos que podem potencializar ou limitar sua efetividade democrática, permitindo desenvolver um modelo teórico alinhado com os princípios de participação cidadã digital, sem a necessidade de testagem empírica direta.

De acordo com Minayo (2001), esse método pode ser utilizado quando se pretende compreender fenômenos sociais a partir de uma perspectiva ampla e crítica, considerando não apenas os aspectos técnicos ou operacionais, mas também os significados subjetivos e culturais que os sujeitos atribuem às suas práticas.

A pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, correspondendo ao espaço mais profundo das relações e processos. Traz por vantagem ser um estudo eficaz com nuances da vida e comportamento humano social através de um tempo determinado, elenca a possibilidade de explorar uma conjuntura que interfere ou se deixa interferir na compreensão do mundo social em que se está inserido (Minayo, 2001, p. 21).

Em concordância com o que apontam Bauer e Gaskell (2017), a subjetividade é ancorada ao propor explorar fenômenos e novas perspectivas para compreender contextos marcados por transformações e práticas emergentes, permitindo capturar dinâmicas sociais complexas em contextos fluidos. Enquanto política pública de participação digital, o Participa DF se constitui como um objeto dinâmico, cujas configurações evoluem à medida que se

desenvolvem novas práticas, normas e tecnologias. Essa natureza em mutação ou evolução reforça a necessidade do caráter exploratório da pesquisa, a fim de mapear tanto as limitações estruturais quanto as potencialidades da plataforma para o fortalecimento da participação cidadã digital.

Partindo dessa perspectiva, propõe-se ir além de uma análise descritiva, desenvolvendo uma compreensão crítica e analítica das relações entre tecnologia, participação cidadã e gestão urbana, com base na realidade do Distrito Federal, que possa subsidiar futuros estudos no campo da governança digital participativa.

3.3 Etapas da pesquisa

I. Diagnóstico crítico do Participa DF

- a) **Objetivo:** Avaliar os obstáculos e potencialidades da plataforma Participa DF.
- b) **Métodos:**
 - Análise de normativas e termo de uso do Participa DF.
 - Análise técnico-operacional da plataforma: descrição da arquitetura informacional e da interface; mapeamento dos fluxos de atendimento (registro → triagem/IZA → encaminhamento → resposta → monitoramento); leitura descritiva de dados (2022–2024) – volume, canais de entrada, distribuição por RAs e índices de satisfação.
 - Identificação de barreiras e boas práticas: levantamento de dificuldades técnicas e institucionais da plataforma.
- c) **Resultado esperado:** Levantamentos crítico que identifique as limitações e potencialidades do Participa DF.

II. Estudo comparativo com modelos internacionais

- a) **Objetivo:** Comparar a plataforma Participa DF com iniciativas internacionais bem-sucedidas.
- b) **Métodos:** Seleção de estudos de caso para fins comparativos, contemplando dois modelos europeus permanentes de participação cidadã (*Decidim* e *Decide Madrid*) e um modelo processual de participação cidadã digital, desenvolvido no contexto do processo constituinte chileno (2020–2023), estruturado a partir de múltiplos mecanismos digitais e normatizados por regulamento próprio.

- *Decidim* (Barcelona, Espanha): <https://decidim.org/>
 - *Decide Madrid* (Espanha): <https://decide.madrid.es/>
 - Chile: <https://www.chileconvencion.cl/> e <https://www.secretariadeparticipacion.cl/>
- c) **Critérios comparativos:**
- Transparência: Disponibilidade e clareza das informações públicas.
 - Acessibilidade: Facilidade de acesso para diferentes grupos sociais e adaptação a diferentes dispositivos.
 - Engajamento: Nível de participação dos cidadãos e qualidade das interações.
 - Impacto na governança: Influência das interações na formulação de políticas públicas.
- d) **Análise crítica:** Avaliação das diferenças entre o Participa DF e os modelos analisados.
- e) **Resultado esperado:** Identificação de boas práticas para orientar a construção do *framework*.

III. Construção de um *framework* teórico-propositivo

- a) **Objetivo:** Elaborar um modelo conceitual para avaliar e aprimorar a participação cidadã digital.
- b) **Métodos:**
- Estruturação de diretrizes: Definição de dimensões como princípios orientadores para o fortalecimento da participação digital.
 - Definição de indicadores teóricos: Criação de métricas para avaliar o nível de engajamento, acesso e impacto da plataforma.
 - Discussão crítica: Revisão das limitações e desafios do modelo, considerando as particularidades do contexto do Distrito Federal.
- c) **Resultado esperado:** Concepção de um *framework* conceitual para futuras aplicações na análise de participação cidadã.
- d) **Passos para a construção do *framework*:**
- Definir o objetivo do *framework*: Esclarecer a finalidade e importância da estrutura.
 - Selecionar as dimensões principais: Basear-se na literatura acadêmica sobre participação cidadã digital.
 - Criar indicadores: Determinar como a participação será avaliada dentro da plataforma.
 - Desenvolver uma representação visual: Criar um esquema gráfico para a compreensão do *framework*.

- Explicar a aplicação do *framework*: Indicar como ele poderia ser utilizado para avaliar plataformas de participação digital.

e) **Exemplo:** *Framework* para Avaliação da Participação Cidadã Digital (FAPCD)

Tabela 1 – Exemplo de estrutura para o *Framework* (FAPCD)

Dimensão	Crítérios de avaliação	Indicadores
Transparência	Disponibilidade de informações públicas e facilidade de acesso	Grau de acesso à informação, clareza na comunicação
Acessibilidade	Inclusão de diferentes grupos sociais e usabilidade da plataforma	Taxa de participação de grupos diversos
Engajamento	Interação dos cidadãos com as funcionalidades da plataforma	Número de contribuições e <i>feedbacks</i> dos usuários
Impacto real	Influência da participação digital na formulação de políticas públicas	Alterações em políticas baseadas nas interações dos cidadãos

IV. Resultados e recomendações

- Objetivo:** Discutir as implicações do *framework* e sugerir melhorias para o Participa DF.
- Métodos:**
 - Análise crítica do impacto do *framework* na participação cidadã digital.
 - Formulação de recomendações para melhorar a plataforma e políticas públicas digitais.
- Resultado esperado:** Reflexão final sobre os problemas enfrentados na participação cidadã digital e produção de um conjunto de recomendações para aprimoramento da governança digital.

Encerrada a exposição dos caminhos metodológicos, no capítulo 4 damos início ao diagnóstico crítico do Participa DF com atenção e curiosidade – abrindo espaço para que a própria plataforma “fale” por seus fluxos, registros e até pelos seus silêncios. Em vez de forçar alusões, sigo perguntando: o que os dados mostram e o que deixam de mostrar? Onde há pontes e onde há lacunas? Caminho com rigor, mas sem dogmas, acolhendo nuances e contradições, para que a leitura siga viva, honesta e útil ao que realmente importa.

4 DIAGNÓSTICO CRÍTICO DO PARTICIPA DF

Chegamos agora ao momento de confrontar a realidade viva da plataforma. Esta seção apresenta um diagnóstico crítico do Participa DF a partir de uma leitura integrada de seus fundamentos legais, de sua arquitetura informacional e de seu funcionamento cotidiano como canal de escuta e controle social. O objetivo é explicitar como a plataforma está estruturada, como opera no atendimento às manifestações e quais efeitos essa configuração produz sobre o uso público das informações.

Para isso, o texto se organiza em três movimentos: (4.1) mapeamento das bases normativas que sustentam o programa; (4.2) análise do conteúdo da plataforma, cobrindo módulos, painéis e conteúdos informativos; descrição das funcionalidades, da estrutura multicanal e dos fluxos de registro, triagem (incluindo a IZA), encaminhamento e resposta; e (4.3) identificação de barreiras e de boas práticas observadas. O percurso combina documentação oficial e observação sistemática da interface, incorporando, quando pertinente, leituras de dados agregados do período 2022–2024 (volume de manifestações, canais de entrada, distribuição territorial e índices de satisfação), com a finalidade de delinear limites e possibilidades do Participa DF.

Com esse enquadramento, o capítulo apresenta os achados como uma sequência de evidências e efeitos, em diálogo com os referenciais teóricos e normativos já expostos. O propósito é duplo: oferecer uma leitura meticulosa do estado atual da plataforma e, ao mesmo tempo, indicar caminhos factíveis de aprimoramento, preparando o terreno para a etapa seguinte da pesquisa, na qual as constatações do diagnóstico alimentarão a comparação, o *framework* propositivo e, ao final, as recomendações estratégicas do estudo.

4.1 Bases normativas e Termo de Uso

A primeira etapa do diagnóstico crítico do Participa DF consistiu em analisar as bases normativas do programa, a saber, os marcos regulatórios e operacionais, os dispositivos institucionais e as diretrizes que estruturam o funcionamento da plataforma. Essa análise foi essencial para mapear não apenas a origem formal do programa, mas também os arranjos administrativos que definem seu funcionamento atual, suas atribuições e seus limites de atuação no contexto do Governo do Distrito Federal (GDF).

A investigação concentrou-se em fontes primárias e secundárias disponibilizadas nos portais oficiais do GDF e do Governo Federal, tais como regulamentos, leis, normas e

informações públicas, juntamente com a interface digital do sistema Participa DF. Os critérios de avaliação foram estabelecidos com base em categorias recorrentes na literatura sobre participação digital dos cidadãos: transparência, acessibilidade, engajamento e impacto, conforme discutido na fundamentação teórica.

Para tanto, realizamos um levantamento dos principais documentos legais relacionados ao tema, entre os quais se destacam o Decreto Distrital nº 43.992/2022, que institui oficialmente o Participa DF – estruturado nos dois sistemas centrais OUV-DF e e-SIC DF –, e os atos normativos que o sustentam, como a Lei Federal nº 12.527/2011 (LAI) e o Decreto Federal nº 8.638/2016 (Política de Governança Digital). Também foram consultadas a Lei Distrital nº 4.990/2012 (LAI/DF) e documentações de gestão interna da CGDF.

Além dos atos listados, a Lei nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital) estabelece princípios e diretrizes para a prestação digital de serviços públicos, a interoperabilidade e o compartilhamento de dados entre órgãos, bem como a avaliação da experiência do usuário. Lida em conjunto com o Decreto nº 10.332/2020 (Estratégia de Governo Digital 2020–2022) e sua atualização pelo Decreto nº 12.198/2024 – que institui a Estratégia Federal de Governo Digital 2024–2027 (EFGD) e a Infraestrutura Nacional de Dados (IND) –, explicita-se a necessidade de arquitetura de dados orientada à transparência, à simplificação de jornadas e ao uso de indicadores de desempenho. O novo marco reforça interoperabilidade, segurança e avaliação de serviços digitais com foco no usuário.

No campo da transparência, o Decreto nº 7.724/2012, atualizado pelo Decreto nº 11.527/2023 (que regulamenta a LAI no âmbito do Poder Executivo Federal), e o Decreto nº 8.777/2016 (Política de Dados Abertos) oferecem parâmetros para publicização proativa de informações. Para a plataforma Participa DF, isso implica disponibilizar séries históricas de manifestações em formato aberto, com metadados completos (dicionário de campos, periodicidade de atualização, cobertura geográfica) e mecanismos de *download* e reuso, assegurando auditabilidade por parte da sociedade.

A governança da informação depende de padrões de interoperabilidade. No Brasil, a ePING – Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico orienta a integração entre sistemas e o compartilhamento seguro de dados. Para o Participa DF, isso se traduz na definição de papéis e responsabilidades entre CGDF, OUV-DF, e-SIC DF e outros sistemas de gestão (por exemplo, o Sistema Eletrônico de Informações – SEI), com acordos formais de compartilhamento que delimitem finalidades, bases legais, perfis de acesso e trilhas de auditoria.

Deste modo, verificamos que o desenvolvimento da plataforma foi guiado por normativas que incorporam os princípios estabelecidos pela Lei nº 4.896/2012 (SIGO/DF), pela Lei nº 13.460/2017 (direitos dos usuários de serviços públicos) e pela Lei nº 6.519/2020 (participação dos usuários na fiscalização da qualidade dos serviços públicos no DF), utilizando, entre outros, indicadores relacionados à qualidade da resposta, à satisfação dos usuários e à resolutividade das demandas. Esses referenciais informam o desenho e a operação do Participa DF, especialmente na integração entre módulos de atendimento e nos mecanismos de monitoramento de manifestações.

O Termo de Uso, ao apresentar diretrizes de tratamento de dados pessoais e sensíveis, alinha-se à Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e ao Decreto Distrital nº 42.036/2021 (aplicação local da LGPD). A legislação permite o tratamento de dados pessoais sem consentimento prévio do titular quando necessário ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 7º, II) ou à execução de políticas públicas (art. 7º, III). Dessa forma, a coleta de dados como nome, CPF, telefone e e-mail mostra-se juridicamente respaldada para fins de cadastramento, atendimento e tramitação das manifestações junto aos órgãos e entidades públicas do Distrito Federal. A obrigatoriedade de leitura e ciência do termo, ainda que não configure consentimento formal, é coerente com os princípios da boa-fé e da transparência previstos na LGPD.

No entanto, o tratamento de dados sensíveis (art. 11) e as salvaguardas específicas quando houver participação de crianças e adolescentes (art. 14), com linguagem acessível devem ter avisos reforçados. Caso a plataforma receba anexos ou descrições que possam revelar convicções, saúde, origem racial ou dados biométricos, é pertinente detalhar a finalidade estrita, a necessidade e as medidas de minimização de dados. Também é recomendável separar, de modo inequívoco, o tratamento necessário ao atendimento da manifestação daquele destinado a métricas e melhoria de serviços (*cookies, analytics*). Para fins estatísticos, a adoção de técnicas de anonimização (art. 12) e a divulgação de relatórios agregados favorecem a compatibilização entre *accountability* e proteção da privacidade.

Contudo, alguns elementos da política de dados da plataforma merecem reflexão. Um ponto sensível é a limitação do direito à eliminação em determinados contextos: nos termos do art. 16, I, da LGPD, dados podem ser retidos pelo poder público quando necessários ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória. Essa prerrogativa relaciona-se às obrigações arquivísticas do setor público previstas na Lei nº 8.159/1991 (Política Nacional de Arquivos) e em tabelas de temporalidade aplicáveis. É oportuno informar a classe documental, os prazos de guarda e os critérios que justificam a preservação para fins de memória institucional e controle social.

Outro aspecto recorrente em termos de uso é a atribuição de responsabilidades ao usuário quanto à segurança de seus próprios dispositivos. Embora tecnicamente adequada, essa orientação pressupõe um nível de letramento digital nem sempre homogêneo. Em serviços públicos digitais universais, recomenda-se explicitar, de forma transparente, as medidas de proteção adotadas pelo Estado (criptografia em trânsito e em repouso, gestão de vulnerabilidades, testes periódicos, autenticação forte, monitoramento de acessos) e o procedimento de comunicação de incidentes previsto no art. 48 da LGPD. Tal descrição equilibra a responsabilização do usuário com o dever de proteção por parte do Estado, reforçado pelo art. 23 da LGPD e pelos princípios do art. 37 da Constituição Federal.

Deste modo, mesmo nos casos de indisponibilidade técnica ou de falhas de segurança, espera-se do governo distrital postura ativa de prevenção e mitigação de riscos, além de canais acessíveis para reparação e notificação em caso de incidentes. A plataforma reconhece os principais direitos dos titulares (art. 18 da LGPD) e deve indicar como exercê-los (por exemplo, canal específico, prazos de resposta previstos no art. 19 e contato do encarregado de dados – art. 41). A ausência de tais informações procedimentais podem limitar a efetividade dos direitos, sobretudo em contextos de conflito ou dúvida interpretativa.

Considerando fluxos de triagem e encaminhamento, é importante esclarecer se há decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado e, em caso afirmativo, como o titular pode solicitar revisão e obter informações claras sobre critérios e procedimentos utilizados, nos termos do art. 20 da LGPD. A transparência sobre critérios de priorização e a possibilidade de contestação reforçam a confiança e a legitimidade do processo participativo. Se torna relevante mencionar que o Estado promova meios alternativos de mediação e solução de controvérsias, priorizando o diálogo, a escuta ativa e a resolução não judicial.

Em termos de acessibilidade, verificamos a Lei nº 13.146/2015, Lei Brasileira de Inclusão (LBI), e a utilização dos padrões digital para os portais governamentais brasileiros o eMAG, mas a plataforma não explicita a utilização de padrões internacionais como as diretrizes WCAG 2.1 que podem oferecer aprimoramento do desenho da interface; a publicação de relatório de acessibilidade, com testes por tecnologia assistiva e canal para adaptações razoáveis, o que demonstra fragilidade da plataforma às melhores práticas e a efetividade do direito de petição em meio digital.

O mapeamento normativo demonstra que o Participa DF está ancorado em um arcabouço robusto – LAI, Governo Digital, Governança Digital, Dados Abertos, LGPD e padrões de interoperabilidade – que legitima juridicamente a plataforma e orienta seu desenho institucional. Contudo, a análise do Termo de Uso e dos instrumentos correlatos contém zonas

cinzentas de operacionalização que podem mitigar a efetividade do que a norma promete, como por exemplo a falta de explicitações objetivas sobre como o titular exerce os direitos (canais, prazos do art. 19, contato do encarregado do art. 41), quais são os critérios de retenção (art. 16) e a classe documental/temporalidade arquivística, quais salvaguardas técnicas são adotadas (criptografia em trânsito/repouso, gestão de vulnerabilidades, autenticação forte, trilhas de auditoria) e como se dará a comunicação de incidentes (art. 48), tudo contido dentro das normativas mas não explicitado para o cidadão.

Do ponto de vista da transparência, a diretriz de dados abertos só se concretiza com séries históricas em formato aberto, metadados completos e licenças claras de reuso; no entanto o recurso para utilização dos metadados é confuso e longo, reduzindo a transparência à visualização, sem auditabilidade.

Em acessibilidade, a convergência LBI-eMAG-WCAG 2.1 exige metas verificáveis, relatório público de acessibilidade e canal para adaptações razoáveis; recomenda-se ainda prever diretrizes de linguagem simples e opções multilíngues para reduzir assimetrias de letramento digital, e o que pode ser observado são relatórios em PDF trimestrais nem sempre completos e banco de dados em planilhas com conteúdo sem formatação.

Na dimensão do engajamento, a arquitetura permanece predominantemente reativa a (protocolo e encaminhamento), com pouca mediação deliberativa (consultas estruturadas, priorização coletiva), o que limita a conversão de manifestações em impacto público mensurável. Por fim, a automatização (triagem por IA) requer melhores critérios, quanto a taxas de erro e mecanismos de revisão (art. 20), com garantias de intervenção humana em casos sensíveis e de redução de vieses – sob pena de deslocar a legitimidade do processo para uma “caixa-preta” algorítmica.

A tensão central que pode ser observada, se ancora no impacto entre competência formal e efetividade material, que embora as normas autorizem e orientem o funcionamento da plataforma, a ausência de compromissos operacionais explícitos e auditáveis (SLA para direitos do titular, matriz de responsabilidades entre controladores e operadores, acordos de compartilhamento aderentes à ePING, política de *cookies* separada do atendimento, RIPD/relatório de impacto quando pertinente) enfraquece a confiança e o uso público da informação. Este diagnóstico delimita, portanto, um programa realista que pode ser melhorado e esclarecido quanto a procedimentos da LGPD e no Termo de Uso.

A seção 4.2 examinará se a arquitetura, os fluxos e os painéis materializam essas exigências; a 4.3, por sua vez, destacará barreiras e boas práticas que informem recomendações estratégicas para fechar a lacuna entre o direito posto e o direito em ação.

4.2 Análise técnico-operacional da plataforma

Esta etapa do diagnóstico reúne em bloco único, a análise da arquitetura e interface (seções, menus, painéis públicos), dos fluxos de atendimento – do registro à triagem pela IZA, encaminhamento, resposta e monitoramento, no arranjo multicanal – e uma leitura descritiva dos dados de 2022–2024 (volume, canais, distribuição por RAs e índices de satisfação). O objetivo é situar de forma clara, como o Participa DF é organizado e como funciona, ilustrando com dados os aspectos observados.

Adotou-se uma abordagem exploratória, com navegação sistemática pela plataforma e mapeamento de suas seções e funcionalidades públicas, observando elementos visuais, textuais e interativos, com foco nos conteúdos informativos e estruturais visíveis.

A *interface* é composta por um painel principal dividido em seções que facilitam a navegação do usuário, proporcionando acesso direto a serviços relacionados à Ouvidoria e ao Acesso à Informação. As seções incluem Participa DF, Acesso à Informação, Ouvidoria, Perguntas Frequentes, Meus Registros e Transparência. Cada uma dessas áreas desempenha uma função específica e complementa o funcionamento integrado da plataforma.

A seção Participa DF é o ponto inicial do sistema, onde o usuário encontra orientações sobre o uso da plataforma, acesso às funcionalidades de registro de manifestações e acompanhamento das respostas fornecidas pelo governo. Também é nesta seção que são apresentados os Termos de Uso, especificando os direitos e deveres do cidadão ao utilizar o sistema, promovendo um uso consciente e responsável da ferramenta.

O módulo de Acesso à Informação é projetado para permitir que os cidadãos realizem pedidos baseados na Lei de Acesso à Informação. Nesta área, o usuário pode registrar suas solicitações de informações públicas e acompanhar o andamento desses pedidos. A plataforma abrange não apenas pedidos feitos após seu lançamento oficial em 7 de dezembro de 2022, mas também oferece acesso a dados históricos anteriores.

A área da Ouvidoria é dedicada a receber manifestações da população, que podem incluir reclamações, sugestões, elogios, denúncias e solicitações. O usuário pode registrar novas demandas ou acompanhar registros anteriores por meio de um sistema estruturado que oferece orientações sobre como formalizar sua manifestação, além de possibilitar realizar registros de forma anônima ou identificada.

O espaço de Perguntas Frequentes é organizado para responder às principais dúvidas dos usuários sobre o funcionamento da plataforma e seus serviços. As perguntas estão agrupadas por temas relacionados ao Participa DF, Acesso à Informação e Ouvidoria.

A seção Meus Registros oferece uma visão consolidada de todas as manifestações realizadas pelo usuário, sejam elas referentes à Ouvidoria ou à Lei de Acesso à Informação. Os registros aparecem listados com informações detalhadas como data de abertura, assunto, localização atual e situação do pedido. Essa funcionalidade possibilita acompanhar o progresso de suas demandas e verificar o *status* atualizado de cada solicitação.

O módulo de Transparência é composto por diferentes painéis que permitem o acompanhamento dos dados gerados pelas demandas registradas pelos cidadãos. Este espaço inclui o Painel de Ouvidoria, o Painel de Transparência Passiva, o Portal da Transparência e o Portal de Dados Abertos, e cada um possui características e funcionalidades específicas que permitem a visualização e o monitoramento das informações registradas.

Figura 10 - Portal de entrada da plataforma Participa DF ³⁵

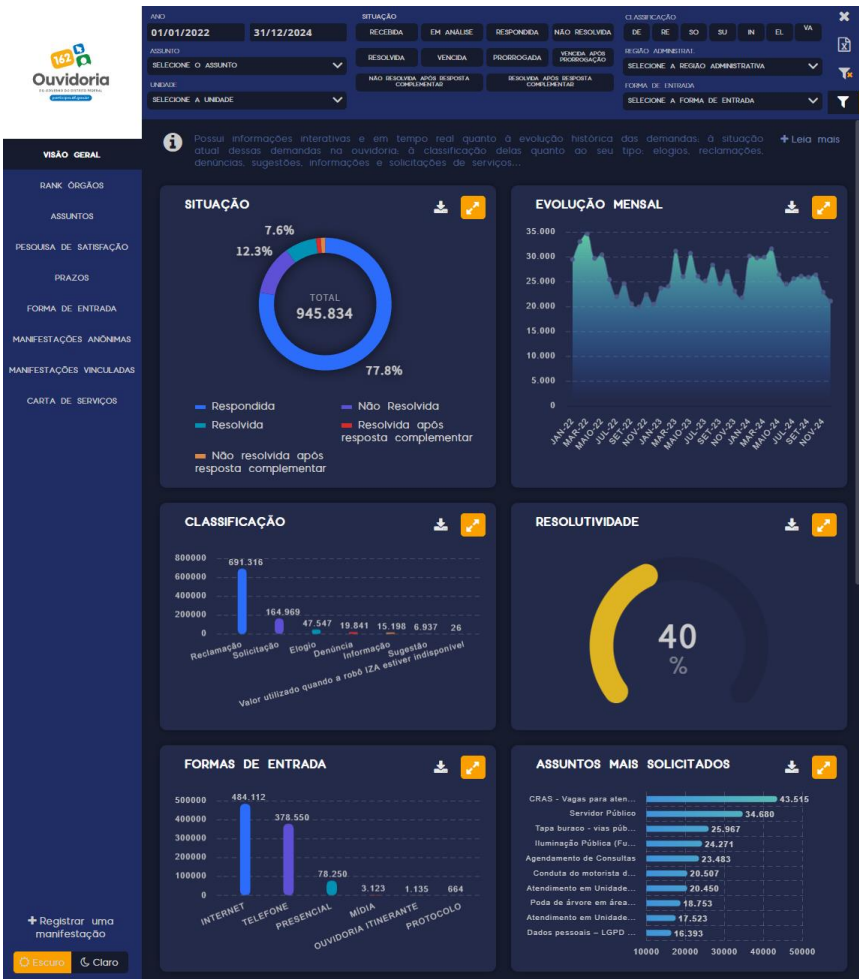


A seguir o painel de Transparência da Ouvidoria vinculada à Lei nº 13.460/2017, que rege os direitos dos usuários de serviços públicos, sistematiza dados relacionados às manifestações registradas e organiza visualmente os principais indicadores, oferecendo uma interface gráfica de leitura rápida e integrada. A disposição modular permite o cruzamento de informações entre categorias como situação das demandas, evolução temporal, classificação, resolutividade, canais de entrada e assuntos mais recorrentes.

³⁵ Fonte: <https://www.participa.df.gov.br>. Acesso em: 25 abr. 2025.

O uso de gráficos circulares, barras e linhas facilita a identificação de padrões e gargalos operacionais, ao mesmo tempo em que contribui para a transparência institucional. A presença de filtros superiores permite refinar a análise conforme recortes temporais, formas de entrada, unidades administrativas e tipos de manifestação, tornando o painel uma ferramenta relevante para a visualização dos dados quantitativos relacionados às manifestações registradas na plataforma.

Figura 11 - *Dashboard* da Ouvidoria ³⁶



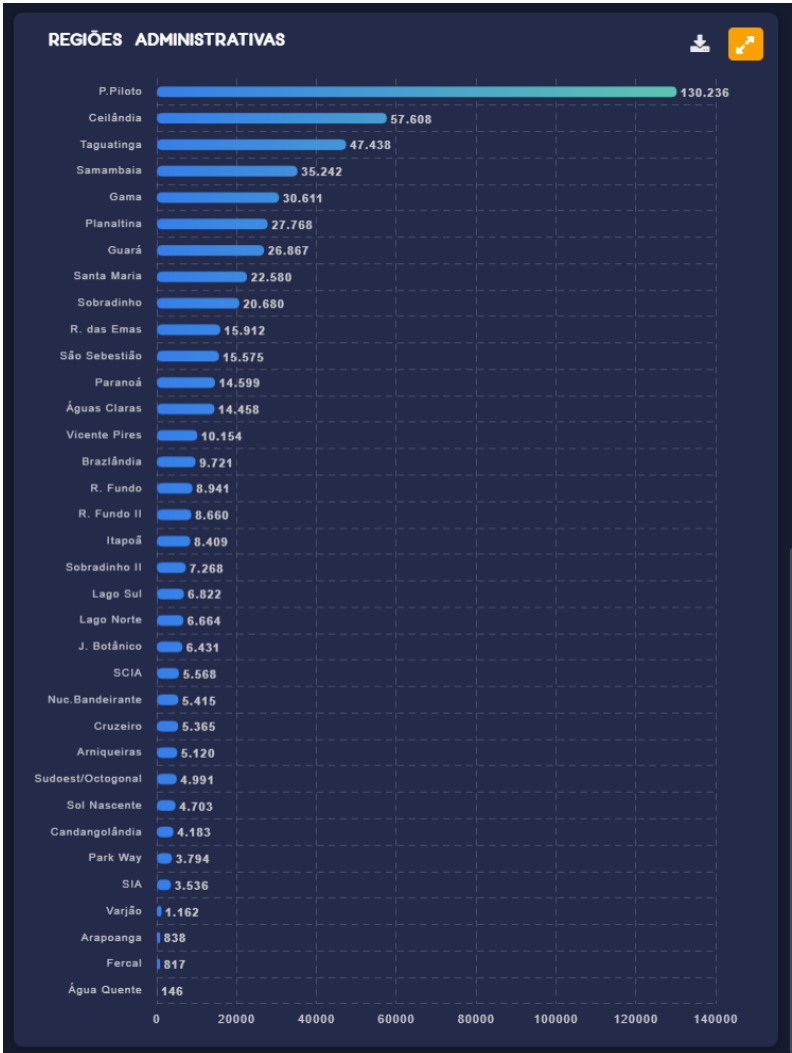
Nos dados consolidados entre 2022 e 2024, demonstram que foram registradas um total de 945.834 manifestações, sendo a maioria respondida (77,8%), mas com índice de resolutividade limitado a apenas 40%. A predominância de reclamações (mais de 690 mil registros) revela o caráter reativo da plataforma, enquanto os elogios, sugestões e denúncias apresentam números significativamente menores. A principal forma de entrada é a internet,

³⁶ Fonte: Dados extraídos da Plataforma participa DF de 01/01/2022 a 31/12/2024, em: <https://www.participa.df.gov.br>. Acesso em: 25 abr. 2025.

seguida pelo telefone, indicando o predomínio da via digital nos canais de participação. Quanto aos temas mais demandados, destacam-se serviços públicos essenciais, como vagas no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), atendimento ao servidor público e tapa-buracos.

Complementando a estrutura do painel de Ouvidoria, temos o gráfico de distribuição territorial das manifestações registradas e organizadas por Regiões Administrativas. Nele podemos observar que o Plano Piloto concentra o maior número de registros (130.236), seguido por Ceilândia (57.608) e Taguatinga (47.438), enquanto regiões periféricas como Água Quente, Fercal e Arapoanga apresentam os menores índices de participação. A escala contínua e os valores numéricos visíveis ao lado de cada barra contribuem para a clareza e objetividade da informação e o layout hierarquizado reforça a legibilidade mesmo em painéis densos.

Figura 12 - *Dashboard* da Ouvidoria: Manifestações por Região Administrativa ³⁷



³⁷ Fonte: Dados extraídos da Plataforma participa DF de 01/01/2022 a 31/12/2024, em: <https://www.participa.df.gov.br>. Acesso em: 25 abr. 2025.

O painel de Transparência Passiva, apresenta informações consolidadas sobre os pedidos formais de acesso à informação realizados com base na LAI. Diferentemente da ouvidoria, esse mecanismo não se baseia em manifestações espontâneas, mas em requerimentos específicos feitos pelos cidadãos.

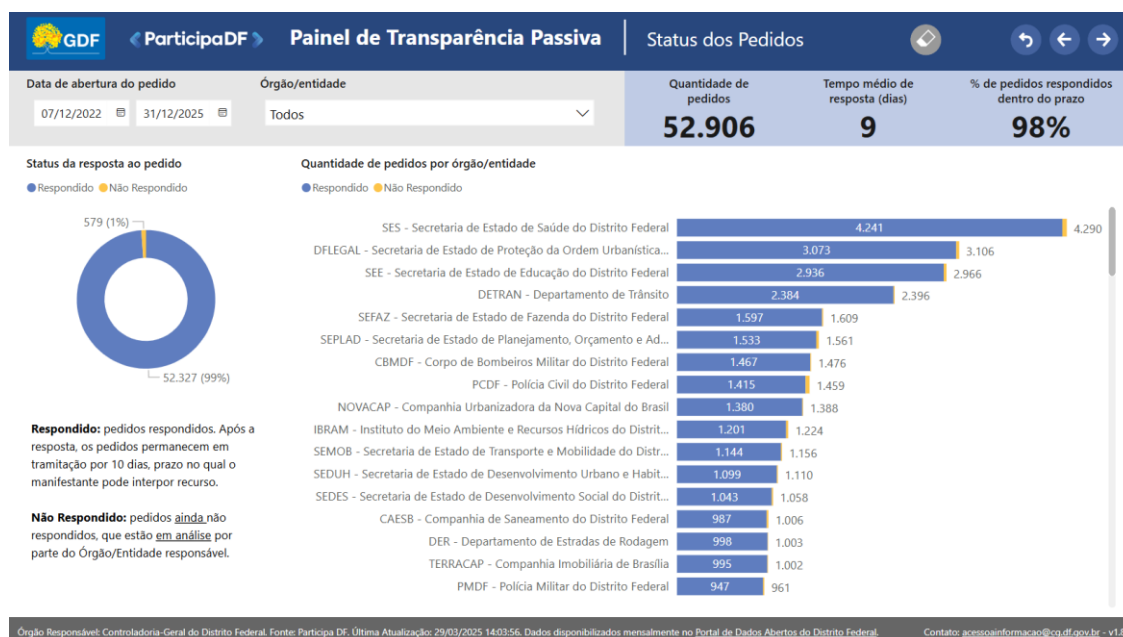
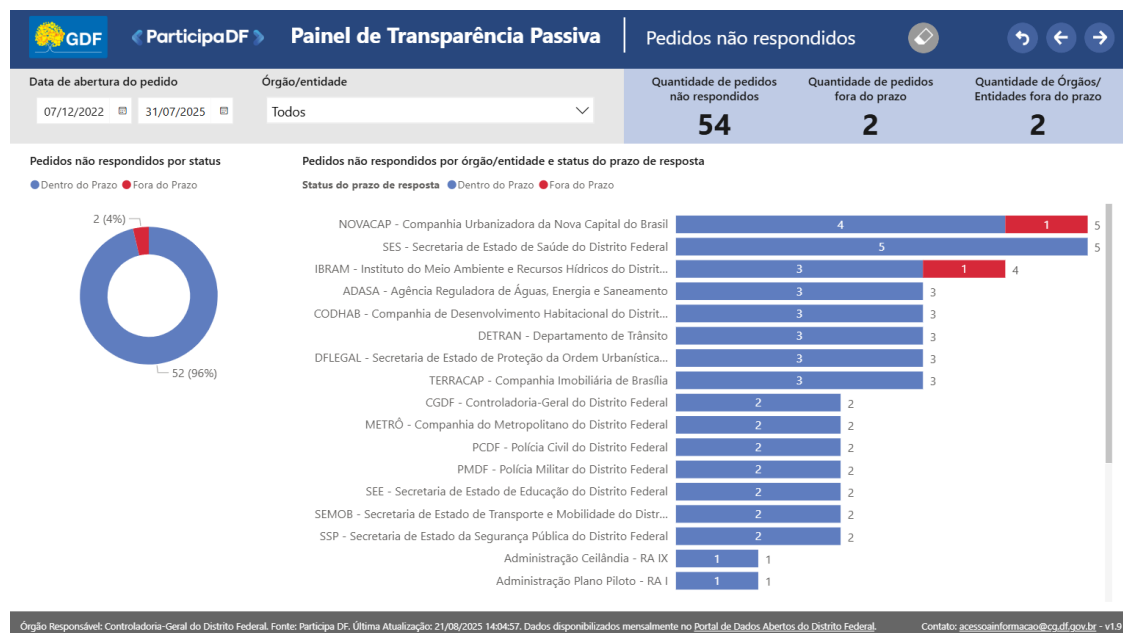
O painel destaca indicadores como o volume total de pedidos, o tempo médio de resposta, o percentual de respostas dentro do prazo e os órgãos mais demandados. A organização visual do painel é simples e objetiva, estruturada por meio de gráficos de barras e *donuts*, que permitem uma leitura clara do desempenho institucional no cumprimento da LAI.

Sua função é mensurar a transparência ativa do Estado em fornecer informações públicas quando demandado, com foco na legalidade, no prazo e na proteção da identidade dos solicitantes, conforme ilustrado nas imagens 13, 14, 15, 16, 17 e 18 subsequentes no período de 2022 a 2025.

Figura 13 - Painel de Transparência Passiva: Geral ³⁸

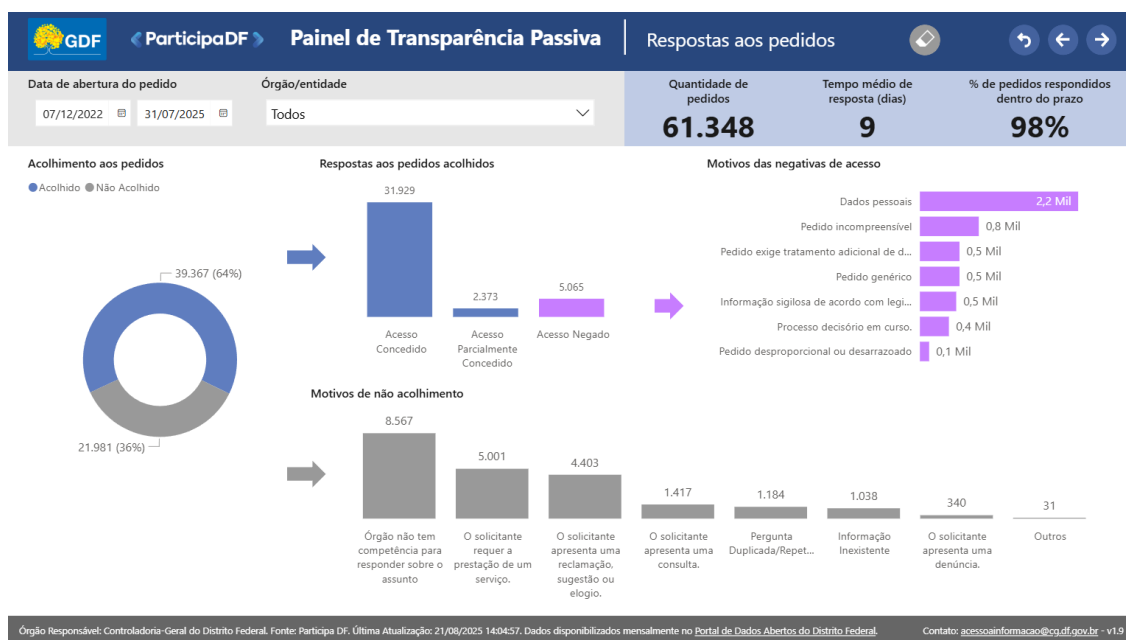
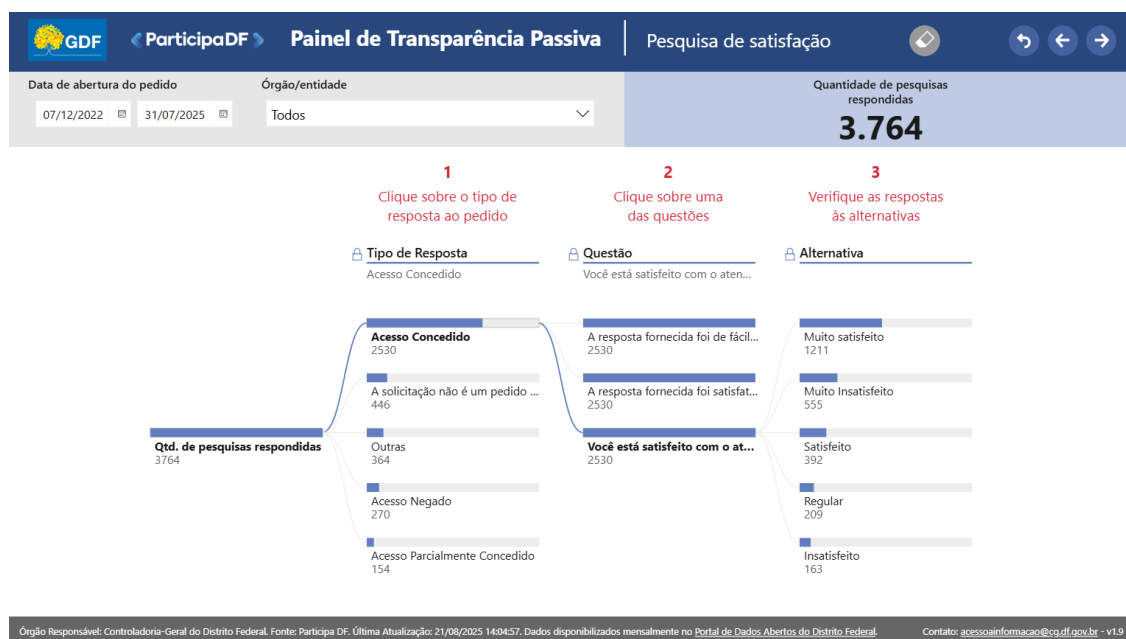


³⁸ Fonte: Dados extraídos do painel de Transferência Passiva, Geral de 07/12/2022 a 31/07/2025, em: <https://www.painel.ouv.df.gov.br>. Acesso em: 31 jul. 2025.

Figura 14 - Pannel de Transparência Passiva: *Status* dos Pedidos³⁹Figura 15 - Pannel de Transparência Passiva: Pedidos não Respondidos⁴⁰

³⁹ Fonte: Dados extraídos do painel de Transferência Passiva, *Status* do Pedido de 07/12/2022 a 31/07/2025, em: <https://www.painel.ouv.df.gov.br>. Acesso em: 31 jul. 2025.

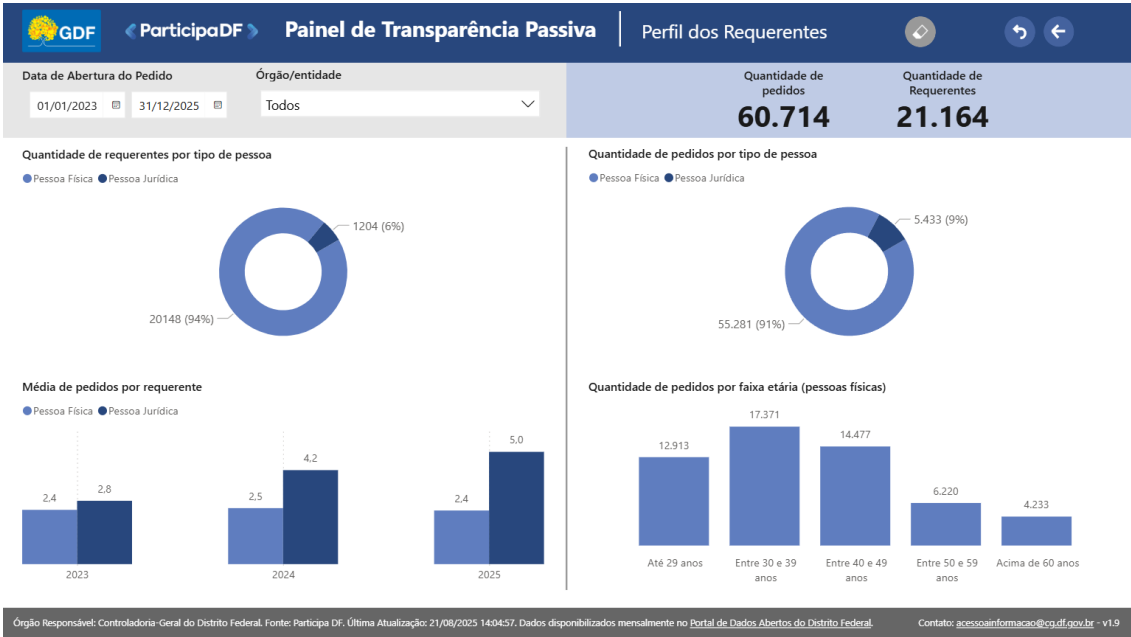
⁴⁰ Fonte: Dados extraídos do painel de Transferência Passiva, Pedidos não respondidos de 07/12/2022 a 31/07/2025, em: <https://www.painel.ouv.df.gov.br>. Acesso em: 31 jul. 2025.

Figura 16 - Painel de Transparência Passiva: Resposta aos Pedidos ⁴¹Figura 17 - PAINEL de Transparência Passiva: Pesquisa de Satisfação ⁴²

⁴¹ Fonte: Dados extraídos do painel de Transferência Passiva, Respostas aos pedidos de 07/12/2022 a 31/07/2025, em: <https://www.painel.ouv.df.gov.br>. Acesso em: 31 jul. 2025.

⁴² Fonte: Dados extraídos do painel de Transferência Passiva, Pesquisa de satisfação de 07/12/2022 a 31/07/2025, em: <https://www.painel.ouv.df.gov.br>. Acesso em: 31 jul. 2025.

Figura 18 - Painel de Transparência Passiva: Perfil do Requerente ⁴³



Completam o módulo de transparência da plataforma Participa DF, o Portal da Transparência e o Portal de Dados Abertos que oferece acesso direto a informações públicas organizadas por temas, com ferramentas para visualização e *download* de dados específicos, ampliando as possibilidades de controle social e monitoramento por parte da sociedade civil, a partir do site oficial do Governo do Distrito Federal em <https://www.transparencia.df.gov.br/#/> e <https://www.dados.df.gov.br/>.

Durante a análise integrada dos portais e painéis, observa-se que a arquitetura da plataforma como um todo prioriza uma estrutura funcional reativa, centrada no recebimento de demandas individuais, sem oferecer espaços colaborativos ou mecanismos deliberativos integrados, como fóruns, consultas públicas estruturadas ou sistemas de priorização coletiva de propostas. A ausência de uma abordagem transversal e sistêmica limita a efetividade da transparência como instrumento de governança participativa.

Foram identificadas limitações significativas em termos de acessibilidade e usabilidade, pois mesmo com recursos no Painel da Ouvidoria de claro e escuro e no Portal da Transparência, com contraste e tamanho da fonte, a ausência de opções multilíngues, baixa responsividade em dispositivos móveis, a falta de um aplicativo dedicado e uma interface pouco amigável para usuários com menor escolaridade digital ou com deficiência. Esses fatores

⁴³ Fonte: Dados extraídos do painel de Transferência Passiva, Perfil dos requerentes de 07/12/2022 a 31/07/2025, em: <https://www.painel.ouv.df.gov.br>. Acesso em: 31 jul. 2025.

comprometem a universalização do acesso à informação, reforçando desigualdades de participação.

Nesse contexto, embora ambos os painéis – o da Ouvidoria e o da Transparência – tratem do direito à informação, suas funções se revelam complementares. Enquanto o painel da Ouvidoria capta percepções subjetivas, experiências cotidianas e demandas espontâneas da população, o da Transparência responde a solicitações formais e objetivas de acesso a dados públicos, com base na legislação vigente.

A ouvidoria se configura como canal aberto e contínuo de escuta cidadã, capaz de acolher críticas, sugestões e reclamações sobre políticas e serviços públicos, já a transparência expressa o dever institucional de prestar contas e garantir acesso documental às informações do Estado.

Em conjunto, esses instrumentos – somados aos portais oficiais de dados e orçamento – reforçam a centralidade da informação como vetor de responsabilidade, promovendo diferentes formas de controle social. Apesar das limitações observadas, todos desempenham papéis estratégicos na consolidação de uma governança digital democrática, responsiva e aberta às transformações exigidas pela cidadania contemporânea. Entretanto, o avanço efetivo dessa plataforma requer uma articulação mais profunda entre os módulos, uma abordagem centrada no usuário e o fortalecimento da dimensão deliberativa da transparência pública no Distrito Federal.

O funcionamento da plataforma está ancorado pela integração dos sistemas de estrutura híbrida, que permite atender tanto às demandas de controle social quanto às exigências de transparência ativa e passiva.

O cidadão pode acessar a plataforma por diferentes meios – portal *online*, disponível 24 horas por dia, a Central Telefônica 162, que funciona com horário ampliado durante toda a semana, e ou presencialmente, nas mais de 130 ouvidorias seccionais distribuídas por órgãos e administrações regionais do Distrito Federal.

A diversidade de canais busca garantir capilaridade no atendimento, respeitando os distintos perfis de acesso e de letramento digital da população, mas é preciso reconhecer que a existência de múltiplos pontos de entrada não significa, automaticamente, um acesso equitativo à participação. A ampliação com o uso de totens itinerantes e a adoção do Selo de Acessibilidade em Ouvidorias são respostas importantes a essa limitação, mas ainda incipientes se consideradas as desigualdades territoriais e sociais do Distrito Federal.

O processo de atendimento no Participa DF se desenvolve em etapas organizadas de forma sequencial, partindo do registro da manifestação até o encerramento do caso com a avaliação do usuário.

A primeira etapa, de entrada, é marcada pela escolha do canal e pelo fornecimento de informações básicas, podendo o cidadão optar pelo registro anônimo nos casos em que a natureza da manifestação assim o permite. Essa flexibilidade é relevante não apenas do ponto de vista técnico, mas ético, pois assegura que a plataforma não reproduza, inadvertidamente, estruturas de exclusão ou constrangimento.

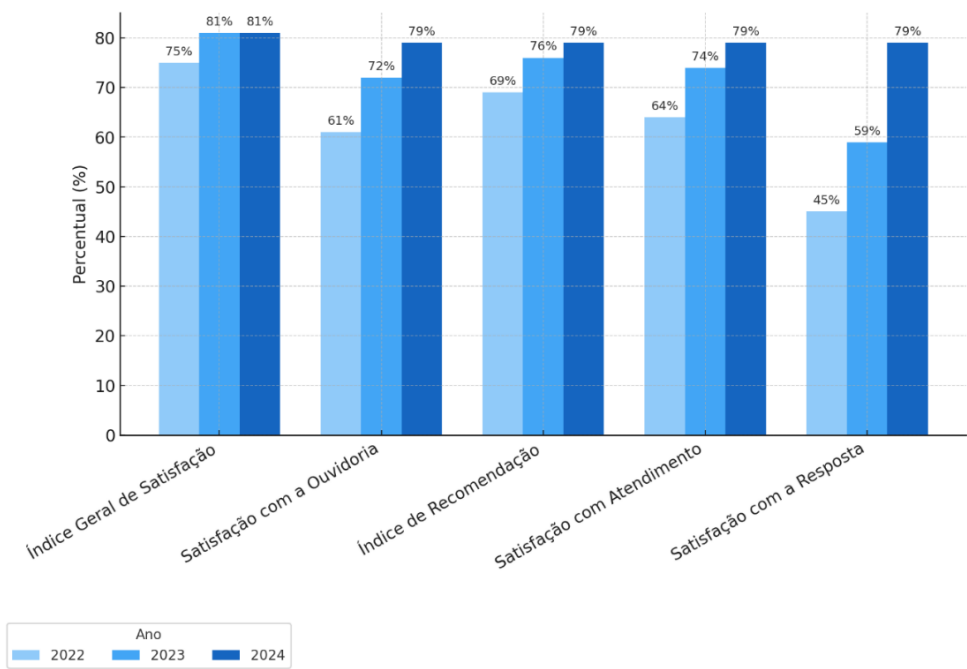
Após o preenchimento do formulário, o sistema gera um número de protocolo, que serve como mecanismo para o acompanhamento da solicitação e para a construção de um histórico de interações, e na etapa seguinte, a manifestação passa por uma triagem e encaminhada para o órgão competente que é realizado pela inteligência artificial IZA, responsável pela classificação automatizada das manifestações com base em linguagem natural por temas recorrentes e termos-chave.

Esse recurso permite acelerar o tempo de resposta e melhorar a precisão dos encaminhamentos. No entanto, temos que observar que, mesmo com os avanços recentes sobre IA, isto não substitui completamente o julgamento humano, pois casos mais complexos, ambíguos ou sensíveis continuam a depender da triagem manual. A combinação entre automação e análise humana apresenta ser um ponto de equilíbrio necessário entre eficiência e cuidado no trato com a demanda cidadã.

Uma vez classificada, a manifestação é direcionada ao órgão responsável, onde passa pela fase de tratamento que envolve a análise do conteúdo, a verificação da viabilidade de resposta ou ação e, quando necessário, a coordenação com outros setores para a resolução do caso. Para pedidos de informação, o prazo legal é de até 20 dias úteis, prorrogável por mais 10, conforme a LAI, já as demais manifestações seguem prazos regulamentados por normativas internas da CGDF e dos órgãos setoriais. O sistema realiza o monitoramento desses prazos, e atrasos podem ser sinalizados automaticamente.

A despeito disso, a análise crítica dos dados demonstra que nem todas as manifestações resultam em respostas satisfatórias ou resoluções efetivas. Os índices de satisfação com a resposta recebida por exemplo, embora tenham melhorado – saltando de 45% em 2022 para 79% em 2024 – indica que há uma fração considerável de usuários que segue insatisfeita ou que sequer recebe retorno dentro do prazo previsto.

Gráfico 1 - Índice de satisfação dos usuários do Participa DF ⁴⁴



A fase de monitoramento e geração de relatórios representa aspectos estratégicos, considerando que, no que foi observado, a plataforma é capaz de consolidar os dados de maneira sistemática, segmentando as manifestações por tipo, região administrativa, canal de entrada e órgão responsável. Espera-se que a inteligência artificial identifique padrões e tendências, subsidiando a gestão pública com informações para o planejamento de ações corretivas e preventivas.

A exemplo disso são os relatórios que demonstram picos de demanda por serviços de saúde em determinadas regiões ou denúncias recorrentes de má gestão em setores específicos. O uso desses dados, no entanto, ainda parece mais voltado à retroalimentação burocrática do sistema do que à mobilização cidadã ou à efetiva transformação de políticas públicas. É necessário que os dados extrapolem os painéis gerenciais e alimentem, o ciclo de políticas públicas com base em prioridades reais e demandas socialmente representativas.

A etapa de resposta ao cidadão é decisiva para a construção da confiança institucional. Ao final do tratamento da manifestação, o cidadão recebe retorno com o *status* de sua solicitação, o conteúdo da resposta e, quando pertinente, as ações efetivamente realizadas. A resposta pode ser consultada pela internet, por telefone ou pessoalmente, de acordo com a preferência do usuário, permitindo ao cidadão que avalie o atendimento recebido.

⁴⁴ Fonte: Gráfico produzido pelo autor com dados da plataforma Participa DF de 2022 a 2024.

Os dados de 2024 revelam índices elevados de satisfação com o atendimento 79% e com o serviço das ouvidorias, também 79%, o que sinaliza um avanço importante em relação aos anos anteriores. Entretanto, o percentual de usuários que participam dessa avaliação segue abaixo de 1% da população total, o que limita o alcance analítico desses indicadores e sugere a necessidade de estratégias de incentivo à avaliação qualificada por parte do cidadão.

O encerramento do ciclo com a avaliação e o acompanhamento pelo governo fecha a lógica sistêmica do Participa DF. Os *feedbacks* coletados são compilados em relatórios estratégicos entregues aos gestores, que, em tese, deveriam orientar a reconfiguração de políticas, a revisão de fluxos administrativos e a realocação de recursos públicos.

A jornada do cidadão pela plataforma segue um caminho estruturado, que vai do primeiro contato até a possível formulação de respostas a partir das manifestações recebidas. Esse processo não é apenas técnico, mas pode representar um diálogo entre o Estado e a população, visto que, cada etapa tem um papel distinto, e juntas compõem uma engrenagem, que busca eficiência, transparência e escuta.

A seguir, elencamos de modo descritivo as etapas que compõem esse percurso.

1º. Entrada do Usuário: O ponto de partida da interação ocorre quando o cidadão escolhe como acessar o Participa DF, essa primeira decisão já revela preferências, facilidades ou limitações de acesso. Após escolher o canal, o usuário seleciona o tipo de manifestação – como denúncia, sugestão, elogio ou pedido de informação – e define se deseja se identificar ou não e ao final, um protocolo é gerado, funcionando como chave de acesso para o acompanhamento da demanda.

2º. Registro e Formalização da Manifestação: Com os dados preenchidos e a solicitação submetida, a manifestação é registrada no sistema e é realizada uma verificação automática da completude e compreensibilidade do conteúdo. Essa etapa verifica se a manifestação tenha clareza suficiente para ser compreendida pelos órgãos responsáveis, e os dados são armazenados, conforme a LGPD, o que reforça o compromisso com a privacidade e a integridade das informações.

3º. Encaminhamento Interno: Na sequência, a manifestação precisa ser direcionada corretamente, que é realizado por inteligência artificial – com apoio do robô IZA – ou por análise humana, dependendo da complexidade da demanda. A categorização considera o tema e o conteúdo da manifestação, identificando o órgão ou setor mais apto a lidar com a questão, sendo registrado todo o processo automaticamente no sistema, assegurando rastreabilidade e controle do fluxo.

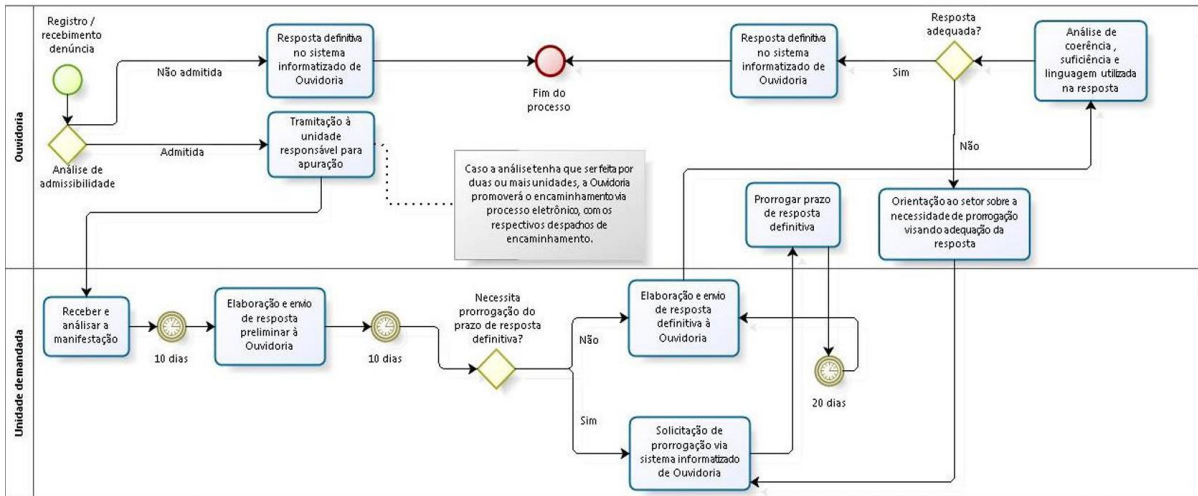
4º. Tratamento da Manifestação: Uma vez encaminhada, a manifestação entra na esfera de responsabilidade do órgão destinatário que será analisada por técnicos ou gestores, que verificarão sua procedência e definirão as medidas cabíveis. A resposta é construída com base nos princípios de legalidade, clareza e pertinência, podendo ser complementada ou prorrogada, caso o prazo original não seja suficiente. Também é possível, quando necessário, que a demanda seja redirecionada a outro setor mais adequado.

5º. Monitoramento e Geração de Relatórios: Enquanto o atendimento avança, o sistema participa ativamente da consolidação de dados, com o apoio da IA, e as manifestações são organizadas em categorias, distribuídas geograficamente e analisadas sob diversas perspectivas. A geração de relatórios com essas informações fornece subsídios para a administração pública acompanhar padrões, identificar gargalos e responder com mais precisão às demandas solicitadas.

6º. Resposta ao Cidadão: Após a análise, a resposta é encaminhada à ouvidoria para revisão, onde se avalia se o conteúdo da resposta é suficiente, coerente e compreensível. Quando aprovada, a resposta é disponibilizada ao cidadão, que pode consultá-la por meio do site, e-mail ou outros canais.

7º. Encerramento e Avaliação: Com a entrega da resposta, o processo é encerrado formalmente no sistema e neste momento, o cidadão é convidado a avaliar a experiência de atendimento. Essas opiniões são armazenadas e analisadas, para em tese, contribuir para o aprimoramento dos fluxos e a qualificação dos servidores públicos envolvidos.

Figura 19 - Fluxograma de atendimento da Ouv-DF ⁴⁵



⁴⁵ Fonte: Ouv DF – Legislações e Manuais em: <https://ouvidoria.df.gov.br/manuais/>. Acesso em: 25 set. 2024.

Cada uma dessas etapas indica não apenas a estrutura operacional do Participa DF, mas também uma possibilidade com a escuta ativa, a transparência e a melhoria contínua dos serviços públicos, ao transformar manifestações individuais em insumos, que podem ser projetados para decisões coletivas.

Apesar disso, permanece a pergunta – o quanto das manifestações registradas tem produzido impactos concretos nas práticas governamentais? – A transformação de escuta em ação ainda é um ponto de tensão entre o potencial democrático das plataformas digitais e os limites administrativos e políticos que restringem sua efetividade. Desse modo, o Participa DF se apresenta como uma iniciativa avançada em termos de estrutura tecnológica e normativa, mas que exige, para além do seu desenho institucional, um compromisso continuado com a responsividade, a inclusão e a escuta qualificada.

Nesse contexto, a análise dos dados quantitativos sobre o volume de manifestações recebidas ao longo dos últimos anos permite não apenas dimensionar o alcance do Participa DF, mas também oferecer indícios sobre o engajamento da população e a efetividade do canal como instrumento de participação, que entre os anos de 2022 e 2024, se consolidou como um canal relevante de controle social e participação cidadã, conforme indicam os relatórios anuais da CGDF.

No ano de 2022, foram registradas 312.994 manifestações totais, e em 2023, esse número foi de 312.071 registros, mantendo-se estável; já em 2024, o sistema havia recebido mais de 320 mil manifestações, demonstrando uma participação contínua por parte da população, porém estabilidade no número total de manifestações registradas. Essa leve oscilação, revela a importância de aprofundar a análise não apenas no volume bruto de registros, mas também nos canais utilizados pelos cidadãos e em sua distribuição dentro da população conectada.

O Participa DF apresentou um volume expressivo de manifestações ao longo dos anos, entretanto ainda permanecem lacunas sobre a forma como esses dados são interpretados. Uma delas diz respeito à ausência de informações claras sobre a proporção real de participação em relação ao total de habitantes do Distrito Federal, que embora a taxa bruta de participação – calculada com base na população total – possa indicar um envolvimento significativo, ela não revela quem de fato está participando.

Não há, por exemplo, um cruzamento entre o número de manifestações e o número efetivo de cidadãos únicos que utilizaram a plataforma, e esse detalhe é essencial, pois a mesma pessoa pode ter registrado múltiplas manifestações ao longo do ano. Sem esse dado, não é

possível distinguir se os mais de 300 mil registros anuais representam 300 mil cidadãos distintos ou se uma parcela menor da população é responsável por reiteradas contribuições.

Essa diferenciação mudaria substancialmente a análise, pois uma taxa de participação de 10% pode soar alta, mas, se grande parte das manifestações for feita por um grupo reduzido de usuários engajados, estaríamos diante de uma dinâmica de concentração de voz, não de ampliação democrática. A ausência de informações sobre perfis sociodemográficos dos participantes – como, local de moradia, renda ou nível de escolaridade – pode limitar a capacidade de avaliar se a plataforma está realmente atingindo públicos diversos ou se está restrita a um segmento específico da população.

Tabela 2 - Manifestações da plataforma Participa DF entre 2022 e 2024 ⁴⁶

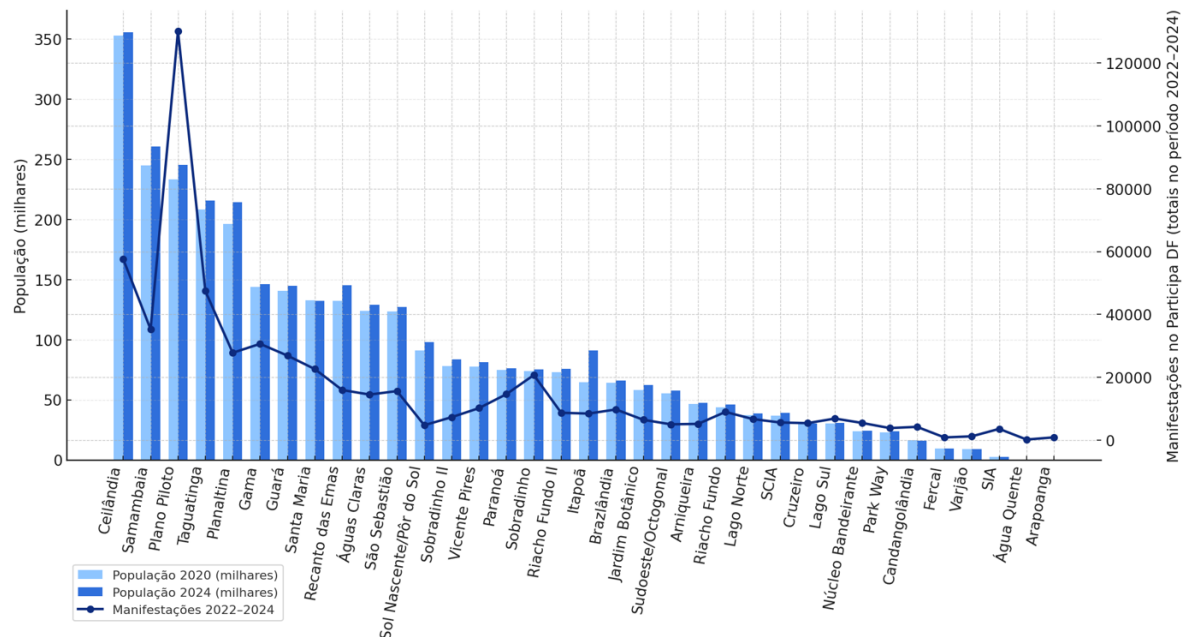
POPULAÇÃO TOTAL (IBGE)	ANO	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES	TAXA DE PARTICIPAÇÃO (%)
2.982.658	2022	312.994	10,49%
	2023	312.071	10,46%
	2024	320.769	10,75%

A quantificação sem qualificação, nesse caso, pode mascarar desigualdades de acesso e representatividade digital, portanto, para que a plataforma possa ser compreendida não apenas como um canal ativo, mas também como uma ferramenta de governança inclusiva, é necessário avançar na análise qualitativa dos dados de participação. Saber quantas manifestações são feitas por cidadão, e quais grupos sociais estão mais ou menos representados pode ajudar a aprimorar tanto a plataforma quanto as políticas públicas que dela se originam.

Além das lacunas relativas ao perfil dos usuários, a distribuição territorial das manifestações também revela importantes disparidades. Dados agregados por RAs, indicam uma forte concentração de registros na área do Plano Piloto, que sozinho responde por mais de 130 mil manifestações, o equivalente a aproximadamente 22,5% do total. Outras regiões com volumes expressivos incluem Ceilândia (97.608), Taguatinga (47.438) e Samambaia (35.242), todas com alta densidade populacional e significativa presença urbana.

Por outro lado, regiões como Fercal e Varjão registraram menos de mil manifestações em todo o período analisado, revelando desigualdades incontestáveis no acesso ou no engajamento com a plataforma, conforme podemos observar no gráfico a seguir, sobre o total de manifestações entre os anos de 2022 e 2024.

⁴⁶ Fonte: Tabela produzida pelo autor com dados da plataforma Participa DF e IBGE, 2022-2024.

Gráfico 2 - Manifestações na plataforma Participa DF por Região Administrativa ⁴⁷

Essa assimetria territorial sugere a necessidade de estratégias específicas de inclusão digital e fortalecimento das ouvidorias locais, especialmente nas regiões com baixa incidência de participação. Mapear esses padrões espaciais podem garantir que a escuta pública não seja capturada apenas por segmentos mais conectados ou articulados, mas reflita de maneira mais equitativa a diversidade social e geográfica do Distrito Federal.

Entre 2022 e 2024, o sistema apresentou variações significativas nas formas de entrada das manifestações dos cidadãos, revelando tendências importantes no comportamento de uso dos canais de participação, sobretudo em relação à adesão ao meio eletrônico. Considerando que esta pesquisa tem como objetivo analisar a participação cidadã digital, a ênfase na análise das manifestações registradas via internet se justifica metodologicamente.

O Participa DF dispõe de múltiplos canais de acesso, mas é o canal *online* que melhor representa esses princípios, logo, a efetividade da plataforma como instrumento de cidadania digital depende sobretudo do uso do portal como o principal parâmetro avaliativo.

A análise dos dados indica um crescimento absoluto do número de registros pela internet, ao mesmo tempo em que demonstra a persistência da diversidade de canais, o que pode sinalizar barreiras estruturais para a universalização da participação digital. Para fins de análise crítica, relacionamos o volume de manifestações realizadas pela internet com a população estimada com acesso à rede no Distrito Federal.

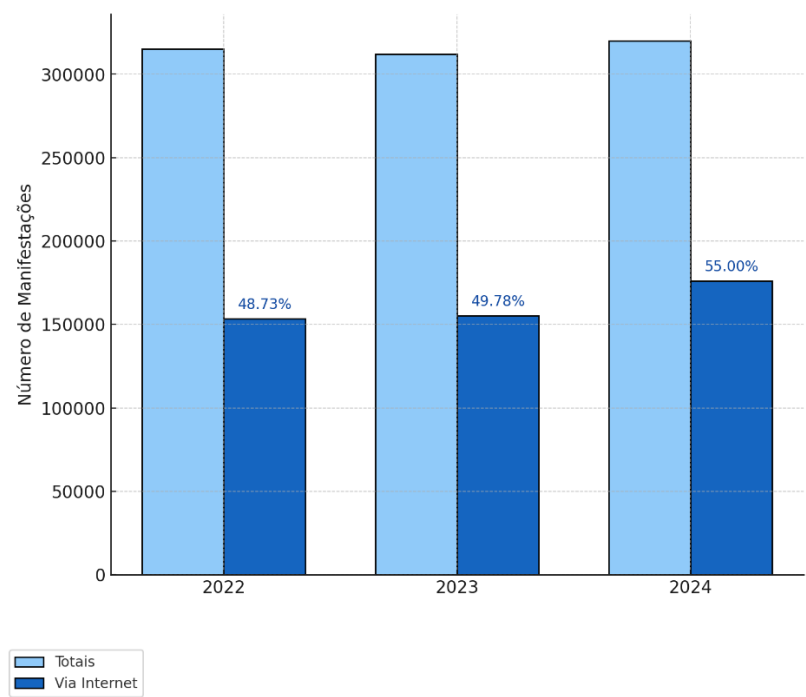
⁴⁷ Fonte: Gráfico produzido pelo autor com dados do Participa DF, Codeplan e Projeções Populacionais para as RAs do Distrito Federal, CGDF, 2020-2030. Nota: RAs ordenadas segundo o tamanho populacional em 2020.

De acordo com a Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios Ampliada (PDAD-A) 2024, aproximadamente 87,5% da população – o que corresponde a cerca de 2.465.909 habitantes, de um total de 2.982.658 – possui acesso à internet⁴⁸. Esse dado permite dimensionar com maior precisão o alcance potencial das ferramentas digitais de participação, ao considerar não apenas a população total, mas mais especificamente o contingente efetivamente conectado.

No ano de 2022, o total de manifestações registradas foi de 312.994, e destas, 152.492 foram realizadas via internet, o que representa 48,7% do total. Em 2023, o número cresceu para 155.370, com um total geral estimado de 312.071 manifestações, resultando em uma proporção relativa de 49,7%, e em 2024, observamos um salto mais relevante, com 176.250 manifestações feitas pela internet em um total de 320.769, correspondendo a 54,9% do total. É apenas neste último ano que a participação digital ultrapassa a marca simbólica da metade das manifestações recebidas, tornando-se, pela primeira vez, o canal mais utilizado de forma expressiva.

Apesar desse avanço, nota-se uma estagnação entre 2022 e 2023, quando a proporção relativa da internet apresenta uma leve queda, mesmo com um pequeno crescimento absoluto. Essa oscilação sugere que, embora a digitalização seja uma tendência clara, há fatores que limitam sua consolidação como principal via de comunicação entre cidadão e governo.

Gráfico 3 - Manifestações via internet na plataforma Participa DF ⁴⁹



⁴⁸ Dados obtidos do Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal (IPEDF). Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios Ampliada (PDAD-A) 2024, em: <https://pdad.ipe.df.gov.br/>. Acesso em: 2 jul. 2025

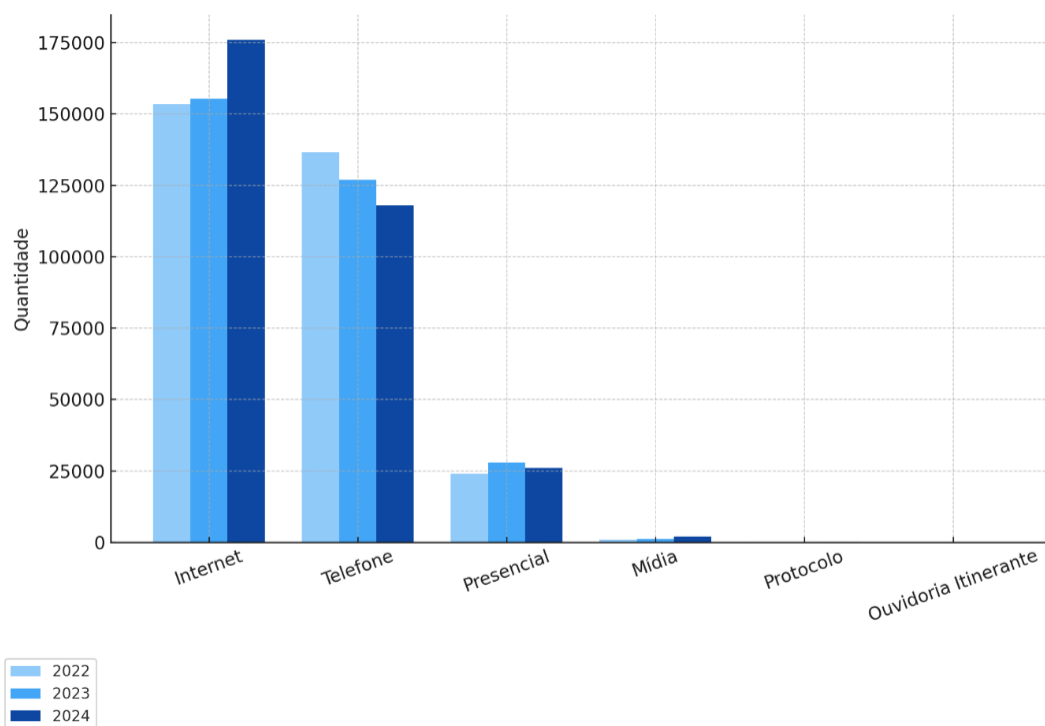
⁴⁹ Fonte: Gráfico produzido pelo autor com dado da plataforma Participa DF, 2022-2024.

Outra questão importante que se pode verificar é que, mesmo o Distrito Federal tendo um volume expressivo de pessoas com acesso à internet, apenas metade das manifestações ocorreram por meios digitais, o que pode sugerir que a população não está devidamente informada sobre a plataforma.

Ainda que se observe uma tendência de migração para o meio digital, o volume das manifestações por telefone e pelo canal presencial ainda mantêm uma expressão significativa. No período analisado, a Central 162, por telefone, registrou anualmente mais de 100 mil manifestações: 135.802, em 2022, 126.537, em 2023, e 116.211, em 2024. Já o canal presencial ainda representava mais de 8% do total das manifestações em 2024 (26.725) – o que confirma sua resiliência, representando uma minoria que continua utilizando esse canal como principal meio de comunicação com o GDF.

A análise das formas de entrada demonstra que, embora o canal digital esteja em ascensão, ele ainda convive com uma expressiva estrutura multicanal, na qual meios presenciais e telefônicos seguem desempenhando um papel complementar no acesso da população aos mecanismos de escuta social. O programa também oferece outros três meios de participação – mídia, protocolo e ouvidoria itinerante – que, no entanto, são praticamente inexpressivos.

Gráfico 4 - Formas de entrada de manifestações por ano na plataforma Participa DF ⁵⁰



⁵⁰ Fonte: Gráfico produzido pelo autor com dado da plataforma Participa DF, 2022-2024.

Portanto, o Participa DF ainda opera com uma arquitetura híbrida que reflete as desigualdades de conectividade e de competências digitais existentes na sociedade do Distrito Federal. Mais do que um indicador técnico, a taxa de participação digital pode ser reflexo direto das condições sociais, culturais e tecnológicas dos usuários. Consolidar a internet como principal canal de participação carece o aperfeiçoamento da plataforma, fomento de políticas públicas de inclusão digital, capacitação cidadã, investimentos contínuos em acessibilidade e divulgação.

A análise desta etapa permitiu compreender o funcionamento técnico da plataforma e identificar os pontos de atrito, gargalos operacionais e contradições existentes entre a proposta de participação ativa e a realidade de um modelo de resposta ainda muito baseado na lógica de protocolo e encaminhamento formal.

Com este quadro, na próxima fase avançamos para a identificação de barreiras e boas práticas, organizando os achados em um mapeamento objetivo do que limita e do que sustenta a participação na plataforma.

4.3 Identificação de barreiras e boas práticas

Esta etapa tem como objetivo identificar, a partir da observação do funcionamento institucional, das funcionalidades disponíveis e dos registros documentais, as barreiras e práticas consistentes que afetam ou fortalecem a atuação da plataforma Participa DF enquanto instrumento de escuta pública e mediação digital entre o Estado e a sociedade. A análise adotada se orientou em uma leitura transversal e uma observação cruzada da documentação disponibilizada e do funcionamento, convidando a uma reflexão sobre as condições, a clareza, a usabilidade e as conexões significativas do ato de manifestar-se na plataforma.

Em termos institucionais, o Participa DF está fortemente vinculado à CGDF, órgão que centraliza a gestão da plataforma, e essa estrutura pode favorecer a coordenação e o monitoramento das manifestações em todo o governo distrital, mas também pode produzir diferenças na capacidade de resposta entre os diversos órgãos e regiões administrativas.

Ainda que existam normativas que orientam prazos e padrões de atendimento, a experiência do usuário pode variar conforme o grau de maturidade institucional de cada unidade. Essa heterogeneidade é comum em sistemas de ouvidoria integrados, como apontam diretrizes da ONU, que enfatizam a articulação entre centralização e descentralização para garantir eficácia e equidade no acesso aos serviços públicos (ONU-Habitat, 2009; ONU, 2018).

Outro aspecto que merece atenção se refere às funcionalidades disponíveis na plataforma. Embora o sistema permita o registro de manifestações diversas, observamos que o modelo ainda é predominantemente reativo, voltado à recepção e resposta de demandas, pois a ausência de funcionalidades voltadas à deliberação coletiva ou votação direta, restringe o papel do cidadão ao de interlocutor individual, sem mecanismos que favoreçam a articulação de visões compartilhadas ou a construção colaborativa.

A OCDE, em sua Recomendação sobre Governo Digital, sugere que plataformas de participação evoluam do modelo informativo e consultivo para estratégias mais colaborativas e integradas, a fim de fortalecer o vínculo entre governos e cidadãos (OCDE, 2014).

Do ponto de vista tecnológico, o Participa DF vem incorporando inovações como a utilização de inteligência artificial para triagem automatizada das manifestações. Essa funcionalidade, por meio do robô IZA, tem potencial para reduzir o tempo de resposta e otimizar fluxos internos. No entanto, como observado pelo Banco Mundial em suas diretrizes sobre governança digital, o uso de IA em serviços públicos requer transparência algorítmica e capacidade de revisão, com vistas à manutenção da confiança pública e à mitigação de possíveis distorções (Banco Mundial, 2021).

A transparência nesse campo ainda pode ser aprimorada, sobretudo no que se refere à divulgação de critérios utilizados na classificação automática e à criação de espaços para contestação de encaminhamentos.

No que se refere à inclusão, a plataforma disponibiliza múltiplos canais de acesso – portal *online*, central telefônica, atendimento presencial e totens itinerantes –, o que amplia as possibilidades de participação, mas ainda assim, o acesso pleno depende de políticas que fomentem fatores como conectividade, letramento digital e adequações de acessibilidade. A inexistência, até o momento, de um aplicativo móvel nativo pode representar um obstáculo para usuários que utilizam exclusivamente dispositivos móveis.

Outro fator observado foi a experiência de pessoas com deficiência, que ainda carece de ajustes mais amplos a fim de atender aos princípios estabelecidos pela Lei Brasileira de Inclusão e às recomendações do Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico.

Por outro lado, algumas iniciativas implementadas nos últimos anos parecem apontar para caminhos promissores, como a criação do Selo de Acessibilidade das Ouvidorias, que é concedido a órgãos que demonstram compromisso com a inclusão, e a instalação de totens em espaços públicos podem representar os esforços para ampliar a presença territorial do sistema.

A utilização de painéis interativos com dados agregados sobre as manifestações também favorece a transparência institucional e pode subsidiar decisões administrativas mais

alinhadas às expectativas da população. Essas práticas dialogam com experiências internacionais de governo aberto, em que a acessibilidade à informação e a transparência ativa são entendidas como vetores centrais da confiança pública (UNESCO, 2022).

A identificação de boas práticas também pode ser observada na padronização de fluxos internos de resposta e na previsão de indicadores de satisfação, como o índice de recomendação e a avaliação do atendimento. Esses instrumentos, além de oferecerem insumos à gestão, fortalecem a lógica de prestação de contas e contribuem para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços.

Entretanto, ainda se observa a ausência de mecanismos mais robustos de avaliação de impacto das manifestações, ou seja, embora haja medição da satisfação do usuário quanto ao atendimento, não se verifica, de forma sistematizada, o quanto as manifestações influenciam a revisão de políticas, a implementação de medidas corretivas ou a criação de novos programas públicos. Esse elo entre participação e efetividade é um dos pontos ressaltados por organismos multilaterais como o Banco Mundial, que recomenda a incorporação de métricas orientadas por resultados no desenho de plataformas de engajamento (Banco Mundial, 2021).

A aplicação do Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP) no Distrito Federal, desenvolvido como parte de estratégia nacional para o fortalecimento das ouvidorias públicas, serve como um referencial de boas práticas metodológicas de governança. Segundo o relatório oficial da Ouv-DF, publicado em 2022, a unidade encontrava-se no nível Básico, com uma pontuação média de 2,68. Esse valor, embora acima do nível Limitado, ainda evidencia a necessidade de melhorias para alcançar o nível Sustentado, cujo intervalo se inicia a partir de uma pontuação de 3.

Durante o ciclo avaliativo de 2022 segundo dados do relatório oficial, foi estabelecido um plano de ação com metas específicas voltadas ao aprimoramento de processos, infraestrutura e integração institucional. Ao final desse ciclo, conforme registrado na medição de dezembro de 2022, a pontuação da Ouv-DF alcançou o patamar de 3,00, correspondente ao nível Sustentado. Essa evolução é um indicativo de que foram implementadas ações com impacto positivo nas rotinas e procedimentos internos da Ouv-DF, demonstrando um progresso relevante na adoção de práticas mais estruturadas e eficientes. Todavia, é imprescindível que tais avanços sejam continuamente monitorados e avaliados, considerando que o objetivo do modelo MMOuP é o aperfeiçoamento contínuo.

A estrutura do MMOuP inclui ainda um guia de implementação que orienta as ouvidorias no processo de autodiagnóstico, identificação de lacunas e desenvolvimento de planos de ação. Esse guia destaca a importância da periodicidade na avaliação dos processos,

da transparência na divulgação dos resultados e da consistência metodológica na coleta e análise dos dados. Aparentemente, a adoção do modelo MMOuP, tem orientado a qualificação dos processos e institucionais voltados à escuta cidadã, como parte do desenvolvimento da Ouv-DF para consolidar metodologias próprias, integrando à sua operação o uso do sistema e-Aud, desenvolvida pela Secretaria Federal de Controle Interno da Controladoria-Geral da União (CGU).

A cessão do uso do e-Aud às Unidades de Auditoria Interna Governamental (UAIG) do Poder Executivo Federal ocorre de forma gratuita, conforme estabelecido na Portaria Normativa CGU nº 5, de 23 de março de 2022. Esse sistema informatizado é um bom indicativo no que diz respeito ao seu uso para gestão da atividade de auditoria interna governamental, que centraliza, em ambiente digital, todas as etapas do processo de auditoria, desde o planejamento das ações de controle até o monitoramento das recomendações emitidas e o registro dos benefícios resultantes.

Por ser uma solução *web*, sua utilização não exige instalação local nem infraestrutura dedicada de servidores, bastando o acesso à internet para sua plena operação. Essa integração tecnológica corrobora a capacidade institucional da Ouv-DF, alinhando seus procedimentos aos regulamentos de transparência, controle e eficiência que estruturam o MMOuP. Porém, alcançar o nível – Otimizado – previsto no modelo requer melhorias contínuas na plataforma nos serviços públicos prestados. Em síntese, o Participa DF apresenta um conjunto de funcionalidades consistentes com os marcos normativos que regem a administração pública brasileira, e incorpora elementos que fortalecem a governança digital no âmbito distrital.

Institucionalmente, a plataforma se apoia em um arcabouço normativo robusto (LAI, LGPD, Governo Digital, Dados Abertos e ePING), que legitima juridicamente o serviço e orienta seu desenho. Operacionalmente, há multicanal (portal 24h, Central 162, atendimento presencial e totens) e padronização de fluxos com emissão de protocolo, monitoramento de prazos e rastreabilidade do atendimento.

A publicação de painéis públicos (Ouvidoria e Transparência Passiva) favorece a prestação de contas e oferece indicadores sintéticos para leitura rápida. A triagem automatizada por IA (IZA), combinada a análise humana em casos complexos, contribui para agilizar encaminhamentos. Em paralelo, iniciativas como o Selo de Acessibilidade das Ouvidorias e a expansão de totens sinalizam esforço de inclusão territorial. Por fim, a adoção de modelos de avaliação institucional (como o MMOuP, com evolução de pontuação em 2022) indica construção de rotinas de melhoria contínua.

Apesar dos avanços, o desenho permanece predominantemente reativo – baseado em protocolo e encaminhamento – com pouca deliberação coletiva (consultas estruturadas, priorização de propostas, fóruns). Essa característica restringe a transformação de manifestações em impacto público mensurável.

No campo de dados e transparência, os painéis privilegiam a visualização, mas carecem de auditabilidade: faltam catálogo e dicionário de dados, séries históricas padronizadas e licenças claras de reuso. Isso dificulta reproduzir análises externas e limita o controle social qualificado.

Em acessibilidade e inclusão, persistem barreiras para pessoas com deficiência e para quem tem baixo letramento digital: ausência de aplicativo nativo, opções multilíngues e relato de responsividade móvel irregular.

Quanto à IA/IZA, os critérios de classificação, métricas de erro e canais de contestação não estão explicitados ao usuário, o que contrasta com as salvaguardas da LGPD (art. 20) sobre decisões automatizadas e possibilidade de revisão humana.

Na mensuração de resultados, observa-se satisfação alta com o atendimento ($\approx 79\%$ em 2024), mas resolutividade limitada ($\approx 40\%$), além de baixa taxa de avaliação pelos usuários ($< 1\%$). Essa combinação sugere boa experiência de contato, mas entrega final aquém do desejado.

Do ponto de vista territorial, a participação é assimétrica (forte concentração no Plano Piloto e baixa incidência em RAs periféricas), o que pode indicar desigualdade de acesso e de uso dos canais. Em adoção digital, só em 2024 a internet superou metade das manifestações ($\approx 54,9\%$), convivendo com uso expressivo de telefone e presencial – sinal de que inclusão e divulgação ainda são determinantes. Por fim, a heterogeneidade entre órgãos gera prazos e qualidades de resposta desiguais, mesmo com diretrizes comuns.

Em suma, o Participa DF reúne elementos essenciais de uma plataforma confiável – base legal consistente, multicanalidade, fluxos padronizados e transparência operacional por painéis. Contudo, persistem gargalos que reduzem acessibilidade, auditabilidade e deliberação. Os achados da 4.2 (satisfação alta, resolutividade baixa, assimetrias territoriais e adesão digital parcial) e as exigências da 4.1 (LGPD, dados abertos, ePING) definem uma agenda clara: abrir a caixa-preta da triagem, transformar dados em dados auditáveis, tornar a interface acessível para todos, criar espaços de decisão coletiva e mensurar impacto nas políticas.

Com esses ajustes, a plataforma tende a aproximar o direito posto do direito em ação e a ampliar sua relevância como instrumento de participação e controle social no Distrito Federal. A trajetória de plataformas como essa está a todo momento em construção,

demandando escuta recíproca, avaliação contínua e disposição para adaptar-se aos múltiplos modos pelos quais os cidadãos desejam – e precisam – participar.

No capítulo seguinte, apresentaremos os modelos internacionais de plataformas digitais que compõem nosso quadro comparativo. O objetivo é olhar, de modo situado cada experiência e o desenho de suas histórias. A partir dessa leitura, preparar o plano central: entender como cada experiência organiza processos, produz dados e devolve respostas ao cidadão para, então, analisá-las e compará-las de forma justa.

5 APRESENTANDO OS MODELOS INTERNACIONAIS

A escolha pelas plataformas *Decidim*, *Decide Madrid* e os mecanismos digitais de participação cidadã do processo constituinte chileno (2020-2023) para a análise comparativa não é arbitrária, pois se fundamenta na relevância internacional, transparência e disponibilidade de documentação e na diversidade de abordagens que essas iniciativas oferecem no campo da participação cidadã digital.

A análise comparativa segue os princípios dos estudos de casos múltiplos descritos por Yin (2016), visando identificar padrões e diferenças por meio de categorias analíticas comuns. A justificativa para cada uma dela está na representatividade consolidada que os modelos têm em seus respectivos contextos locais e institucionais, com trajetórias distintas, mas igualmente significativas em termos de inovação democrática, estrutura tecnológica e articulação entre sociedade civil e poder público.

Essas plataformas vêm sendo objeto de estudo recorrente por organismos multilaterais, como a OCDE e a ONU, tanto em relatórios temáticos quanto em *rankings* de maturidade de governo digital. A presença desses sistemas em debates internacionais sobre governança participativa e cidades inteligentes reforça sua pertinência como referência comparativa. O critério de escolha também levou em consideração a variedade de soluções adotadas por essas plataformas no que diz respeito à governança digital, estrutura deliberativa, interoperabilidade, escalabilidade e mecanismos de retorno institucional aos cidadãos.

A presença simultânea de *Decidim* e *Decide Madrid* na análise não implica redundância, mas, ao contrário, possibilita uma comparação intrarregional entre dois desenhos institucionais distintos. Um orientado por processos deliberativos amplos e governança colaborativa, e outro marcado pela vinculação jurídica direta das decisões. Este comparativo permite observar como diferentes arranjos de participação digital produzem efeitos distintos, mesmo quando inseridos em contextos político-administrativos relativamente próximos.

A inclusão do caso chileno, por sua vez, responde a uma lógica analítica complementar. Diferentemente das plataformas espanholas, os mecanismos digitais de participação cidadã chileno não se configuram como política pública permanente, mas como instrumentos temporários associados a um evento político excepcional. Desse modo, sua relevância decorre do fato de o Chile ter protagonizado um dos processos constituintes mais amplamente participativos da América Latina recente. Logo, isso permite tensionar a comparação, evidenciando tanto o potencial das tecnologias digitais para mobilização em larga escala quanto os limites estruturais de iniciativas desvinculadas de garantias institucionais.

No que se refere à não inclusão de outros modelos brasileiros na comparação internacional, essa decisão é igualmente fundamentada. Existem iniciativas municipais e estaduais de participação cidadã digital que merecem ser reconhecidas, como o Participa POA e experiências de Orçamento Participativo Digital em Porto Alegre; as plataformas de consultas públicas da Gestão Urbana SP e do Plano Diretor Estratégico de São Paulo; os módulos digitais de participação utilizados pela Prefeitura de Belo Horizonte em processos específicos de orçamento participativo; além de aplicativos de gestão urbana amplamente difundidos, como o Colab, adotado por cidades como Curitiba, Recife e Campinas.

Em nível estadual, também podem ser citadas iniciativas como o RS Participativo, no Rio Grande do Sul, e plataformas de consultas públicas vinculadas aos portais de governo digital de estados como São Paulo e Minas Gerais.

Porém, apesar de sua relevância contextual, essas iniciativas apresentam, de modo geral, caráter fragmentado ou setorial, estando frequentemente condicionadas a políticas específicas, ciclos eleitorais ou projetos pontuais de governo com baixo grau de institucionalização permanente operando prioritariamente como canais de ouvidoria, consulta normativa ou gestão de ocorrências urbanas. Nesse cenário, o Participa DF distingue-se por estar inserido em um arranjo institucional singular, próprio do Distrito Federal, que acumula competências estaduais e municipais em um mesmo território político-administrativo.

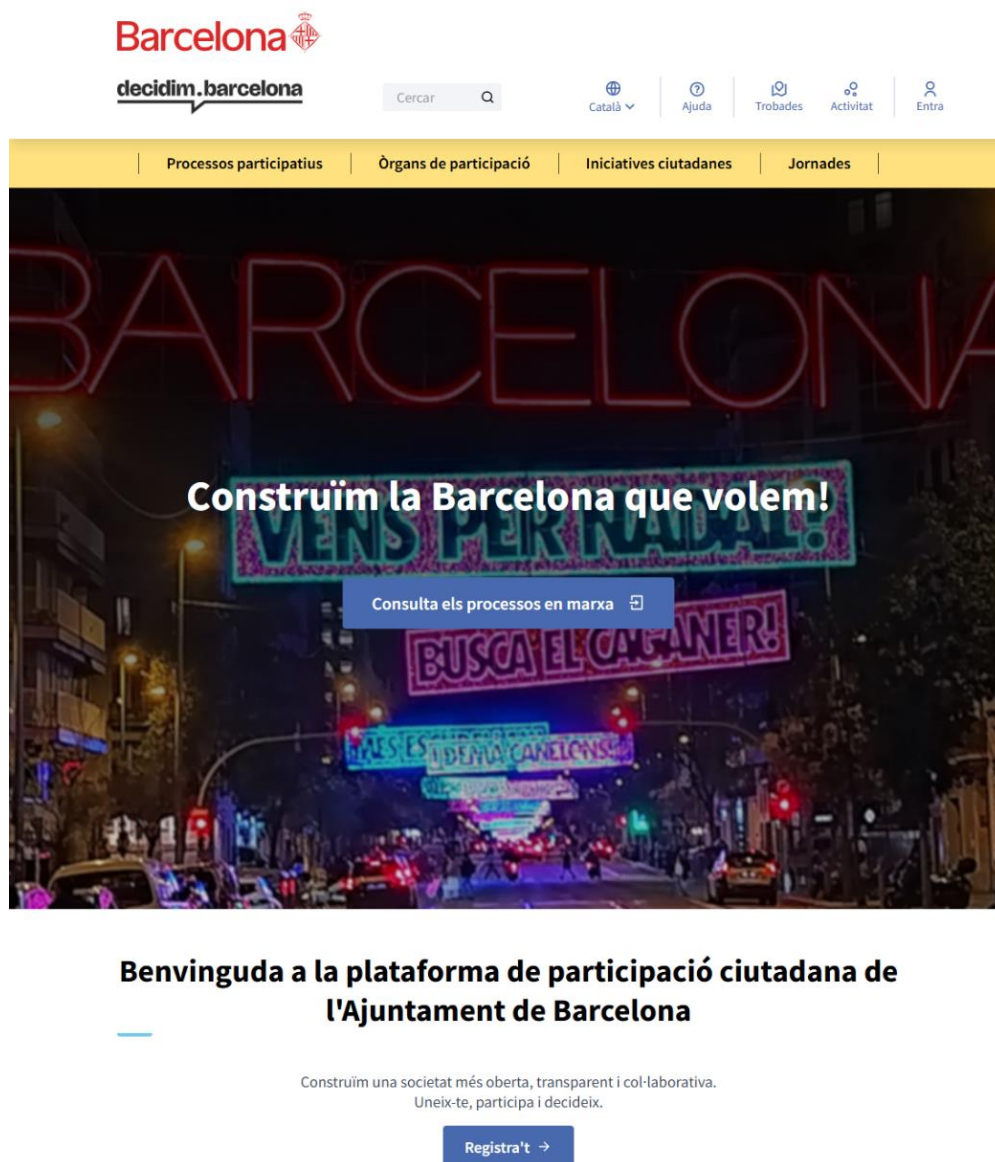
Essa condição confere à plataforma uma centralidade estratégica, uma vez que as manifestações registradas incidem diretamente sobre a gestão pública atravessando múltiplas camadas. Além disso, o Participa DF apresenta continuidade institucional, base normativa específica e integração formal com sistemas de ouvidoria, transparência e controle interno, qualificando-o como objeto empírico central para a análise da participação cidadã digital no contexto brasileiro e como base central de onde se originou a pesquisa.

A decisão de não incluir outras plataformas nacionais na comparação internacional não implica desconsiderar sua importância histórica ou política, mas decorre da necessidade de preservar a coerência e a simetria metodológica da pesquisa. Comparar iniciativas fragmentadas com plataformas internacionais consolidadas — como *Decidim* e *Decide Madrid* — resultaria em assimetrias analíticas que comprometeriam o rigor do estudo. Ao posicionar o Participa DF como caso brasileiro, esta pesquisa aprofunda sua análise em diálogo crítico com modelos internacionais mais maduros, reforçando o papel do Distrito Federal como laboratório institucional privilegiado para compreender os limites e as potencialidades da participação cidadã digital no Brasil.

5.1 *Decidim*

O *Decidim* é uma plataforma digital de participação cidadã baseada em *software* livre e código aberto, inicialmente desenvolvida para atender às demandas democráticas da cidade de Barcelona, na Espanha, tendo sido lançada oficialmente em fevereiro de 2016. O objetivo central da plataforma é fortalecer a democracia participativa, possibilitando que cidadãos possam deliberar, consultar e decidir sobre questões relacionadas à gestão pública por meio de mecanismos digitais transparentes e acessíveis.

Figura 20 - Portal *online* da plataforma *Decidim* Barcelona ⁵¹



⁵¹ Fonte: <https://www.decidim.barcelona/>. Acesso em: 11 dez. 2025.

Figura 21 - Plataforma *Decidim* Barcelona ⁵²

Processos actius

[Veure tots els processos →](#)


Vine, anem a formar el Consell d'Infants de Barcelona!

Rest(a)en) 2 mesos Debat



Els barris tindran una part de tu

Pla de Barris 2025-2028

11 processos
Els barris del Pla de Barris



Programa d'Espais de Proximitat i Interiors (PEPI)

12 processos
Espais sense ús a tots els districtes

Com participo en un procés?

Trobades

Esbrina on i quan pots participar en trobades públiques.

Debats

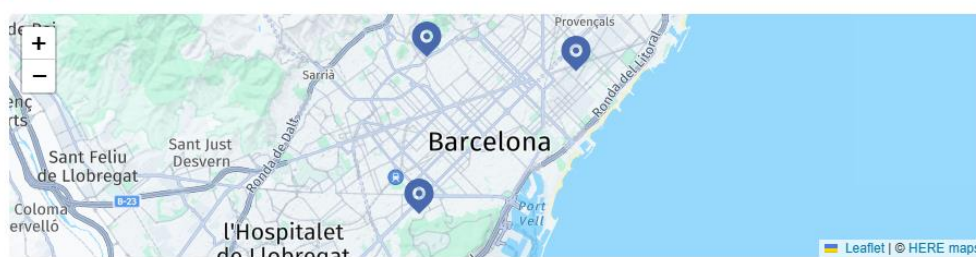
Debat i discuteix, comparteix les teves opinions i enriqueix els temes rellevants.

Propostes

Realitza propostes, dóna suport a les ja existents i promociona els canvis que vols veure.

[Més informació sobre decidim.barcelona →](#)

Trobades 11

[Veure totes les trobades →](#)


Desembre

DL	DM	DC	DJ	DV	DS	DG
01	02	03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

PROPERES TROBADES

DES 17 2025 [Consell de Barri Vallcarca i Els Penitents](#)

18:00 PM CET | Híbrida | 0

DES 17 2025 [Consell de barri del Poblenou. Sessió ordinària. Desembre 2025](#)

18:00 PM CET | Híbrida | 0

DES 17 2025 [Consell de Barri de la Font de la Guatlla. Desembre 2025](#)

18:00 PM CET | Presencial | 0

⁵² Fonte: <https://www.decidim.barcelona/>. Acesso em: 11 dez. 2025.

O contexto específico que deu origem ao *Decidim* estava diretamente relacionado ao cenário político e social vivido em Barcelona após a chegada do partido *Barcelona en Comú* ao governo municipal. Este partido, resultado de movimentos sociais ligados ao 15-M⁵³, buscava implementar uma nova forma de fazer política, pautada pela participação direta e contínua dos cidadãos nas decisões municipais. Nesse sentido, o *Decidim* foi uma resposta prática e concreta às demandas por maior inclusão e transparência na gestão pública, conforme apontado por Peña-López (2017).

Desde sua criação, a plataforma alcançou grande reconhecimento internacional e, segundo dados oficiais mais recentes da *Decidim Free Software Association* (2024), é utilizado atualmente por mais de 450 instituições ao redor do mundo, incluindo grandes cidades como Helsinque (Finlândia), Cidade do México (México), Xangai (China) e diversos municípios na França, Itália e América Latina. A rápida expansão internacional pode ser atribuída à flexibilidade e modularidade da plataforma, que permite fácil adaptação a diferentes contextos culturais, políticos e institucionais (Decidim, 2024).

Como plataforma aberta, permite que governos locais, regionais e nacionais, bem como organizações da sociedade civil, personalizem suas funcionalidades de acordo com necessidades específicas. Essa adaptabilidade tem resultado em uma diversidade de experiências bem-sucedidas, como o orçamento participativo em Barcelona, onde milhares de cidadãos participaram diretamente na alocação de recursos públicos municipais, e processos de consulta pública em Helsinque, que influenciaram diretamente políticas ambientais locais (Decidim, 2024).

Entre as funcionalidades mais importantes da plataforma se destacam a criação de processos participativos personalizados, permitindo consultas públicas específicas, planejamento urbano e orçamentos participativos; a organização de encontros híbridos, presenciais ou virtuais, promovendo o debate público; iniciativas populares, onde propostas cidadãs que atingem um determinado apoio são consideradas pelas autoridades; referendos e plebiscitos digitais, cujos resultados podem ser vinculantes; além de mecanismos avançados de monitoramento e prestação de contas, possibilitando que os cidadãos acompanhem detalhadamente o progresso e cumprimento das decisões assumidas pelas autoridades públicas.

⁵³ O movimento social 15-M ocorreu na Espanha em 2011, em protesto contra as políticas de austeridade do governo e a corrupção que resultou em cortes sociais e aumentos de impostos. O movimento começou como uma série de manifestações e acampamentos em praças públicas, inicialmente organizados via redes sociais.

Figura 22 - Decidim Free Software Association ⁵⁴

Decidim é uma plataforma digital para participação dos cidadãos. Tecnologia livre, aberta e segura. Com todas as garantias democráticas. Os programas e a democracia agora é possível com o Decidim.

Primeiros passos | **Funcionalidades** | **Comunidade** | **Book** | **Sobre** | **PT-BR**

Planejamento estratégico

Processos participativos

Assembleias

Iniciativas e consultas cidadãs

Orçamento participativo

Comunicação em rede

Explorar todos os funcionalidades

O programa Decidim ajuda os cidadãos, as organizações e as instituições públicas a organizarem-se democraticamente em todas as dimensões.

Implementando um sistema democrático flexível

Podemos ajudar a configurar um sistema de governação democrática em todo o tipo de organizações.

Levamos a democracia muito a sério

Decidim garante transparência, rastreabilidade e integridade da informação como nunca antes. Cio ofereço segurança, privacidade e confidencialidade a todos os participantes.

É seu. Use. Compartilhe. Melhore.

Uma plataforma projetada inteiramente com software livre, conteúdo aberto e colaborativo graças à comunidade Metadecidim.

Postagem mais recente

New version 0.31.0

16/12/2025

Release Highlights

The major highlight of this version is a technical one: the upgrade to Rails 7.2. But as always, over the six months between releases we've had time to add plenty of improvements, including two new components that revisit and refine...

L'Associació Decidim crea el Comitè d'Institucions Públiques amb sis institucions globals

15/12/2025

L'Ajuntament de Barcelona, la Generalitat de Catalunya, la Diputació de Barcelona, Localret, la ciutat de Nova York i el Govern federal del Brasil s'alien per coordinar la plataforma digital democràtica

L'Associació Decidim estableix un enllaç de...

Experimente Online — Jogue por aí e explore livremente a plataforma Decidim com a nossa demonstração online.

Demonstração online

Decidim

Quem somos

Mantenha-se atualizado

Nos acompanhe nas redes sociais

Primeiros passos

Associação

Blog

Twitter

Funcionalidades

Comunidade

Book

Telegram

Decidim em uso

Contrato social

Pressionar

Matrix

Demonstração

Parceiros

Academia

YouTube

módulos

FAQs

Legal

Instagram

Documentação

Contato

Notificação legal

OpenCollective

Código

Política de privacidade

XRCB

Política de marca registrada

Transparency Portal

Suportado por

Barcelona | **Localret** | **Generalitat de Catalunya** | **Diputació de Barcelona**

© 2025 - Creative Commons BY-SA. O nome e o logotipo do Decidim são marcas registradas da Associació de Software Lliure Decidim. PT-BR

⁵⁴ Fonte: <https://decidim.org/>. Acesso em: 11 dez. 2025.

O desenvolvimento contínuo do *Decidim* é garantido pela comunidade aberta *Metadecidim*, uma rede composta por desenvolvedores, *designers*, acadêmicos, usuários e organizações civis, que trabalham de forma colaborativa para aperfeiçoar a plataforma tecnicamente e funcionalmente.

Um exemplo recente desta colaboração são os Laboratórios de Inovação Democrática organizados regularmente em Barcelona, que reúnem especialistas e cidadãos comuns para testar e propor melhorias na plataforma, assegurando uma atualização constante de suas funcionalidades (Metadecidim, 2024).

A governança técnica e normativa da plataforma está sob responsabilidade da *Decidim Free Software Association*, entidade formal criada para garantir que o projeto se mantenha alinhado com seus princípios fundacionais de transparência, horizontalidade e inclusão. A associação também assegura o uso ético e democrático da tecnologia, mantendo publicamente disponíveis todos os processos decisórios internos e oferecendo suporte técnico às entidades que adotam a plataforma (Decidim, 2024).

Figura 23 - Comunidade aberta *Metadecidim*⁵⁵

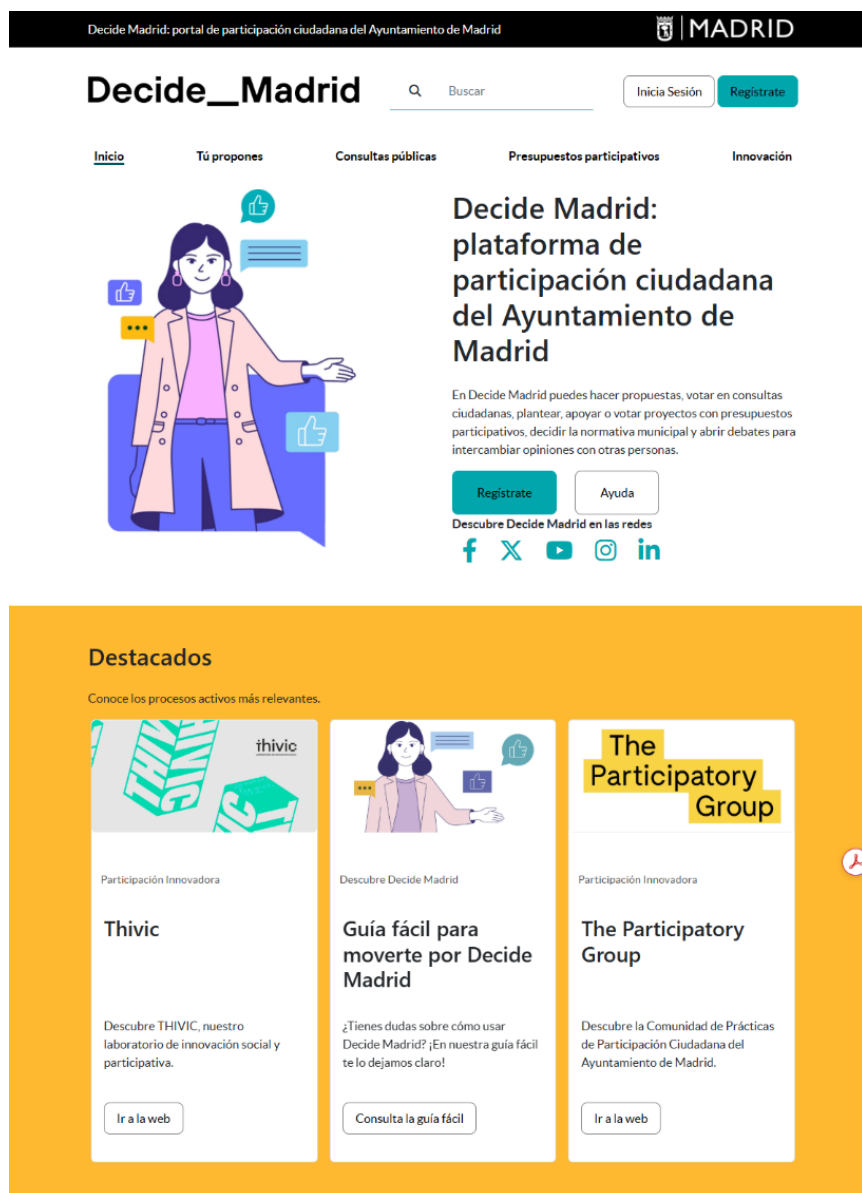


⁵⁵ Fonte: <https://meta.decidim.org/>. Acesso em: 11 dez. 2025.

5.2 *Decide Madrid*

O *Decide Madrid* é a plataforma oficial de participação cidadã da Prefeitura de Madrid, na Espanha, lançada em setembro de 2015 como parte institucional para fortalecer a democracia participativa no contexto municipal. Desenvolvida com base no *software* livre de código aberto *Consul*, a plataforma foi concebida para permitir que os cidadãos interajam diretamente com a administração pública, propondo ideias, debatendo propostas e participando de decisões que afetam a cidade.

Figura 24 - Portal *online* da plataforma *Decide Madrid* ⁵⁶



⁵⁶ Fonte: <https://decide.madrid.es/>. Acesso em: 11 dez. 2025.

Sua criação esteve associada à chegada de uma nova coalizão política ao governo local, liderada por Manuela Carmena, resultado das mobilizações sociais do *Movimiento 15-M* em 2011, que impulsionaram uma série de mudanças na cultura política e nas formas de engajamento cidadão na Espanha (Gutiérrez (2017).

A inspiração no 15-M, movimento que reivindicava maior transparência, inclusão e controle cidadão sobre as instituições públicas, foi determinante para o desenho participativo e horizontal da plataforma. Essa influência não se limitou à cidade de Madrid – o mesmo movimento também contribuiu para o surgimento de experiências similares em outras cidades espanholas – como o *Decidim* em Barcelona. Em Madri, o *Decide Madrid* se consolidou como uma ferramenta central na promoção da participação direta em políticas públicas, permitindo a institucionalização de práticas antes reivindicadas nas ruas.

O funcionamento da plataforma é regulado pelo *Reglamento de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid*, aprovado em 2016, que estabelece os mecanismos formais de deliberação e consulta popular. O regulamento confere respaldo jurídico às decisões tomadas por meio da plataforma, integrando a participação digital ao sistema político institucional da cidade, consolidando os direitos participativos de contextos urbanos (Ayuntamiento de Madrid, 2016).

Entre os principais instrumentos oferecidos pela plataforma destacam-se as propostas cidadãs, por meio das quais qualquer residente pode apresentar ideias que, ao atingirem um número mínimo de apoios – atualmente fixado em 1% da população adulta registrada –, passam a ser submetidas à votação popular. Se aprovadas, essas propostas obrigam a administração a implementá-las ou apresentar justificativas públicas caso não o façam. Esse modelo de consulta vinculante representa um diferencial significativo frente a outras plataformas com caráter apenas consultivo.

Outro instrumento de destaque são os orçamentos participativos, que têm sido realizados anualmente desde 2016, que através deles, os cidadãos podem propor e votar diretamente sobre a destinação de uma parte significativa do orçamento municipal. Em 2021, por exemplo, foram destinados 50 milhões de euros a projetos escolhidos diretamente pela população madrilenha, abrangendo áreas como mobilidade urbana, infraestrutura comunitária, educação ambiental e acessibilidade (Decide Madrid, 2022).

A plataforma também abriga fóruns públicos de deliberação e espaços de debate estruturados por temas e distritos, incentivando o diálogo entre cidadãos e entre estes e a gestão municipal. Em conjunto, disponibiliza mecanismos de consulta direta e referendos digitais, que

podem ser acionados pela Prefeitura para conhecer a opinião pública sobre temas estratégicos, sendo vinculantes em determinadas situações conforme previsto em regulamentação.

Figura 25 - Propostas do Cidadãos *Decide Madrid*⁵⁷

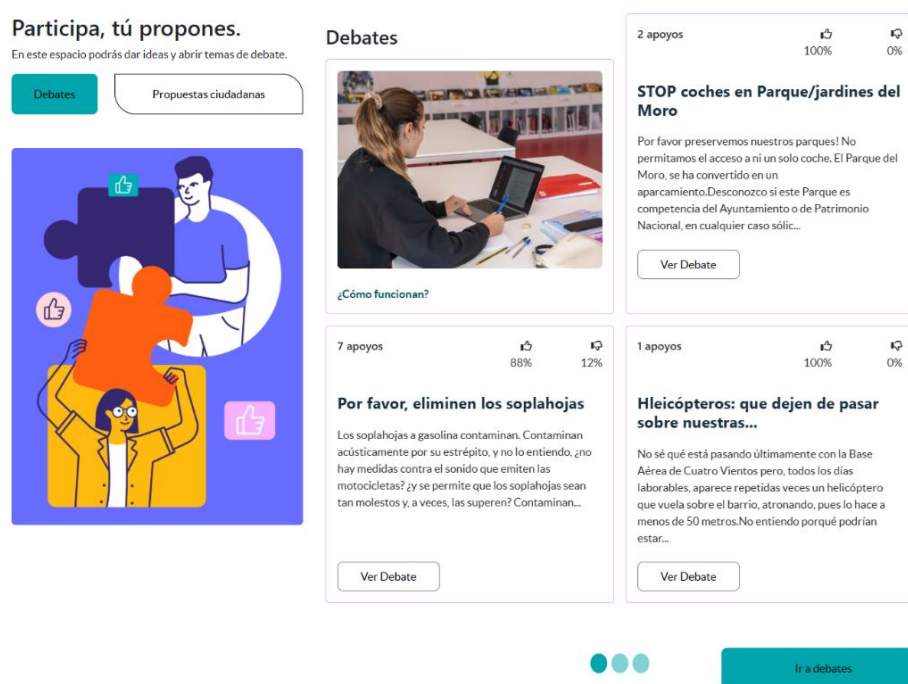


Figura 26 - Consultas Públicas *Decide Madrid*⁵⁸



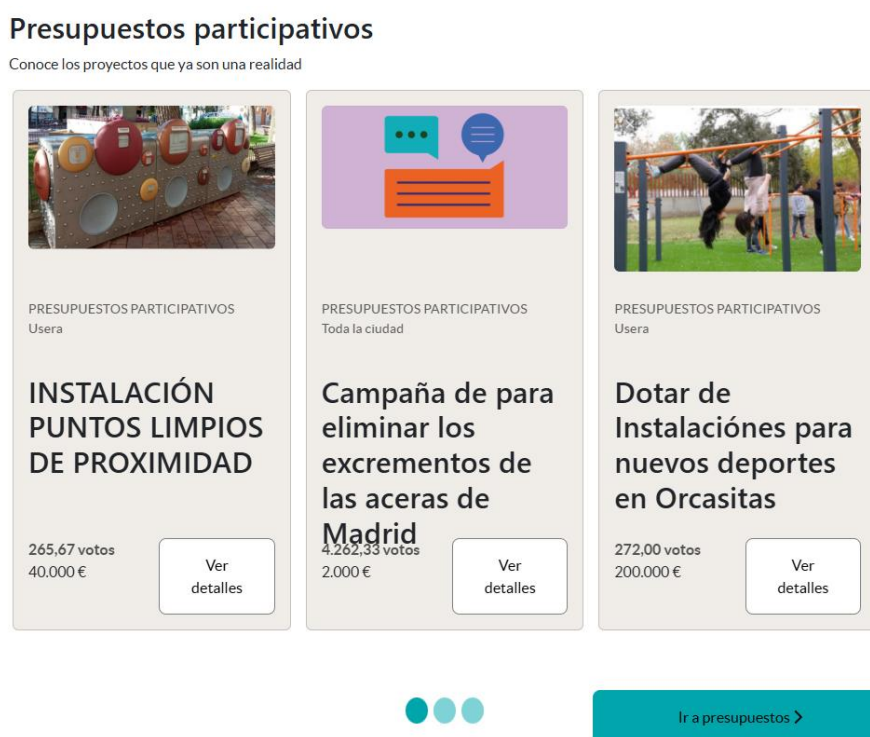
⁵⁷ Fonte: <https://decide.madrid.es/>. Acesso em: 11 dez. 2025.

⁵⁸ Fonte: <https://decide.madrid.es/>. Acesso em: 11 dez. 2025.

O *Decide Madrid* foi reconhecido internacionalmente por seu papel na modernização da administração pública e pelo uso inovador de tecnologias digitais para fomentar a democracia local. Em 2018, recebeu o Prêmio da ONU para o Serviço Público na categoria – Transformando a governança para realizar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável –, destacando-se como referência global em processos participativos digitais (ONU, 2018).

De acordo com dados oficiais, entre 2015 e 2023 mais de 3 milhões de interações foram registradas na plataforma, entre votos, apoios e comentários. Centenas de propostas foram apresentadas pelos cidadãos, muitas das quais resultaram em políticas públicas concretas implementadas nos bairros de Madri. A plataforma permanece ativa e, embora tenha sofrido ajustes administrativos com a mudança de gestão municipal em 2019, segue como parte da estrutura institucional da cidade, adaptando-se às novas diretrizes políticas sem perder sua função como canal legítimo de escuta social (Ayuntamiento de Madrid, 2023).

Figura 27 - Orçamento Participativo *Decide Madrid* ⁵⁹

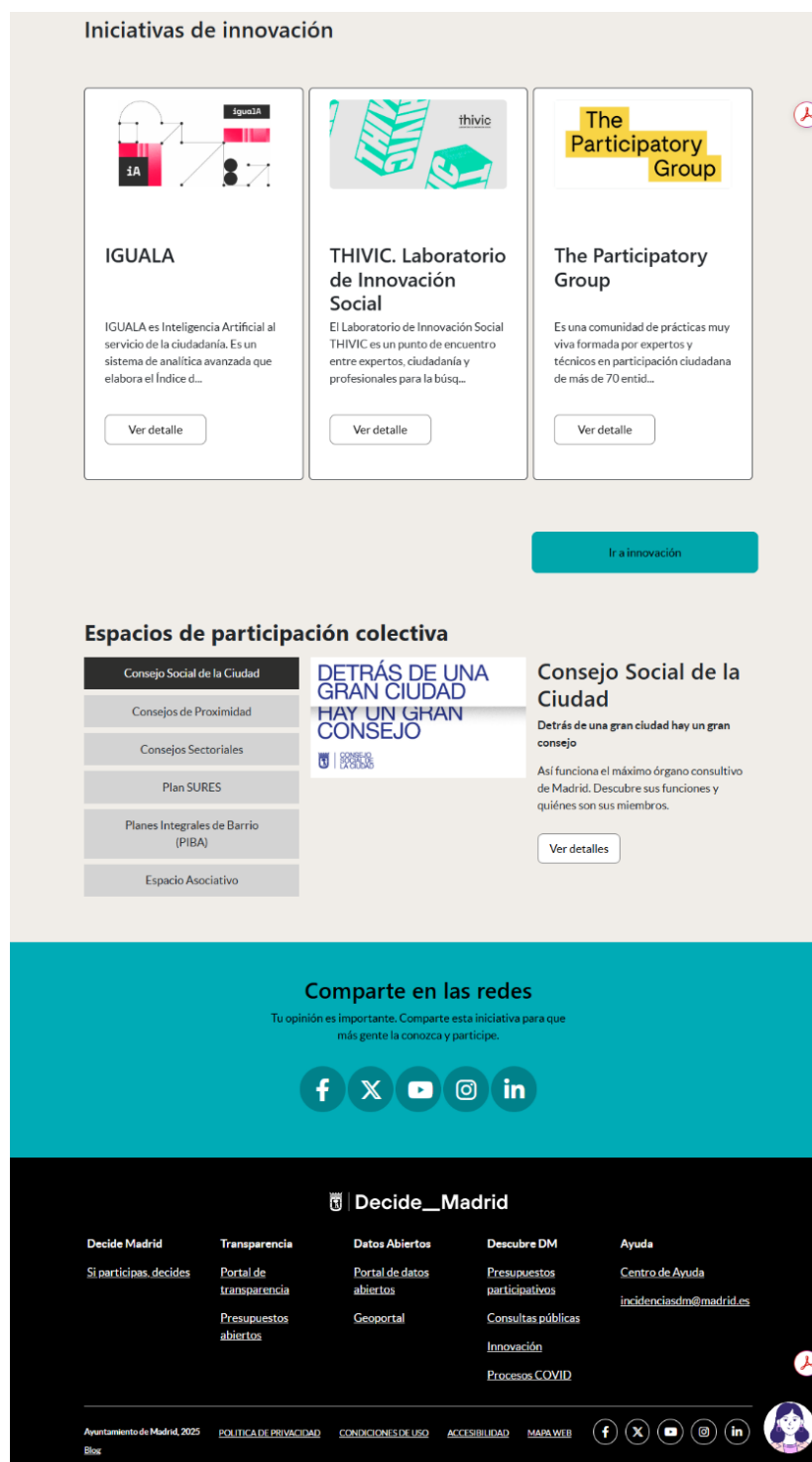


A experiência de Madri evidencia a possibilidade de integração entre plataformas digitais e estruturas institucionais de governança democrática, sem renunciar ao controle público, da transparência e da responsabilização, contribuindo para consolidar um modelo de

⁵⁹ Fonte: <https://decide.madrid.es/>. Acesso em: 11 dez. 2025.

participação digital com efeitos concretos e permanentes de gestão urbana, ao mesmo tempo em que reforça a importância de regulamentação, manutenção técnica e compromisso político com a continuidade das iniciativas participativas.

Figura 28 - Iniciativas de Inovação e Participação Coletiva *Decide Madrid* ⁶⁰



⁶⁰ Fonte: <https://decide.madrid.es/>. Acesso em: 11 dez. 2025.

5.3 Chile - participação cidadã digital do processo constituinte (2020-2023)

Os mecanismos de participação cidadã digital implementados no Chile desempenharam um papel específico no cenário político recente do país, sendo estruturados como resposta institucional ao ciclo de mobilizações sociais iniciado em 2019 e orientados ao processo constituinte deflagrado a partir de 2020. Esses dispositivos foram concebidos para operar em uma conjuntura política singular, marcada pela necessidade de mediação entre sociedade civil e Estado em um contexto de redefinição constitucional.

Do ponto de vista histórico-institucional, importa distinguir que o impulso político que inaugura o ciclo constituinte antecede a pandemia de COVID-19, enquanto a formalização normativa, o desenho operacional e a implementação dos mecanismos digitais de participação se consolidam posteriormente, no âmbito institucional compreendido entre 2020 e 2023 (Chile, Secretaría General de Gobierno, 2022).

Para fins de padronização conceitual e coerência metodológica desta pesquisa, a experiência chilena é tratada não como uma plataforma única, permanente e estabilizada, mas como um arranjo processual de participação cidadã digital. A arquitetura participativa chilena é apresentada, na documentação oficial, como um conjunto de mecanismos acionados em ciclos institucionais distintos, organizados por diferentes órgãos estatais e estruturados a partir de instrumentos, regras e produtos próprios em cada etapa.

Esse enquadramento evita atribuições nominais indevidas e preserva a fidelidade ao modo como o próprio Estado chileno descreve, regula e operacionaliza a participação digital nos períodos analisados. Em contraste com plataformas de participação cidadã digital de caráter mais permanente e institucionalizado, como as espanholas *Decide Madrid* e *Decidim*, a iniciativa chilena foi concebida para atender a um objetivo político claramente delimitado, o que evidencia uma diferença substantiva na forma como a participação digital foi pensada e instrumentalizada pelo governo chileno.

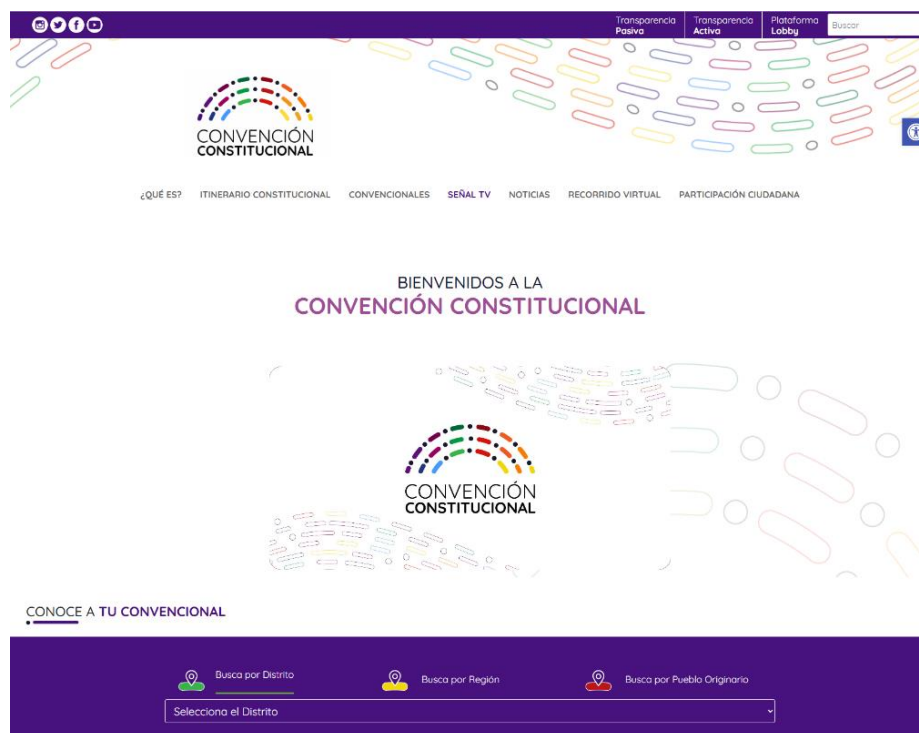
Soma-se a isso sua natureza não vinculante, uma vez que as propostas e contribuições apresentadas pela população não implicavam garantia de incorporação direta e obrigatória ao texto constitucional ou às políticas públicas subsequentes, ainda que pudessem informar debates e deliberações no âmbito do processo constituinte (Convención Constitucional, 2021).

Sua operação foi fundamentalmente consultiva, servindo como canal de diálogo entre o governo e a sociedade civil, permitindo contribuições populares à proposta de nova Constituição. Contudo, a plataforma encerrou suas atividades após o plebiscito constitucional

realizado em dezembro de 2023, evento que marcou o término de sua finalidade específica, não resultando na aprovação do texto constitucional proposto (Gobierno de Chile, 2023).

No ciclo associado à *Convención Constitucional* (2021-2022), a base tecnológica explicitada no regulamento de participação popular é a *Plataforma Digital de Participación Popular*, descrita como vínculo entre pessoas, comunidades e organismos do país e a *Convención*, operando como instrumento de participação, apoio à sistematização de insumos, banco de dados e dispensador de informação simples e acessível (Convención Constitucional, 2021).

Figura 29 - Plataforma Oficial de Participação Popular - Chile ⁶¹



O mesmo regulamento define que o sistema deveria facilitar a recepção e a sistematização dos insumos, disponibilizá-los de modo acessível e útil, apoiar a rastreabilidade dos materiais recebidos e manter uma interface acessível e intuitiva, com atenção a públicos diversos, incluindo pessoas com deficiência, se apresentando como canal de envio com infraestrutura institucional para registro e organização (Convención Constitucional, 2021).

Ainda nesse ciclo, o regulamento formaliza mecanismos digitais específicos, com destaque para a *Iniciativa Popular de Norma*. As propostas admitidas deveriam ser publicadas

⁶¹ Fonte: <https://web.archive.org/web/20210702052839/https://www.chileconvencion.cl/>. Acesso em: 11 dez. 2025.

no sistema e a coleta de apoios é definida com requisitos associados à autenticidade, à transparência, à proteção de dados e à segurança contra vulnerabilidades, com regras para identificação e para publicidade periódica da quantidade de assinaturas.

Figura 30 - Iniciativa Popular de Norma ⁶²



O regulamento também explicita o efeito procedimental para iniciativas que reunissem 15.000 assinaturas provenientes de ao menos quatro regiões, determinando que fossem tratadas como equivalentes às propostas apresentadas por convencionais, devendo ser discutidas e votadas nas mesmas condições (Convención Constitucional, 2021). Esse desenho é relevante para a leitura comparativa porque explicita um critério formal de ativação apoios e distribuição territorial, mas mantém a decisão no circuito deliberativo institucional, sob regras e temporalidade do processo constituinte.

No ciclo de 2023, a reorganização passa para a centralidade da *Secretaría Ejecutiva de Participación Ciudadana*, criada no desenho do segundo processo, no âmbito da implementação da Lei nº 21.533. Essa Secretaria foi concebida como uma instância de coordenação interinstitucional, articulando universidades públicas e privadas acreditadas, a Biblioteca do Congresso Nacional e outros órgãos, com a finalidade de sistematizar, analisar e dar continuidade às experiências participativas acumuladas desde os processos constituintes anteriores a 2016 (Secretaría de Participación Ciudadana, 2023).

Deste modo, ele passa a coordenar, implementar e sistematizar quatro mecanismos, sendo eles, *Iniciativas Populares de Norma*, *Cabildos y Encuentros*, *Diálogos Autoconvocados*

⁶² Fonte: <https://web.archive.org/web/20211125233803/https://iniciativas.chileconvencion.cl/>. Acesso em: 11 dez. 2025.

e *Consulta Ciudadana*, em mandato associado ao procedimento constitucional estabelecido e às regras de funcionamento dos órgãos desse ciclo (Chile. Secretaría Ejecutiva de Participación Ciudadana, 2023).

Figura 31 - Secretaria de Participação Cidadã ⁶³

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Del Proceso Constitucional de Chile

Encuentra aquí la propuesta constitucional
El texto fue votado en plebiscito el 17 de diciembre de 2023.

Resultados de la participación
Agradecemos tu tiempo y la confianza que entregaste a las universidades de Chile en este proceso participativo para la redacción de una propuesta de nueva Constitución. Sigue informándote y participando del proceso constitucional y recuerda votar en el plebiscito del 17 de diciembre.

Calendario
Aquí te dejamos las fechas destacadas del proceso.

Cifras de participación
(Gracias por participar! Estas son algunas de las cifras de participación ciudadana)

Cifra	Descripción
1.136	Audiencias realizadas
28.725	Personas respondieron la consulta
12.052	Participantes en Diálogos Ciudadanos
637.612	Apoyos a Iniciativas Populares de Norma

Síguenos en redes sociales

Conoce nuestro equipo y comunícate con nosotros

Quiénes somos
Preguntas frecuentes
Política de Privacidad
Transparencia
Contacto

Dirección
Compañía de Jesús 1131, Santiago, Región Metropolitana. Edificio Ex Congreso Nacional.

Logos: UNIVERSIDAD DE CHILE, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE, PROCESO CONSTITUCIONAL

Footer: Diseñado por: Dirección Digital UC | Desarrollado por: Urantiacos | Colabora: Ucampus | VTI Universidad de Chile

⁶³ Fonte: <https://www.secretariadeparticipacion.cl/>. Acesso em: 11 dez. 2025.

Na *Consulta Ciudadana*, por exemplo, a metodologia registra participação de pessoas maiores de 14 anos, com autenticação por *Clave Única* e preenchimento de formulário de caracterização, além de descrever a lógica do ambiente digital por seções de respostas estruturadas e opiniões abertas.

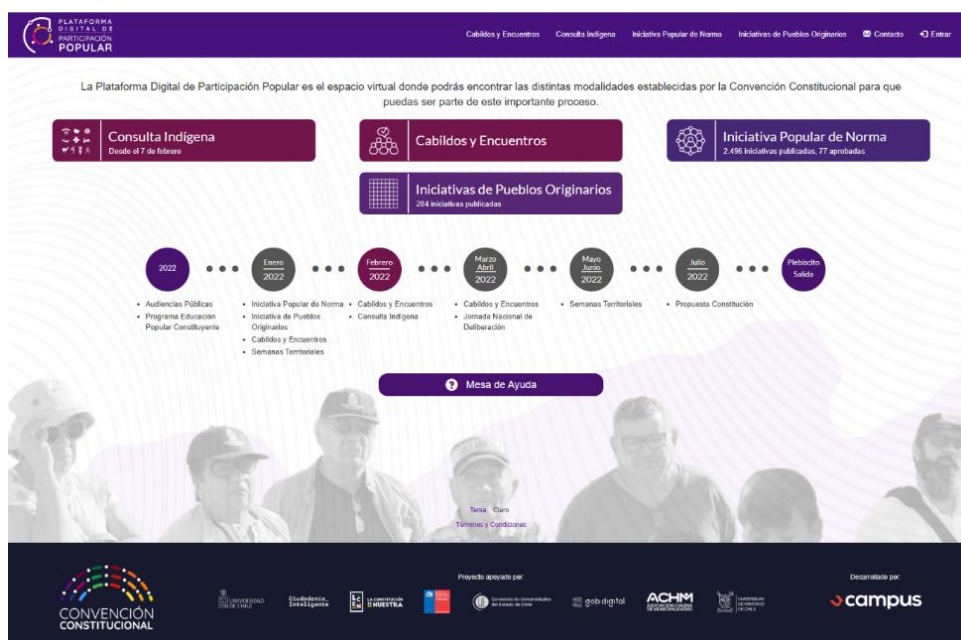
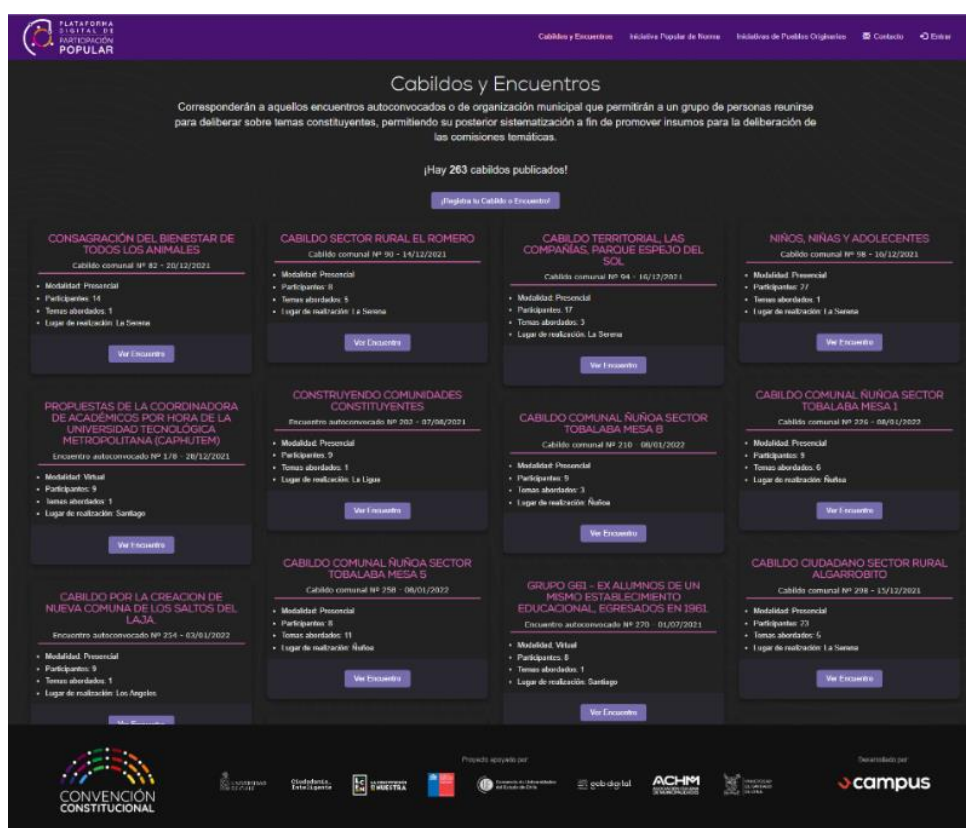
Figura 32 - Ingresso por Clave Única ⁶⁴

Para as *Iniciativas Populares de Norma* (IPN) em 2023, o relatório final do processo registra a existência de plataforma digital para propor e ou apoiar IPN, com exigência de ser maior de 14 anos e validação por *Clave Única*. O relatório final de incidência do mecanismo registra que, até 10 de julho de 2023, 31 iniciativas alcançaram o requisito de mais de 10.000 apoios, provenientes de ao menos quatro regiões, condição que estruturava seu encaminhamento procedimental no ciclo (Chile. Secretaría Ejecutiva de Participación Ciudadana, 2024).

Há ainda documentação específica voltada à participação de povos indígenas e povo tribal afrodescendente, na qual se reafirma a presença de mecanismos como IPN e se descrevem condições de participação e autenticação no desenho do ciclo de 2023, indicando a necessidade de adequações operacionais para públicos específicos dentro dos limites regulatórios do processo.

⁶⁴ Fonte:

https://web.archive.org/web/20211222170508/https://plataforma.chileconvencion.cl/m/iniciativa_popular/iniciativa. Acesso em: 11 dez. 2025.

Figura 33 - Iniciativas e Consulta Popular⁶⁵Figura 34 - Asambleas e Encuentros⁶⁶

⁶⁵ Fonte: <https://web.archive.org/web/20220301014843/https://plataforma.chileconvencion.cl/>. Acesso em: 11 dez. 2025.

⁶⁶ Fonte: <https://web.archive.org/web/20220207193217/https://plataforma.chileconvencion.cl/m/cabildos/>. Acesso em: 11 dez. 2025.

Figura 36 - Plataforma Digital⁶⁸

PARTICIPACIÓN POPULAR
PLATAFORMA DIGITAL

¿CÓMO PARTICIPO? INICIATIVA POPULAR DE NORMA

ME INTERESSA

ME INVOLUCRO

PARTICIPO

PARTICIPACIÓN INDIVIDUAL

Iniciativas populares de norma

Audiencias |
Fóruns deliberativos

PARTICIPACIÓN COLETIVA

Cabildos comunales |
Cabildos autoconvocados
Jornada Nacional de Deliberación
Cabildos

INICIATIVA POPULAR DE NORMA

A Convención Constitucional aprobó en su reglamento un conjunto de mecanismos que facilitan la participación popular y su incidencia, para que el pueblo de Chile delimite y participe del proceso de redacción de la nueva constitución.

CONTÁCTENOS
Huérfanos 1515, Santiago

LINKS DE INTERÉS

Palacio Pereira
Solicitud de Información Pública
Transparencia Activa
Plataforma Lobby

CONVENCIÓN CONSTITUCIONAL

⁶⁸ Fonte: <https://web.archive.org/web/20211130144918/https://www.chileconvencion.cl/participacion-popular/>. Acesso em: 11 dez. 2025.

Em termos metodológicos, esse conjunto confirma que o “caso chileno” não se reduz a uma solução digital única e contínua, mas a um ecossistema institucional de instrumentos digitais desenhados para um ciclo e encerrados com ele, o que o diferencia, por natureza, de plataformas permanentes e municipalmente institucionalizadas como as experiências espanholas analisadas nesta pesquisa.

Todavia, a experiência chilena proporcionou *insights* sobre o uso pontual de meios digitais em processos constitucionais e políticas públicas amplas, demonstrando que podem estimular uma mobilização rápida, significativa e específica mesmo surgindo questionamentos relacionados à sustentabilidade desse engajamento cívico.

Diante disso, a comparação com os modelos internacionais, ao longo dos capítulos seguintes, não se dará pela nomenclatura administrativa de cada ferramenta, mas por dimensões analíticas, aplicadas ao conjunto dos mecanismos digitais efetivamente mobilizados nos ciclos descritos. Essa opção aumenta a precisão permitindo reconhecer, de um lado, a existência de regras formais de sistematização, acessibilidade e rastreabilidade no desenho da plataforma do ciclo 2021-2022 e, de outro, a reconfiguração institucional de 2023, com plataformas e critérios por mecanismo, autenticação e patamares de apoio que estruturam o fluxo participativo.

Dessa forma, embora o modelo chileno apresente particularidades interessantes quanto ao uso estratégico de ferramentas digitais em contextos específicos e temporais, também demonstra limitações claras relacionadas à continuidade da participação cidadã e ao impacto real das contribuições digitais, mas essa experiência se destaca como um exemplo concreto de como as tecnologias digitais podem ser mobilizadas rapidamente para dar voz aos cidadãos em momentos críticos da vida política de um país.

O encerramento da plataforma reforça, portanto, a reflexão sobre como as democracias contemporâneas têm utilizado tecnologias digitais em processos políticos específicos, ao mesmo tempo em que evidencia a complexidade de garantir participação cidadã efetiva e contínua sem um arcabouço robusto e institucionalmente garantido.

Esse quadro específico, permite compreender melhor os desafios enfrentados pelas iniciativas de participação digital ao redor do mundo, indicando que a criação e sustentação dessas plataformas vão além da disponibilização tecnológica, exigindo compromissos claros das autoridades políticas e administrativas.

Encerrada a apresentação dos três modelos internacionais, não apenas como sínteses descritivas, mas como repertório de arranjos institucionais e soluções tecnológicas, impõe-se a passagem do “o que são” para “com que lentes serão analisados”. O próximo capítulo organiza um referencial comum que torne comparáveis as realidades distintas apresentadas.

6 DEFINIÇÃO DAS DIMENSÕES DE CRITÉRIO COMPARATIVO

Nesta etapa, selecionamos as dimensões para o estudo comparativo entre as plataformas que darão suporte a construção do *framework*, como parte da necessidade de construir um referencial analítico. Servirá não só como um exercício classificatório, mas da delimitação de eixos interpretativos que organizam a avaliação das plataformas em contextos distintos, possibilitando a identificação de padrões, lacunas e potenciais transformações.

O ponto de partida foi a identificação de eixos temáticos recorrentes em estudos nacionais e organismos internacionais como ONU, OCDE, Banco Mundial e normativas brasileiras, além do referencial teórico aqui já exposto que tratam da participação cidadã mediada por tecnologias digitais. A análise concentra-se em quatro dimensões principais, aqui descritas como: Transparência; Acessibilidade; Engajamento cidadão e Impacto real.

Estas quatro dimensões serão a base dos fundamentos comparativos ao observarmos que eles oferecem elementos concretos de avaliação para a estrutura do trabalho, evitando assim, tanto o tecnicismo reducionista quanto a dispersão analítica, priorizando categorias que permitem uma leitura integrada da experiência participativa digital, sendo orientadas pela escolha por três aspectos:

- I. Recorrência dessas dimensões na literatura especializada sobre democracia,
- II. Centralidade nas diretrizes internacionais de governo aberto, e
- III. Relevância empírica no contexto do Distrito Federal.

Deste modo, pretendemos oferecer uma lente de análise simplificada, porém adaptável e observável, que permita compreender tanto a arquitetura técnica quanto a lógica institucional das plataformas estudadas.

Embora os elementos transversais associados às tecnologias das plataformas como aspectos de infraestrutura digital, padrões técnicos, segurança da informação, interoperabilidade e arquitetura de sistemas tenham sido considerados no exercício comparativo, optou-se por não desenvolver uma fundamentação teórica específica sobre esses componentes. Isso decorre do recorte epistemológico da pesquisa, ancorado no campo do *design*, da participação cidadã e da governança digital, e não nas áreas técnicas de engenharia de *software* ou ciência da computação.

Deste modo, esses elementos são mobilizados de forma instrumental e descritiva, com base nas informações disponíveis na documentação oficial das plataformas e em relatórios

institucionais, funcionando como parâmetros de leitura comparativa, e não como objetos centrais de problematização teórica.

A análise prioriza os efeitos sociopolíticos e institucionais da mediação tecnológica como as soluções digitais, sem pretender esgotar ou aprofundar debates técnicos que extrapolam o escopo e os objetivos desta pesquisa.

6.1 **Transparência**

A transparência, neste quadro, é concebida como uma dimensão que atravessa todas as outras. Não se limita à mera publicação de dados, mas envolve a inteligibilidade dos fluxos de informação, a possibilidade de auditoria social e a rastreabilidade dos processos decisórios. Sua centralidade reside na capacidade de sustentar relações públicas baseadas na visibilidade e na confiabilidade das ações estatais.

Segundo Bresser-Pereira (2004), a transparência é condição indispensável para a efetivação da governança democrática, pois assegura aos cidadãos o direito de acompanhar, fiscalizar e influenciar as decisões públicas. Para o autor, a responsabilização institucional depende da visibilidade dos atos administrativos, da clareza nos processos decisórios e da existência de canais acessíveis de controle social.

A transparência, nesse sentido, não é apenas uma exigência normativa, mas um fundamento ético da administração pública moderna, orientada à *accountability* e à legitimidade das ações governamentais. No contexto digital, essa exigência ganha novos contornos e desafios, na medida que a transparência não se limita à disponibilização formal de dados, mas requer a abertura dos fluxos decisórios, das justificativas institucionais e das lógicas técnicas que estruturam os sistemas digitais de participação.

Peña-López (2017), ao analisar plataformas de democracia digital como o *Decidim*, enfatiza a importância da auditabilidade do código-fonte e da rastreabilidade das propostas, como garantias de credibilidade nos processos participativos, uma vez que, a possibilidade de qualquer cidadão ou especialista verificar como a plataforma funciona, como as decisões são processadas e quais etapas cada proposta percorre, amplia significativamente a confiança pública e a legitimidade do sistema.

Com isso, o compromisso com a transparência digital deve integrar dimensões técnicas, políticas e comunicacionais. A rastreabilidade das decisões e a abertura do código-fonte não apenas aumentam a inteligibilidade dos sistemas, mas também contribuem para a construção de um espaço público digital mais confiável, onde a participação cidadã não se

esgota no envio de manifestações, mas encontra respaldo institucional e controle democrático ao longo de todo o ciclo decisório.

Portanto, a transparência em nossa pesquisa opera como condição para a legitimidade dos sistemas participativos digitais e para a constituição de uma esfera pública informada, como dimensão que exige considerar os formatos e acessos, aos dados, os mecanismos institucionais, sua atualização, consistência e utilidade pública.

6.2 Acessibilidade

A acessibilidade se refere à capacidade das plataformas de participação digital de serem inclusivas para todos os cidadãos, independentemente de suas condições socioeconômicas, físicas ou cognitivas, que por sua vez, a ideia de acesso aqui mobilizada não se limita a aspectos técnicos de conectividade ou *interface*, mas abrange a capacidade da plataforma contemplar a pluralidade de sujeitos que compõem o espaço social.

As desigualdades de acesso às tecnologias ainda configuram um obstáculo expressivo à consolidação da democracia digital no Brasil, alertando para o risco de que tais ferramentas reforcem dinâmicas excludentes e mecanismos de desigualdade preexistentes, caso não sejam acompanhadas de políticas públicas voltadas à acessibilidade, à usabilidade e à inclusão ativa da população.

Conforme aponta Santos (2002), a democratização da informação e o acesso público aos processos institucionais são essenciais para reverter assimetrias de poder e fortalecer mecanismos de controle social, e em contextos de desigualdade, a acessibilidade atua como uma ferramenta de emancipação cidadã, permitindo que a sociedade acompanhe, questione e influencie a ação estatal de forma mais equitativa.

Deste modo, a pesquisa em ciências sociais deve considerar a complexidade dos fenômenos, compreendendo suas múltiplas dimensões e os fatores socioculturais, técnicos e institucionais que os constituem, reforçando a necessidade de uma abordagem sensível à pluralidade de sujeitos, contextos, condições e determinantes sociais e institucionais que os atravessam, Minayo (2001).

A análise desta dimensão, portanto, exige atenção à arquitetura da informação, à responsividade dos sistemas, ao suporte multilíngue e à compatibilidade com dispositivos assistivos, na pretensão de assegurar a presença e a acessibilidade referente à condição de permanência e apropriação da ferramenta pelos diversos segmentos sociais, para promover a superação de barreiras linguísticas, cognitivas, sensoriais, territoriais e simbólicas na

deliberação pública, de modo a garantir a inclusão plena e equitativa nos processos participativos digitais.

6.3 Engajamento Cidadão

O engajamento cidadão, enquanto dimensão analítica da participação digital, refere-se não apenas à quantidade de usuários ativos ou manifestações registradas, mas sobretudo à densidade, à continuidade e à qualidade das interações estabelecidas entre a população e os canais institucionais de escuta e deliberação. Compreender a participação não como evento pontual, mas como um processo relacional, em que os cidadãos atuam não apenas como emissores de demandas, mas como coprodutores de soluções públicas.

Yin (2016), ao discutir a análise de fenômenos sociais complexos, enfatiza que nenhuma realidade institucional pode ser plenamente compreendida sem a consideração cuidadosa dos contextos em que está inserida. Para o autor, a compreensão de processos participativos não se limita à observação dos eventos em si, mas exige a análise das relações sociais, culturais e institucionais que os sustentam, bem como dos fluxos de informação, dos vínculos entre os atores envolvidos e das estruturas que moldam as práticas de interação.

Aplicando esse olhar metodológico ao campo da participação cidadã digital, é possível afirmar que o engajamento efetivo não se resume ao uso de ferramentas tecnológicas, mas o contrário, ele depende da maneira como essas ferramentas são inseridas em sistemas sociopolíticos capazes de dar sentido, continuidade e responsividade às contribuições dos cidadãos.

O desenho institucional das plataformas, a clareza dos processos participativos, os mecanismos de *feedback* e a capacidade de gerar confiança são elementos para a construção de um engajamento duradouro e qualificado.

Desse modo, o argumento de Yin (2016) permite compreender que a presença de uma infraestrutura digital, por mais avançada que seja, é insuficiente se não estiver conectada a uma dinâmica institucional responsiva, que reconheça o cidadão como interlocutor ativo e produtor de sentido. A lógica da participação não pode ser reduzida à simples disponibilização de canais formais, mas deve ser construída como um ecossistema relacional e intencional, onde as condições de escuta, retorno e apropriação são determinantes para o fortalecimento democrático.

Se, como argumenta Yin (2016), o contexto social molda a dinâmica participativa, Castells (1999) adverte que as redes digitais, inseridas nesses mesmos contextos, podem tanto

potencializar quanto restringir a efetividade democrática, pois, embora as tecnologias digitais, e particularmente a internet, ampliem exponencialmente as possibilidades de ação coletiva, elas não são, por si só, instrumentos neutros ou garantidores de democratização.

Em sua análise sobre a sociedade em rede, o autor argumenta que a conectividade não elimina as desigualdades – ao contrário, pode reforçar a fragmentação social e intensificar a exclusão informacional, sobretudo em contextos marcados por assimetrias estruturais de poder, renda e acesso ao conhecimento.

As redes digitais, organizadas por conexões seletivas, tendem a reproduzir as hierarquias existentes, configurando cenários em que a inclusão formal não se traduz necessariamente em participação substantiva. À vista disso, é importante reconhecer que as plataformas digitais de participação, mesmo quando bem estruturadas, podem reforçar dinâmicas excludentes se não forem acompanhadas de estratégias explícitas de inclusão social e informacional, operando segundo lógicas seletivas, nas quais a mera conectividade não assegura a efetiva inserção cidadã.

Logo, populações com menor acesso a capital cultural, tecnológico e organizativo tendem a ocupar posições periféricas nos fluxos de informação e decisão, o que demanda políticas públicas capazes de enfrentar as desigualdades históricas de acesso, apropriação e uso crítico das tecnologias no âmbito da participação democrática, Castells (1999).

Nesse sentido, a experiência digital precisa ser concebida dentro de uma lógica inclusiva, responsiva e relacional, que vá além do mero acesso técnico e promova condições reais de escuta, reconhecimento e influência nos processos políticos.

Para isso, se exige que a articulação entre desenho tecnológico e compromisso institucional com a equidade, de modo que a arquitetura das plataformas não apenas permita a participação, mas também corrija ou mitigue os efeitos das desigualdades sociais sobre o exercício da cidadania digital.

Assim, a análise dessa dimensão requer atenção aos elementos qualitativos da participação; se os dispositivos disponíveis estimulam a construção coletiva de propostas, se há retorno claro por parte das instituições, se os ciclos de participação são contínuos e se a estrutura da plataforma favorece a permanência, o aprendizado e o protagonismo cidadão.

O engajamento, portanto, demanda plataformas que transcendam a oferta de canais formais e consolidem-se como instrumentos efetivos de construção democrática, articulando inclusão, transparência e responsividade institucional.

6.4 Impacto Real

A dimensão do impacto real refere-se à capacidade das plataformas digitais de participação cidadã de influenciar concretamente a formulação, a implementação ou a revisão de políticas públicas. Esse é uma dimensão reveladora, pois permite avaliar se a escuta cidadã se traduz em efeitos tangíveis no ciclo de decisão estatal. Diferentemente do engajamento, que analisa o fluxo e a intensidade da participação, o impacto se refere aos seus resultados efetivos.

Avaliar essa dimensão implica verificar a existência de mecanismos institucionais de integração entre as propostas recebidas e os instrumentos formais de gestão pública, como planos plurianuais, programas estratégicos e execuções orçamentárias.

A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE, 2021), salienta que a participação digital só é efetiva quando as contribuições cidadãs são incorporadas aos processos decisórios de forma vinculante ou com mecanismos de acompanhamento claros, transparentes e verificáveis, isso implica que as manifestações recebidas devem ser consideradas como insumos obrigatórios ou determinantes nas decisões, e não apenas como consultas informais sem consequência prática.

A ausência de mecanismos que assegurem a resposta governamental ou que permitam rastrear os efeitos concretos das contribuições tende a esvaziar a função da participação, comprometendo sua legitimidade e sua potência pedagógica.

Desse modo, a participação corre o risco de aproximar-se do que Pateman (1970), identifica como *tokenismo*, fenômeno no qual a inclusão cidadã se dá apenas de forma simbólica, sem efetiva transferência de poder decisório, reduzindo a participação a uma formalidade que não transforma a estrutura das decisões públicas. A inclusão simbólica de pessoas ou grupos em processos de participação, conferindo voz, mas não poder para influenciar decisões, corresponde aos degraus de informação, consulta e apaziguamento, nos quais o público é ouvido, porém o controle permanece com os detentores de poder.

Para mais, o impacto real da participação cidadã digital não se limita à superação do caráter simbólico. Segundo Lévy (1998), a inteligência coletiva emergente das redes digitais representa uma potencialidade transformadora para a construção de soluções públicas e para o fortalecimento da participação social. Ao integrar múltiplos saberes distribuídos entre indivíduos conectados, essa inteligência amplia o repertório de inovações possíveis e oferece novas perspectivas para o enfrentamento de problemas coletivos em contextos complexos.

A não incorporação efetiva dessas contribuições significa, não apenas a perda de legitimidade democrática, mas também o desperdício de capacidades criativas e sociais que

poderiam fortalecer as políticas públicas. Essa dimensão requer, portanto, indicadores que analisem o grau de resposta institucional, a rastreabilidade das propostas e o monitoramento dos resultados gerados a partir da escuta pública, como retorno ou de comunicação clara sobre o destino das contribuições recebidas.

A transparência, a acessibilidade, o engajamento assim como a responsabilização e a institucionalização da resposta governamental, são elementos que consideramos nesta pesquisa fundamentais para que a participação produza por fim o impacto real, e dessa maneira, assegurar que as manifestações da população não sejam apenas insumos para a boa prática administrativa, mas uma exigência para a consolidação de democracias digitais substantivas, capazes de combinar inclusão política, inovação social e fortalecimento da inteligência coletiva.

Com as dimensões definidas e justificadas, o passo seguinte é deslocá-las do plano conceitual para a análise empírica. O capítulo seguinte aplica cada dimensão confrontando as quatro plataformas, descrevendo evidências, padrões e assimetrias observáveis.

7 ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE AS PLATAFORMAS

Nesta etapa da pesquisa, o objetivo será realizar uma análise comparativa entre os modelos internacionais *Decidim*, *Decide Madrid* e os mecanismos digitais de participação cidadã do processo constituinte do Chile com o Participa DF, compreendendo como diferentes arquiteturas participativas operam em contextos democráticos diversos, explorando suas estratégias de transparência, acessibilidade, engajamento e impacto real nas políticas públicas. A partir dessa comparação, se pretende extrair elementos fundamentais para o *framework*, à medida que identificamos padrões, limites, potencialidades e soluções de boas práticas que possam subsidiar elementos e meios de referência para melhorar a plataforma Participa DF, tanto em sua estrutura funcional quanto em seus mecanismos institucionais de interação e resposta à sociedade.

7.1 Comparação por Transparência

A comparação por transparência entre o Participa DF, o *Decidim*, o *Decide Madrid* e os mecanismos digitais do Chile constatou abordagens distintas em relação à visibilidade institucional, à prestação de contas e ao controle social.

No caso do Participa DF, a abertura de dados ocorre, principalmente, por meio da divulgação de relatórios oficiais trimestrais e anuais elaborados pela CGDF, que reúnem informações sobre o volume de manifestações recebidas, os temas abordados e os tempos médios de resposta (CGDF, 2023).

Esses relatórios atendem à exigência da LAI e LGPD, assim como o Decreto Distrital que institui o sistema Participa DF, porém, apesar da existência dessas bases normativas, a estrutura informacional da plataforma não oferece meios interativos que permitam ao cidadão monitorar, de forma visual e dinâmica, o ciclo completo de todas as manifestações. As informações estão disponíveis em formato PDF ou compilados em arquivos de dados como planilhas ou arquivos de texto, o que limita sua reutilização e dificulta análises automatizadas ou cruzamentos de dados por parte da sociedade civil que não tem familiaridade com esses arquivos.

Para mais, não há um mecanismo de atualização contínua de dados ou de painel público que permita acompanhar o *status* de cada proposta ou sugestão recebida, deixando a cargos da administração pública exclusivamente saber o que se trata cada ocorrência.

A ausência de um repositório de dados abertos facilitado e agrupado, também dificulta o exame por parte da população dessas informações, assim como a falta de um código-fonte público também compromete a auditabilidade da plataforma. Essas limitações reduzem a efetividade da transparência, dificultando uma participação cidadã plenamente informada.

O *Decidim*, por sua vez, foi concebido desde sua origem como um sistema voltado para a transparência ativa e contínua, como exemplo de abertura e auditabilidade. A plataforma desenvolvida com *software* livre GPL sob licença pública da *Affero General Public License* GNU, disponibiliza publicamente seu código-fonte por meio de repositórios públicos abertos – como o *GitHub*⁶⁹ –, o que permite auditorias técnicas independentes, reutilização do *software* e contribuições colaborativas de desenvolvedores e pesquisadores.

A cada processo participativo hospedado na plataforma – como planos estratégicos, consultas públicas ou orçamentos participativos – possui uma trilha pública completa, com dados acessíveis sobre todas as fases como apresentação de propostas, discussão, votação, resultados e acompanhamento da implementação. Esses dados podem ser acessados em tempo real, por qualquer cidadão, por meio de interfaces gráficas e filtros temáticos, o que facilita a navegação e amplia o controle social.

A governança do *Decidim* é fortalecida por uma comunidade ativa *Metadecidim*, que promove encontros periódicos, laboratórios de inovação democrática e fóruns públicos sobre a própria evolução da plataforma, garantindo assim um modelo de transparência que é ao mesmo tempo técnico, institucional e deliberativo (Decidim, 2024).

O *Decide Madrid* adota uma abordagem igualmente estruturada para garantir a visibilidade pública dos processos participativos. A plataforma, baseada no *software* livre Consul, apresenta seu código-fonte de maneira aberta e permite reuso por outras administrações públicas.

Os processos participativos disponíveis na plataforma são acompanhados de relatórios técnicos, painéis interativos e mapas que permitem a visualização territorial das propostas apresentadas e aprovadas. Os orçamentos participativos, por exemplo, incluem gráficos de distribuição de recursos por distrito e por tema, além de permitir o acompanhamento dos projetos aprovados desde sua votação até a fase de execução, com prazos, *status* e justificativas públicas.

⁶⁹ O *GitHub* é uma plataforma digital que atua como ambiente colaborativo e sistema de controle de versões, sendo amplamente utilizada no desenvolvimento de *software*. Fundamentada no Git – um sistema distribuído de controle de versões –, a ferramenta possibilita o acompanhamento das modificações realizadas nos arquivos, o que a torna adequada para projetos colaborativos de codificação.

A vinculação legal das decisões tomadas por meio da plataforma, prevista no Regulamento de Participação Cidadã de 2016, fortalece o compromisso da Prefeitura com a implementação das propostas aprovadas, consolidando a transparência como um princípio operativo do sistema (Ayuntamiento de Madrid, 2016).

Ainda que algumas críticas possam ser feitas quanto à complexidade técnica da navegação em determinadas seções, o modelo de Madri permanece como uma referência em termos de abertura e responsabilização pública.

O caso chileno apresentou uma configuração distinta. Os meio digitais de participação foram implementados em um contexto específico – o processo constituinte iniciado após os protestos sociais de 2019 – e tinha como objetivo principal a coleta de opiniões e propostas da sociedade civil sobre o conteúdo da nova Constituição. Durante sua operação entre 2020 e 2023, foram disponibilizados formulários públicos, relatórios de sistematização de contribuições e dados agregados sobre os temas mais recorrentes nas manifestações.

Contudo, o caráter consultivo e não vinculante das contribuições limitava a clareza sobre como as propostas influenciariam o texto constitucional, além disso não havia painéis públicos de acompanhamento de propostas individuais, nem ferramentas que permitissem o rastreamento das ideias desde sua entrada até o desfecho no processo deliberativo.

Com a rejeição do texto constitucional em dezembro de 2023, encerrou-se a finalidade específica dos mecanismos digitais vinculados ao processo constituinte, e os dados públicos passaram a depender de registros institucionais ou da boa vontade dos órgãos governamentais para permanecerem disponíveis (Gobierno de Chile, 2024).

Comparativamente, o Participa DF possui um nível mais inferior e restrito de transparência quando confrontado com os modelos analisados. A ausência de dados em formatos reutilizáveis, de *dashboards* mais interativos e de código-fonte aberto compromete a visibilidade das ações públicas e a capacidade da população de exercer controle social sobre os resultados das manifestações.

Por outro lado, *Decidim* e *Decide Madrid* demonstram que a combinação entre abertura tecnológica, clareza institucional e compromisso com a vinculação dos resultados pode estruturar ecossistemas participativos mais robustos, auditáveis e democráticos. Já a experiência chilena, embora relevante em seu contexto histórico e político, demonstra os limites de arranjos participativos digitais que não integram mecanismos da rastreabilidade, devolutiva pública, responsabilização e continuidade institucional dos dados.

A avaliação da visibilidade pública e da prestação de contas nessas plataformas indica que o Participa DF poderia beneficiar-se de práticas já consolidadas em contextos

internacionais, como a publicação de dados abertos e *software* livre, indicadores de desempenho acessíveis ao público e a implementação de painéis interativos de monitoramento das ações do governo. Essas estratégias, integradas a uma governança mais aberta, poderiam fortalecer a cultura de transparência.

A tabela 3 sintetiza, por plataforma, três aspectos centrais da transparência, como Publicação de dados – formato e frequência com que as informações são disponibilizadas (PDF, dados abertos, atualizações em tempo real; Visualização – existência de históricos navegáveis, painéis públicos e possibilidade de acompanhar etapas e processos; e *Feedback* – presença de justificativas públicas, rastreabilidade das decisões e retorno institucional.

As descrições não atribuem pontuação nem esgotam todas as funcionalidades; elas indicam, de forma comparativa, o grau de abertura, auditabilidade e inteligibilidade oferecido por cada plataforma, permitindo ao leitor identificar rapidamente onde há maior capacidade de controle social e onde persistem limitações.

Tabela 3 - Quadro comparativo de transparência ⁷⁰

Plataforma	Publicação de dado	Visualização	<i>Feedback</i>
Participa DF	Relatórios em PDF pela CGDF; sem dados abertos estruturados	Sem painel dinâmico; consulta apenas por número de protocolo	Respostas pontuais; sem justificativas públicas estruturadas
Decidim	Painéis públicos em tempo real, dados abertos e auditáveis	Histórico completo e navegável de cada proposta e suas etapas	Justificativas públicas obrigatórias para decisões
Decide Madrid	Dados atualizados por proposta, votos e impactos; site oficial	Visualização clara dos resultados; propostas visíveis e votáveis	Justificativas públicas em propostas rejeitadas
Chile – Processo Constituinte (2020-2023)	Relatórios pontuais; ausência de base de dados aberta e estruturada	Consulta por tema e proposta, sem visualização evolutiva do processo	Sem retorno sistemático; ausência de justificativas públicas individualizadas

⁷⁰ Fonte: Tabela produzida pelo autor com dados do Participa DF, *Decidim*, *Decide Madrid* e *Secretaría Ejecutiva de Participación Ciudadana/Convención Constitucional/Gobierno de Chile*.

7.2 Comparação por Acessibilidade

A análise comparativa entre os modelos identificou diferentes níveis de compromisso com a acessibilidade, evidenciando tanto apontando quanto ausências significativas. No Participa DF, a plataforma apresenta uma interface simplificada, com navegação funcional e layout responsivo, aspectos que contribuem para uma experiência de uso satisfatória à maioria dos usuários. No entanto, observa-se a ausência de recursos específicos voltados à inclusão de pessoas com deficiência.

A plataforma não oferece, até o momento da publicação dessa pesquisa, compatibilidade com leitores de tela, nem alternativas de comunicação em Língua Brasileira de Sinais (Libras). Também não estão disponíveis opções de navegação assistida para usuários com limitações motoras, tampouco versões adaptadas para pessoas com deficiência cognitiva. Além disso, o sistema não contempla suporte multilíngue, o que pode dificultar o acesso de estrangeiros, migrantes e comunidades originárias e quilombolas presentes no Distrito Federal.

Apesar de o *design* buscar ser intuitivo, a ausência de conformidade com padrões internacionais de acessibilidade digital, como os definidos pelas Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web (WCAG 2.1 – *Web Content Accessibility Guidelines*)⁷¹, compromete a universalidade do acesso e limita a efetividade democrática da plataforma. Essas diretrizes, estabelecidas pelo *World Wide Web Consortium* (W3C), recomendam práticas específicas para tornar o conteúdo digital acessível a todas as pessoas, independentemente de suas limitações sensoriais, cognitivas ou motoras.

No contexto brasileiro, a acessibilidade digital é respaldada pela Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, Lei nº 13.146/2015, que determina, em seu artigo 63, a obrigatoriedade de acessibilidade nos portais e sites da administração pública. Ademais, o Decreto nº 5.296/2004, que regulamenta as Leis nº 10.048/2000 e nº 10.098/2000, reforça a necessidade de adoção de medidas que garantam o pleno acesso de pessoas com deficiência aos serviços públicos, incluindo os digitais.

A não incorporação dessas diretrizes na arquitetura funcional da plataforma Participa DF representa uma limitação importante no que se refere ao exercício pleno da cidadania digital. Isso porque a acessibilidade não deve ser compreendida apenas como uma questão

⁷¹ WCAG é um conjunto de recomendações de acessibilidade desenvolvidas pelo consórcio W3C – *World Wide Web*, através do WAI (Iniciativa de Acessibilidade na *Web*), em colaboração com organizações em todo o mundo.

técnica ou de usabilidade, mas como um direito fundamental que assegura a equidade no acesso às ferramentas de participação política.

Em contraste, o *Decidim* de Barcelona evidencia um compromisso mais robusto com a acessibilidade desde a concepção de sua arquitetura digital. Desenvolvida com base nos princípios do *software* livre e da governança colaborativa, a plataforma incorpora uma série de funcionalidades voltadas à inclusão de diferentes públicos, buscando garantir uma experiência participativa mais equitativa.

Entre essas funcionalidades destacam-se a compatibilidade com leitores de tela, tradução automática para múltiplos idiomas, adaptação responsiva a dispositivos móveis e a possibilidade de personalização da *interface*, de modo a atender a diferentes perfis de usuários.

A plataforma ainda adota esquemas visuais adaptáveis com contrastes adequados, permitindo maior legibilidade para pessoas com baixa visão. A marcação semântica em HTML, aplicada de forma consistente em toda a estrutura da plataforma, favorece a navegação por meio de tecnologias assistivas diversas, como teclados adaptados, lupas de tela e comandos de voz.

A documentação técnica e os manuais de uso estão disponíveis em formatos acessíveis, com alternativas textuais para imagens, linguagem clara e versões em múltiplos idiomas, o que reforça a transparência do sistema e amplia a autonomia dos usuários. Além disso, o processo de desenvolvimento da plataforma segue práticas de *design* participativo, envolvendo diretamente usuários com deficiência na elaboração e teste de novas funcionalidades (Decidim, 2024).

O *Decidim* realiza testes sistemáticos de acessibilidade digital, tanto automatizados – com ferramentas como *Lighthouse* e *Axe* – quanto manuais, conduzidos por especialistas e membros da comunidade. Essas práticas visam garantir a conformidade com as diretrizes internacionais da WCAG 2.1, e com a norma europeia EN 301 549, exigida para plataformas públicas na União Europeia (UE), *European Telecommunications Standards Institute* (ETSI), e pela *European Competition Network* (ECN), (Decidim, 2024).

Dessa forma, com o *design* centrado no usuário, somado a contínua de atualização técnica e à adesão a padrões internacionais, o *Decidim* se posiciona como uma das plataformas mais avançadas em termos de acessibilidade digital aplicada à participação cidadã, oferecendo um modelo exemplar de inclusão e democratização dos processos deliberativos *online*.

De modo semelhante, o *Decide Madrid*, plataforma oficial de participação cidadã da capital espanhola, apresenta importantes avanços no campo da acessibilidade digital. Entre os pontos positivos destacam-se sua *interface* responsiva, a possibilidade de tradução textual para

diversos idiomas e a organização clara das informações por temas e distritos, o que facilita a navegação para usuários com diferentes níveis de familiaridade digital.

A acessibilidade linguística constitui um dos pilares da plataforma, permitindo que cidadãos estrangeiros ou multilíngues possam participar dos processos deliberativos com maior autonomia, no entanto, observa-se que o foco principal do *Decide Madrid* recai sobre a usabilidade geral e não necessariamente sobre a inclusão plena de pessoas com deficiência. A plataforma não oferece, por exemplo, recursos nativos de leitura em voz alta, modos de alto contraste, navegação por comandos de voz ou interfaces simplificadas para usuários com deficiências cognitivas ou motoras.

Ainda que o sistema apresente compatibilidade com tecnologias assistivas externas – como leitores de tela, ampliação de conteúdo e comandos de teclado –, essa dependência de ferramentas externas limita a experiência inclusiva plena e transfere a responsabilidade para o usuário final. Diferentemente de modelos mais robustos, como o *Decidim* de Barcelona, o *Decide Madrid* ainda não implementa de forma sistemática as diretrizes internacionais estabelecidas pelas WCAG 2.1, nem se alinha integralmente às exigências da norma europeia EN 301 549.

Apesar dessas omissões, a plataforma se destaca positivamente em comparação com outras experiências que negligenciam totalmente o tema da acessibilidade digital. O uso de *software* livre, a abertura à personalização comunitária e a transparência na documentação técnica posicionam o *Decide Madrid* acima da média entre os modelos contemporâneos de participação digital, embora ainda haja espaço para avanços estruturais em direção à plena inclusão.

Durante o período em que esteve ativo, o caso chileno apresentou uma acessibilidade funcional bastante restrita, ainda que a plataforma oferecesse um *layout* simplificado e uma estrutura de navegação clara, não foram implementados recursos específicos voltados à inclusão plena de pessoas com deficiência. A ausência de mecanismos de leitura automatizada, contraste visual ajustável, legendas em vídeos ou *interfaces* compatíveis com tecnologias assistivas limitou severamente o alcance da plataforma a públicos com deficiências auditivas, visuais, motoras ou cognitivas.

Também não oferecia suporte multilíngue nem versões adaptadas a línguas originárias, como o *Mapudungun* e o *Aymara*, o que comprometeu o acesso de comunidades indígenas – especialmente em regiões rurais do norte e sul do país. Essa falha é particularmente grave em um contexto nacional marcado por profundas desigualdades regionais, étnico-raciais e

socioeconômicas, conforme indicam relatórios da CEPAL de 2022 e do *Observatorio de Participación Ciudadana y No Discriminación* (Gobierno de Chile, 2024).

A ausência de uma política robusta de acessibilidade digital demonstra que, apesar de seu potencial como ferramenta de escuta cidadã, também deixou de incorporar as diretrizes internacionais preconizadas pelas WCAG 2.1 e não atendeu plenamente aos compromissos multilaterais assumidos pelo país no marco da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (ONU, 2006).

A comparação entre os quatro modelos evidencia que o Participa DF ainda se encontra em um estágio incipiente no que diz respeito à acessibilidade digital. A ausência de conformidade com orientações internacionais e de recursos mínimos de adaptação tecnológica distancia a plataforma do ideal de uma participação verdadeiramente universal, conforme preconizado pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (ONU, 2006) e pelas WCAG 2.1. Neste caso, é perceptível que a arquitetura do Participa DF não contempla, de forma estruturada, os princípios de acessibilidade, inclusão e equidade no acesso às tecnologias de participação cidadã.

Em contrapartida, o *Decidim* adota uma abordagem holística e transversal, em que a acessibilidade digital é integrada à concepção do sistema, incorporando soluções como leitores de tela, contraste adaptativo, documentação acessível e codesenho com usuários com deficiência. Já o *Decide Madrid*, embora não alcance o mesmo nível de profundidade, apresenta avanços relevantes em termos de usabilidade e acessibilidade linguística, com tradução textual e interface responsiva. Os mecanismos digitais do Chile, por sua vez, ofereceram uma experiência tecnicamente limitada e culturalmente excludente, ao não incorporar mecanismos voltados a usuários com deficiência ou a comunidades indígenas.

O aprimoramento da acessibilidade no Participa DF poderia se beneficiar diretamente da adoção de boas práticas observadas nas plataformas espanholas, incluindo a implementação de leitores de tela integrados, tradução em tempo real, personalização visual da *interface* e compatibilidade com múltiplas tecnologias assistivas.

Também seria recomendável alinhar a plataforma às orientações da WCAG 2.1 e às exigências legais previstas na Lei Brasileira de Inclusão e aos decretos mencionados, assim como a incorporação da diversidade linguística e cultural do Distrito Federal, – que inclui imigrantes, comunidades quilombolas e povos originários – deve ser considerada como parte de uma estratégia de democratização do acesso digital.

Para a dimensão de acessibilidade, leio cada plataforma a partir de três frentes que aparecem na tabela 4: compatibilidade com tecnologias assistivas, aderência a padrões

reconhecidos e o tipo de suporte oferecido (linguístico, documental e inclusivo). A tabela marca presenças e ausências e mostra o “como” cada solução lida com leitores de tela, navegação por teclado, contraste, WCAG/EN e atendimento a diferentes públicos. É um retrato direto, para que se veja rapidamente onde a experiência ainda exclui e onde há caminhos já consolidados que podem ser reaproveitados.

Tabela 4 - Quadro comparativo de Acessibilidade ⁷²

Plataforma	Compatibilidade	Adequação	Suporte
Participa DF	Sem suporte nativo a leitores de tela ou contraste	Não aderente às diretrizes internacionais de acessibilidade	Apenas em português; sem Libras ou idiomas indígenas
Decidim	Compatível com leitores de tela, navegação por teclado, contraste ajustável	Segue WCAG 2.1 e EN 301 549	Multilíngue, documentação acessível, <i>codesign</i> com PCD
Decide Madrid	Compatível com tecnologias assistivas externas, mas sem integração nativa	Parcialmente aderente; não sistemático	Tradução textual automática; sem inclusão cultural estruturada
Chile – Processo Constituinte (2020-2023)	Sem compatibilidade declarada ou mecanismos visuais/auditivos específicos	Não aderente às diretrizes internacionais de acessibilidade	Sem suporte multilíngue; ausência de recursos para povos indígenas

7.3 Comparação por Engajamento Cidadão

A análise de engajamento cidadão, compreendido como grau de envolvimento da população nas plataformas, possibilita verificar se os instrumentos disponíveis promovem práticas de inclusão, capacidade deliberativa e corresponsabilidade nas decisões públicas. A análise comparativa revelou distintas abordagens e níveis de sofisticação nas estratégias adotadas.

No caso do Participa DF, o engajamento dos cidadãos ocorre predominantemente por meio do registro de manifestações individuais realizados através do Sistema de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão. Ainda que esses canais representem uma via legítima de interlocução entre o Estado e a sociedade, o escopo participativo se limita ao envio pontual de

⁷² Fonte: Tabela produzida pelo autor com dados do Participa DF, *Decidim*, *Decide Madrid* e *Secretaría Ejecutiva de Participación Ciudadana/Convención Constitucional/Gobierno de Chile*.

demandas, sem a mediação de processos deliberativos mais amplos ou de espaços coletivos de construção de políticas públicas. No que se refere ao número de manifestações, o volume expressivo entre os anos de 2022 e 2024, embora represente uma capilaridade considerável no atendimento às demandas individuais, não se traduz em engajamento deliberativo, pois os canais oferecidos não contemplam formas interativas de decisão coletiva ou construção colaborativa de soluções.

A plataforma não dispõe de ferramentas que possibilitem a criação de propostas públicas, fóruns temáticos permanentes, votações abertas, ciclos de debates ou instrumentos digitais de consulta popular – como enquetes, plebiscitos ou assembleias virtuais. Essa ausência compromete a criação de um ecossistema participativo mais dinâmico, plural e deliberativo, ao restringir o cidadão ao papel de demandante isolado e reativo, sem acesso a mecanismos interativos que promovam o diálogo entre pares e o debate público qualificado.

A falta de continuidade na interação – especialmente pela ausência de devolutivas estruturadas ou ciclos de participação – enfraquece a percepção de efetividade das manifestações e reduz o potencial de fortalecimento do vínculo cívico. O resultado é um modelo de participação essencialmente reativo, fragmentado e verticalizado, em que o cidadão é remetido ao papel de solicitante isolado, sem instrumentos que estimulem a ação coletiva e o acompanhamento cívico permanente.

Outro aspecto limitante se refere à forma como os dados participativos são disponibilizados na plataforma, que mesmo que tenha um portal de dados abertos, publique relatórios periódicos com informações agregadas sobre o volume de manifestações, temas mais frequentes dentre outros, não há oferta de um sistema integrado estruturado de dados que permita análises aprofundadas e temporais das manifestações.

Além disso, o Participa DF ainda não explora estratégias digitais contemporâneas, como gamificação, personalização da navegação, notificações segmentadas ou sistemas de recompensa simbólica, que têm se mostrado eficazes em plataformas internacionais no fortalecimento do vínculo entre o usuário e os processos participativos. A ausência dessas inovações revela uma oportunidade latente de modernização, capaz de transformar o modelo atual em uma experiência mais interativa, atrativa e centrada no cidadão.

Em contraste com plataformas de participação mais restritivas, o *Decidim*, desenvolvido em Barcelona, apresenta um grau elevado de engajamento cidadão, sustentado por uma arquitetura digital projetada especificamente para fomentar a deliberação pública e a construção colaborativa de decisões.

A plataforma disponibiliza um conjunto diversificado de ferramentas participativas que incluem a criação de propostas cidadãs, realização de debates públicos, votações abertas, organização de assembleias híbridas – presenciais e digitais –, assim como a publicação sistemática de relatórios de impacto e do acompanhamento detalhado das decisões implementadas. Os usuários podem não apenas propor e apoiar iniciativas, mas também acompanhar em tempo real o andamento de cada etapa, com acesso transparente aos resultados e aos responsáveis por sua execução (Decidim, 2024).

Até 2024, a implementação do *Decidim* havia registrado mais de 320 mil usuários ativos, com cerca de 40 mil propostas submetidas, 22 mil debates realizados e aproximadamente 216 mil votos computados em processos participativos conduzidos pelo governo municipal, incluindo iniciativas como o orçamento participativo 2020–2023 (Decidim, 2024; OCDE, 2020; ECN, 2024). Esses números expressivos revelam não apenas a vitalidade cívica da plataforma, mas também sua capacidade de estruturar processos deliberativos em larga escala, com transparência, diversidade e continuidade.

Um dos elementos mais inovadores é a construção de um histórico público, auditável e navegável de todas as contribuições, o que fortalece o senso de pertencimento cívico, consolida a confiança institucional e estimula a reentrada dos participantes nos ciclos seguintes de consulta. Esse histórico não se limita ao registro de ações, mas funciona como um mecanismo pedagógico, no qual os cidadãos aprendem com o processo, entendem os critérios de aprovação e desenvolvem competências democráticas progressivamente.

Outro diferencial importante é o fornecimento sistemático de *feedback* institucional por parte das autoridades públicas e das equipes técnicas envolvidas. Propostas rejeitadas, por exemplo, são acompanhadas de justificativas públicas documentadas, permitindo compreender os limites legais, orçamentários ou técnicos que orientaram a decisão – o que contribui diretamente para a promoção da *accountability* e da transparência deliberativa.

A plataforma também se destaca pela adoção de metodologias híbridas, que articulam encontros presenciais com consultas *online*, assegurando maior amplitude de participação e integrando diferentes perfis de cidadãos – especialmente aqueles com baixa familiaridade digital ou acesso restrito à internet. Dessa forma, o *Decidim* consolida-se como um ecossistema participativo robusto, em que o engajamento cidadão não se limita a manifestações pontuais, mas constitui um processo contínuo, estruturado e institucionalizado.

Já o *Decide Madrid*, apresenta estratégias consistentes de promoção do engajamento cidadão articuladas por meio da plataforma digital que permite que qualquer cidadão residente em Madrid submeta propostas e, ao alcançar o número mínimo de apoios, a iniciativa é levada

a votação pública, e se aprovada, torna-se vinculante para a administração municipal, o que confere legitimidade, previsibilidade e eficácia ao processo participativo (Ayuntamiento de Madrid, 2016).

Desde sua criação, em 2016, o *Decide Madrid* já contabilizou mais de 4 mil propostas submetidas, com mais de 1,2 milhão de votos computados e cerca de 470 mil usuários cadastrados, consolidando-se como uma das experiências mais abrangentes de democracia digital na Europa. O orçamento participativo de 2017, por exemplo, contou com mais de 205 mil votantes, resultando na alocação direta de recursos públicos em projetos escolhidos pela população.

Com as votações vinculantes, a plataforma realiza consultas periódicas, promove orçamentos participativos com ampla divulgação e assegura o acompanhamento transparente de todo o ciclo decisório. O *design* simples e intuitivo da *interface* contribui para a acessibilidade do sistema, ampliando a diversidade do público engajado e favorecendo a continuidade da participação. A plataforma também disponibiliza dados atualizados sobre o número de propostas, votos e participantes, além de relatórios que detalham os impactos e a implementação das decisões aprovadas.

Contudo, é importante observar que a plataforma vem enfrentando um declínio de uso nos últimos anos. De acordo com reportagem do jornal *El País* (2023), o mês de junho daquele ano marcou o menor número de propostas registradas desde o lançamento da plataforma, com as visitas ao site atingindo seu nível mais baixo em oito anos. A nova gestão municipal tem sido apontada como um dos principais fatores para esse esvaziamento progressivo. Esse declínio estaria associado à redução do apoio institucional, à menor centralidade da plataforma na agenda política local e à diminuição dos incentivos governamentais à participação cidadã digital, evidenciando a dependência estrutural dessas iniciativas em relação à vontade política e à continuidade administrativa (El País, 2023).

Ainda que não explore amplamente recursos interativos como gamificação ou sistemas de incentivo simbólico, a plataforma investe na clareza comunicacional, na responsividade institucional e na vinculação das decisões, pilares que sustentam sua efetividade enquanto ferramenta de democracia digital. Sua trajetória revela tanto o potencial quanto a fragilidade das plataformas públicas que dependem de suporte político e manutenção institucional contínua.

No caso chileno, por sua vez, operou com caráter consultivo e episódico, permitindo que os cidadãos enviassem propostas de normas constitucionais, participassem de fóruns temáticos e respondessem a enquetes públicas organizadas pela *Convención Constitucional*.

Durante seu período ativo, o sistema registrou a submissão de mais de 78 mil propostas e mobilizou aproximadamente 930 mil participantes nas votações *online* destinadas à seleção das iniciativas mais apoiadas, conforme registrado no *Informe Final de Participación Ciudadana en el Proceso Constitucional 2023* (Secretaría de Participación Ciudadana, 2023).

De acordo com o relatório da *Pontificia Universidad Católica de Chile* (2023), que coordenou parte da implementação participativa, o processo envolveu múltiplos mecanismos de escuta, mas enfrentou dificuldades quanto à continuidade das interações e à consolidação das propostas dentro do texto constitucional final.

Da mesma forma, a *Universidad de Chile* (2023) destacou que, apesar da amplitude do processo, a falta de canais de devolutiva claros e a limitação temporal das iniciativas comprometeram a sustentabilidade do engajamento. O próprio governo reconheceu, em comunicado final oficial, que o ciclo de participação foi encerrado sem que houvesse garantias de influência concreta no texto aprovado (Gobierno de Chile, 2023).

Apesar do volume expressivo de interações, o engajamento promovido apresentou limitações estruturais relevantes. As contribuições não possuíam caráter vinculante, e a ausência de mecanismos sistemáticos de devolutiva pública comprometeu a percepção de efetividade do processo participativo.

Ademais, a limitação temporal dos mecanismos, associados exclusivamente ao ciclo constituinte, dificultou a continuidade do engajamento e a consolidação de vínculos cívicos duradouros. Ainda que tenham sido utilizados instrumentos interativos, como fóruns e votações, estes permaneceram circunscritos a um evento político específico, com baixa profundidade deliberativa ao longo do tempo (Secretaría de Participación Ciudadana, 2023; Pontificia Universidad Católica de Chile, 2023; Universidad de Chile, 2023).

Na análise comparativa do eixo do engajamento cidadão, observa-se que o Participa DF ainda opera com um padrão limitado de interação, sustentado por canais predominantemente reativos, unidirecionais e desprovidos de estrutura deliberativa. A ausência de ferramentas de construção colaborativa, votações públicas, fóruns de debate e mecanismos de *feedback* automatizado compromete a capacidade da plataforma de promover envolvimento cidadão de forma contínua e significativa.

Em contraste, os modelos *Decidim* e *Decide Madrid* demonstram que o fortalecimento do engajamento depende da articulação de três dimensões – participação vinculante, transparência deliberativa e retorno institucional estruturado. Ambas as plataformas oferecem múltiplas formas de interação, como assembleias híbridas, votações abertas, fóruns temáticos e relatórios públicos sobre o ciclo de vida das propostas.

A combinação entre interface acessível, processos rastreáveis e legitimidade decisória contribui com o fortalecimento do vínculo cívico e para a reentrada frequente dos cidadãos nos ciclos participativos. Essa análise demonstra que o Participa DF ainda possui um potencial considerável e as práticas utilizadas pelo pelos modelos espanhóis pode servir como referência para o desenvolvimento de um modelo participativo.

Para o engajamento, a tabela 5 organiza o que importa ver em cinco frentes: formas de participação, vinculação das decisões, mecanismo de retorno, continuidade, fidelização e volume de participação. Demonstrando um retrato de como cada plataforma convoca e sustenta a presença cidadã – se abre espaços coletivos, se oferece devolutivas, se mantém ciclos ao longo do tempo e quanto isso se converte em uso. A leitura cruzada desses campos ajuda a distinguir participação reativa de processos deliberativos com permanência.

Tabela 5 - Quadro comparativo de Engajamento Cidadão ⁷³

Plataforma	Formas de participação	Vinculação das decisões	Mecanismo de retorno	Continuidade e fidelização	Volume de participação
Participa DF	Manifestações individuais: reclamações, sugestões, denúncias etc.	Não vinculante	Resposta pontual e não automatizada	Engajamento fragmentado e reativo	220 mil manifestações (2022–2023)
Decidim	Propostas cidadãs, votações públicas, assembleias híbridas, debates temáticos	Parcialmente vinculante (segundo regras definidas nos processos)	Justificativas públicas, relatórios de impacto e acompanhamento em tempo real	Engajamento contínuo e multi-etapas, com registro público de histórico	320 mil usuários, 40 mil propostas, 216 mil votos
Decide Madrid	Propostas populares com votação vinculante, orçamentos participativos, consultas periódicas	Vinculante para a administração o municipal	Devolutiva estruturada e relatórios públicos sobre propostas aprovadas	Engajamento recorrente até 2019; declínio pós-2020	470 mil usuários, 1,2 milhão de votos (até 2019)
Chile – Processo Constituinte (2020-2023)	Envio de propostas, fóruns temáticos, enquetes públicas durante o processo constituinte	Não vinculante	Ausência de retorno sistemático sobre propostas rejeitadas	Engajamento concentrado em fase específica e descontinuado após 2023	78 mil propostas; 930 mil participações em mecanismos digitais (2022)

⁷³ Fonte: Tabela produzida pelo autor com dados do Participa DF, *Decidim*, *Decide Madrid* e *Secretaría Ejecutiva de Participación Ciudadana/Convención Constitucional/Gobierno de Chile*.

7.4 Comparação por Impacto Real

A avaliação desse critério implicou observar a existência de mecanismos vinculantes, a integração entre as contribuições cidadãs e os processos decisórios formais, bem como o alcance e relevância dessas contribuições na tomada de decisões administrativas.

No caso do Participa DF, o impacto real das manifestações permanece restrito, uma vez que a plataforma opera predominantemente em caráter consultivo e não dispõe de instrumentos vinculantes que assegurem a incorporação das contribuições cidadãs nos processos formais de formulação de políticas públicas. Embora permita o envio de manifestações individuais – como sugestões, denúncias, reclamações e solicitações –, não há garantias institucionais de que essas demandas se traduzam em ações governamentais concretas.

A ausência de processos estruturados de transformação das manifestações em políticas públicas compromete a efetividade do engajamento. Não existem, por exemplo, fluxos claros que integrem as propostas recebidas ao ciclo orçamentário ou ao planejamento estratégico das secretarias. Além disso, a plataforma carece de instrumentos de monitoramento contínuo da implementação de sugestões acolhidas, bem como de mecanismos públicos de devolutiva que comuniquem à população os resultados práticos decorrentes da participação digital.

Também não se observam, até o momento, sistemas consistentes de mensuração de impacto, como indicadores de efetividade, painéis de acompanhamento de resultados ou relatórios públicos que documentem a incorporação de manifestações no planejamento e na execução de políticas. A ausência desses instrumentos dificulta a avaliação empírica do alcance, relevância e influência das contribuições cidadãs.

Essa desconexão entre participação digital e decisão institucional é agravada pela falta de integração sistêmica entre o Participa DF e os instrumentos de gestão governamental, como planos plurianuais, metas estratégicas ou sistemas de monitoramento de desempenho. O resultado é a consolidação de uma percepção limítrofe do canal participativo, que passa a ser visto como periférico e simbólico, sem efetivo poder de transformação.

Em contraponto ao modelo consultivo e reativo observado na plataforma Participa DF, o *Decidim*, em sua aplicação demonstra uma capacidade concreta de gerar impacto real sobre a formulação de políticas públicas e a alocação de recursos municipais. A plataforma tem sido utilizada como ferramenta oficial para processos como os orçamentos participativos, em que propostas oriundas da população são integradas ao planejamento orçamentário da cidade.

Entre 2020 e 2023, por exemplo, foram destinados 30 milhões de euros para projetos escolhidos diretamente pelos cidadãos, incluindo intervenções em mobilidade urbana, requalificação de espaços públicos, áreas de lazer, educação ambiental e acessibilidade (Ajuntament de Barcelona, 2023).

O impacto dessas manifestações é garantido por ciclos institucionais formalizados, que envolvem triagem técnica, votação pública e execução administrativa. A plataforma oferece painéis públicos com acompanhamento em tempo real, relatórios de progresso e informações sobre prazos, valores e responsáveis por cada iniciativa. Propostas inviabilizadas também recebem justificativas públicas, o que contribui para a *accountability* e a aprendizagem coletiva.

Mais do que ampliar a escuta, o *Decidim* transforma o conteúdo das manifestações em decisões com efeitos materiais, inseridas nos ciclos formais de governança urbana. Essa capacidade de transposição da demanda social em ação pública estruturada posiciona a plataforma como um exemplo de como o *design* digital pode operar não apenas como meio de engajamento, mas como instrumento efetivo de redistribuição do poder político no nível local.

Da mesma forma, o *Decide Madrid* apresenta uma arquitetura participativa com impacto real documentado na formulação e implementação de políticas públicas. A plataforma opera com votação vinculante, o que garante que as propostas aprovadas pela população sejam obrigatoriamente incorporadas à agenda institucional da cidade. Um exemplo é o processo de orçamento participativo de 2017, que alocou recursos públicos para mais de 300 projetos aprovados pelos cidadãos, entre eles iniciativas em infraestrutura urbana, sustentabilidade, acessibilidade, educação e cultura (Ayuntamiento de Madrid, 2017).

A plataforma disponibiliza um sistema transparente de monitoramento, com relatórios de implementação e painéis atualizados que permitem aos cidadãos acompanharem o progresso das propostas financiadas. Cada projeto aprovado é acompanhado por dados públicos sobre cronograma, execução orçamentária e área de governo responsável. Essa estrutura de devolutiva e rastreabilidade institucional reforça a legitimidade do processo e fortalece a percepção de impacto das manifestações populares.

No caso dos mecanismos digitais de participação do processo constituinte chileno, não há evidências institucionais de impacto real mensurável decorrente das contribuições cidadãs registradas. As propostas apresentadas não possuíam caráter vinculante, não foram integradas a um sistema público de acompanhamento e tampouco há registros oficiais que comprovem sua incorporação no texto constitucional final, rejeitado no plebiscito de dezembro de 2023.

Relatórios da Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe CEPAL de 2022 e documentos institucionais do governo chileno indicam a ausência de mecanismos de

devolutiva, rastreabilidade ou avaliação dos resultados da participação digital, reforçando o caráter consultivo e episódico da experiência (CEPAL, 2022; Gobierno de Chile, 2024).

Comparando os quatro modelos, observa-se que tanto o *Decidim* quanto o *Decide Madrid* apresentam estruturas mais eficazes para garantir que a participação cidadã digital resulte em transformações reais na administração pública. Os processos vinculantes, os mecanismos de *feedback* e a integração com as decisões governamentais formais conferem a essas plataformas um papel ativo na política institucional. Já o caso chileno revela os limites de processos não vinculantes, com baixa rastreabilidade das contribuições. O Participa DF, por sua vez, permanece aquém desses parâmetros, operando como um canal auxiliar sem integração plena com os ciclos de planejamento e execução das políticas públicas.

A tabela 6 organiza, os sinais de materialização do impacto real: se há mecanismo vinculante, quais evidências públicas de resultado são apresentadas, como ocorre o acompanhamento institucional e se isso ingressa no planejamento e no orçamento. A leitura desse quadro permite identificar rapidamente lacunas e boas práticas, dando lastro às conclusões da seção e delimitando, de forma clara, o que cada plataforma efetivamente transforma em política pública.

Tabela 6 - Quadro comparativo de Impacto Real ⁷⁴

Plataforma	Mecanismo vinculante	Impacto real documentado	Acompanhamento institucional	Integração à gestão pública
Participa DF	Não possui; caráter consultivo	Não há evidência pública sistematizada de impacto direto das manifestações	Inexistente ou pontual; sem indicadores públicos	Desconectado dos planos e metas governamentais
Decidim	Parcialmente vinculante em orçamentos participativos	30 milhões de euros alocados via orçamento participativo (2020–2023)	Relatórios de progresso, visualização em tempo real, devolutiva técnica	Inserido no planejamento orçamentário da cidade
Decide Madrid	Vinculante após votação pública	300+ projetos aprovados no orçamento participativo de 2017	Painéis de execução, relatórios orçamentários, prazos e responsáveis públicos	Integrado ao plano de ação municipal pós-aprovação
Chile – Processo Constituinte (2020-2023)	Não vinculante; participação simbólica	Ausência de comprovação institucional de incorporação das propostas	Ausência de retorno e rastreabilidade; processo encerrado sem avaliação	Não integrado; mecanismos desativados após rejeição da nova Constituição

⁷⁴ Fonte: Tabela produzida pelo autor com dados do Participa DF, *Decidim*, *Decide Madrid* e *Secretaría Ejecutiva de Participación Ciudadana/Convención Constitucional/Gobierno de Chile*.

Encerrando a comparação, o conjunto de evidências reunidas nas quatro dimensões – transparência, acessibilidade, engajamento e impacto real – mostra neste recorte os arranjos institucionais e tecnológicos com graus distintos de abertura, rastreabilidade e resposta pública. As tabelas organizam esse quadro e permitem ver, lado a lado, onde há procedimentos claros de devolutiva e vinculação e onde a participação permanece consultiva, episódica ou pouco auditável.

Com isso, a passagem para o capítulo 8 – Construção e Aplicação do *Framework* (FAPCD) se torna natural, onde as dimensões agora serão operacionalizadas em critérios de indicadores, com escalas e procedimentos de leitura que convertam o diagnóstico comparativo em uma matriz avaliativa aplicável.

8 CONSTRUÇÃO E APLICAÇÃO DO *FRAMEWORK* (FAPCD)

Ao longo da pesquisa, observamos uma oferta ampla de ferramentas nos ambientes institucionais; porém, nem sempre promovem visualização da participação efetiva. A proposta deste *framework* nasce da necessidade de dispor de uma estrutura capaz de avaliar, com clareza e consistência, o nível de participação cidadã digital em plataformas públicas.

O objetivo desta análise não é classificar ou ranquear tecnicamente os modelos, mas de oferecer uma leitura sintética da capacidade de cada sistema em promover condições efetivas de participação cidadã digital, e em quais dimensões demonstram maior ou menor aderência às boas práticas considerando os critérios desenvolvidos ao longo deste estudo.

As dimensões e os indicadores do FAPCD foram extraídos diretamente dos achados produzidos nos capítulos anteriores desta pesquisa: O diagnóstico do Participa DF (marcos legais e operacionais, arquitetura e fluxos multicanais, leitura dos dados de 2022-2024); a comparação com *Decidim*, *Decide Madrid* e o Processo Constituinte do Chile; e as diretrizes normativas nacionais e internacionais (Constituição, CGDF, LAI, LGPD; EGDI/ONU, GovTech/Banco Mundial, OCDE).

Dessa síntese emergem as quatro dimensões – Transparência, Acessibilidade, Engajamento Cidadão e Impacto Real – atravessadas por elementos transversais que agregam segurança da informação, anonimato, interoperabilidade, autenticação, atualização tecnológica.

8.1 Definições dos indicadores comparativos

Para transformar fundamentos em medida, convertemos a base teórico-normativa e os achados empíricos em critérios operacionais observáveis. Essa parte consistiu em desdobrar indicadores – com base na literatura e nos referenciais legais e regulatórios já expostos –, aptos a orientar uma leitura estruturada e comparável entre os modelos examinados.

Cada indicador foi formulado a partir desses referenciais e aplicado com base em evidências públicas, guiado por critérios de clareza, objetividade e relevância, de modo a permitir sua aplicação em contextos institucionais distintos. Ao final, o conjunto de 31 indicadores sustenta a matriz analítica apresentada na seção seguinte, possibilitando sistematizar a análise, identificar padrões e reconhecer lacunas, bem como observar em que medida as plataformas promovem condições para a participação cidadã digital.

Tabela 7 - Quadro de Indicadores

INDICADORES		DESCRIÇÃO
ELEMENTOS TRANSVERSAIS	Código aberto	Disponibilização pública do código-fonte da plataforma, permitindo auditoria e verificação por parte da sociedade civil.
	Autenticação segura	Existência de protocolos de segurança que protegem a identidade do usuário.
	Autenticação multifator (2FA)	Camadas adicionais de verificação para maior segurança no acesso.
	Segurança cibernética	Robustez contra invasões, falhas e vulnerabilidades digitais.
	Sistema de alerta de segurança	Mecanismos automatizados para identificar e responder a falhas ou ameaças digitais.
TRANSPARÊNCIA	Transparência nos resultados	Divulgação acessível e compreensível dos desfechos de votações, consultas e deliberações.
	Monitoramento externo	Existência de instâncias independentes que acompanham e avaliam o desempenho da plataforma.
	Geração de relatórios automáticos	Capacidade do sistema de produzir relatórios periódicos e acessíveis sobre o uso da plataforma e as manifestações recebidas.
	Conformidade com padrões internacionais	Adoção de normas reconhecidas como a LGPD (Brasil) ou GDPR (Europa), assegurando proteção de dados e transparência normativa.
	Feedback aos cidadãos	Comunicação clara sobre o que foi feito com a manifestação registrada.
ACESSIBILIDADE	Acompanhamento de propostas	Informações públicas e atualizadas sobre o trâmite, aceitação ou rejeição de propostas feitas pela população.
	Interface acessível	Adesão a padrões de acessibilidade digital (como o e-MAG) para usuários com deficiência.
	Compatibilidade com dispositivos móveis	Adequação da plataforma para uso em smartphones e tablets.
	Multilíngue	Disponibilidade de conteúdo e navegação em mais de um idioma.
	Usabilidade	Grau de clareza, simplicidade e eficiência da interface para diferentes perfis de usuários.
	Inclusão de minorias	Estratégias específicas para engajar grupos socialmente vulneráveis ou sub-representados.
	Segmentação por faixa etária	Adaptação de linguagem e estrutura para diferentes faixas etárias, inclusive jovens e idosos.
	Anonimato nas interações	Possibilidade de participação sem identificação obrigatória, garantindo liberdade de expressão.

ENGAJAMENTO	Participação em consultas públicas	Disponibilização de espaços estruturados para que a população opine sobre decisões em curso.
	Proposição de políticas públicas	Mecanismo para que cidadãos apresentem formalmente propostas ou demandas.
	Votação de propostas	Sistema de priorização participativa por meio de votos ou preferências.
	Deliberação coletiva	Existência de fóruns ou espaços de construção colaborativa entre cidadãos e governo.
	Participação orçamentária cidadã	Inclusão direta da população em decisões sobre alocação de recursos públicos.
	Integração com redes sociais	Capacidade de compartilhar ou acessar informações via plataformas sociais.
	Integração com APIs externas	Conexão e interoperabilidade com outros sistemas e bancos de dados públicos.
	Governança descentralizada	Estrutura de gestão que envolve múltiplos atores institucionais e sociais nas decisões sobre a plataforma.
IMPACTO REAL	Resposta governamental obrigatória	Obrigatoriedade de resposta formal às manifestações recebidas.
	Impacto em políticas públicas	Evidência de que manifestações influenciaram decisões, revisões de programas ou criação de políticas.
	Facilidade de replicação	Potencial da plataforma para ser adaptada e implementada em outros contextos institucionais e geográficos.
	Atualização tecnológica	Frequência e qualidade das atualizações técnicas da plataforma.
	Escalabilidade	Refere-se à capacidade dos sistemas, políticas e serviços digitais de se expandirem e adaptarem eficientemente a diferentes contextos e demandas crescentes, mantendo ou melhorando sua eficácia.

Legenda técnica:

- (2FA): *Two-Factor Authentication* - Autenticação em dois fatores; exige uma segunda verificação.
- APIs: *Application Programming Interfaces* - Padrões de integração e comunicação entre sistemas diferentes.
- GDPR (*General Data Protection Regulation*) - Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados da União Europeia, que define normas sobre privacidade e tratamento de dados pessoais.
- GPL (*General Public License*) - Licença Pública Geral de *software* livre.
- Código aberto / *Open source*: *Software* cujo código é público e pode ser modificado e auditado livremente.
- Web responsiva: *Interface* que se adapta automaticamente a diferentes dispositivos (celular, *tablet*, etc.).
- Sistema de alerta de segurança: Mecanismos automatizados para identificar vulnerabilidades cibernéticas.
- *Status* em tempo real: Atualizações visíveis imediatamente para o usuário sobre o andamento das propostas.
- Ponderada (votação): Tipo de votação em que o peso do voto pode variar conforme critérios definidos.
- Mista (moderação): Combinação de moderação manual e automática (com apoio de algoritmos ou IA).

Fonte: Elaboração própria com base em evidências e observação direta das plataformas a partir da sistematização documental presente nesta pesquisa - EFGD, LAI, LGPD; EGDI/ONU; GovTech/Banco Mundial; OCDE.

8.2 Estruturação e aplicação da matriz analítica

Com os indicadores definidos e organizados segundo as dimensões centrais do *framework*, avançamos para a etapa de estruturação da matriz analítica, que constituiu o instrumento técnico de avaliação comparativa entre as quatro plataformas estudadas. Essa matriz tem como finalidade sistematizar, de forma visual e objetiva, a aplicação dos indicadores às plataformas, permitindo uma leitura dos aspectos que influenciam a qualidade da participação cidadã digital em cada modelo.

A matriz foi organizada em formato tabular, com os indicadores dispostos em linhas e as plataformas em colunas, agrupados por dimensão. Cada célula da tabela foi preenchida com base na análise de fontes das plataformas públicas, documentos oficiais, observação direta das interfaces e, no caso do Participa DF, também com apoio de normativas e registros institucionais conforme já verificados nos capítulos anteriores.

A aplicação dos indicadores foi orientada por uma escala ordinal de avaliação com cinco níveis, com o objetivo de refletir o grau com que cada plataforma atende aos critérios associados à participação cidadã digital. Ao invés de um julgamento binário (*sim* ou *não*), optamos por uma abordagem graduada, que permite captar nuances, avanços parciais e ausências estruturais.

As notas foram atribuídas a partir de critérios objetivos combinando aspectos funcionais, normativos e experienciais. Para facilitar a visualização dos dados e fortalecer a inteligibilidade da matriz, cada nível foi representado por uma cor específica, criando um efeito de “mapa de calor” que destaca rapidamente os pontos fortes e fracos de cada plataforma. A legenda de cores foi incluída ao final da tabela, permitindo que o leitor identifique, com clareza, o nível de atendimento a cada indicador.

A escala cromática adotada na matriz organizada progressivamente do rosa vibrante ao azul, baseia-se em convenções semânticas amplamente reconhecidas em sistemas de avaliação, sinalização e visualização de desempenho. De modo geral, o rosa forte ou vermelho é social e culturalmente associado a alerta, interrupção, falha ou ausência de funcionamento, razão pela qual foi utilizado para representar níveis muito baixos de atendimento aos indicadores.

À medida que a escala avança para tons intermediários, como laranja e amarelo, as cores passam a comunicar estados de atenção, transição ou funcionamento parcial, indicando a presença da funcionalidade, porém com limitações estruturais, uso restrito ou baixo impacto prático. Esses matizes intermediários cumprem o papel de explicitar zonas de ambiguidade e

incompletude, evitando leituras dicotômicas e permitindo reconhecer avanços incipientes ou implementações não consolidadas.

Os tons de verde e azul, por sua vez, são tradicionalmente associados a estabilidade, funcionamento adequado, segurança e efetividade, sendo empregados para indicar níveis elevados de atendimento aos critérios avaliados. O verde claro sinaliza funcionalidades operacionais e acessíveis, já utilizadas no contexto participativo, enquanto o azul consideramos representar estágios mais avançados, nos quais as práticas avaliadas se mostram consolidadas, replicáveis e com impacto observável. Assim, as cores operam como uma linguagem auxiliar da análise, não substituindo a interpretação qualitativa, mas reforçando a inteligibilidade da matriz e favorecendo a leitura comparativa dos resultados apresentados.

Os elementos transversais foram incluídos na matriz analítica como componentes que atravessam e condicionam o funcionamento das diferentes dimensões sem se constituírem, por si mesmos, em um eixo comparativo independente. Aspectos como segurança da informação, arquitetura tecnológica, interoperabilidade, código aberto ou mecanismos de autenticação não produzem efeitos participativos isoladamente, mas influenciam de forma indireta e estrutural a qualidade da experiência cidadã, a confiabilidade dos processos e a sustentabilidade institucional das plataformas.

Por essa razão, optou-se por avaliá-los com a mesma escala ordinal e cromática aplicada às demais dimensões, garantindo coerência metodológica e leitura integrada da matriz. Dessa forma, as pontuações atribuídas aos elementos transversais não devem ser interpretadas como um julgamento técnico aprofundado dessas soluções, mas como uma indicação comparativa do grau em que tais componentes estão presentes, funcionalmente integrados e alinhados aos objetivos da participação cidadã digital em cada sistema.

Tabela 8 - Escala de avaliação da Matriz Analítica ⁷⁵

	1	Muito baixo	Funcionalidade ausente ou simbólica, sem qualquer efeito prático
	2	Baixo	Funcionalidade presente, mas com uso limitado, restrito ou pouco efetivo
	3	Médio	Funcionalidade implementada, mas sem integração ou impacto consistente
	4	Alto	Funcional, acessível e utilizado, efeitos visíveis no processo participativo
	5	Muito Alto	Funcionalidade consolidada, replicável, com impacto comprovado

⁷⁵ Fonte: Tabela de escada de avaliação produzida pelo autor.

Tabela 9 - Matriz de Avaliação da Participação Cidadã Digital

INDICADORES		DECIDIM	DECIDE MADRID	CHILE - Processo Constituinte	PARTICIPA DF	
DIMENSÕES	ELEMENTOS TRANSVERSAIS	Código aberto	Sim (GPL)	Sim (Consul)	Não	Não
		Autenticação segura	Sim (Identidade digital)	Sim (Identidade digital)	Sim (Clave Única - Identidade digital e e-mail)	Sim (Login simples)
		Autenticação multifator (2FA)	Não	Não	Não	Não
		Segurança cibernética	Alta	Alta	Média	Média
		Sistema de alerta de segurança	Público, comunitário não estatal (GPL)	Público (Consul)	Privado (governo)	Privado (governo)
	TRANSPARÊNCIA	Transparência nos resultados	Sim	Sim	Parcial	Parcial
		Monitoramento externo	Sim	Não	Não	Não
		Geração de relatórios automáticos	Sim	Parcial	Parcial	Baixa
		Conformidade com padrões internacionais	Sim (GDPR)	Sim (GDPR)	Sim (Lei nº 20.500) marco nacional	Parcial (LGPD)
		Feedback aos cidadãos	Resposta pública	Resposta pública	Sem resposta	Parcial
		Acompanhamento de propostas	Sim (Status em tempo real)	Sim (Status em tempo real)	Parcial	Não
	ACESSIBILIDADE	Interface acessível	Sim	Sim	Parcial	Parcial
		Compatibilidade com dispositivos móveis	Sim (Web e App)	Sim (Web responsiva)	Sim (Web)	Sim (Web)
		Multilíngue	Sim	Sim	Não	Não
		Usabilidade	Alta	Alta	Média	Média
		Inclusão de minorias	Alta	Média	Baixa	Baixa
		Segmentação por faixa etária	Não	Não	Não	Não
		Anonimato nas interações	Sim (Opcional)	Sim (Opcional)	Não	Sim

INDICADORES							DECIDIM	DECIDE MADRID	CHILE - Processo Constituinte	PARTICIPA DF
DIMENSÕES	ENGAJAMENTO	Participação em consultas públicas	Sim	Sim	Sim	Não				
		Proposição de políticas públicas	Sim	Sim	Sim	Sim				
		Votação de propostas	Sim (ponderada)	Sim (direta e vinculante)	Não	Não				
		Deliberação coletiva	Sim (Fóruns e grupos)	Sim (Fóruns e plenárias)	Parcial (diálogo e instâncias consultivas)	Não				
		Participação orçamentária cidadã	Sim	Sim	Não	Não				
		Integração com redes sociais	Não	Não	Não	Não				
		Integração com APIs externas	Sim	Sim	Não	Não				
		Governança descentralizada	Sim	Não	Não	Não				
	IMPACTO REAL	Resposta governamental obrigatória	Sim (Parcial)	Sim (Parcial)	Parcial	Parcial				
		Impacto em políticas públicas	Alto	Alto	Baixa	Médio				
		Facilidade de replicação	Alta	Alta	Média	Média				
		Atualização tecnológica	Trimestral	Semestral	Anual	Anual				
		Escalabilidade	Alta	Alta	Média	Média				

Legenda:

1	2	3	4	5
Muito Baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto

Fonte: Elaboração própria, com base em documentação e nas *interfaces* públicas das plataformas analisadas: Participa DF/CGDF; *Ajuntament de Barcelona/Decidim* (*Decidim Association/Metadecidim*); *Ayuntamiento de Madrid/Decide Madrid/Consul Project*; *Secretaría Ejecutiva de Participación Ciudadana/Convención Constitucional/Gobierno de Chile*; normas ECN, ETSI.

Nota: Consultados e sistematizados entre jan. 2021 e jan. 2025.

Com base na matriz analítica construída a partir dos 31 indicadores definidos, foi possível calcular tanto a pontuação total quanto as médias por dimensão para cada uma das plataformas avaliadas, permitindo identificar de forma comparativa, o nível de atenção que cada sistema oferece às diferentes dimensões.

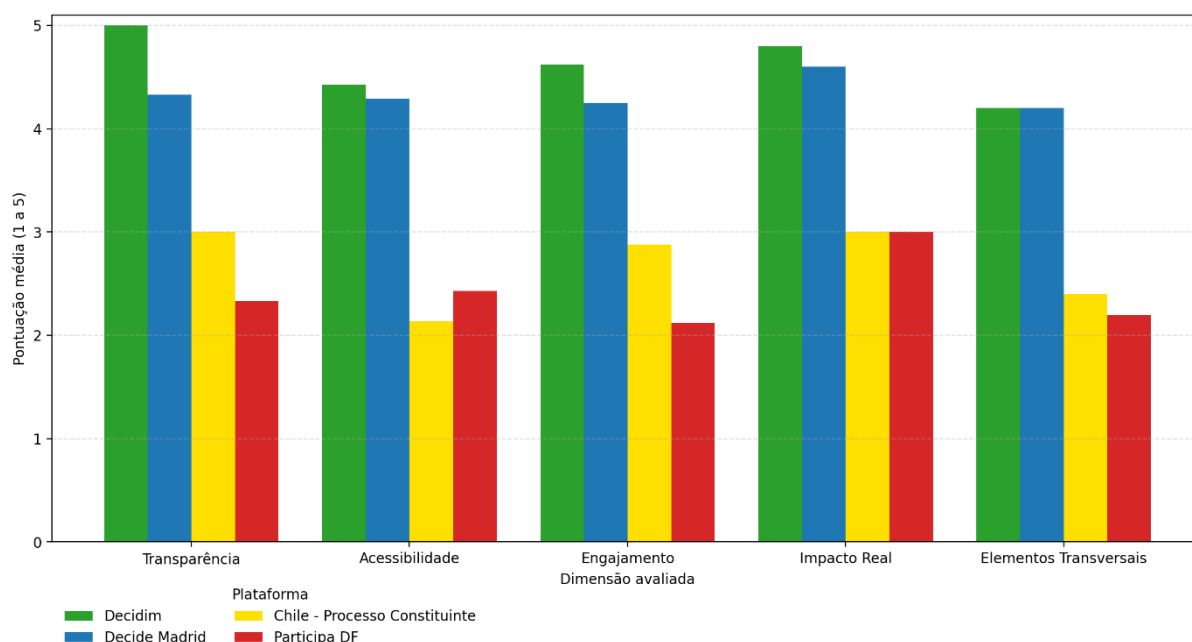
A plataforma *Decidim*, apresentou o melhor desempenho geral, com uma média de 4,61. Sua pontuação máxima na dimensão de transparência reflete a clareza de seus processos, retorno institucional contínuo e abertura de dados públicos, refletindo um conjunto de funcionalidades consolidadas, práticas participativas estruturadas e alinhamento com referências internacionais. O *Decide Madrid*, embora ligeiramente inferior a *Decidim*, mantém pontuações elevadas e consistentes em todas as dimensões, mostrando um modelo tecnicamente robusto e politicamente sensível à participação cidadã.

Em contraste, o Chile apresentou desempenho abaixo da média, com lacunas em acessibilidade e governança, mas com avanços notáveis em mecanismos de deliberação e resposta institucional. Já o Participa DF registrou as menores médias entre os modelos analisados, especialmente nas dimensões de engajamento e elementos transversais, o que indica a necessidade de evolução em funcionalidades participativas, usabilidade e infraestrutura digital. Essa síntese quantitativa, embora limitada em termos de contexto institucional, permite mapear tendências estruturais nas plataformas e serve como base para a discussão qualitativa dos resultados, que será apresentada na próxima seção.

Tabela 10 - Pontuação obtida por cada plataforma ⁷⁶

Plataforma	Decidim	Decide Madrid	Chile - Processo Constituinte	Participa DF
Transparência	5,00	4,33	3,00	2,33
Acessibilidade	4,43	4,29	2,14	2,43
Engajamento	4,62	4,25	2,88	2,12
Impacto Real	4,80	4,60	3,00	3,00
Elementos Transversais	4,20	4,20	2,40	2,20
Pontuação Total	143	134	83	74
Média Geral	4,61	4,32	2,68	2,39

⁷⁶ Fonte: Tabela de pontuação produzida pelo autor.

Gráfico 5 - Escala atingida por dimensão de cada plataforma ⁷⁷

Chegamos, neste ponto, a uma visão integrada do fenômeno: a participação cidadã digital não se deixa reduzir a métricas isoladas. As médias numéricas sintetizam tendências, mas só ganham sentido quando rearticuladas às dimensões que as sustentam e às condições institucionais que moldam cada plataforma. O percurso analítico empreendido até aqui mostrou que o desempenho observado é resultado de escolhas técnicas, arranjos de governança e compromissos normativos que se reforçam – ou se anulam – entre si.

Com esse horizonte, a Tabela 11 e 12 cumpre uma função de síntese interpretativa complementando a matriz analítica, consolidando por dimensão, as fragilidades estruturais identificadas em cada plataforma, convertendo os achados da matriz em uma leitura qualitativa diretamente acionável. Em vez de repetir notas, a tabela organiza evidências em torno de onde a aderência às boas práticas se rompe, permitindo enxergar os pontos de inflexão que explicam as diferenças entre os casos.

Essa organização fecha o arco desta etapa, que começou com o levantamento empírico à comparação e, agora, à qualificação dos resultados. Em seguida, avançamos para a discussão fina dos achados por dimensão e plataforma, preparando para os desdobramentos propositivos do estudo.

⁷⁷ Fonte: Gráfico de escala atingida produzido pelo autor.

Tabela 11 - Quadro geral das dimensões comparativas (Transparência e Acessibilidade)⁷⁸

TRANSPARÊNCIA	
Participa DF	Transparência limitada em relatórios da CGDF, sem painéis interativos, dados abertos reutilizáveis ou indicadores públicos atualizados. Inexistência de código-fonte público e ausência de trilha completa de propostas, dificultando o controle social e a auditabilidade do processo.
Decidim	Sistema de transparência robusto com dados abertos, histórico completo e rastreável de cada processo participativo. Plataforma baseada em <i>software</i> livre, com código-fonte público e auditável. Painéis interativos e relatórios de progresso acessíveis ao público em tempo real.
Decide Madrid	Transparência normativa assegurada por legislação municipal. Código aberto e reuso inter administrativo do <i>software</i> Consul. Dados atualizados por proposta, com mapas, painéis e prazos públicos. Justificativas públicas para propostas rejeitadas aumentam a confiabilidade do processo.
CHILE Processo Constituinte	Transparência parcial e concentrada no contexto do processo constituinte (2020–2023). Relatórios agregados e sem acompanhamento por proposta. Dados públicos pouco estruturados e sem painéis visuais. Plataforma descontinuada e sem repositório público permanente.
ACESSIBILIDADE	
Participa DF	Interface responsiva, porém, sem compatibilidade com leitores de tela, ajustes visuais ou alternativas em Libras. Plataforma não atende às diretrizes WCAG e não possui versões multilíngues ou suporte para minorias linguísticas, contrariando a legislação nacional de acessibilidade.
Decidim	Adesão plena às diretrizes WCAG 2.1 e norma europeia EN 301 549. Compatibilidade com múltiplas tecnologias assistivas, documentação acessível, suporte multilíngue, <i>design</i> participativo e co-criação com usuários com deficiência. Interface adaptável e personalizável.
Decide Madrid	Boa usabilidade e navegação, com suporte à tradução textual automática. Plataforma responsiva, mas com limitações de acessibilidade plena: ausência de leitores de tela integrados e recursos adaptativos nativos. Não adota sistematicamente as diretrizes WCAG.
CHILE - Processo Constituinte	Ausência de recursos de acessibilidade visual, auditiva ou cognitiva. Sem compatibilidade declarada com tecnologias assistivas. Plataforma não multilíngue, sem suporte a línguas indígenas. Inadequada para contextos de diversidade cultural.

⁷⁸ Fonte: Quadro geral produzido pelo autor.

Tabela 12 - Quadro geral das dimensões comparativas (Engajamento e Impacto) ⁷⁹

ENGAJAMENTO CIDADÃO	
Participa DF	Modelo de participação reativo e individualizado, baseado em manifestações pontuais via Ouvidoria. Ausência de espaços de deliberação coletiva, votações públicas ou retorno estruturado. Não utiliza ferramentas de fidelização ou interatividade como gamificação, fóruns ou notificações.
Decidim	Engajamento estruturado em múltiplas etapas: propostas, debates, assembleias híbridas e votações. <i>Feedback</i> público e relatórios de impacto reforçam a <i>accountability</i> . Alta taxa de retorno e reentrada dos usuários nos processos, com mais de 320 mil usuários ativos.
Decide Madrid	Propostas submetidas por cidadãos podem se tornar vinculantes após votação pública. Orçamentos participativos amplos, com mais de 1,2 milhão de votos desde 2016. Relatórios institucionais documentam decisões aprovadas e detalham processos implementados.
CHILE Processo Constituinte	Participação episódica e consultiva, com mais de 930 mil usuários votando em propostas para a nova Constituição. Ausência de processos contínuos ou sistemáticos. Falta de retorno institucional e descontinuidade da plataforma após o processo constituinte.
IMPACTO REAL	
Participa DF	Plataforma opera em caráter consultivo, sem vínculo com o planejamento estratégico ou orçamentário do governo. Não há mecanismos de integração das propostas aos ciclos institucionais. Inexistência de indicadores de impacto ou relatórios públicos sobre a adoção de propostas.
Decidim	Instrumento oficial de políticas públicas, com integração ao orçamento participativo. Propostas aprovadas recebem financiamento direto e são monitoradas em tempo real. Mais de 30 milhões de euros alocados em projetos aprovados pelos cidadãos entre 2020–2023.
Decide Madrid	Alta capacidade de gerar impacto institucional. Propostas aprovadas em votações integram o plano de ação municipal. Exemplo concreto: orçamento participativo de 2017 com mais de 300 projetos implementados. Processo monitorado por relatórios e indicadores públicos.
CHILE - Processo Constituinte	Sem impacto institucional documentado. Propostas não vinculativas e sem registro público de incorporação no texto constitucional. Encerramento do processo com a rejeição da nova Constituição. Ausência de relatórios de impacto ou mecanismos de devolutiva pública.

⁷⁹ Fonte: Quadro geral produzido pelo autor.

8.3 Resultados e recomendações

A aplicação do FAPCD cumpriu os objetivos específicos deste estudo ao articular princípios estruturantes, dimensões analíticas e indicadores observáveis em um instrumento único de leitura comparativa. A matriz analítica e suas representações visuais permitiram combinar evidências qualitativas e pontuações em escala ordinal, oferecendo uma visão integrada do desempenho das plataformas. O ganho central está na possibilidade de observar, lado a lado, como cada sistema organiza escuta, resposta, acessibilidade, governança e efeitos no ciclo de políticas, evitando tanto o reducionismo quantitativo quanto descrições impressionistas.

O uso da escala de 1 a 5 para os 31 indicadores favoreceu graduações finas e comparações consistentes entre modelos com arquiteturas e contextos institucionais diferentes. As tendências identificadas nas médias por dimensão mostraram que os resultados não se distribuem de forma homogênea: pontos fortes e fragilidades se concentram em eixos específicos e decorrem de escolhas técnicas, arranjos de gestão e compromissos normativos.

No caso do Participa DF, a leitura cruzada da matriz com a análise documental revelou lacunas que passariam despercebidas em abordagens focadas apenas em volume de manifestações, ao passo que a comparação com experiências internacionais indicou caminhos de adaptação viáveis ao contexto local.

Como instrumento, o FAPCD opera como um “painel de bordo” da participação cidadã digital: torna visíveis aspectos subjetivos e operacionais – responsividade, rastreabilidade, abertura de dados, acessibilidade, mecanismos deliberativos e vínculos com planejamento e orçamento – que costumeiramente ficam dispersos. Ao final, o retrato produzido pela matriz serviu tanto para sistematizar padrões quanto para reconhecer discontinuidades, oferecendo base objetiva para priorização de melhorias.

A seguir indicamos as recomendações por dimensão.

- I. **Transparência:** Priorizar a rastreabilidade completa do percurso das manifestações e propostas (do registro ao desfecho), com relatórios periódicos e *datasets* legíveis por máquina; publicar painéis públicos de acompanhamento com atualização contínua; explicitar critérios de decisão e justificativas em linguagem clara; documentar versões e mudanças na plataforma (*changelog* institucional).

- II. **Acessibilidade:** Alinhar a *interface* às diretrizes nacionais e internacionais (e-MAG/WCAG 2.1), com recursos nativos de contraste, navegação por teclado e leitores de tela; disponibilizar conteúdo multilíngue quando pertinente e materiais de orientação em linguagem simples; incorporar recursos de inclusão como libras, audiodescrição e tutoriais passo a passo, e protocolos de usabilidade testados com diferentes perfis etários além de aplicativo para dispositivos móveis.

- III. **Engajamento cidadão:** Expandir a lógica de participação para além do registro individual, instituindo consultas estruturadas, espaços de deliberação e mecanismos de priorização (votações e assembleias híbridas); integrar notificações de retorno e ciclos de *feedback* público; adotar trilhas participativas com etapas claras (proposição, debate, síntese, decisão, implementação e monitoramento).

- IV. **Impacto real:** Vincular procedimentos de resposta a prazos e responsáveis; conectar resultados às peças de planejamento (PPA, LDO, LOA) por meio de metadados públicos que indiquem *status*, unidade gestora e orçamento; publicar relatórios de implementação que descrevam efeitos observados, mudanças regulatórias e lições aprendidas.

- V. **Elementos transversais:** Fortalecer segurança da informação com políticas de gestão de vulnerabilidades e alertas técnicos; oferecer autenticação multifator (com opção de anonimato nas interações em que for cabível legalmente); ampliar interoperabilidade via APIs públicas documentadas; considerar licenciamento de código quando houver condições para abertura e reuso institucional.

Para transformar recomendações em prática, propõe-se um roteiro incremental, como priorização dos indicadores com maior influência sobre engajamento e impacto; ajustes de arquitetura e governança para consolidar rastreabilidade, devolutivas e abertura de dados; integração orçamentária e monitoramento público dos resultados, com ciclos semestrais de reavaliação pela matriz. Em paralelo, um Comitê de Acompanhamento Social – com representação de usuários, controle interno e sociedade civil – para acompanhar metas e publicar pareceres de progresso.

O FAPCD foi concebido para uso recorrente, onde recomendamos um ciclo semestral de pontuação e publicação de resultados, mantendo séries históricas por dimensão e indicador.

Esse acompanhamento favorece aprendizado institucional, comparabilidade temporal e correções de rota baseadas em evidências.

As pontuações refletem o estado das evidências públicas e institucionais disponíveis no momento da análise. A matriz não substitui processos participativos, avaliações de impacto regulatório ou auditorias técnicas; ela os organiza e orienta. Resultados devem ser interpretados à luz do contexto político-administrativo e da maturidade tecnológica de cada plataforma.

8.4 Integração do *design* participativo

É importante reconhecer que esta pesquisa adotou uma abordagem teórico-propositiva exploratória, sem a aplicação direta de metodologias participativas com cidadãos ou operadores das plataformas. Essa escolha, condicionada por tempo e escopo, não diminui o valor do modelo construído, mas aponta um caminho promissor de aprofundamento para ciclos futuros de investigação e aplicação.

A incorporação de metodologias colaborativas – como o *design* participativo – tende a enriquecer a matriz com evidências ancoradas na experiência real de uso, agregando percepções, necessidades e barreiras vivenciadas no cotidiano por cidadãos e gestores. Embora não empregada nesta etapa, tal abordagem tem potencial para qualificar simultaneamente a avaliação e a própria concepção das plataformas.

Em consonância com Sanders et al. (2010), o *design* participativo desloca o papel do especialista e valoriza saberes locais e experiências ordinárias como insumos legítimos para a construção de alternativas públicas; de modo convergente, Manzini (2017) destaca o protagonismo de redes colaborativas de inovação cidadã, nas quais soluções sustentáveis emergem do encontro entre atores diversos e objetivos compartilhados.

Os resultados obtidos validam o FAPCD como instrumento capaz de organizar uma leitura sistemática, crítica e comparável da participação digital, iluminando dimensões frequentemente dispersas – responsividade, rastreabilidade, abertura de dados, acessibilidade, deliberação e vínculos com planejamento e orçamento. Mais do que a mera presença de recursos tecnológicos, interessa a capacidade de produzir vínculos, devolutivas e transformações no modo de fazer política. Nessa chave, superar arranjos verticais e tecnocráticos implica abrir espaço para trajetórias de coautoria e corresponsabilidade.

Para ciclos futuros, recomenda-se integrar técnicas participativas que aproximem o desenho institucional das demandas concretas da sociedade civil, como mapeamento de empatia, oficinas cocriativas, prototipagem colaborativa e testes participativos.

A literatura aponta que a articulação entre técnicos, usuários e gestores tende a ampliar legitimidade e efetividade das soluções (Spinuzzi, 2005). Em paralelo, pode-se instituir um ritmo periódico de reavaliação, no qual o FAPCD funcione como linha de base e o componente participativo introduza camadas qualitativas adicionais, permitindo correções de rota informadas por uso real.

A essência do projeto dialoga, portanto, com o *design* participativo entendido não apenas como método, mas como postura: cidadãos são participantes ativos na criação de políticas e serviços. Em contraste com abordagens consultivas ou reativas, trata-se de promover colaboração efetiva nos processos decisórios – condição particularmente adequada a plataformas *on-line*.

Como observa Manzini (2017), o *design* para inovação social mobiliza capacidades distribuídas e favorece interações horizontais entre cidadãos, entidades e comunidades; em linha, Sanders e Stappers (2008) ressaltam a passagem de “usuários” a coautores, deslocando o *design* para uma esfera estratégica de interação social e institucional.

Com base nessas reflexões, o modelo aqui apresentado permanece aberto à incorporação de práticas participativas em ciclos subsequentes. Sua contribuição é oferecer uma estrutura clara – dimensões, indicadores e matriz – que pode ser continuamente alimentada por evidências de uso, fortalecendo os pilares de transparência, acessibilidade, engajamento e impacto.

Dessa forma, plataformas como o Participa DF podem avançar de canais de manifestação para ecossistemas vivos de coprodução política, nos quais avaliação e concepção caminham juntas em um processo iterativo de melhoria contínua.

Apresentamos, a seguir, o painel final do *Framework* para Avaliação da Participação Cidadã Digital (FAPCD), que condensa em uma única visualização as quatro dimensões analíticas, seus 31 indicadores, a escala ordinal de 1 a 5 e a matriz analítica de leitura dos resultados, ancorados nas bases normativas internacionais, nacionais e locais.

Este painel sintetiza uma referência direta para aplicação do modelo – pontuar, preencher a matriz e interpretar os achados – e para orientar ações de melhoria contínua nas plataformas analisadas.

Figura 37 - *Framework* para Avaliação da Participação Cidadã Digital (FAPCD)

9 CONCLUSÃO

Este estudo investigou como plataformas digitais de participação podem contribuir para a democratização do acesso à cidade inteligente no Distrito Federal, tomando o Participa DF como objeto central de análise. Em consonância com o objetivo geral da pesquisa desenvolver um modelo teórico-propositivo para avaliar e aprimorar a participação digital cidadã e com os objetivos específicos de diagnóstico, comparação internacional e elaboração de um *framework*, a investigação buscou compreender os limites e potencialidades das plataformas digitais enquanto instrumentos de mediação entre Estado e sociedade.

O percurso metodológico, de natureza qualitativa, crítica e propositiva, abordou três eixos centrais: (1) diagnóstico crítico da plataforma “Participa DF”; (2) estudo comparativo com *Decidim* Barcelona, *Decide Madrid* e Chile; e (3) elaboração de um *framework* teórico-propositivo orientado pelo *design*. Esta estrutura metodológica permitiu integrar análises normativas, técnicas e sociopolíticas, situando a participação digital como fenômeno simultaneamente tecnológico e institucional.

Os achados empíricos demonstram que o Participa DF possui bases legais robustas, fluxos padronizados e mecanismos de transparência; contudo, enfrenta limitações estruturais que constroem seu potencial democrático. Entre elas, destacam-se: barreiras de acessibilidade, a baixa auditabilidade da triagem automatizada, desigualdades territoriais persistentes no uso e na efetividade das respostas, e dificuldades de medir impacto. O diagnóstico evidenciou que, embora a plataforma opere como canal de manifestação, ainda não se consolida como espaço de deliberação cidadã, conforme indicado nos dados analisados entre 2022 e 2024.

O estudo comparativo revelou inovações internacionais relevantes. O *Decidim* Barcelona oferece mecanismos de rastreabilidade e governança democrática do código; o *Decide Madrid* adota estruturas deliberativas mais consolidadas; e o Chile apresenta forte integração com processos institucionais. Esses modelos evidenciam que a participação digital exige mais do que interfaces tecnológicas: depende de devolutivas claras, infraestrutura normativa orientada à corresponsabilidade e mecanismos contínuos de interação pública.

Da articulação entre teoria, diagnóstico local e comparação internacional emergiu a principal inovação desta dissertação: o *Framework* para Avaliação da Participação Cidadã Digital (FAPCD). O *framework* organiza quatro dimensões analíticas, são elas, transparência, acessibilidade, engajamento cidadão e impacto real, acompanhadas de trinta e um indicadores operacionalizáveis. Sua originalidade reside na capacidade de integrar: (a) requisitos

normativos nacionais e internacionais; (b) critérios de *design* participativo; (c) evidências empíricas do caso “Participa DF”; (d) comparações com plataformas consolidadas. Dessa forma, o FAPCD constitui uma ferramenta analítica inovadora para governos, pesquisadores e equipes de *design*, permitindo diagnósticos contínuos, identificação de lacunas e orientação de intervenções estratégicas.

Embora centrado em um caso específico, o *framework* apresenta aplicabilidade ampliada, podendo ser adaptado a diferentes contextos urbanos e institucionais. Essa característica atende diretamente ao terceiro objetivo específico, propor um modelo propositivo fundamentado nas lacunas observadas, e reforça a vocação desta pesquisa para contribuir com o campo da governança digital participativa.

Do ponto de vista teórico, ressaltamos que a participação cidadã digital não deve ser compreendida como mera adesão tecnológica, mas como prática política transformadora. Apenas tecnologias normatizadas, transparentes e acessíveis são capazes de ampliar o raio de ação cidadã no ciclo decisório, conforme apontado na introdução. Essa perspectiva dialoga com a tradição crítica que inspirou o trabalho e reforça que cidadãos não devem ser reduzidos a usuários, mas reconhecidos como sujeitos políticos capazes de coautorar processos e sistemas.

Como toda pesquisa aplicada, esta, também possui limites: a análise concentrou-se no Participa DF, não incluiu análise longitudinal completa após 2024, e não incorporou estudos etnográficos ou participativos com usuários. Contudo, esses limites abrem caminhos claros para pesquisas futuras: aplicação longitudinal do FAPCD, estudos sobre impacto institucional, investigações sobre algoritmos de triagem e análises territoriais aprofundadas.

Em síntese, esta dissertação demonstra que plataformas digitais de participação, quando orientadas por princípios de *design* democrático, transparência, acessibilidade, engajamento cidadão e impacto real, podem fortalecer a democracia digital no contexto das cidades inteligentes. O FAPCD, enquanto produto central desta pesquisa, constitui contribuição teórica, metodológica e prática, oferecendo parâmetros sólidos para análise e aprimoramento de plataformas públicas de participação cidadã.

Assim, este trabalho não se encerra em si mesmo; abre horizontes. Ao reconhecer que a tecnologia pública é parte constitutiva da vida democrática, reafirma-se a necessidade de plataformas que evoluam de repositórios de demandas para ecossistemas vivos de deliberação. Essa é a direção em que o Participa DF pode avançar e na qual o *framework* aqui desenvolvido pretende contribuir.

REFERÊNCIAS

- AGÊNCIA BRASÍLIA. **Robôs, aliados no atendimento à população do DF**. Brasília, 20 out. 2021. Disponível em: <https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/w/robos-aliados-no-atendimento-a-populacao-do-df>. Acesso em: 3 maio 2023.
- AJUNTAMENT DE BARCELONA. **Decidim: plataforma de participación ciudadana del Ayuntamiento de Barcelona**. Barcelona: Ajuntament de Barcelona, [s.d.]. Disponível em: <https://www.decidim.barcelona/?locale=es>. Acesso em: 31 mar. 2025.
- AJUNTAMENT DE BARCELONA. **Direção de Inovação Democrática. Decidim: free open-source participatory democracy for citizens, cities and organizations** [apresentação de slides]. Viena: European Capital of Democracy (ECOD), 2024. Disponível em: <https://capitalofdemocracy.eu/wp-content/uploads/2024/09/ECN-Webinar-1--20-Dec--City-of-Barcelona.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2025.
- AJUNTAMENT DE BARCELONA. **Pressupostos Participatius: resultats i seguiment**. Barcelona, 2024. Disponível em: <https://www.decidim.barcelona/processes>. Acesso em: 21 abr. 2025.
- ALBINO, V.; BERARDI, U.; DANGELICO, R. **Smart Cities: Definitions, Dimensions, Performance, and Initiatives**. Journal of Urban Technology, Vol. 22, No. 1, 2015, pp. 3–21. Disponível em: <https://goo.gl/1EuneE>. Acesso em: 25 jun. 2023.
- ARANTES, P. F. **O lugar da arquitetura num ‘Planeta de favelas’**, In: Opúsculo 11, 2008, p. 4., p. 64-65.
- ARISTÓTELES. **Política**. Tradução e notas de António Campelo Amarel e Carlos de Carvalho Gomes; introdução e revisão científica de Mendo Castro Henriques; prefácio e revisão literária de Raul M. Rosado Fernandes; índices de conceitos e nomes por Manuel Silvestre. Edição bilingue. Lisboa: Vega, 1998.
- ASSOCIACIÓ DE SOFTWARE LLIURE DECIDIM. **Administració del Decidim Barcelona: manual**. Barcelona: Associació de Software Lliure Decidim, [s.d.]. Disponível em: <https://decidim.org/pdf/admin-manual-ca.pdf>. Acesso em: 31 mar. 2025.
- ASSOCIACIÓ DE SOFTWARE LLIURE DECIDIM. **Decidim Documentation (v0.30 e outras)**. Barcelona: Associació de Software Lliure Decidim, [s.d.]. Disponível em: <https://docs.decidim.org/>. Acesso em: 31 mar. 2025.
- ASSOCIACIÓ DE SOFTWARE LLIURE DECIDIM. **Decidim Free Software Association**. Barcelona: Associació de Software Lliure Decidim, [s.d.]. Disponível em: <https://decidim.org/>. Acesso em: 31 mar. 2025.
- ASSOCIACIÓ DE SOFTWARE LLIURE DECIDIM. **Decidim: Free open-source participatory democracy for cities and organizations**. Barcelona: Associació de Software Lliure Decidim, [s.d.]. Disponível em: <https://decidim.org/>. Acesso em: 31 mar. 2025.
- ASSOCIACIÓ DE SOFTWARE LLIURE DECIDIM. **Decidim: functionalities and features (roadmap)**. Barcelona: Associació de Software Lliure Decidim, [s.d.]. Disponível em: <https://decidim.org/pdf/features-roadmap-en.pdf>. Acesso em: 31 mar. 2025.

- ASSOCIACIÓ DE SOFTWARE LLIURE DECIDIM. **Manual d'identitat gràfica.** Barcelona: Associació de Software Lliure Decidim, [s.d.]. Disponível em: <https://decidim.org/pdf/identity-manual-ca.pdf>. Acesso em: 31 mar. 2025.
- AVENDAÑO, O. **La falta de autocrítica y de propuestas en las izquierdas chilenas.** El País, Santiago, 13 set. 2024. Disponível em: <http://bit.ly/4mMro2N>. Acesso em: 3 maio 2025.
- AYUNTAMIENTO DE MADRID. **Datos abiertos sobre participación ciudadana en Decide Madrid.** Madrid, 2023. Disponível em: <https://decide.madrid.es>. Acesso em: 20 abr. 2025.
- AYUNTAMIENTO DE MADRID. Decide Madrid. **Presupuestos participativos.** Madrid: Ayuntamiento de Madrid, [s.d.]. Disponível em: <https://decide.madrid.es/presupuestos>. Acesso em: 20 abr. 2025.
- AYUNTAMIENTO DE MADRID. **Decide Madrid: plataforma de participación ciudadana.** Madrid, 2016. Disponível em: <https://decide.madrid.es/>. Acesso em: 21 abr. 2025.
- AYUNTAMIENTO DE MADRID. **Decide Madrid: plataforma de participación de la ciudad de Madrid.** Madrid: Ayuntamiento de Madrid, [s.d.]. Disponível em: <https://decide.madrid.es/>. Acesso em: 31 mar. 2025.
- AYUNTAMIENTO DE MADRID. **Informe de evaluación del proceso Decide Madrid 2020.** Madrid: Gobierno de la Ciudad, 2020. Disponível em: <http://bit.ly/3JCdnpM>. Acesso em: 21 abr. 2025.
- AYUNTAMIENTO DE MADRID. **Presupuestos Participativos 2017 – Resultados.** Madrid, 2017. Disponível em: <http://bit.ly/4g1zMsy>. Acesso em: 21 abr. 2025.
- AYUNTAMIENTO DE MADRID. **Presupuestos participativos 2021/2022: proyectos ganadores. Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid.** Madrid: Ayuntamiento de Madrid, 20 jul. 2022. Disponível em: <https://datos.madrid.es/portal/site/egob/menuitem.c05c1f754a33a9fbe4b2e4b284f1a5a0/?vgnextchannel=374512b9ace9f310VgnVCM100000171f5a0aRCRD&vgnextfmt=default&vgnextoid=3b749283b2b12810VgnVCM2000001f4a900aRCRD>. Acesso em: 20 abr. 2025.
- AYUNTAMIENTO DE MADRID. **Reglamento de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid.** Madrid, 2016. Disponível em: <https://sede.madrid.es>. Acesso em: 20 abr. 2025.
- BANCO MUNDIAL. **GovTech Maturity Index 2022: The State of Public Sector Digital Transformation.** Washington, D.C.: World Bank, 2022. Disponível em: <https://www.worldbank.org/en/programs/govtech/2022-gtmi>. Acesso em: 26 mar. 2025.
- BANCO MUNDIAL. **GovTech: Putting People First – Mainstreaming citizen-centric digital government.** Washington, DC: World Bank, 2021. Disponível em: <https://www.worldbank.org/en/programs/govtech>. Acesso em: 28 mar. 2025.
- BANCO MUNDIAL. **Participación Ciudadana Digital en América Latina: Oportunidades y desafíos.** Washington, D.C.: Banco Mundial, 2022. Disponível em: <https://www.worldbank.org/es/publication/participacion-ciudadana-america-latina>. Acesso em: 19 abr. 2025.
- BANCO MUNDIAL. **World Development Report 2021: Data for Better Lives.** Washington, DC: Banco Mundial, 2021. Disponível em: <http://bit.ly/4lZTKFj>. Acesso em: 26 mar. 2025.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** São Paulo: Edições 70, 2016.

- BARRIENTOS, F. S. **The citizen initiative in Chile's constitution-making (2021–2023): lessons from a participatory and digital mechanism in comparative perspective.** *Global Constitutionalism*. Cambridge: Cambridge University Press, 2023. Disponível em: <https://www.cambridge.org/core/journals/global-constitutionalism/article/citizen-initiative-in-chiles-constitutionmaking-20212023/A6E1873CFF8A0FA595D92830539DFA84>. Acesso em: 17 dez. 2025.
- BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático.** Petrópolis: Vozes, 2017.
- BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL DE CHILE. **Con histórica participación electoral propuesta de nueva Constitución fue rechazada por un 61,86 %.** Santiago, 2022. Disponível em: <https://www.bcn.cl/portal/noticias/plebiscito-constitucional-2022-resultados>. Acesso em: 17 dez. 2025.
- BONAVIDES, P. **Curso de Direito Constitucional.** São Paulo: Malheiros, 2004.
- BRASIL. **Brasil Participativo.** Brasília: Secretaria-Geral da Presidência da República, 2023. Disponível em: <https://www.brasilparticipativo.presidencia.gov.br>. Acesso em: 2024.
- BRASIL. Câmara dos deputados. **Portal e-Democracia.** Brasília, 2022. Disponível em: <https://edemocracia.camara.leg.br>. Acesso em: 17 dez. 2025.
- BRASIL. Constituição (1988). **República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988.** Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: <https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:constituicao:1988-10-05;1988>. Acesso em: 26 jun. 2023.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao.htm. Acesso em: 20 ago. 2024.
- BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).** Brasília, DF: CGU, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica>. Acesso em: 28 mar. 2025.
- BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Nota Informativa: percepções decorrentes do 1º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.** Brasília, DF: CGU, 2023. Obra atualizada até março de 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/mmoup/nota-informativa-954.pdf>. Acesso em: 28 mar. 2025.
- BRASIL. Controladoria-Geral da União. Portaria Normativa nº 5, de 23 de março de 2022. **Dispõe sobre a cessão de uso do sistema e-CGU às Unidades de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal.** Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 24 mar. 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/auditoria-e-fiscalizacao/e-cgu>. Acesso em: 23 abr. 2025.
- BRASIL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria-Geral 2023.** Brasília: CGDF, 2024. Disponível em: <https://www.cg.df.gov.br>. Acesso em: 21 abr. 2025.
- BRASIL. **Cooperação Internacional em Governo Digital.** Brasília, DF: Governo Federal, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/cooperacao-internacional>. Acesso em: 30 abr. 2025.

- BRASIL. Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019. **Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.** Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 23 set. 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d10024.htm. Acesso em: 2 set. 2025.
- BRASIL. Decreto nº 10.332, de 28 abr. 2020. **Institui a Estratégia de Governo Digital para 2020–2022.** Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 29 abr. 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10332.htm. Acesso em: 20 ago. 2025.
- BRASIL. Decreto nº 11.527, de 16 de maio de 2023. **Altera o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 17 maio 2023. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/d11527.htm. Acesso em: 20 ago. 2025.
- BRASIL. Decreto nº 12.198, de 24 de setembro de 2024. **Institui a Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027 e a Infraestrutura Nacional de Dados.** Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 25 set. 2024. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/decreto/d12198.htm?utm. Acesso em: 20 ago. 2025.
- BRASIL. Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. **Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, 3 dez. 2004. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm. Acesso em: 20 ago. 2025.
- BRASIL. Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005. **Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns.** Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 1 jun. 2005. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5450.htm. Acesso em: 28 mar. 2025.
- BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. **Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação.** Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 16 maio 2012. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm. Acesso em: 20 ago. 2025.
- BRASIL. Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016. **Estabelece a Estratégia de Governança Digital da Administração Pública Federal.** Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 15 jan. 2016. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8638.htm. Acesso em: 27 mar. 2025.
- BRASIL. Decreto nº 8.777, de 11 mai. 2016. **Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal.** Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 maio 2016. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm. Acesso em: 20 ago. 2025.
- BRASIL. **Estratégia de Governo Digital 2020–2022.** Brasília: Ministério da Economia, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital>. Acesso em: 4 maio 2025.
- BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Regula o Acesso a Informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição Federal.** Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 27 mar. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. **Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 7 jul. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 28 mar. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. **Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 26 jun. 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 27 mar. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. **Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD)**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 27 mar. 2025.

BRASIL. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. **Dispõe sobre Governo Digital e eficiência pública**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 30 mar. 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm. Acesso em: 27 mar. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. **Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 9 jan. 1991. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8159.htm. Acesso em: 20 ago. 2025.

BRASIL. **Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG)**, versão 3.1. Brasília, DF: Secretaria de Governo Digital, Ministério da Economia, 2014. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-e-usuario/acessibilidade-digital/eMAGv31.pdf>. Acesso em: 28 mar. 2025.

BRASIL. **Participa.br**. Brasília: Secretaria-Geral da Presidência da República, 2018. Disponível em: <https://www.participa.br>. Acesso em: 17 dez. 2025.

BRASIL. Secretaria de Governo Digital, Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. **Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (ePING)**, versão 2018. Brasília, DF: Ministério do Planejamento, 2018. Disponível em: <https://eping.governoeletronico.gov.br/>. Acesso em: 20 ago. 2025.

BRASIL. Secretaria de Governo Digital. **Linha do tempo: do eletrônico ao digital**. Brasília, DF: Governo Federal, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em: 15 jan. 2025.

BRASIL. Senado Federal. **Portal e-Cidadania**. Brasília, 2022. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/ecidadania>. Acesso em: 17 dez. 2025.

BRASIL. **Sistema Eletrônico de Informações – SEI**. Brasília, DF: Governo Federal, 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/gestao/gestao-de-pessoas/sei>. Acesso em: 28 mar. 2025.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Auditoria e segurança da urna eletrônica**. Brasília, DF: TSE, 2025. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/eleicoes/urna-eletronica/auditoria-e-seguranca>. Acesso em: 30 mar. 2025.

- BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Conheça a evolução da urna eletrônica: de 1996 a 2024**. Brasília, DF: TSE, 28 jan. 2025. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/comunicacao/noticias/2025/Janeiro/conheca-a-evolucao-da-urna-eletronica-de-1996-a-2024>. Acesso em: 27 mar. 2025.
- BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. Resolução nº 20.714, de 2000. **Dispõe sobre a implantação do sistema eletrônico de votação**. Diário da Justiça, Brasília, DF, 2000. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/legislacao/compilada/res/2000/resolucao-no-20-714-de-2000>. Acesso em: 22 mar. 2025.
- BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. Resolução nº 23.444, de 2015. **Dispõe sobre os testes públicos de segurança do sistema eletrônico de votação**. Diário da Justiça Eletrônico, Brasília, DF, 2015. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/legislacao/codigo-eleitoral/normas-editadas-pelo-tse/resolucao-no-23-444-de-30-de-abril-de-2015-2013-brasil-2013-df>. Acesso em: 22 mar. 2025.
- BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. Resolução nº 23.611, de 2019. **Dispõe sobre o processo eleitoral e acessibilidade**. Diário da Justiça Eletrônico, Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/legislacao/compilada/res/2019/resolucao-no-23-611-de-19-de-dezembro-de-2019-1>. Acesso em: 23 mar. 2025.
- BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Urna eletrônica: 25 anos** – lançado em 1996, equipamento é o protagonista da maior eleição informatizada do mundo. Brasília, DF: TSE, 7 maio 2021. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/comunicacao/noticias/2021/Maio/urna-eletronica-25-anos-lancado-em-1996-equipamento-e-o-protagonista-da-maior-eleicao-informatizada-do-mundo>. Acesso em: 27 ago. 2025.
- BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **Democracia e administração pública: fundamentos e estratégias para uma reforma gerencial republicana**. Revista do Serviço Público, Brasília, v. 55, n. 1, p. 5–41, jan./mar. 2004. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/issue/download/66/74>. Acesso em: 23 abr. 2025.
- CARDOSO, R. **Design para um mundo complexo**. São Paulo: Ubu, 2016.
- CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 9. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. (A era da informação: economia, sociedade e cultura, v. 1).
- CEPAL. Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe. **Gobierno digital y participación ciudadana en América Latina**. Santiago, 2022. Disponível em: <https://www.cepal.org>. Acesso em: 17 dez. 2025.
- CEPAL. Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe. **Informe sobre la Participación Ciudadana Digital en América Latina y el Caribe**. Santiago: CEPAL, 2022. Disponível em: <https://repositorio.cepal.org/search?spc.page=1&query=Participaci%C3%B3n%20Ciudadana%20Digital%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina%20y%20el%20Caribe>. Acesso em: 19 abr. 2025.
- CHAUÍ, M. **Cultura e democracia: o discurso competente e outras falas**. 13ª ed. São Paulo: Cortez, 2011.
- CHILE. Convención Constitucional de Chile. **Iniciativa Popular de Norma**. Santiago, s.d. Disponível em: <https://www.chileconvencion.cl/iniciativa-popular-de-norma/>. Acesso em: 17 dez. 2025.

- CHILE. Convención Constitucional de Chile. **Plataforma de Participación Popular**. Santiago: Convención Constitucional, s.d. Disponível em: <https://plataforma.chileconvencion.cl>. Acesso em: 2024.
- CHILE. Convención Constitucional de Chile. **Reglamento de mecanismos, orgánica y metodologías de participación y educación popular constitucional**. Santiago, 2021. Disponível em: <https://www.chileconvencion.cl/wp-content/uploads/2021/10/Reglamento-de-Participacion-Popular.pdf>. Acesso em: 17 dez. 2025.
- CHILE. Gobierno de Chile **Secretaria de Participação Cidadã**. Disponível em: <https://www.secretariadeparticipacion.cl/>. Acesso em: 11 dez. 2025.
- CHILE. Gobierno de Chile. **Plataforma Digital**. Disponível em: <https://web.archive.org/web/20211130144918/https://www.chileconvencion.cl/participacion-popular/>. Acesso em: 11 dez. 2025.
- CHILE. Gobierno de Chile. **Plataforma Oficial de Participação Popular - Assembleias e Encontros**. Disponível em: <https://web.archive.org/web/20220207193217/https://plataforma.chileconvencion.cl/m/cabildos/>. Acesso em: 11 dez. 2025.
- CHILE. Gobierno de Chile. **Plataforma Oficial de Participação Popular**. Disponível em: <https://web.archive.org/web/20210702052839/https://www.chileconvencion.cl/>. Acesso em: 11 dez. 2025.
- CHILE. Gobierno de Chile. **Cuenta de participación ciudadana** (mecanismos da Lei nº 20.500). Santiago: Gobierno de Chile, [s.d.]. Disponível em: <https://www.gob.cl/masparticipacion/>. Acesso em: 19 abr. 2025.
- CHILE. Gobierno de Chile. **Participación ciudadana**. Santiago, 2024. Disponível em: <https://www.participacionciudadana.gob.cl>. Acesso em: 17 dez. 2025.
- CHILE. Gobierno de Chile. **Plataforma de Participação Popular**. Disponível em: <https://web.archive.org/web/20220808195941/https://participacionpopular.chileconvencion.cl/>. Acesso em: 11 dez. 2025.
- CHILE. Gobierno de Chile. **Plataforma Oficial de Participação Popular - Ingreso por Clave Única**. Disponível em: https://web.archive.org/web/20211222170508/https://plataforma.chileconvencion.cl/m/iniciativa_popular/iniciativa. Acesso em: 11 dez. 2025.
- CHILE. Gobierno de Chile. **Plataforma Oficial de Participação Popular - Iniciativa Popular de Norma**. Disponível em: <https://web.archive.org/web/20211125233803/https://iniciativas.chileconvencion.cl/>. Acesso em: 11 dez. 2025.
- CHILE. Gobierno de Chile. **Plataforma Oficial de Participação Popular - Iniciativas e Consulta Popular**. Disponível em: <https://web.archive.org/web/20220301014843/https://plataforma.chileconvencion.cl/>. Acesso em: 11 dez. 2025.
- CHILE. Gobierno de Chile. Proceso Constitucional. **Informe Final: Culmina proceso de Participación Ciudadana**. Santiago, 29 set. 2023. Disponível em: <https://www.procesoconstitucional.cl/informe-final-culmina-proceso-de-participacion-ciudadana/>. Acesso em: 3 maio 2025.

- CHILE. Ministerio de Hacienda. Secretaría de Gobierno Digital. **Participación Digital: plataforma de consultas públicas**. Santiago: Gobierno de Chile, [s.d.]. Disponível em: <https://participacion.digital.gob.cl/>. Acesso em: 19 abr. 2025.
- CHILE. Ministerio Secretaría General de Gobierno. **Observatorio de Participación Ciudadana y No Discriminación. Cuadernillo: Diálogos de Participación Ciudadana y No Discriminación**. Santiago: MSGG, 2024. Disponível em: <https://observatorio.msgg.gob.cl/wp-content/uploads/2024/01/Cuadernillo-Dialogos-Participacion-Ciudadana-y-No-Discriminacion-1.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2025.
- CHILE. Secretaría Ejecutiva de Participación Ciudadana. **Incidencia de las Iniciativas Populares de Norma en el trabajo del Consejo Constitucional 2023: informe final**. Santiago: SEPC, 2024. Disponível em: <https://www.secretariadeparticipacion.cl/wp-content/uploads/2024/01/Informe-final-de-incidencia-IPN-2023.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2025.
- CHILE. Secretaría Ejecutiva de Participación Ciudadana. **Participación Ciudadana en el Proceso Constitucional 2023: Informe Final**. Santiago: Gobierno de Chile, setembro 2023. Disponível em: <https://www.secretariadeparticipacion.cl/wp-content/uploads/2023/10/Informe-SPC-Final.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2025.
- CHILE. Secretaría General de Participación Ciudadana. **Informe Final de Participación Ciudadana en el Proceso Constitucional 2023**. Santiago, 2023. Disponível em: https://www.secretariadeparticipacion.cl/wp-content/uploads/2023/09/Informe_Final_Participacion_Ciudadana_Proceso_Constitucional_2023.pdf. Acesso em: 17 dez. 2025.
- CHILE. Secretaría General de Participación Ciudadana. **Iniciativa Popular de Norma, Proceso Constitucional 2023**. Santiago, s.d. Disponível em: <https://www.secretariadeparticipacion.cl/como-participar/iniciativa-popular-de-norma/>. Acesso em: 17 dez. 2025.
- CHILE. Servicio Electoral de Chile (SERVEL). **Plebiscito Constitucional 2023: resultados oficiales**. Santiago, 2023. Disponível em: <https://www.servel.cl/plebiscito-constitucional-2023/>. Acesso em: 17 dez. 2025.
- CHILE. Servicio Electoral de Chile (SERVEL). **Plebiscito Nacional 2020: resultados oficiales**. Santiago, 2020. Disponível em: <https://www.servel.cl/plebiscito-nacional-2020/>. Acesso em: 17 dez. 2025.
- CHILE. Servicio Electoral de Chile (SERVEL). **Resultado Plebiscito Constitucional 2023**. Santiago: Servel, 2023. Disponível em: <https://www.servel.cl/resultado-plebiscito-constitucional-2023/>. Acesso em: 19 abr. 2025.
- CISCO Systems, Inc. **Cisco unveils vision of future cities at Incheon Global Fair & Festival (Smart+Connected Communities)**. Seul, 6 ago. 2009. Disponível em: https://newsroom.cisco.com/c/r/newsroom/en/us/a/y2009/m08/cisco-unveils-vision-of-future-cities-at-incheon-global-fair-festival.html?utm_source=chatgpt.com. Acesso em: 1 ago. 2025.
- CODEPLAN. Companhia de Planejamento do Distrito Federal. **Projeções populacionais para as Regiões Administrativas do Distrito Federal 2020–2030: resultados: estudo**. Brasília, DF: Codeplan, 2022. Disponível em: <https://www.ipe.df.gov.br/w/projecoes-populacionais-para-as-regioes-administrativas-do-distrito-federal-2020-2030>. Acesso em: 7 jul. 2025.
- COLAB TECNOLOGIA. **Plataforma Colab**. Curitiba, 2024. Disponível em: <https://www.colab.re>. Acesso em: 17 dez. 2025.

- CONSUL PROJECT. **Documentation and development repository**. 2023. Disponível em: <https://github.com/consul/consul>. Acesso em: 21 abr. 2025.
- COSTA, M. **Comitê Brasileiro pela Anistia (CBA)**. In: Atlas Histórico do Brasil – FGV (CPDOC). Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, [s.d.]. Disponível em: <https://atlas.fgv.br/verbete/8765>. Acesso em: 21 mar. 2025.
- COSTA, M. V. **Inclusão digital - Banda larga em todo o País - Embora o governo ainda trabalhe no plano, há várias ações em curso**. Desafios do Desenvolvimento, Brasília, Revista IPEA, ano 7, n. 56, p. 57–63, nov./dez. 2009. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/desafios/images/stories/PDFs/desafios056_completa.pdf. Acesso em: 26 jun. 2023.
- COUNCIL ON FOREIGN RELATIONS. **A smarter planet: the next leadership agenda** [vídeo]. Nova York: Council on Foreign Relations, 6 nov. 2008. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=i_j4-Fm_Svs. Acesso em: 1 ago. 2025.
- DECIDE MADRID. **Consultas Públicas Decide Madrid**. Disponível em: <https://decide.madrid.es/>. Acesso em: 11 dez. 2025.
- DECIDE MADRID. **Iniciativas de Inovação e Participação Coletiva Decide Madrid**. Disponível em: <https://decide.madrid.es/>. Acesso em: 11 dez. 2025.
- DECIDE MADRID. **Orçamento Participativo Decide Madrid**. Disponível em: <https://decide.madrid.es/>. Acesso em: 11 dez. 2025.
- DECIDE MADRID. **Portal online da plataforma Decide Madrid**. Disponível em: <https://decide.madrid.es/>. Acesso em: 11 dez. 2025.
- DECIDE MADRID. **Propostas do Cidadãos Decide Madrid**. Disponível em: <https://decide.madrid.es/>. Acesso em: 11 dez. 2025.
- DECIDIM BARCELONA. **Portal online da plataforma Decidim Barcelona**. Disponível em: <https://www.decidim.barcelona/>. Acesso em: 11 dez. 2025.
- DECIDIM. **Accessibility issues (label: accessibility) – decidim/decidim (GitHub)**. GitHub, [s.d.]. Disponível em: <https://github.com/decidim/decidim/issues?q=label%3Aaccessibility>. Acesso em: 20 abr. 2025.
- DECIDIM. **Associação de Software Livre Decidim**. Disponível em: <https://decidim.org/>. Acesso em: 11 dez. 2025.
- DECIDIM. **Comunidade aberta Metadecidim**. Disponível em: <https://meta.decidim.org/>. Acesso em: 11 dez. 2025.
- DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S. (Orgs.). **The Sage handbook of qualitative research**. 3. ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 2006.
- DI FELICE, M. **A cidadania digital: a crise da ideia ocidental de democracia e a participação nas redes digitais**. São Paulo: Paulus, 2020. Coleção Cidadania Digital.
- DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF). **Relatórios do Participa DF**. Brasília, 2023–2024. Disponível em: <https://www.cgdf.df.gov.br>. Acesso em: 17 dez. 2025.
- DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF). **1º episódio do Controlcast: Inteligência artificial e seu papel no atendimento ao cidadão** [Vídeo].

- YouTube, 19 jun. 2023. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=PCF0IVwmAxo>. Acesso em: 20 mar. 2025.
- DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF). Ouvidoria-Geral do DF. **Relatório Anual – 2022**. Brasília, DF: CGDF, [s.d.]. Disponível em: <https://ouvidoria.df.gov.br/planos-de-acao-e-relatorios-da-ouvidoria-geral-do-df/>. Acesso em: 2 ago. 2025.
- DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF). Ouvidoria-Geral do DF. **Relatório Anual – 2023**. Brasília, DF: CGDF, [s.d.]. Disponível em: <https://ouvidoria.df.gov.br/planos-de-acao-e-relatorios-da-ouvidoria-geral-do-df/>. Acesso em: 2 ago. 2025.
- DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF). Ouvidoria-Geral do DF. **Relatório Anual – 2024**. Brasília, DF: CGDF, [s.d.]. Disponível em: <https://ouvidoria.df.gov.br/planos-de-acao-e-relatorios-da-ouvidoria-geral-do-df/>. Acesso em: 2 ago. 2025.
- DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF). **Relatório Anual de Gestão – 2024**. Brasília, DF: CGDF, 2025. Disponível em: https://www.cg.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/02/Relatorio-de-Gestao-2024-v.final_.pdf. Acesso em: 2 ago. 2025.
- DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF). **Portal da Transparência do Distrito Federal**. Brasília, DF: CGDF, [s.d.]. Disponível em: <https://www.transparencia.df.gov.br/>. Acesso em: 3 jul. 2023.
- DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF). **Portal de Dados Abertos do Governo de Brasília**. Brasília, DF: CGDF, [s.d.]. Disponível em: <https://www.dados.df.gov.br/>. Acesso em: 3 jul. 2023.
- DISTRITO FEDERAL. Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015. **Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012 (SIGO/DF)**. Diário Oficial do Distrito Federal: seção 1, Brasília, DF, 24 abr. 2015. Disponível em: https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/79466/Decreto_36462_23_04_2015.h. Acesso em: 27 mar. 2025.
- DISTRITO FEDERAL. Decreto nº 39.723, de 19 de março de 2019. **Estabelece medidas no âmbito do SIGO/DF**. Diário Oficial do Distrito Federal: seção 1, Brasília, DF, 20 mar. 2019. Disponível em: https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/18121b7551b444f8829beae5fdbf38d7/Decreto_39723_19_03_2019.h. Acesso em: 27 mar. 2025.
- DISTRITO FEDERAL. Decreto nº 42.036, de 27 de abril de 2021. **Dispõe sobre a aplicação da Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD) no âmbito da Administração Pública do DF**. Diário Oficial do Distrito Federal: seção 1, Brasília, DF, 28 abr. 2021. Disponível em: https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/551e54f29493499ca4201ef5e6f7ab35/Decreto_42036_27_04_2021.html. Acesso em: 27 mar. 2025.
- DISTRITO FEDERAL. Decreto nº 42.036, de 27 de abril de 2021. **Dispõe sobre a aplicação da LGPD no âmbito da Administração Pública do DF**. Diário Oficial do Distrito Federal: seção 1, Brasília, DF, 28 abr. 2021. Disponível em: https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/551e54f29493499ca4201ef5e6f7ab35/Decreto_42036_27_04_2021.html. Acesso em: 27 mar. 2025.
- DISTRITO FEDERAL. Decreto nº 43.992, de 7 de dezembro de 2022. **Institui o Participa DF, plataforma integrada de participação social do Poder Executivo Distrital**. Diário

Oficial do Distrito Federal: seção 1, Brasília, DF, 8 dez. 2022. Disponível em: https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/e0ed034bfl72437cac58875f296976f8/Decreto_439_92_07_12_2022.html. Acesso em: 3 maio 2023.

DISTRITO FEDERAL. Decreto nº 43.992, de 7 de dezembro de 2022. **Institui o Participa DF como plataforma de participação social.** Diário Oficial do Distrito Federal: seção 1, Brasília, DF, 8 dez. 2022. Disponível em: https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/e0ed034bfl72437cac58875f296976f8/Decreto_439_92_07_12_2022.html. Acesso em: 27 mar. 2025.

DISTRITO FEDERAL. Governo do Distrito Federal. **Portal do Governo do Distrito Federal.** Brasília, DF: GDF, [s.d.]. Disponível em: <https://www.df.gov.br/>. Acesso em: 3 jul. 2023.

DISTRITO FEDERAL. Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal (IPEDF). PDAD-A 2024 – **Distrito Federal: resultados gerais: moradores e domicílios.** Brasília, DF, 2025. Disponível em: https://pdad.ipe.df.gov.br/files/reports/Relatorio_DF090725.pdf. Acesso em: 2 ago. 2025.

DISTRITO FEDERAL. Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012. **Institui o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF.** Diário Oficial do Distrito Federal, Brasília, DF, 1 ago. 2012. Disponível em: https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/72016/Lei_4896_31_07_2012.html. Acesso em: 27 mar. 2025.

DISTRITO FEDERAL. Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012. **Regula o acesso a informações no Distrito Federal.** Diário Oficial do Distrito Federal, Brasília, DF, 13 dez. 2012 (DODF nº 252). Disponível em: https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/72983/Lei_4990_12_12_2012.h. Acesso em: 20 ago. 2025.

DISTRITO FEDERAL. Lei nº 6.519, de 17 de março de 2020. **Dispõe sobre a participação dos usuários na fiscalização da qualidade dos serviços públicos no DF.** Diário Oficial do Distrito Federal, Brasília, DF, 20 mar. 2020. Disponível em: https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/4117b98b4d184d4b9380d5ae39197a7b/Lei_6519_17_03_2020.html. Acesso em: 27 mar. 2025.

DISTRITO FEDERAL. Ouvidoria-Geral do Distrito Federal. **Legislações e manuais** (cap. 8 – Proteção de dados pessoais). Disponível em: <https://ouvidoria.df.gov.br/manuais/>. Acesso em: 20 ago. 2025.

DISTRITO FEDERAL. Ouvidoria-Geral do Distrito Federal. **Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas – MMOuP.** Brasília, 2 jan. 2023. Atualizado em: 6 jan. 2023. Disponível em: <https://ouvidoria.df.gov.br/modelo-de-maturidade-de-ouvidorias-publicas-mmoup/>. Acesso em: 28 mar. 2025.

DISTRITO FEDERAL. Ouvidoria-Geral do Distrito Federal. **O Participa DF é o canal do GDF para registrar demandas de ouvidorias e pedidos de acesso à informação.** Brasília, [s.d.]. Disponível em: <https://ouvidoria.df.gov.br/canais-de-atendimento-2/>. Acesso em: 3 maio 2023.

DISTRITO FEDERAL. Ouvidoria-Geral do Distrito Federal. **Plano de Ação SIGO – 2022.** Ouvidoria-Geral do DF, 2021/2022. Disponível em: <https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2021/12/Plano-de-Acao-SIGO-DF-2022.pdf>. Acesso em: 28 mar. 2025.

ECRETARÍA EJECUTIVA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA. **Participación ciudadana en el proceso constitucional 2023:** Informe final. Santiago: SEPC, 2023. Disponível em:

- <https://www.secretariadeparticipacion.cl/wp-content/uploads/2023/10/Informe-SPC-Final.pdf>. Acesso em: 19 abr. 2025.
- EHN, P. **Work-Oriented Design of Computer Artifacts**. Stockholm: Arbetslivscentrum, 1988.
- EUROPEAN TELECOMMUNICATIONS STANDARDS INSTITUTE (ETSI). EN 301 549 V3.2.1 (2021-03): **Accessibility requirements for ICT products and services**. Sophia Antipolis: ETSI, 2021. Disponível em: https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/03.02.01_60/en_301549v030201p.pdf. Acesso em: 20 abr. 2025.
- FAUSTO, B. **História do Brasil**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1999.
- FERNANDES, F. **A Revolução Burguesa no Brasil: ensaio de interpretação sociológica**. Prefácio José de Souza Martins. 5 ed. São Paulo: Editora Globo, 2006.
- FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- FLUSSER, V. **O mundo codificado: por uma filosofia do *design* e da comunicação**. São Paulo: Cosac Naify, 2007.
- FREIRE, P. **Pedagogia da Autonomia: Saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 1996.
- GARCÍA DE BLAS, E.; JIMÉNEZ GÁLVEZ, J. **Os 'indignados' da Espanha avaliam seu legado quatro anos depois**. El País Brasil, São Paulo, 15 maio 2015. Disponível em: https://brasil.elpais.com/brasil/2015/05/15/internacional/1431679318_951340.html. Acesso em: 20 abril 2025.
- GASPARI, E. **A Ditadura Escancarada**. São Paulo: Companhia das Letras, 2002.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2008.
- GITHUB. **Sobre o GitHub e o Git. GitHub Docs**, [s.l.]: GitHub, [s.d.]. Disponível em: <https://docs.github.com/pt/get-started/start-your-journey/about-github-and-git>. Acesso em: 25 abr. 2025.
- GOHN, M. G. **Conselhos gestores na política social urbana e participação popular**. Cadernos Metrópole, n. 7, p. 9–31, 1º sem. 2002. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/metropole/article/download/9257/6867>. Acesso em: 3 set. 2025.
- GOHN, M. G. **Movimentos sociais na contemporaneidade**. Revista Brasileira de Educação, v. 16, n. 47, p. 333–361, maio–ago. 2011. Disponível em: https://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci_issuetoc&lng=pt&pid=1413-247820110002. Acesso em: 1 abr. 2025.
- GOHN, M. G. **Teoria dos movimentos sociais: paradigmas clássicos e contemporâneos**. São Paulo: Edições Loyola, 1997.
- GONZÁLEZ, M. F. **La Smart City como imaginario socio-tecnológico**. Tese de Doutorado. Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, Bilbao, Madrid: Instituto Juan de Herrera, 2016. 72 p. (Cuadernos de Investigación Urbanística, n. 109). DOI: 10.20868/ciur.2016.109. Disponível em: <https://doi.org/10.20868/ciur.2016.109>. Acesso em: 15 jan. 2025.

- GOVERNO DO RIO GRANDE DO SUL. **RS Participativo**. Porto Alegre: Governo do Estado, 2023. Disponível em: <https://www.rs.gov.br>. Acesso em: 17 dez. 2025.
- GUBA, E. G.; LINCOLN, Y. S. **Competing paradigms in qualitative research**. In: DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S. (Org.). *Handbook of qualitative research*. 2. ed. Thousand Oaks: Sage, 1994.
- GUERREIRO, E, P. **Cidade Digital: Infoinclusão Social e Tecnologia em rede**. São Paulo: Ed. Senac, 2006.
- GUTIÉRREZ, B. **Madrid, un laboratorio democrático. Open Democracy**, 2017. Disponível em: <https://www.opendemocracy.net/es/democraciaabierta-es/madrid-un-laboratorio-democr-tico/>. Acesso em: 31 mar. 2025.
- HARVEY, D. **Cidades rebeldes: do direito à cidade à revolução urbana**. Tradução de Jeferson Camargo. São Paulo: Martins Fontes, 2014.
- HOLLANDS, R. **Critical interventions into the corporate smart city**. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, Oxford University Press, 2015, 8, p.61-77. Doi:10.1093/cjres/rsu011. Disponível em: <https://goo.gl/MUxFzg>. Acesso em 02 de julho de 2023.
- IBGE. Coordenação de Pesquisas por Amostra de Domicílios. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023. 16 p. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102040_informativo.pdf. Acesso em: 26 mar. 2025.
- IPEA - **Petróleo: da crise aos carros flex**. Desafios do Desenvolvimento, Brasília, Revista IPEA ano 7, n. 59, p. 72–73, fev./mar. 2010. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/bitstreams/d9e9acf1-4955-417a-98ac-3d17e7f3d7c7/download>. Acesso em: 31 jul. 2025
- KITCHIN, R. **The real-time city? Big data and smart urbanism**. *GeoJournal*, Dordrecht, v. 79, n. 1, p. 1–14, fev. 2014. DOI: 10.1007/s10708-013-9516-8. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10708-013-9516-8>. Acesso em: 1 jul. 2025.
- KURZWEIL, R. **A Era das Máquinas Espirituais**. São Paulo: Aleph, 2007.
- KUYMULU, M. B. **The vortex of rights: “right to the city” at a crossroads**. *International Journal of Urban and Regional Research*, v. 37, n. 3, p. 923-940, March.2013. DOI: <https://dx.doi.org/10.1111/1468-2427.12008>. Acesso em: 18.março.2025.
- LEFEBVRE, H. **O direito à cidade**. São Paulo: Centauro, 2008.
- LÉVY, P. **A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Loyola, 1998.
- LOMBARDI, P; GIORDANO, S.; FAROUH, H.; YOUSEF, W. **Modelling the Smart City Performance**. *The European Journal of Social Science Research*, 2012, pp. 137–149. Disponível em: <https://goo.gl/ckwP4W> . Acesso em 01 de julho de 2023.
- MANZINI, E. **Design: quando todos fazem design: uma introdução ao design para a inovação social**. São Leopoldo: Unisinos, 2017.
- MARCH, H; FUMAZ, R. R. **Una revisión crítica desde la Ecología Política Urbana del concepto “Smart City” en el Estado español**. *Ecología Política: Cuadernos de Debate*

- Internacional, n. 47, p. 29–36, jun. 2014. Disponível em: https://www.ecologiapolitica.info/wp-content/uploads/2014/07/047_Marchetal_2014.pdf. Acesso em: 27 jun. 2023.
- MARICATO, E. **As idéias fora do lugar e o lugar fora das idéias: planejamento urbano no Brasil**. In: ARANTES, Otília; VAINER, Carlos; MARICATO, Ermínia. *A cidade do pensamento único: desmanchando consensos*. 3. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.
- MASTRODI, J.; BROLLO, M. E. A.; RIBEIRO, N. L. **A governança e a gestão como estratégias de inclusão nas cidades inteligentes: desafios e perspectivas sob a ótica da agenda 2030**. *Juris Poiesis – Qualis B1, [S. l.]*, v. 24, n. 36, p. 50–71, 2021. Disponível em: <https://mestradoedoutoradoestacio.periodicoscientificos.com.br/index.php/jurispoiesis/article/view/10269>. Acesso em: 18 mar. 2025.
- MINAYO, M. C. S. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.
- MOROZOV, E.; BRIA, F. **Cidade Inteligente ‘tecnologias urbanas e democracia’**. Trad. Humberto do Amaral. São Paulo: Ubu, 2019.
- NAÇÕES UNIDAS NO BRASIL. **ONU-Habitat: população mundial será 68% urbana até 2050**. Brasília, 1 jul. 2022. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/188520-onu-habitat-população-mundial-será-68-urbana-até-2050>. Acesso em: 3 maio 2023.
- NAPOLITANO, M. **1964: História do Regime Militar Brasileiro**. São Paulo: Contexto, 2014.
- OCDE. Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. **Digital Government Index: 2019 results**. Paris: OECD Publishing, 2020. (OECD Public Governance Policy Papers, n. 3). DOI: 10.1787/4de9f5bb-en. Disponível em: <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>. Acesso em: 23 abr. 2025.
- OCDE. Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. **2023 OECD Digital Government Index: Results and key findings**. Paris: OECD Publishing, 2024. (OECD Public Governance Policy Papers, n. 44). DOI: 10.1787/1a89ed5e-en. Disponível em: <https://doi.org/10.1787/1a89ed5e-en>. Acesso em: 4 maio 2025.
- OCDE. Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. **Recommendation of the Council on Digital Government Strategies**. Paris: OECD Publishing, 2014. Disponível em: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0406/>. Acesso em: 28 mar. 2025.
- OCDE. Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. **Recommendation of the Council on Artificial Intelligence**. Paris: OECD Publishing, 2019 (rev. 2023 e 2024). Disponível em: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0449>. Acesso em: 28 mar. 2025.
- OECD. Organisation for Economic Co-operation and Development. **Democracia digital y participación ciudadana: tendencias y recomendaciones**. Paris: OCDE, 2023. Disponível em: <https://www.oecd.org/gov/digital-government/democracia-digital-2023.htm>. Acesso em: 19 abr. 2025.
- OECD. Organisation for Economic Co-operation and Development. **Digital Government in Chile: A Strategy to Enable Digital Transformation**. (OECD Digital Government Studies). Paris: OECD Publishing, 2019. Disponível em: <https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2019/10/digital->

- government-in-chile-a-strategy-to-enable-digital-transformation_34dc9fc1.pdf. Acesso em: 30 abr. 2025.
- OECD. Organisation for Economic Co-operation and Development. **Estudio sobre Participación Digital en Chile**. Paris: OCDE, 2021. Disponível em: <https://www.oecd.org/chile/participacion-digital-chile-2021.htm>. Acesso em: 19 abr. 2025.
- OECD. Organisation for Economic Co-operation and Development. **Open government review: Chile**. Paris: OECD Publishing, 2022. Disponível em: <https://www.oecd.org/gov/open-government/>. Acesso em: 17 dez. 2025.
- OECD. Organisation for Economic Co-operation and Development. **The OECD Digital Government Policy Framework: Six dimensions of a Digital Government**. Policy Papers, n. 02; DOI 10.1787/f64fed2a-en). Disponível em: https://www.oecd.org/en/publications/the-oecd-digital-government-policy-framework_f64fed2a-en.html. Acesso em: 30 abr. 2025.
- OECD. Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. **Innovative Citizen Participation and New Democratic Institutions: Catching the Deliberative Wave**. Paris: OECD Publishing, 2020. DOI: 10.1787/339306da-en. Disponível em: <https://doi.org/10.1787/339306da-en>. Acesso em: 23 abr. 2025.
- OLAIZOLA, B.; GRASSO, D. **Decide Madrid, la plataforma de participación ciudadana que el gobierno de Almeida dejó morir**. El País, Madrid, 26 jul. 2023. Disponível em: <https://elpais.com/espana/madrid/2023-07-26/decide-madrid-la-plataforma-de-participacion-ciudadana-que-el-gobierno-de-almeida-dejo-morir.html>. Acesso em: 21 abr. 2025.
- ONU. Organização das Nações Unidas. **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**. Nova York, 2006. Disponível em: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>. Acesso em: 17 dez. 2025.
- PALMISANO, S. **A Smarter Planet: The Next Leadership Agenda**. Government Technology – Public CIO, 27 jul. 2010. Disponível em: <https://www.govtech.com/pcio/a-smarter-planet-the-next-leadership.html>. Acesso em: 1 ago. 2025.
- PARTICIPA DF. **Perguntas frequentes – LAI**. Disponível em: <https://www.participa.df.gov.br/static/faq-lai>. Acesso em: 20 ago. 2025.
- PARTICIPA DF. **Termo de uso dos dados pessoais**. Disponível em: <https://www.participa.df.gov.br/static/termos-de-uso>. Acesso em: 20 ago. 2025.
- PATEMAN, C. **Participação e teoria democrática**. Tradução de Márcia Xavier de Brito. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.
- PEDRINI, D. M. et al. **Controle Social de Políticas Públicas: Caminhos, descobertas e desafios**. 2007. 237 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Serviço Social) – Universidade do Sul de Santa Catarina, Palhoça, 2019
- PEÑA-LÓPEZ, I. **Decidim.Barcelona, Spain. Bengaluru: IT for Change**, 2017. (Voice or Chatter? Case Studies). Disponível em: https://projects.itforchange.net/mavc/wp-content/uploads/2017/10/Voice-or-Chatter_Case-Study_Spain_August-2017.pdf. Acesso em: 3 set. 2025.

- PEÑA-LÓPEZ, I. **State of the Art: Spain. Voice or Chatter? Using a Structuration Framework Towards a Theory of ICT-mediated Citizen Engagement**. Bengaluru: IT for Change, 2017. Disponível em: https://projects.itforchange.net/mavc/wp-content/uploads/2017/03/Voice-or-Chatter_Spain_SOA_Feb-2017-DRAFT.pdf. Acesso em: 3 set. 2025.
- PNUD. Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. **Chile: participación ciudadana y proceso constitucional**. Santiago, 2022. Disponível em: <https://www.undp.org/es/chile>. Acesso em: 17 dez. 2025.
- PNUD. Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. **Innovación democrática y participación ciudadana en procesos constituyentes**. Santiago, 2024. Disponível em: <https://www.undp.org/es/chile/publicaciones/innovacion-democratica-y-participacion-ciudadana>. Acesso em: 17 dez. 2025.
- PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE. **Evaluación del proceso de participación ciudadana en el proceso constituyente**. Santiago, 2023. Disponível em: <https://www.uc.cl/>. Acesso em: 17 dez. 2025.
- PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE. **Secretaría de Participación Ciudadana entregó informe de procesos participativos previos**. UC Noticias, Santiago, 12 abr. 2023. Disponível em: <https://www.uc.cl/noticias/secretaria-de-participacion-ciudadana-entrego-informe-de-procesos-participativos-previos/>. Acesso em: 3 maio 2025.
- PORTO, A. G.; FREES, C.; CAMPOLARGO, M.; DORIA, F. **O futuro é das CHICS: como construir agora as Cidades Humanas, Inteligentes, Criativas e Sustentáveis**. Brasília, DF: Instituto Brasileiro de Cidades Inteligentes, Humanas e Sustentáveis (IBCIHS), 2020.
- PREFEITURA DE BELO HORIZONTE. **Orçamento Participativo Digital**. Belo Horizonte: PBH, 2023. Disponível em: <https://prefeitura.pbh.gov.br>. Acesso em: 2024.
- PREFEITURA DE PORTO ALEGRE. **Participa POA**. Porto Alegre, 2024. Disponível em: <https://www.prefeitura.poa.br/participa>. Acesso em: 17 dez. 2025.
- PREFEITURA DE SÃO PAULO. **Gestão Urbana SP – Consultas públicas**. São Paulo, 2024. Disponível em: <https://gestaourbana.prefeitura.sp.gov.br>. Acesso em: 17 dez. 2025.
- ROLNIK, R. **O que é cidade**. São Paulo: Brasiliense 1995.
- ROUSSEAU, Jean-Jacques. **Do Contrato Social**. Tradução de Pietro Nassetti. São Paulo: Martin Claret, 2001.
- SANDERS, E. B.-N.; BRANDT, E.; BINDER, T. **A framework for organizing the tools and techniques of participatory design**. In: Proceedings of the 11th Biennial Participatory Design Conference. New York: ACM, 2010.
- SANTOS, B. S. **Democracia e participação: o caso do orçamento participativo de Porto Alegre**. Porto: Edições Afrontamento, 2002.
- SCHWAB, K. **A quarta revolução industrial**. São Paulo: Edipro, 2016.
- SPINUZZI, C. **The methodology of participatory design**. Technical Communication, v. 52, n. 2, p. 163–174, maio 2005. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/233564945_The_Methodology_of_Participatory_Design. Acesso em: 13 nov. 2023.

- SWABEY, P. **IBM, Cisco and the business of smart cities.** *Information Age*, 23 fev. 2012. Disponível em: <https://www.information-age.com/ibm-cisco-and-the-business-of-smart-cities-26972/>. Acesso em: 26 jun. 2023.
- UNESCO. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. **Guidelines for the Governance of Digital Platforms: Safeguarding Freedom of Expression and Access to Information through a Multistakeholder Approach.** Paris: UNESCO, 2022. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000384723>. Acesso em: 28 mar. 2025.
- UN-HABITAT. United Nations Human Settlements Programme. **People-centered smart cities.** Nairobi, 2022. Disponível em: <https://unhabitat.org>. Acesso em: 17 dez. 2025.
- UNITED NATIONS DEPARTMENT OF ECONOMIC AND SOCIAL AFFAIRS (UNDESA). **United Nations E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government.** New York: United Nations, 2022. Disponível em: <https://publicadministration.un.org/egovkb>. Acesso em: 3 set. 2025.
- UNITED NATIONS. **Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD).** New York: United Nations, 2006. Disponível em: <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2025.
- UNITED NATIONS. Department of Economic and Social Affairs (UNDESA). **United Nations E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government.** New York: United Nations, 2022. Disponível em: <https://www.un-ilibrary.org/content/books/9789210019446>. Acesso em: 26 mar. 2025.
- UNITED NATIONS. **Transformando Nosso Mundo: A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável.** Assembleia Geral da ONU, 2015. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/91863-agenda-2030-para-o-desenvolvimento-sustentavel>. Acesso em: 26 mar. 2025.
- UNITED NATIONS. **Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development.** New York: United Nations General Assembly, 2015. Disponível em: <https://sustainabledevelopment.un.org/post2015/transformingourworld/publication>. Acesso em: 28 mar. 2025.
- UNITED NATIONS. **UN E-Government Knowledgebase.** New York: UN DESA/DPIDG, [s.d.]. Disponível em: <https://publicadministration.un.org/egovkb>. Acesso em: 23 abr. 2025.
- UNITED NATIONS. **United Nations E-Government Survey 2018: Gearing E-Government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies.** New York: United Nations, 2018. DOI: 10.18356/d54b9179-en. Disponível em: <https://www.un-ilibrary.org/content/books/9789210472272>. Acesso em: 28 mar. 2025.
- UNITED NATIONS. **United Nations E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development (with addendum on COVID-19).** New York: United Nations, 2020. DOI: 10.18356/8bdf045f-en. Disponível em: <https://www.un-ilibrary.org/content/books/9789210051453>. Acesso em: 28 mar. 2025.
- UNITED NATIONS. **Working Together: Integration, Institutions and the Sustainable Development Goals.** World Public Sector Report 2018. New York: UN DESA, 2018. Disponível em: <https://digitallibrary.un.org/record/3814708>. Acesso em: 28 mar. 2025.

- UNIVERSIDAD DE CHILE. **Balance del proceso de Iniciativas Populares de Norma: 78 normas superaron las 15 mil firmas.** Santiago, 2022. Disponível em: <https://www.uchile.cl/noticias/190188/balance-iniciativas-populares-de-norma>. Acesso em: 17 dez. 2025.
- UNIVERSIDAD DE CHILE. **Carta al Consejo Universitario e informe del Proceso de Participación Ciudadana.** UChile Noticias, Santiago, 4 ago. 2023. Disponível em: <https://uchile.cl/noticias/207707/-carta-al-cu-e-informe-del-proceso-de-participacion-ciudadana>. Acesso em: 3 maio 2025.
- UNIVERSIDAD DE CHILE. **Ciudadanía podrá presentar Iniciativas Populares de Norma en la Convención Constitucional.** Santiago, 2021. Disponível em: <https://www.uchile.cl/noticias/177337/iniciativas-populares-de-norma-convencion-constitucional>. Acesso em: 17 dez. 2025.
- VALLIANATOS, M. **Uncovering the Early History of “Big Data” and the “Smart City” in Los Angeles – a critical appreciation**, In: Boom California, 16 jun. 2015. Disponível em: <http://bit.ly/4m9Qok4>. Acesso em: 25 abr. 2025.
- VANOLO, A. **Smartmentality: The Smart City as Disciplinary Strategy.** Urban Studies, Vol. 51, Issue 5, 2013, pp. 883 – 898. Disponível em: <https://goo.gl/KwUXXm>. (acesso em 27 de junho de 2023).
- VUPPULURI, P. **Investing in innovation: the rise of the smart city.** in Forbes (Forbes Finance Council), 3 dez. 2020. Disponível em: <http://bit.ly/4fFaNev>. Acesso em: 26 jun. 2023.
- WORLD WIDE WEB CONSORTIUM (W3C). **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. W3C Recommendation**, 5 jun. 2018 [atualizado em: 6 maio 2025]. Disponível em: <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>. Acesso em: 20 ago. 2025.
- YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.
- YIN, R. K. **Pesquisa Qualitativa do Início ao Fim.** 1ª ed. Porto Alegre: Penso, 2016.