



**Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação**  
**Doutorado em Planejamento Territorial e Desenvolvimento Social**

**MARCELLO RAIMUNDO CHAMUSCA PIMENTEL**

**DAR VOZ E OUVIR O CIDADÃO:  
PARTICIPAÇÃO POPULAR, RASTROS DIGITAIS E GESTÃO  
CIBERNÉTICA DA CIDADE**

**Salvador, Bahia**  
**2017**

**MARCELLO RAIMUNDO CHAMUSCA PIMENTEL**

**DAR VOZ E OUVIR O CIDADÃO:  
PARTICIPAÇÃO POPULAR, RASTROS DIGITAIS E GESTÃO  
CIBERNÉTICA DA CIDADE**

Tese de doutoramento realizada no Programa de Pós-graduação em Planejamento Territorial e Desenvolvimento Social, da Universidade Católica do Salvador, apresentada como requisito parcial para obtenção do Grau de Doutor.

Orientação: Profa. Dra. Maria Helena Ochi Flexor

**Salvador, Bahia  
2017**

Ficha Catalográfica. UCSAL. Sistema de Bibliotecas

P644 Pimentel, Marcello Raimundo Chamusca

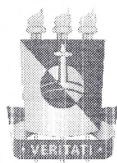
Dar voz e ouvir o cidadão: participação popular, rastros digitais e gestão cibernética da cidade/ Marcello Raimundo Chamusca Pimentel. – Salvador, 2017. 202 f.

Tese (Doutorado) - Universidade Católica do Salvador. Superintendência de Pesquisa e Pós-Graduação. Doutorado em Planejamento Territorial e Desenvolvimento Social.

Orientadora: Profª. Drª. Maria Helena Ochi Flexor

1. Rastros digitais 2. Gestão cibernética da cidade 3. Gestão urbana competente I. Universidade Católica do Salvador. Superintendência de Pesquisa e Pós-Graduação II. Flexor, Maria Helena Ochi – Orientadora III. Título.

CDU 711.4



# UNIVERSIDADE CATÓLICA DO SALVADOR

Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação

Programa de Pós-Graduação em Planejamento Territorial e Desenvolvimento Social

Doutorado em Planejamento Territorial e Desenvolvimento Social

## TERMO DE APROVAÇÃO

**MARCELLO RAIMUNDO CHAMUSCA PIMENTEL**

**“DAR VOZ E OUVIR O CIDADÃO: PARTICIPAÇÃO POPULAR, RASTROS DIGITAIS E GESTÃO CIBERNÉTICA DA CIDADE”.**

Tese aprovada como requisito final para obtenção do grau de Doutor em Planejamento Territorial e Desenvolvimento Social.

Salvador, 10 de julho de 2017

Banca Examinadora:

Prof. Dra. Maria Helena Matue Ochi Flexor (orientadora)  
Doutora em História Social  
Universidade Católica do Salvador

Prof. Dra. Silvana Sá de Carvalho  
Doutora em Geografia  
Universidade Católica do Salvador

Prof. Dra. Laila Nazem Mourad  
Doutora em Arquitetura e Urbanismo  
Universidade Católica do Salvador

Prof. Dr. José Carlos Ribeiro  
Doutor em Comunicação e Cultura  
Universidade Federal da Bahia

Prof. Dr. Severino Alves de Lucena  
Doutor em Comunicação Social  
Universidade Federal da Paraíba



## **DEDICATÓRIA**

Dedico este trabalho a minha eterna companheira Marcia Carvalhal. Sem a sua imprescindível colaboração, certamente, ele não teria se concretizado. Na realidade, se não fosse ela, eu não teria nem chegado a iniciar a minha carreira acadêmica que hoje culmina nesta tese. Márcia foi a responsável pela minha volta aos estudos, depois de 12 anos. Quando pensamos em voltar a estudar nos vimos diante de um grande problema, pois eu não tinha concluído sequer o primeiro grau e ela já possuía segundo grau completo. Para me incentivar, Márcia entrou em sala de aula e fez comigo o supletivo primeiro e segundo graus, mesmo já possuindo a titulação. Certamente, essa não é uma atitude que se vê todo dia. Por isso e por tudo que representa na minha vida, dedico esta tese a essa grande companheira.

## AGRADECIMENTOS

- Agradeço à minha esposa e companheira Márcia Carvalhal, por ter colaborado comigo na execução das pesquisas que serviram de base para essa tese e por toda força que me deu em todas as etapas do doutorado;
- Ao professor Peter José Schweizer, por ter acreditado no meu trabalho e ter me apoiado dentro do programa de pós-graduação da Universidade Católica do Salvador, ainda no período do mestrado. Se não fosse ele, muito provavelmente, não teria nem ingressado no programa;
- Ao professor Pedro Vasconcelos, pelo apoio empenhado dentro do programa de pós-graduação da Universidade Católica do Salvador, desde o mestrado até o momento final do doutorado;
- À professora Maria Helena Flexor, pela aula de dedicação, respeito e carinho, durante todo o período de orientação, lendo, comentando e discutindo cada vírgula por mim colocada no papel. A sua dedicação é realmente emocionante e serve de exemplo para quem, como eu, pretende seguir carreira acadêmica;
- Ao professor Sylvio Bandeira (*in momorian*), por todo o apoio dado durante os últimos 10 anos e por servir de exemplo de acadêmico e ser humano para toda uma geração de pensadores e intelectuais. Sempre estará vivo nos nossos pensamentos e em nossos corações;
- Ao professor Nelson Baltrusis (*in memorian*), pela confiança e reconhecimento depositados no meu trabalho, me tratando com distinção no programa e sempre indicando a minha participação nos seus projetos;
- Aos professores José Carlos Ribeiro e Severino Alves de Lucena, duas das maiores autoridades da área de comunicação do Brasil, pela honra concedida de participar da minha banca e por toda a sua generosidade comigo, desde que nos conhecemos, ainda na época da minha graduação;
- Às professoras Laila Mourad e Silvana Carvalho, por todo o apoio que vem me dando desde o mestrado e por aceitarem participar como avaliadoras da minha banca de doutorado;
- Ao professor Arnaldo Bispo de Jesus e sua orientanda Izabel Alves, por ter “comprado” a ideia da busca pelos rastros digitais para formação de legado informacional imprescindível para a gestão das cidades contemporâneas e terem assumido a execução prática de um robô de busca semântica, baseado no modelo proposto na minha tese;
- A Lucas Veloso, pelo apoio imprescindível nas traduções português-inglês.
- Agradeço à toda a minha família: minha mãe Solange, meu padrasto Everaldo e minha irmã Paloma, pela dedicação às minhas coisas e pelo apoio incondicional em tudo o que faço, sempre;
- Agradeço à minha sogra Yvonne (*in memorian*), por ter sido uma grande incentivadora do meu retorno aos estudos e por tudo que sempre me apoiou;
- Agradeço à todas as pessoas que responderam às minhas entrevistas de pesquisa, bem como a todos que ajudaram direta ou indiretamente na concretização deste trabalho; e,
- Agradeço à Deus, por ter me concedido a força e a energia necessárias para vencer cada etapa desta importante jornada.

*Só com uma ardente paciência  
conquistaremos a esplêndida cidade que dará  
luz, justiça e dignidade a todos os homens.  
Assim a poesia não terá cantado em vão.*

**Pablo Neruda**

## RESUMO

Esta tese estabelece novos olhares sobre o planejamento e a gestão urbana, no contexto contemporâneo, uma vez que insere a dimensão da inteligência cibernética nesse contexto, não apenas como meio de controle dos processos administrativos, como já acontece desde os anos 1990, com o início da popularização das tecnologias digitais, mas, sobretudo, como modo de garantir maior participação popular no processo de uma gestão competente da cidade. Entende-se por gestão competente aquela que atende às demandas da população e se volta para o bem-estar das pessoas. Para tanto, propõem-se três categorias para as ações administrativas de gestão cibernética da cidade: a reativa-passiva, a reativa e a proativa, sendo a primeira aquela em que a gestão reage a uma demanda espontânea do cidadão, sem que se tenha instituído um canal digital para isso; a segunda estabelecida por meio de instrumentos institucionalizados de diálogo com a população na ambiência digital/híbrida, apropriando-se das culturas de participação, colaboração e co-criação, hoje incentivadas pelas mídias sociais digitais e que se desdobram no comportamento das pessoas em todos os ambientes de convivência social, permitindo que as pessoas se expressem e digam de forma cada vez mais contundente e sistemática o que pensam da sua cidade, do seu bairro, da sua rua, etc.; e, a terceira, por meio de monitoramento e uso de sistemas inteligentes para captação, seleção, categorização, análise e armazenamento das informações deixadas pelos cidadãos, muitas delas geolocalizadas, através dos seus dispositivos móveis digitais no espaço da cidade, que nesta tese se convencionou chamar de rastros digitais. A base teórico-metodológica utilizada para o desenvolvimento da tese foi a da Teoria Ator-Rede (TAR) que, ao possibilitar uma análise complexa de redes heterogêneas - que incluem, entre os agentes com influência no processo urbano, tanto os atores humanos, quanto os não-humanos - potencializa a proposta da gestão competente da cidade contemporânea, a partir das três categorias de ações de gestão cibernética, enfatizando as proativas. As principais conclusões da pesquisa apontam para a ideia de que as informações que originárias dos rastros digitais - obtidos através das ações cibernéticas proativas - podem proporcionar uma profunda reinvenção política e social da cidade, na medida em que ao coletar sentimentos e expressões de uma parte significativa dos agentes, com influência no território, em tempo real, e de modo absolutamente efetivo, pode-se formar um banco de dados que represente um legado de inteligência coletiva para o planejamento e a gestão urbana.

**PALAVRAS-CHAVE:** Rastros digitais; Gestão cibernética da cidade; Gestão urbana competente.

## **ABSTRACT**

This thesis constitutes new perspectives on urban planning and management, in the contemporary context, since it inserts the dimension of cybernetic intelligence in this context, Not only as a means of controlling administrative processes, as it has been since the 1990s, With the beginning of the popularization of digital technologies, but, mainly, as means of ensuring greater popular participation in the process of competent management of the city. Competent management is understood to be the one that comply with the demands of population and to the well-being of people. For this, three categories are proposed for the administrative actions of cybernetic management of the city: the reactive-passive, the reactive and the proactive, the first one in which management reacts to a spontaneous demand of the citizen, without establishing a digital channel for this; the second is established through institutionalized instruments of dialogue with the population in the digital/hybrid environment, taking advantage of cultures of participation, collaboration and co-creation, which are encouraged by digital social media and they unfold in the behavior of people in all environments, allowing people to express themselves and to say in an increasingly forceful and systematic way what they think of their city, their neighborhood, their street, etc. And the third, through the monitoring and use of intelligent systems for capturing, selecting, categorizing, analyzing and storage information left by citizens, many of them geolocated, through their digital mobile devices in the space of the city, which in this thesis was conventionally called digital footprints. The theoretical-methodological basis used for the development of the thesis was of the Actor-Network Theory (ANT), that, by enabling a complex analysis of heterogeneous networks - which include, among actors with influence in the urban process, both human and non-human actors - potentializes the proposal of the competent management of the contemporary city, from the three categories of actions of cybernetic management, emphasizing the proactive ones. The main conclusions of the research point to the idea that information originating from digital traces - obtained through proactive cybernetic actions - they can provide a profound political and social reinvention of the city, in that by collecting the feelings and expressions of a significant part of the agents, with influence in the territory, in real time, and in an absolutely effective way, they can form a database that represents a legacy of collective intelligence for planning and urban management.

**Keywords:** Digital Traces; cybernetic management of the city; competent urban management.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Diagrama Cidade Jardim .....	19
Figura 2 - Imagem idealizada da Cidade Jardim .....	20
Figura 3 - Ville Radieuse de Le Corbusier .....	24
Figura 4 - Iceberg como metáfora do potencial da gestão cibernética da cidade .....	26
Figura 5 - Cidade de Holambra, São Paulo .....	66
Figura 6 - <i>Print</i> da tela principal do <i>website</i> da Prefeitura do Rio de Janeiro .....	98
Figura 7 - <i>Print</i> da página principal da Central de Atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro .....	100
Figura 8 - <i>Print</i> da página de solicitação da Central de Atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro .....	101
Figura 9 - <i>Print</i> dos tipos de solicitações disponibilizadas na Central de Atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro .....	102
Figura 10 - <i>Print</i> da página da Central de Atendimento para uso de dispositivos móveis da Prefeitura do Rio de Janeiro .....	103
Figura 11 - <i>Print</i> da tela de comentários do aplicativo Android da Central de Atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro .....	104
Figura 12 - <i>Print</i> da tela de comentários do aplicativo Android da Central de Atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro .....	104
Figura 13 - <i>Print</i> de tela da Central de Atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro [...] atendimento em tempo integral .....	104
Figura 14 - <i>Print</i> da tela da Central de Atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro mostrando as alternativas das três plataformas de atendimento multicanal .....	105
Figura 15 - <i>Print</i> de tela da Central de Atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro de solicitação pela internet, site ou aplicativo, ilustrada com foto .....	105
Figura 16 - <i>Print</i> da tela principal da ação Memória Carioca .....	108
Figura 17 - <i>Print</i> da tela com os tipos de contribuições para o Memória Carioca: fotos, videos ou documentos .....	109
Figura 18 - <i>Print</i> da tela de cadastro/login do projeto Memoria Carioca .....	110
Figura 19 - <i>Print</i> de uma das contribuições de cidadãos do Rio de Janeiro para o projeto Memoria Carioca: Cartão Postal da Princesa Izabel para Chica .....	110

Figura 20 - <i>Print</i> da tela da galeria de documentos enviados por cidadãos na Memória Carioca .....	113
Figura 21 - <i>Print</i> da tela da galeria de documentos enviados por cidadãos na Memória Carioca .....	113
Figura 22 - <i>Print</i> da tela que convida o cidadão à participação na ação Estácio Responde .	114
Figura 23 - <i>Print</i> da tela que disponibiliza e socializa as perguntas dos cidadãos cariocas da ação Estácio Responde .....	116
Figura 24 - <i>Print</i> da tela principal do projeto Lab.Rio .....	119
Figura 25 - <i>Print</i> da tela da ação do Lab.Rio/Ágora Rio .....	121
Figura 26 - <i>Print</i> da tela da ação Lab.Rio/Ágora Rio: <i>hangout</i> com o prefeito .....	122
Figura 27 - <i>Print</i> da tela da ação Lab.Rio/Mapeando .....	124
Figura 28 - <i>Print</i> da tela da ação Lab.Rio/Mapeando que mostra como visualizar detalhes das propostas dos cariocas geolocalizadas .....	124
Figura 29 - <i>Print</i> da tela da ação Lab.Rio/Mapeando, que mostra as opções dos tipos de propostas que os cariocas podem solicitar através da aplicação .....	126
Figura 30 - <i>Print</i> da tela principal do Rio Sempre Presente .....	127
Figura 31 - <i>Print</i> da tela opções de participação da ação Rio Sempre Presente .....	128
Figura 32 - <i>Print</i> da tela do Mapa de Realizações da ação Rio Sempre Presente .....	129
Figura 33 - <i>Print</i> da tela principal da ação Rio Resiliente .....	130
Figura 34 - <i>Print</i> da tela principal da ação Data.Rio .....	132
Figura 35 - <i>Print</i> da tela do grupo de informações sobre Administração Pública da ação Data.Rio .....	133
Figura 36 - <i>Print</i> da tela do grupo de informações sobre Educação da Ação Data.Rio .....	133
Figura 37 - <i>Print</i> da tela do grupo de informações sobre Impostos e Taxas, da ação Data.Rio .....	134
Figura 38 - <i>Print</i> da tela do grupo de informações sobre Transporte e Mobilidade da ação Data.Rio .....	134
Figura 39 - <i>Print</i> da tela principal da ação .Rio .....	136
Figura 40 - <i>Print</i> da tela que dá acesso aos principais aplicativos utilizados pela Prefeitura do Rio de Janeiro para a gestão municipal .....	137

Figura 41 - <i>Print</i> da tela que dá acesso aos aplicativos, utilizados pela Prefeitura do Rio de Janeiro, que envolvem participação popular na gestão municipal, na area de transportes ...	137
Figura 42 - <i>Print</i> da tela que dá acesso aos aplicativos, utilizados pela Prefeitura do Rio de Janeiro, que envolvem participação popular na gestão municipal, na area de transportes ...	137
Figura 43 - <i>Print</i> da tela que dá acesso aos aplicativos, utilizados pela Prefeitura do Rio de Janeiro, que envolvem participação popular na gestão municipal na area de turismo .....	138
Figura 44: <i>Print</i> da tela que dá acesso aos aplicativos utilizados pela Prefeitura do Rio de Janeiro para a gestão municipal na area de_gestão urbana .....	138
Figura 45: <i>Print</i> da tela principal do aplicativo da ação Olhos da Cidade. em 15 de agosto de 2015 .....	139
Figura 46 - <i>Print</i> da tela da ação Olhos da Cidade que mostra os problemas urbanos, apontados pelos cidadãos, geolocalizados no mapa da cidade .....	140
Figura 47 - <i>Print</i> da tela da ação Olhos da Cidade, que mostra os tipos de problemas que podem ser apontados pelos cidadãos, geolocalizados no mapa da cidade .....	141
Figura 48 - <i>Print</i> da tela do aplicativo da ação Olhos da Cidade, que permite ao cidadão nomear um local específico, onde ocorre um problema urbano .....	141
Figura 49 - <i>Print</i> da tela do menu de opções do aplicativo da ação Olhos da Cidade .....	142
Figura 50 - <i>Print</i> da tela do aplicativo da ação Olhos da Cidade, que aponta um problema urbano, apontado por um cidadão geolocalizado e ilustrado com foto .....	143
Figura 51 - <i>Print</i> da tela principal do aplicativo da ação Rio Feiras .....	146
Figura 52 - <i>Print</i> da tela do aplicativo da ação Rio Feiras que geolocalizam as feiras da cidade .....	147
Figura 53 - <i>Print</i> da tela do aplicativo da ação Rio Feiras que geolocalizam as feiras da cidade .....	147
Figura 54 - <i>Print</i> da tela do aplicativo da ação Rio Feiras, que lista as feiras da cidade por dia da semana .....	148
Figura 55 - <i>Print</i> da tela do aplicativo da ação Rio Feiras que permite o cidadão avaliar as feiras da cidade .....	148
Figura 56 - <i>Print</i> da tela do aplicativo da ação Rio Feiras que mostra o ranking das feiras da cidade mais bem avaliadas pelos usuários do aplicativo .....	149
Figura 57 - <i>Print</i> da tela do aplicativo da ação Rio Feiras que permite que o cidadão realize reclamações sobre as feiras da cidade .....	149



Figura 58 - <i>Print</i> da tela do aplicativo da ação Rio Feiras que permite que o cidadão confira a proximidade das feiras, de acordo com o horário e o raio de cobertura .....	150
Figura 59 - <i>Print</i> da tela da página inicial da Prefeitura Municipal de Salvador .....	152
Figura 60 - Serviços listados no website da Prefeitura Municipal de Salvador como serviços ao cidadão .....	153
Figuras 61 e 62 - <i>Prints</i> que mostram a arquitetura da divulgação dos serviços que a Prefeitura Municipal de Salvador disponibiliza no seu <i>website</i> .....	153
Figura 63 - <i>Print</i> da tela em branco, que se repete na maioria dos serviços aos cidadãos, listados no site da Prefeitura Municipal de Salvador .....	154
Figura 64 - Tela de resultado da busca por dados abertos na PMS .....	154
Figura 65 - Menu principal do NOA Cidadão .....	155
Figura 66 - Categorias de ocorrências, disponibilizadas pelo NOA Cidadão .....	156
Figura 67 - Processo de participação do cidadão no NOA Cidadão .....	157
Figura 68 - <i>Banner</i> de divulgação do Fala Salvador do <i>site</i> da Prefeitura Municipal de Salvador .....	158
Figura 69 - Interface do Fala Salvador, no <i>site</i> da Prefeitura Municipal de Salvador .....	159
Figura 70 - <i>Print</i> da página inicial do Fala Salvador .....	159
Figura 71 - <i>Print</i> da página de cadastro do Fala Salvador .....	160
Figura 72 - <i>Print</i> do erro de retorno na tentativa de cadastramento, através do Safari no Fala Salvador .....	160
Figura 73 - <i>Print</i> dos itens disponíveis para o cidadão no Fala Salvador .....	161
Figura 74 - <i>Print</i> da página de solicitação de serviços que não funciona do Fala Salvador .	162
Figura 75 - <i>Print</i> da tela referente ao 3º passo, para a realização de uma denúncia no Fala Salvador .....	162
Figura 76 - <i>Print</i> da tela referente ao quarto passo para a realização de uma denúncia no Fala Salvador .....	163
Figura 77 - <i>Print</i> da tela referente ao 5º passo, para a realização de uma denúncia no Fala Salvador .....	163
Figura 78 - <i>Print</i> da tela referente ao 8º e último passo para a realização de uma denúncia no Fala Salvador .....	164

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Lista de ações próprias voltadas para a participação popular .....	167
Quadro 2 - Ações próprias que envolvem anotações urbanas com georreferenciamento ....	169
Quadro 3 - Ações próprias que envolvem proposições ao planejamento ou gestão da cidade .....	172
Quadro 4 - Ações próprias que envolvem engajamento do cidadão com a cidade .....	173
Quadro 5 - Ações mobile próprias voltadas para a participação popular .....	176
Quadro 6 - Caracterização das ações mobile próprias voltadas para a participação popular	182
Quadro 7 - Relação entre o tipo de ação e o nível de interação do cidadão nas ações de gestão cibernética voltadas para a participação popular .....	184

## SUMÁRIO

<b>LISTA DE FIGURAS</b> .....	8
<b>LISTA DE QUADROS</b> .....	12
<b>INTRODUÇÃO</b> .....	15
<b>CAPÍTULO 1 - HORIZONTE TEÓRICO-METODOLÓGICO</b> .....	29
<b>Método de abordagem</b> .....	33
<b>Métodos de procedimentos: instrumentos de coleta</b> .....	34
<b>Anotações metodológicas</b> .....	35
<b>CAPÍTULO 2 - BASE TEÓRICO-CONCEITUAL: PRINCIPAIS NOÇÕES E CONCEITOS</b> .....	39
<b>Inteligência cibernética</b> .....	39
<b>Rastros digitais</b> .....	40
<b>Gestão urbana competente</b> .....	43
<b>Gestão cibernética da cidade</b> .....	44
<b>Cidadão mídia</b> .....	45
<b>Ações reativas e proativas</b> .....	47
<b>Dar voz e ouvir o cidadão</b> .....	48
<b>As três palavras-chave</b> .....	49
<b>A primeira palavra-chave é mobilidade</b> .....	49
<b>A segunda palavra-chave é hibridação</b> .....	52
<b>A terceira e última palavra-chave é presença</b> .....	54
<b>Articulando alguns conceitos</b> .....	58
<b>CAPÍTULO 3 - UM OLHAR SOBRE A TERRITORIALIDADE, O DESENVOLVIMENTO E A GESTÃO CIBERNÉTICA DA CIDADE A PARTIR DA TEORIA ATOR-REDE</b> .....	61
<b>CAPÍTULO 4 - UMA ANÁLISE DOS MODELOS DE GESTÃO</b> .....	73
<b>CAPÍTULO 5 - A GESTÃO CIBERNÉTICA DA CIDADE E A PARTICIPAÇÃO POPULAR: COMO DAR VOZ AO CIDADÃO</b> .....	83
<b>Dimensão reativa</b> .....	87
<b>Dimensão proativa</b> .....	90
<b>CAPÍTULO 6 - AÇÕES DE GESTÃO CIBERNÉTICA NA CIDADE: AÇÕES DO RIO DE JANEIRO</b> .....	97
<b>Ação 1746: central de atendimento ao cidadão</b> .....	98
<b>Ação Projeto Memória Carioca</b> .....	107
<b>Ação Estácio responde: fomenta o engajamento do cidadão</b> .....	113
<b>Ação Lab. Rio: fomento ao planejamento participativo</b> .....	116
<b>Ação Lab.Rio - Ágora Rio</b> .....	119
<b>Ação Mapeando</b> .....	122
<b>Ação Rio Sempre Presente</b> .....	126
<b>Ação Rio Resiliente: Segurança Pública/Utilidade Pública</b> .....	128
<b>Ação Data.Rio: Transparência e Utilidade Pública</b> .....	129

Ação Ponto.Rio: territorialidade e identidade .....	134
Aplicativos. Rio .....	135
Ação mobile: Olhos da Cidade .....	138
Ação mobile: Rio Feiras .....	144
<b>CAPÍTULO 7 - AÇÕES DE GESTÃO CIBERNÉTICA NA CIDADE: AÇÕES DE SALVADOR .....</b>	<b>151</b>
Ação mobile - Noa Cidadão .....	154
Ação Fala Salvador .....	157
<b>CAPÍTULO 8 - COMPARAÇÃO ENTRE AS AÇÕES DE GESTÃO CIBERNÉTICA DAS CIDADES DO RIO DE JANEIRO E SALVADOR, QUANTO À PARTICIPAÇÃO POPULAR .....</b>	<b>165</b>
<b>CAPÍTULO 9 - UMA TIPOLOGIA DAS AÇÕES DE GESTÃO CIBERNÉTICA DA CIDADE .....</b>	<b>178</b>
Tipologia de ações de gestão cibernética da cidade .....	178
Indicadores de efetividade das ações de gestão cibernética da cidade .....	184
<b>CONCLUSÕES .....</b>	<b>186</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>192</b>

## INTRODUÇÃO

A tese, aqui desenvolvida, tem como eixo conceitual central o planejamento e a gestão cibernética da cidade, a partir de três categorias de ações administrativas – reativa-passiva, reativa e proativa – e se debruça nas potencialidades da última para propor a imprescindibilidade de, no contexto contemporâneo, se *dar voz e ouvir* o cidadão no processo de construção de uma gestão urbana competente, entendendo que essa competência reside no bem-estar das pessoas e ser boa para os que vivem na cidade.

Tem como premissa o estabelecimento de novos olhares sobre a gestão urbana na medida em que se insere a dimensão cibernética nesse contexto, não apenas de modo reativo ou como meio de controle dos processos administrativos - como se percebe de modo mais flagrante na maioria das gestões na atualidade, mesmo naquelas gestões consideradas mais inovadoras -, mas, sobretudo, como modo de garantir uma maior participação popular. Isso permite instituir meios para dar voz e criar possibilidades reais de ouvir o cidadão para a tomada de decisões, pois se parte da hipótese de que somente com a combinação desses dois elementos - dar voz e ouvir o cidadão -, se pode criar um ambiente favorável e propício para uma gestão competente da cidade contemporânea, no sentido aqui pretendido.

Vasconcelos (2012), ao descrever e analisar dois séculos de pensamento sobre a cidade, em um significativo esforço acadêmico que contribui de forma inequívoca para a sistematização histórica do planejamento urbano em todo o mundo, confronta diferentes ideias de autores que marcaram a área nos séculos XIX e XX. Com isso, dá pistas sobre a inserção do pensamento humanista no âmbito do planejamento das cidades, quando aponta que desde o final do século XIX estudiosos do planejamento e da gestão urbana vêm levantando, discutindo, analisando e até propondo modelos de planejamento urbano e de gestão mais humanizados, que se voltam para o bem-estar das pessoas que vivem nas cidades.

Antes disso, a própria noção de urbanismo, trazida por Cerdá (1867) - engenheiro urbanista, responsável pelo plano moderno de Barcelona, no século XIX -, apesar de não usar o termo humanização, já trazia essa ideia intrinsecamente contida, quando criticava o mal-estar social provocado no contexto das grandes cidades que começaram a se formar naquele período.

Ao propor o conceito de urbanização, com olhar científico, introduzindo elementos de análise que podem ser generalizáveis, bem como aplicáveis a qualquer cidade, com as devidas adaptações, Cerdá (1867) o fez direcionando-o em dois distintos sentidos. O primeiro através de um conjunto de ações que apontam para o agrupamento dos elementos e equipamentos componentes da cidade e, o segundo, através de um conjunto de princípios, doutrinas, regras, que precisam ser contemplados, para melhorar a vida das pessoas e favorecer o desenvolvimento urbano. Para esse autor, a forma não tem a mesma importância que a função. Quando se trata de urbanização, Cerdá (1867) acreditava que esta última deve sempre se voltar para as necessidades humanas, pensando os materiais como recipientes e as pessoas como conteúdos.

As ideias desse autor (CERDÁ, 1867), apesar de essenciais para o entendimento da noção de urbanismo, assim como as ideias da maioria dos analistas desse processo, também colocou em oposição os materiais e os homens.

Sem descartar essas ideias essenciais, entretanto - conforme será discutido em vários momentos do desenvolvimento desta tese -, a partir da Teoria Ator-Rede, os materiais, são pensados como atores tão importantes quanto os humanos, uma vez que um dos argumentos centrais, aqui desenvolvidos, por mais paradoxal que possa parecer, será o de que os atores não humanos, como os materiais, devem ser analisados no mesmo plano de importância quando o objetivo é o de se valorizar a participação popular e realizar o planejamento e a gestão da cidade, voltados para o bem-estar das pessoas, que dependem dos materiais. A defesa constante será a de analisar materiais e humanos como parte de redes heterogêneas complexas, que se complementam e que, em nenhum momento, estão em oposição ou se excluem. Eles coexistem e permitem um olhar holístico da *urbe*, para dar um sentido mais contemporâneo ao urbano.

Ao tratar do conceito de *urbe*, Cerdá (1867) também trouxe a ideia de humanização intrínseca, quando relacionou a *urbe* à convivência social e à ajuda mútua entre os habitantes de um mesmo espaço urbano. Considerou as relações sociais estabelecidas no próprio campo de ação da cidade – os espaços ocupados, habitados, vividos –, mas também, nos entornos da cidade – subúrbios e espaços de expansão urbana –, bem como nos agrupamentos centrais, formados pela concentração das massas, que se constituem em núcleo de convergência, tanto viária, quanto dos meios de produção e comunicação disponíveis.

Complementando esse pensamento, no final do século XIX, Camillo Sitte (1889 – ed. 1992), propôs que o planejamento das cidades fossem realizados com base em princípios artísticos, incorporando os elementos culturais e enfatizando as questões estéticas do belo, num período em que se começou a fazer distinção entre as obras dos engenheiros e a visão artística dos arquitetos urbanistas, pois o autor acreditava que a arte era essencial para a vida dos espaços públicos da cidade. Além disso, apregoou a relação harmônica entre os espaços construídos e os vazios, priorizando o conforto físico da população.

Apesar de reconhecer que o que se convencionou chamar de tabuleiro de xadrez – as cidades planejadas em quadriculas – que se popularizou no período do início do século XIX à meados do século XX – ganhou significativa importância por conta da sua consequente conformidade com a ordem econômica vigente em todo o mundo –, Sitte (1889 – ed. 1992) pregava que não se destruísse o que havia de histórico, uma vez que viveu na época em que os restauros de igrejas e castelos estavam em plena vigência. Se o novo é inevitável, que se construa o novo em conciliação com o antigo, visto que a cidade é sua história e ao destruir a sua história está se destruindo a própria cidade.

Na visão desse autor (SITTE, 1992) pode se identificar uma perspectiva humanizada, que buscava um processo de urbanização que respeitasse a história e, portanto, as pessoas que a construíram e a escreveram, convertendo o espaço em um lugar, simbolicamente construído pelas vivências daquele espaço e por tudo de humano que houve nesse processo. Incluía a possibilidade da cidade ser um espaço de convergência e trocas culturais e intelectuais, visto que a cidade refletia o espírito da sociedade que a criou, num processo de seu próprio espelhamento, levantando a ideia de que, ao conhecer a cidade se tem pistas muito seguras das características da população - ou grupos sociais - que nela se estabeleceu.

Sitte foi arquiteto e historiador, diretor da Escola Imperial e Real das Artes Industriais, de Viena, e pelo período em que viveu, passou por toda a discussão entre os produtos industrializados e os manufaturados, que provocaram inúmeros movimentos, entre os principais o *Arts and Crafts*, ou Artes e Ofícios, em que todo mundo se transformou em socialista, querendo voltar aos moldes de trabalho medievais, quando se trabalhava em guildas, manufatura, unidos socialmente, do que o novo mundo industrial que, então, copiava por moldes as peças antigas e as vendia mais baratas. Foi época de briga entre os neoclássicos das Academias de Belas Artes e os Românticos que eram revivalistas, querendo voltar à Idade

Média. Viveu no período do Barão de Haussmann, que destruiu muitos edifícios de Paris, em nome do higienismo, época em que Viollet-le-Duc criava o restauro e restaurava a igreja gótica de Notre Dame de Paris.

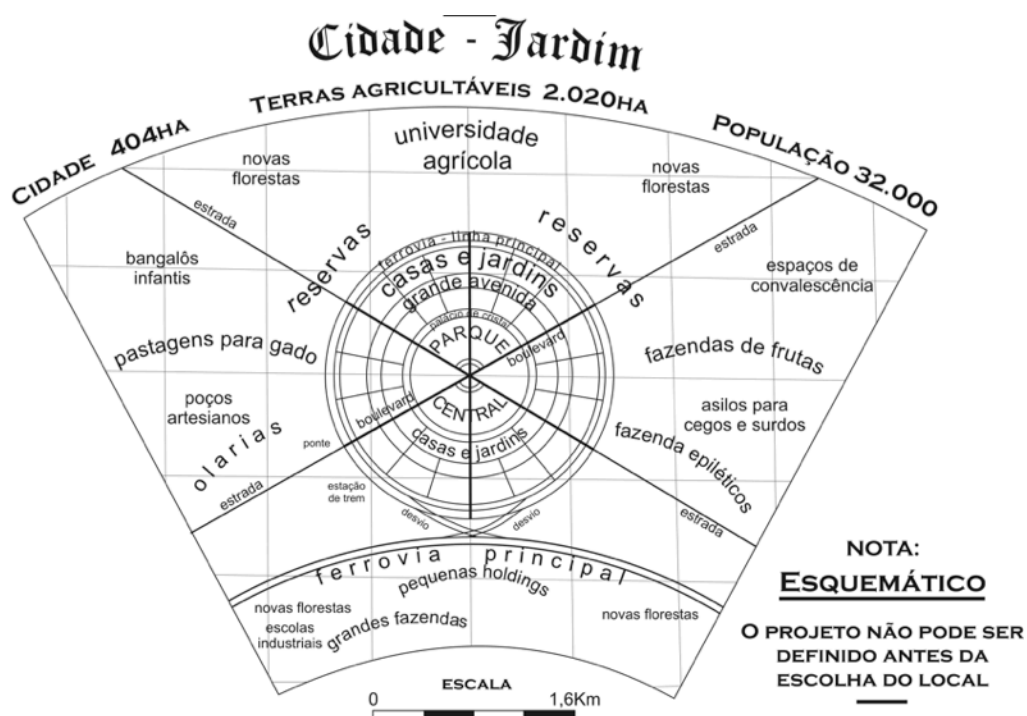
É relevante abrir um parêntese para apontar que a proposta dessa tese, numa visão macro, possui um alinhamento com as ideias de Sitte (1889 – ed. 1992), na medida que, tanto a ideia de se planejar e de se gerir a cidade, com base nos princípios artísticos, quanto a noção de preservar os equipamentos e construções antigas da cidade, em harmonia com a criação e desenvolvimento do novo, mostram a importância que as coisas – os materiais ou os não humanos –, possuíam/possuem para a memória urbana e, mais ainda, para a própria narrativa histórica do processo civilizatório. Negligenciar o material numa análise do contexto social da cidade é como contar uma história omitindo personagens e lugares. Num exemplo mais recente, como a história da unificação das duas Alemanhas – Oriental e Ocidental – pode ser contada omitindo o principal ator: o muro de Berlim? Pode-se não lembrar ou não saber nenhum nome de pessoas envolvidas nesse processo e mesmo assim contar bem a história e conseguir o pleno entendimento por parte do interlocutor. Mas, se faltar o muro, o elemento não humano, essa história não pode ser considerada como bem contada, pois o protagonista dela não era nenhum humano, mas a simbologia do não humano, em redes de humanos e não humanos, que resultaram num processo complexo, que mudou, de modo significativo a história, não apenas da cidade de Berlim ou da Alemanha, mas, por fazerem parte de uma rede heterogênea complexa, transformou os rumos sociais e geopolíticos de todo o mundo. Esse exemplo mostra que, ao incluir os elementos não humanos numa análise social e dar importância ao seu protagonismo, no processo social, não se está desumanizando a análise, ao contrário disso, se está valorizando, também, a participação humana que está por trás, ou ao lado, do não humano, visto que no exemplo dado, apesar do protagonismo do não humano – o muro – a ação simbólica que deu importância à narração histórica é a humana, que diz respeito a destruição do muro e o que essa ação significou para as pessoas que viviam na cidade de Berlim, Ocidental e Oriental, e para todo o resto do mundo, por toda a carga simbólica que esse muro possuía. Fecha-se parêntese.

Retomando a narrativa da análise que envolve a noção de humanização do planejamento e gestão da cidade, percebeu-se que a miséria que a Primeira Revolução Industrial provocou, especialmente na Inglaterra, na França e na Alemanha foi devastadora. Desmataram praticamente todas as áreas verdes que haviam nas cidades. Fica então cada vez mais patente



a necessidade de um projeto que pensasse a inclusão da natureza para humanizar o planejamento das cidades, pois isso era mesmo algo desejável pelo inconsciente coletivo.

Apesar de todas as relevantes contribuições já citadas, a humanização do planejamento e da gestão das cidades se deu, de forma incontestável – exatamente para propor solução para os danos causados pelas indústrias inglesas em seu território –, com a proposta das cidades jardins, de Ebenezer Howard, em 1898. Quando lança o livro Cidade Jardim do Amanhã, o autor passou a pensar a cidade não apenas pelos aspectos quantitativos, mas também de modo qualitativo. Não pôde deixar de pensar quantitativamente porque nesse período houve muita migração do campo para a cidade e foi necessário se estabelecer paralelos entre os benefícios da cidade e do campo, com a intenção de propor um modelo de cidade ideal, que pudesse conter o melhor desses dois mundos, cidade e campo (HOWARD, 1996), apesar da constação de que não foi exatamente isso que aconteceu. Ao invés disso, o que surgiu ficou conhecido como higienismo, que vem da verificação do acúmulo de pessoas em cortiços – fenômeno provocado pela revolução industrial – que, sem ar puro, provocava doenças. De fato, aconteceram grandes epidemias nesse período. Foi então que descobriram que as cidades deviam ter mais ar circulante. Para isso acabaram com as casas geminadas e fechadas, para casas colocadas no centro do terreno, com muitas janelas e muitas árvores.



**Figura 1 - Diagrama Cidade Jardim.**

Fonte: SABOYA, 2008.

Na Figura 1, se encontra o núcleo do projeto, correspondente à cidade, idealizada por Howard, que tem a forma circular ao invés das tradicionais quadrículas. No centro da cidade um grande jardim, destacando a área verde, como a principal na configuração da cidade, além de estrutura pública, para uso de lazer da população, como sala de concerto, teatro, biblioteca, galerias, etc.



**Figura 2 - Imagem idealizada da Cidade Jardim.**

Fonte: HOWARD, 1898.

Na ilustração da imagem idealizada da Cidade Jardim, representada pela Figura 2, se mostram os limites espaciais bem definidos para a cidade, uma vez que ela era projetada para um número limitado de habitantes, cerca de 30 mil, para que se garantisse a qualidade de vida das pessoas no uso do espaço. Uma vez alcançada essa população, ao invés de se adaptar a estrutura original para ampliar a mesma cidade, se construiria outra.

As cidades jardins, da forma que Howard previa, nunca chegaram a ser criadas na sua totalidade. Mas os seus princípios se espalharam e a ideia central do projeto inspirou a construção de muitos bairros e espaços dentro de diversas cidades do mundo, inclusive no Brasil, usando os princípios em que se recuperava a natureza. O próprio autor, Howard, construiu uma cidade jardim, em 1962, que chegou a ter 26 mil habitantes, nas terras que ele adquiriu em Letchnorth, mas com características diferentes do projeto original. A ideia repercutiu na Alemanha, que também teve a sua versão de cidade jardim, em Hellerau, perto

de Dreden, contruída por Karl Schmidt-Hellerau. No Brasil, Belo Horizonte e algumas cidades do Paraná também incorporaram parte do conceito.

A dificuldade de por em prática o projeto na sua completude se deu/dá graças a inúmeros fatores, que vão de variáveis geográficas diversas como topografia, relevo, clima, etc., até questões socioeconômicas, uma vez que a ideia da cidade jardim se opõe ao ordenamento espacial, baseado em questões de mercado, produção e consumo, como enfatizam as teorias das localizações agrícolas de Von Thunen (1826 – ed. 1966), industrial de Weber (1909 – ed. 1969) e das localidades centrais de Christaller (1966).

Quando Von Thunen sistematizou, em 1826, a Teoria de Localização da Produção Agrícola (1966), que dizia que o mercado se organizava em torno dos locais onde se concentrava a produção e vice-versa, passou-se a ter essa noção quase como um ideal hegemônico de planejamento e gestão das cidades. Posteriormente, Weber, em 1909, fortaleceu, ainda mais esse ideal, quando tangenciou a questão da influência da localização, ao desenvolver uma teoria muito semelhante a de Von Thunen, quanto à centralidade, mas essa voltada para a localização industrial (1969).

Christaller (1966), em sua Teoria das Localidades Centrais, complementou esse arcaboço teórico apresentando um argumento que procurava a correspondência entre serviços e instituições urbanas e as teorias de Von Thunen e Weber. Esse autor (CHRISTALLER, 1966), assim como posteriormente Santos (2008) por um viés mais crítico, se baseou na ideia de que os fatores fundamentais, do sistema de localidades centrais, eram a hierarquia gerada pelo mercado, em que o tráfego e a circulação afetavam os custos, a depender do nível de demanda, e que a estrutura administrativa das organizações estavam voltadas para as oportunidades de mercado.

Lógicas como essas, que se baseiam em argumentos muito bem construídos e se voltam não para o bem-estar das pessoas, mas para o crescimento econômico e desenvolvimento de mercado, a partir da expansão de produção e consumo, contribuíram para uma estruturação diversa das cidades e impossibilitaram que a ideia da cidade jardim se estaberecesse na sua plenitude, uma vez que ela esbarra na realidade de um mundo que se organiza pela concentração de capital ou pelas relações de poder geopolíticas, que vão completamente de encontro ao modo de organização proposto pelas cidades jardins, que se baseia no equilíbrio

ecológico e na relação inteligente do homem com o meio, além de colocar o bem-estar das pessoas acima das questões de mercado, produção e consumo, visto que na maioria das vezes o bem-estar humano está relacionado com o seu ideal de felicidade, que, em geral, vai além do consumo de produtos ou serviços e das condições para acessá-los.

A lógica de mercado, que terminou predominando no âmbito do planejamento e gestão da cidade, leva em conta que as pessoas preferem morar nas cidades grandes, pois estas lhes conferem *status*, conforto, luxo, entretenimento variado, arte, cultura, etc. Com base nessa lógica, boa parte das cidades do mundo são geridas no sentido de crescerem, se desenvolverem, densificar o seu território, expandir seus limites territoriais – quando isso é possível –, buscando estratégias para fazer isso acontecer, como a da verticalização das construções.

Weber (1987), de certa forma, corroborou com essa ideia quando entendeu que a existência da cidade implica diretamente na existência de uma comunidade autônoma, tanto do ponto de vista objetivo e material – que envolve as questões relacionadas ao mercado, à sua força de defesa, à sua estrutura jurídica se não totalmente, pelo menos, parcialmente própria, dentre outros –, quanto do ponto de vista subjetivo, como uma espécie de "conjunto de lealdades", que os seus habitantes compactuam.

Esse mesmo autor, (WEBER, 1987) inclusive, condicionou a existência do capitalismo à existência da cidade. Para ele, sem a cidade não haveria o capitalismo, pois a mesma é pré-condição da sua existência, bem como pressuposto de seu desenvolvimento. Para confirmar a sua tese, chegou a afirmar ser essa uma das razões mais significativas do capitalismo não ter se desenvolvido no Oriente da mesma forma que ocorreu no Ocidente. A ausência de cidades com as características necessárias para o modelo capitalista não permitiu que o capitalismo se estabelecesse na sua plenitude no Oriente.

O que Weber não levou em consideração, ao elaborar seu argumento a esse respeito, foram as diferenças estruturais de duas culturas separadas, não só por milhares de anos de maturidade, como também, por valores éticos e humanos completamente distintos, o que deixou o argumento weberiano – a respeito do fraco desenvolvimento do capitalismo, no Oriente – diretamente ligado à existência da cidade, bastante fragilizado.

Por outro lado, Weber descartou a relevância de uma sociologia das comunidades urbanas uma vez que, para ele, embora a cidade moderna tenha se originado da comunidade autônoma de burgueses, do período de transição do feudalismo para o capitalismo, essas comunidades perderam rapidamente sua independência para se tornarem os alicerces do Estado-nação. Desse modo, as cidades deixariam, para Weber, de proporcionar a base da experiência social, que caracterizou as cidades no início do século XIX, enquanto comunidade autônoma, deixando de ser, portanto, uma unidade relevante para a análise sociológica (WEBER, 1987).

Bem antes de Weber, Geddes (1915 – ed. 1994) propôs um ramo da sociologia que tratava das cidades, a sociologia urbana, que se debruçava na análise do que se convencionou chamar de a “alma da cidade”, que estava relacionada aos estudos dos seus aspectos coletivos em suas diversas dimensões, mas também, aos seus aspectos únicos, que as caracterizavam como cidade única e com características próprias.

Pode-se, então, encontrar uma forte inclinação para a análise mais humana da cidade, uma vez que boa parte da sua “alma” advinda de redes altamente complexas, estabelecidas por aspectos vivenciados e caracterizados pelas relações entre os seus habitantes, vários aspectos materiais - não humanos - e as funções que estabeleceram nessas vivências dos espaços públicos e privados, nos seus equipamentos, morros, ruas, avenidas, praças, prédios, praias, shoppings, casas, edifícios, escolas, igrejas, etc.

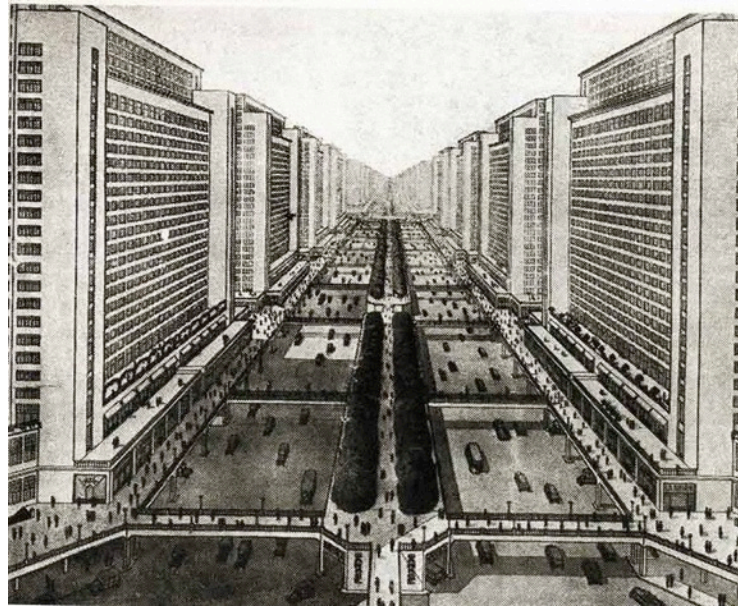
Também foi de Geddes (1915 – ed. 1994) o conceito de conurbação<sup>1</sup>, para dar conta do fenômeno de aglomeração das cidades contemporâneas, formando grandes complexos urbanos. O autor chamou a atenção que a cidade não deveria crescer desordenadamente, “como manchas de óleo” (GEDDES, 1994), mas sim, referindo-se à cidade jardim, de Howard, como folhas verdes, com intervalos entre elas e não se sobrepondo uma às outras, confundindo-se os seus limites fronteirios e provocando esse fenômeno da conurbação, uma vez que ele pode gerar uma série de problemas sociais.

Um outro modelo que inspirou e ainda inspira arquitetos e urbanistas de todo o mundo foi a Cidade Radiante, de Le Corbusier, o arquiteto franco-suíço que, no final dos anos 1920, decepcionado com a concepção de cidade da época, começou a formular uma nova ideia de

---

<sup>1</sup> O conceito está relacionado a uma extensa área urbana, formada por cidades, vilas e vilarejos, que foram surgindo e crescendo, um contíguo ao outro, formando um conjunto de cidades, com fronteiras interligadas e povoadas.

cidade, que se baseava no desenvolvimento humano, sem deixar de lado o desenvolvimento econômico do período, logo após a 1ª Guerra Mundial, em que se buscava algo adequado à realidade do momento, em função da reconstrução da França. Alguns anos depois, ao se aliar aos movimentos sindicais, chegou a concepção de Cidade Radiante, que serviu de base para a proposta de uma reforma macropolítica estrutural.



**Figura 3 - Ville Radieuse de Le Corbusier.**  
Fonte: LE CORBUSIER. Ville Radieuse. 2015.

Na atualidade, a maior parte das propostas de planejamento e gestão de cidades está voltada para duas vertentes, que serão bastante tangenciadas ao longo dos capítulos desta tese, ou seja cidades sustentáveis e cidades inteligentes, também conhecidas como *smart cities*, sendo a primeira voltada para a utopia do equilíbrio ecológico em consonância com o crescimento econômico, que envolve padrões de consumo absolutamente incompatíveis com a ideia central da proposta e o desenvolvimento social, e a segunda, voltada às soluções tecnológicas mais viáveis para a obtenção de resultados práticos e adequados à realidade contemporânea, inclusive para dar conta, em muitos momentos, da ideia de sustentabilidade, na medida que otimiza os processos burocráticos e dão possibilidade de obtenção de custos-benefícios mais positivos e consumo menos exacerbados para os padrões urbanos atuais.

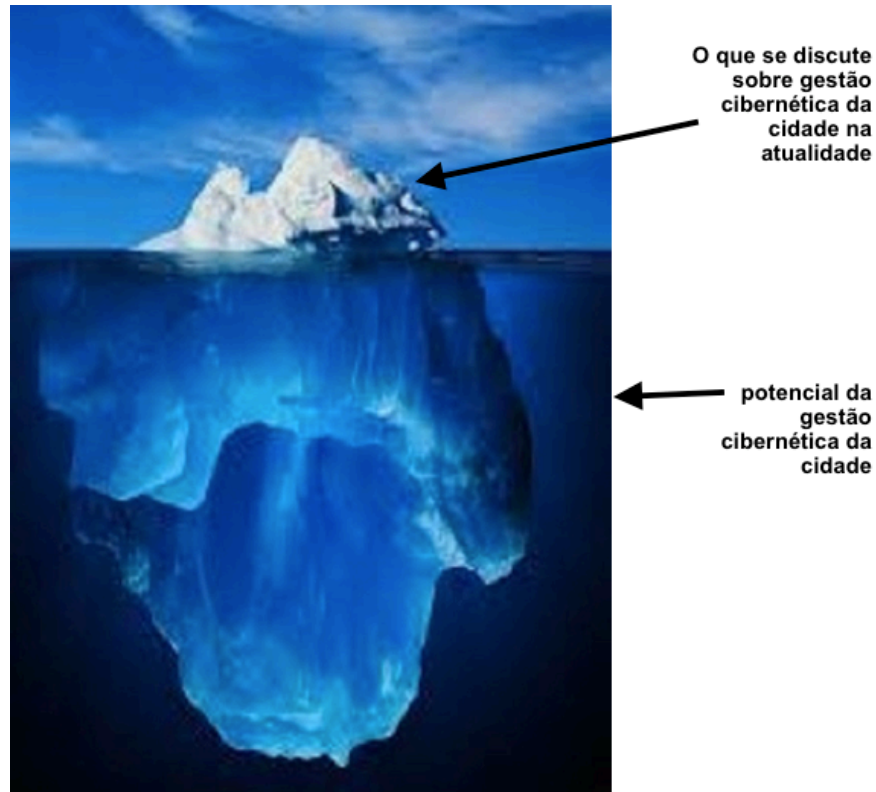
Apesar de propostas diferentes, visões e teorias que divergem, algumas inclusive que estabelecem uma espécie de dialética marxista com outras, apoiando-se na linha de argumentação de uma determinada tese para estabelecer uma antítese perfeita – como o caso

da cidade jardim com as cidades tradicionais modernas –, bem como outras que sintetizam essas teses e antíteses – como o caso da cidade radiante entre a tradicional e a cidade jardim –, se verifica que há um ponto de convergência para as propostas se tornarem práticas e saírem do papel. Devem deixar de ser meras utopias e começarem a influenciar de modo positivo a vida das pessoas. Precisam dar a certeza de que só há possibilidade de se concretizar um planejamento e, sobretudo, uma gestão voltada para as pessoas, se há participação popular, ou seja, é imprescindível que se institua canais formais e informais de participação, direta e indireta, do cidadão no processo de tomada de decisão para o planejamento e a gestão da cidade.

O que, também, se identifica, de modo flagrante, nos estudos sobre o tema, observados através de uma extensa revisão da literatura específica, é que mesmo as cidades já estando completamente envolvidas no ambiente cibernético, ignora-se, nesse âmbito das reflexões sobre o planejamento e a gestão urbana, a dimensão cibernética como instrumento estratégico, no contexto atual, ou refinando o argumento, a cibernética estratégica no contexto do planejamento e da gestão urbana quase sempre se restringe às questões de segurança - ou melhor da vigilância - e do controle de processos administrativos, com pouca ou quase nenhuma reflexão sobre as potencialidades das tecnologias digitais para o envolvimento das pessoas no processo decisório da gestão. Mesmo sendo consenso, inclusive no senso comum, que essas tecnologias vêm transformando, de modo significativo a forma como as pessoas vêm se comunicando e estabelecendo relações sociais ou burocráticas, nas últimas décadas, se verifica a separação nítida, como se a coisa pública e o espaço urbano pudessem viver a parte de todo o contexto de sociedade na atualidade.

O que se encontra na literatura atual sobre o uso estratégico da cibernética para gestão urbana pode ser pensada analogicamente com a imagem de um iceberg (Figura 4). O que está sendo discutido na atualidade refere-se ao que se vê de um iceberg, o que fica para o lado de fora da água, uma pequeníssima porção, e parte não representativa da sua real estrutura. Já o potencial da cibernética, para a gestão estratégica e competente da cidade, ainda sem reflexão e adequação específica para a ambiência, analogicamente seria a parte do iceberg que está embaixo d'água, quase a totalidade da sua composição e estrutura, que sustenta o mínimo pedaço que se vê no espelho d'água, e que não representa o que realmente é.





**Figura 4 - Iceberg como metáfora do potencial da gestão cibernética da cidade.**

Fonte: BLOG DI PSICOLOGIA, 2015. Adaptada pelo autor, em abr. 2015.

Nesse sentido, entendendo que a necessidade da participação popular é quase consensual, entre os estudiosos que tratam do planejamento e da gestão urbana sob a perspectiva aqui estabelecida e, por outro lado, a forma de se permitir essa participação se limita aos modos tradicionais, sem o uso estratégico da cibernética ou, quando acontece, o seu uso é incipiente, permiti-se acusar a formação de um grande hiato entre o que se necessita melhorar para bem administrar a cidade e o que se tem na atualidade em termos de participação popular no âmbito da sua gestão pública contemporânea.

Esse hiato, de grande proporções pode ser, por exemplo, um dos pontos de desconforto encontrado em grande parte dos países contemporâneos, nas relações cada vez mais conflituosas entre poder público e população, gerando fenômenos como os da primavera árabe, os conflitos populares em Paris, os protestos de rua no Brasil, a partir de 2013, dentre outros exemplos de manifestações de descontentamento do cidadão com o modelo de gestão utilizado nos países em crise, que não contempla o “dar voz e ouvir” o cidadão, bem como adequar a gestão aos novos padrões comportamentais e entornos tecnológicos, que, necessariamente, devem contemplar a participação que o cidadão está acostumado a manter em outras esferas de convívio social na atualidade.



O mundo contemporâneo contempla as mídias sociais e a possibilidade dos indivíduos potencializarem suas redes de forma autônoma, mantendo o protagonismo no processo comunicacional que o envolve, ao contrário das mídias tradicionais, que mantinham o indivíduo no papel passivo de mero consumidor de informação, em que sequer podia se entender como um dos coadjuvantes do processo comunicacional.

É importante acentuar que esse tipo de participação autônoma, de ser protagonista, enquanto agentes influenciados pela sociedade, é assimilado e introjetado em todas as dimensões da vida em sociedade, e não apenas nos momentos em que estão navegando na internet. O cidadão de hoje almeja a autonomia e protagonizar todos os papéis sociais que ele exerce:

- enquanto estudante, não aceita mais apenas ouvir o que o professor tem a falar, mas também ser protagonista e ajudar a construir o conhecimento em sala de aula, bem como ser autônomo no processo, questionando tanto o que se diz quanto como se diz;
- enquanto profissional, não fica satisfeito com um ambiente de trabalho, que não o permite ser autônomo, fazer e dizer o que pensa, mudar os processos de acordo com as suas necessidades e vontades;
- enquanto membro do corpo familiar, não aceita mais ficar subordinado ao(s) chefe(s) da família, mas também opinar, protagonizar, ter autonomia para promover os seus próprios espaços de convivência e relações;
- dentre outras possibilidades...

Se o indivíduo é parte de uma sociedade com essas características, formatada por um contexto sócio-técnico que potencializa e privilegia o culto à participação e ao protagonismo, por que somente no contexto da cidadania ele teria outro padrão de comportamento?

Com base nessa reflexão inicial, e na hipótese central de que o principal entrave para uma gestão urbana competente, e voltada para as pessoas na atualidade, está na falta do uso estratégico da cibernética, para “dar voz e ouvir” o cidadão, é que se desenvolve a tese de doutoramento, que se desdobra a partir da estrutura que se descreve a seguir.

A tese está estruturada em nove capítulos, além da introdução e conclusões. No capítulo 1, intitulado Horizonte teórico-metodológico, além de descrever os métodos de abordagem e instrumentos de coleta da pesquisa, se expande trazendo uma apresentação da Teoria Ator-Rede, uma vez que foi essa escolhida para dar base metodológica à tese. No capítulo 2,

chamado “Base teórico-conceitual: principais noções e conceitos”, se explora inicialmente uma série de conceitos importantes para o entendimento da tese, como inteligência cibernética, rastros digitais, gestão urbana competente, gestão cibernética da cidade, ações reativa-passiva, reativa e proativa – que são relacionados à participação popular – as noções “dar voz” e “ouvir” – o cidadão –, e o conceito de cidadão mídia. Além disso, se explora o constructo teórico das três palavras-chave, utilizado em muitas reflexões realizadas na tese. No capítulo 3, intitulado “Um olhar sobre a territorialidade, o desenvolvimento e a gestão cibernética da cidade a partir da teoria ator-rede”, passa-se a refletir sobre o Território e Gestão Cibernética da Cidade, já numa abordagem da Teoria Ator-Rede. No capítulo 4, “Uma análise dos modelos de gestão”, se trabalha diversas variações de modelos existentes, a partir de dois paradigmas centrais: de gerenciamento urbano e de empresariamento urbano. No capítulo 5, chamado “A gestão cibernética da cidade e a participação popular: como dar voz ao cidadão”, se revela a potencialização e as melhores formas de aproveitamento da ambiência tecnológica atual, com o objetivo de dar voz ao cidadão no processo de decisão no planejamento das cidades por meio de ações reativas e proativas. Neste capítulo, ainda se trata do lugar do cidadão nesse processo, que pode ser a partir de uma atuação ativa – voluntariamente – ou passiva – de modo involuntário. No capítulo 6, intitulado “Ações de gestão cibernética na cidade: ações do Rio de Janeiro”, se descreve e analisa as ações de gestão cibernética levantadas da cidade. No capítulo seguinte, Capítulo 7, se faz o mesmo com a cidade de Salvador. No capítulo 8, se realiza a “Comparação entre as ações de gestão cibernética das cidades do Rio de Janeiro e Salvador, quanto à participação popular”. No último capítulo, o capítulo 9, se desenvolve “Uma tipologia das ações de gestão cibernética da cidade”, a partir das ações encontradas na pesquisa, além do desenvolvimento de indicadores que poderão servir de métricas para a análise de aplicabilidade de cada tipo de ação proposta, em caso do modelo ser replicado. Nas conclusões, se bucou trazer o resultados dos testes das hipóteses de pesquisa e reflexões finais sobre os resultados gerais apresentados na tese.

## CAPÍTULO 1 - HORIZONTE TEÓRICO-METODOLÓGICO

Para a formação do que se chama de horizonte, buscar-se-á uma breve caracterização da Teoria Ator-Rede (LATOUR, 1987, 1992, 1997, 1999, 2005, 2012; LAW, 2001, 2002, 2003, 2004, 2006; CALLON, 1986; LEMOS, 2010, 2013, 2016, BRUNO, 2011, 2012), escolhida para dar base à tese, sobre a gestão competente da cidade contemporânea, se realizar a partir da possibilidade de dar voz e ouvir o cidadão, pela sua dimensão cibernética.

A Teoria Ator-Rede (TAR) permite uma abordagem sócio-técnica de rede, muito adequada aos objetivos propostos, para um olhar, que se presume vanguardista, sobre gestão da cidade, em que se observa, conforme o que Law (2006) advertiu, que a sociedade é materialmente heterogênea e que, artefatos e arquiteturas devem ser levados tão a sério quanto as pessoas, pois se assim não se fizer nunca se terá a possibilidade de resolução dos problemas sociais, uma vez que é preciso entender os produtos das relações entre atores humanos e não humanos numa sociedade, como um efeito das interações, estabelecidas entre eles, e a instituição da ordem social proveniente desse efeito.

A TAR é uma construção coletiva, que vem se fortalecendo ao longo dos últimos anos. Foi, inicialmente, desenvolvida por Callon (1986) e Latour (1987), sob à luz de uma perspectiva construtivista, baseados, prioritariamente, nos conceitos de tradução e rede, no princípio de imparcialidade – não se deve dar privilégio àquele que conseguiu a reputação de ter ganho e de ter tido razão, face a uma controvérsia científica – e o princípio de simetria – de que os mesmos tipos de causas explicam as crenças verdadeiras e as crenças falsas –, de Bloor (1976). Trata-se de uma teoria filiada à visão de Foucault (1979 – ed. 1995) sobre a microfísica do poder<sup>2</sup> e ao conceito de rizoma<sup>3</sup>, de Deleuze e Gattari (1986; 1995), além de dialogar com a Teoria dos Sistemas Complexos Adaptativos (HOLLAND, 1995).

Em abordagem mais atual da teoria, um dos seus principais autores, Latour (2012), afirmou que a TAR é uma teoria “negativa”, visto que ela não serve para ser “aplicada” a nada, uma vez que não está em relação direta com qualquer fenómeno social ou humano. Ao contrário, ela se encontra num plano abstrato e só se torna possível, enquanto metodologia para análise. Segundo Rabelo (2016, p.142), a Teoria Ator-Rede é “um instrumento de mapeamento. Suas

---

<sup>2</sup> O poder é algo que se exerce em rede.

<sup>3</sup> Sistema aberto, não linear, contra dualismos e não dicotômico.

redes mapeadas são antes configurações, ou índices sobre a distribuição dos elementos de uma determinada problemática”.

A opção pela TAR se deu por se tratar de uma teoria adaptativa, que se ajusta a diferentes ambientes de análise e, depois, por possuir características absolutamente adequadas à ambiência de investigação desta tese, mesmo sabendo que se trata de uma teoria muito questionada por parte da comunidade acadêmica e criticada de modo veemente, como é o caso de Grossetti (2016), que chega a afirmar que os autores da TAR têm uma visão binária da sociologia e que há muitos riscos nos seus posicionamentos.

Além disso, a despeito do entendimento de que o termo “ator” pode, em alguns contextos, ser interpretado de modo negativo e, inclusive, sofrer tentativas de desqualificação por alguns autores. Da mesma forma, apesar do termo “agente” poder ser entendido, por esses mesmos autores, como sendo mais abrangente e de maior aceitação acadêmica, utilizar-se-á o termo “ator”, sempre que necessário, superando o preciosismo acadêmico em torno dessa questão, para contextualizá-lo nas leituras da TAR sobre os objetos dessa reflexão, uma vez que, nesse caso em específico, o termo “ator” não entra no mérito das questões centrais discutidas e o seu uso não deve invalidar a essência do que aqui se propõe.

Por outro lado, o termo rede merece ser esclarecido, no contexto da TAR, uma vez que, nesta tese, rede ganha contornos, conceituais e entendimento, completamente diferentes dos tradicionais. Rede, na Teoria Ator-Rede, se constitui das relações que estão entre os elementos intercomunicantes da rede e não dos elementos em si. Ela não se define por um princípio de organização, como quando se analisa a *World Wide Web* (www), mas pela complexidade das relações existentes entre os elementos intercomunicantes da rede, que são heterogêneos e que também constituem redes, que interagem com outras redes e formam uma diversidade de redes interligadas.

Lemos (2013, p. 53) acrescentou uma importante perspectiva sobre a noção de rede, na Teoria Ator-Rede, quando observou que

Rede, para a TAR, não é infraestrutura, mas o que é produzido na relação entre humanos e não humanos. Não estamos falando de redes de computadores, de redes sociais, de redes de esgoto [...] Rede é aqui um conceito dinâmico. Não é o que conecta, mas o que é gerado pelas

associações. Não é algo pronto, por onde coisas passam, mas o que é produzido pela associação ou composição de atores humanos e não humanos.

Quando se entende entretanto que as redes sociais, eminentemente, são redes sócio-técnicas, visto que não são formadas apenas por interconexões entre atores humanos, mas também, por interconexões entre atores não humanos e pelas relações entre as interconexões humanas e não humanas, bem como pelas relações diretas e indiretas entre atores humanos e não humanos; se constata, então, como é importante a observação feita, quanto à participação dos atores não humanos, no processo social – sonogada nas análises tradicionais –, uma vez que estes – os atores não humanos – transformam, de modo flagrante, a significação humana nesse contexto, mediando relações, atribuindo-lhe *status*, determinando níveis de poder etc., sempre a partir de variáveis sócio-técnicas – e não apenas sociais –, envolvendo relações compreendidas na “teia da vida” (CAPRA, 1997), fundamentalmente estabelecida em redes, redes essas que os autores, que endossam a TAR, entendem como redes sociais heterogêneas formadas por atores humanos – pessoas – e não humanos – artefatos e arquiteturas.

A TAR fortalece a ideia de que atores humanos e não humanos estão constantemente ligados a uma rede social, de elementos materiais e imateriais, bem como à ideia de que redes são compostas, não apenas por pessoas, mas também por máquinas, animais, textos, dinheiro, arquiteturas, enfim, por quaisquer outros materiais. O argumento central pode ser definido como, o que compõe o social não é simplesmente o humano. O social é composto por todos esses outros materiais também (LAW, 2006).

Os espaços da cidade não são construídos, e ressignificados simbolicamente apenas pelo humano, mas pelo produto de redes heterogêneas, formadas por humanos e não humanos. A TAR, portanto, caminha em direção diametralmente oposta à teoria weberiana de ação social, que Souza (2013) não só se filiou, como radicalizou sua posição quando, tratou das relações sócio-espaciais, uma vez que, ele e outros autores excluem, de uma ação social, todo e qualquer artefato, independente da importância da sua utilidade para a ação social acontecer, entre atores humanos.

Todos os atores – humanos e não humanos – pela perspectiva da TAR, são pensados de modo articulado como atuantes da mesma rede e, por isso mesmo, não são distinguidos, como serem humanos ou não humanos, e sim por serem atuantes ou não na rede. Por isso, passam a ser

chamados de actantes (atores atuantes). A noção de actante é inspirada na semiótica de Greimas (1993) e serviu para libertar o conceito de “ator” dos sentidos sociológico e antropológico, que restringiam o conceito de ator, independente do seu caráter atuante no processo de interação a um agente humano.

Não está em discussão o que, quem e nem porque os atores não humanos foram inseridos no contexto sócio-espacial da cidade contemporânea, mas que, uma vez que esses materiais passaram a compor o espaço urbano, e as redes sociais já são entendidas como parte da construção desse espaço, simbólico ou concreto, eles já não podem mais ser omitidos de uma análise dessas ordens – sócio-espaciais –, pois são preponderantes não só do seu estabelecimento propriamente dito, mas pelas formas como são estabelecidas.

Se de um lado, Souza (2013) apostou em um caminho diferente, para entender as ações e interações sócio-espaciais no território, o mesmo autor entendeu, conceitualmente, o território da forma que, inicialmente, se pretende utilizar nesta discussão, ou seja, “como um espaço definido e delimitado por e a partir de relações de poder” (SOUZA, 1995, p. 78). Já essas relações de poder, se tratará como produto de todas as relações sociais, estabelecidas em rede (FOUCAULT, 1995).

Numa abordagem metodológica da TAR, uma gestão pública, pode ser definida, estudada e planejada pelas redes heterogêneas, produzidas pelas relações sociais – que conseqüentemente são, também, relações de poder estabelecidas em rede –, que nelas acontecem, envolvendo actantes humanos e não humanos. Essa metodologia possibilita a exploração de um amplo espectro das ações de gestão públicas atuais, visto que se insere nas análises os artefatos e as arquiteturas, hoje ainda tratados, muitas vezes, como mera “paisagem” ou mediação, sem reconhecer a sua importância e, em alguns casos, o seu protagonismo na ordem sócio-espacial e econômica, bem como na construção da própria noção do sistema gestão pública-cidadão mídia.

O termo cidadão mídia é inspirado no termo usuário mídia, cunhado por Carolina Terra. Para Terra (2012, p. 53), o usuário-mídia é

[...] um *heavy user* tanto da internet como das mídias sociais e que produz, compartilha, dissemina conteúdos próprios e de seus pares, bem como os endossa junto às suas audiências em blogs, microblogs, fóruns de discussão on-line, comunidades em sites de relacionamento, chats, entre outros.

A autora (TERRA, 2012), portanto, criou a expressão para se referir ao usuário de internet, a alguém que se encontra empoderado, com poder de mídia, e o usa para intervir no mercado, enquanto consumidor. Ela o chamou de usuário mídia, mas também poderia tê-lo chamado de consumidor mídia, pois é a esse indivíduo consumidor que ela está se referindo, pelo contexto em que se encontram as suas reflexões.

Se refere, portanto, ao empoderamento do indivíduo, com poder de mídia, sua capacidade de intervir no processo comunicativo e influenciar pessoas. Quanto a isso foi feita uma adaptação necessária, pois, nesta tese o que importa não é o usuário, o consumidor, mas o cidadão, que exercendo a sua cidadania busca intervir no processo urbano-político-social da sua cidade, usando os recursos que possui, para fazer chegar a sua opinião, ou a do seu grupo, aos que o representam nas instâncias de poder.

O empoderamento, atribuído ao cidadão mídia, só é possível por conta dos actantes não humanos, que compõem com ele, as redes heterogêneas como computadores, laptops, tablets, smartphones, ou outros dispositivos digitais móveis. Hoje, os artefatos – sobretudo quando são digitais e dotados em algum nível de inteligência artificial, por conta das suas possibilidades tecnológicas de contribuir para a organização e execução de tarefas pessoais e profissionais, intervindo, de modo significativo, no dia-a-dia das pessoas e das organizações -, possuem *status* de protagonista da rede sócio-técnica dos seus usuários, estabelecendo, muitas vezes, as suas práticas sócio-espaciais e econômicas, pois, a depender do que o dispositivo indique ou determine, através dos seus aplicativos funcionais, as relações estabelecidas pelo usuário com outros actantes humanos e não humanos, podem ser completamente diferentes.

Uma vez caracterizada a Teoria Ator-Rede, teoria que dará base metodológica a esta tese, se define, a seguir, método de abordagem utilizado na pesquisa realizada.

### **Método de abordagem**

Na pesquisa, que deu base à elaboração desta tese, se utiliza o método de abordagem indutiva-dedutiva, uma vez que se debruçou sobre ideias derivadas de observações e reflexões do recorte de realidade investigada, modelos teóricos adaptados de vários autores, para estabelecer problemas e hipóteses, da proposta apontada acima, formulando, por sua vez, um

modelo adaptado para apontar a viabilidade de se usar os rastros digitais para compor modelos de planejamento de gestão competente das cidades.

O problema básico da pesquisa estava relacionado à pergunta: “de que maneira as potencialidades da cibernética, aplicada à gestão da cidade, pode influenciar no processo de participação do cidadão na tomada de decisões do planejamento e da gestão da sua cidade, lhe dando voz e o ouvindo, com a intenção de construir uma gestão urbana competente, voltada para as pessoas que vivem na cidade?”.

A hipótese principal, partindo dessa questão, é que a inteligência cibernética, aplicada à gestão da cidade, pode garantir uma maior participação popular, no processo de decisão da gestão urbana, por meio de três categorias de ações administrativas: a reativa-passiva, a reativa e a proativa. A primeira – reativa-passiva – é aquela em que a gestão reage a uma demanda espontânea do cidadão, sem que se tenha instituído um canal digital para tanto; a segunda – reativa –, é estabelecida por meio de instrumentos institucionalizados de diálogo com a população na ambiência digital/híbrida, aproveitando as culturas da participação, colaboração e co-criação, hoje incentivadas pelas mídias sociais digitais e que se desdobram no comportamento das pessoas em todos os ambientes de convivência social, permitindo que as pessoas se expressem e digam de forma, cada vez mais contundente e sistemática, o que pensam da sua cidade, do seu bairro, da sua rua, etc.. A terceira – proativa –, é estabelecida pelo monitoramento e uso de sistemas inteligentes para captação, seleção, categorização, análise e armazenamento das informações, deixadas pelos cidadãos, muitas delas geolocalizadas, através dos seus dispositivos móveis digitais, no espaço da cidade, que nesta tese se convencionou chamar de rastros digitais.

Com a intenção de investigar, se a hipótese de pesquisa se comprova, se utilizou os tipos de pesquisas que seguem, quanto a sua natureza, quanto à abordagem ao problema, quanto aos objetivos e procedimentos técnicos.

### **Métodos de procedimentos: instrumentos de coleta**

As análises, realizadas com base nos procedimentos abaixo descritos, são dos tipos:



- quanto a sua natureza: pesquisa aplicada à área de Desenvolvimento Urbano e Regional, com foco na gestão urbana;
- quanto abordagem do problema: qualitativa, que busca entender a intenção do fenômeno investigado, que diz respeito a importância do uso estratégico da cibernética, para dar voz e ouvir o cidadão, no planejamento e gestão urbana contemporâneos, para se estabelecer uma gestão competente, voltada para o bem-estar das pessoas;
- quanto aos objetivos: trata-se de uma pesquisa descritiva, que pretende esclarecer o fenômeno e trazer à luz informações sobre ele antes inexplorados;
- Procedimentos técnicos:
  - revisão bibliográfica – foram consultados impressos, artigos de periódicos e livros das seguintes temáticas: tecnologias digitais, mídias pós-massivas, planejamento e gestão urbana, território, territorialidade e desenvolvimento social, gestão da cidade contemporânea, cibercidades, governo digital e cidades digitais;
  - entrevistas não estruturadas – no formato de conversas informais –, com profissionais que atuam na gestão pública de várias cidades do Brasil. Foram entrevistados sete profissionais, de quatro capitais brasileiras, Rio de Janeiro, Curitiba, Porto Alegre e Salvador e da cidade de Vitória da Conquista/BA;
  - observação dos projetos digitais das cidades investigadas;
  - exploração de ambientes digitais e aplicativos, criados pelas gestões das cidades investigadas;
  - análises de aplicações informáticas capazes de realizar a captação de rastros digitais, com interfaces inteligentes, e de gerar informações semanticamente contextualizadas, potencializando a criação real de um legado informativo, significativo das impressões dos cidadãos, sobre os espaços digitalmente geolocalizados da cidade.

### **Anotações metodológicas**

A proposta inicial da pesquisa foi levantar as ações de gestão cibernética, com o objetivo de permitir a participação popular nas cidades do Rio de Janeiro, Curitiba, Porto Alegre e Vitória da Conquista, o que se realizou efetivamente enquanto pesquisa. Com o final do processo

dessa pesquisa e o volume de informações obtidas, ao partir para a redação da tese, sentiu-se a necessidade de modificar a delimitação geográfica, que passou a se restringir a duas cidades. A primeira, a cidade do Rio de Janeiro, pelo trabalho diferenciado, de gestão cibernética, realizado por conta da preparação da cidade para os maiores eventos esportivos do mundo, que a cidade recebeu em 2014, a Copa do Mundo de Futebol e, em 2016, as Olimpíadas.

A segunda, a cidade de Salvador, em substituição a de Vitória da Conquista, para viabilizar a utilização do método comparativo, primeiramente, pelas aproximações socioculturais características, que se pode estabelecer entre as duas cidades e, depois, pela proporcionalidade adequada entre elas, enquanto cidade, e, por último, por ser a cidade de Salvador a que se encontrou, em situação diametralmente oposta a cidade do Rio de Janeiro, com relação ao objeto central da investigação, que se constitui nas ações de gestão cibernética, que visam a participação popular, o que se entendeu que podia permitir um estudo mais aprofundado, visto que esse processo seria realizado a partir de apenas duas cidades.

Para a obtenção das informações das cidades de Salvador e Rio de Janeiro, se utilizou duas frentes de pesquisa. Na primeira – a pesquisa on-line –, se fez uma navegação criteriosa, nos websites das duas prefeituras, em busca de ações de gestão cibernética das cidades. Para complementar a pesquisa nessa base, se realizou buscas, on-line, com os nomes das cidades para se identificar possíveis ações sonegadas nos websites institucionais dos municípios. É importante esclarecer que a pesquisa não envolveu ações de marketing ou propaganda em sites de relacionamento como Twitter, Facebook, Instagram, etc. Priorizou ações da gestão administrativa, em projetos próprios e que, especificamente, buscavam engajamento e participação popular no processo de planejamento e gestão urbana, em detrimento de ações de divulgação institucional, autopromoção ou mero entretenimento, empreendidas pelas prefeituras nas mídias sociais, como ação de engajamento com a marca atual da gestão municipal.

Na segunda frente, que se constituiu em visitas presenciais, foram realizadas entrevistas, não estruturadas, com profissionais envolvidos nas possíveis atividades de gestão cibernética das cidades investigadas, previamente contactados através da internet e por telefone, utilizando a técnica de conversas informais com garantia de anonimato, por entender que através dessa técnica ia se conseguir informações mais aproximadas da realidade. Primeiramente, com relatos que contemplassem não apenas o que deu certo, mas também das limitações e

possíveis dificuldades, que as ações tiveram para se estabelecer, usando o mesmo critério do anonimato, pelas mesmas razões.

Para dar conta da sistematização dos dados da primeira vertente da pesquisa – os levantamentos on-line –, se utilizou o recurso de *prints* de tela, que além de registrar o processo da pesquisa, também serviu para ilustrar os argumentos, que sustentam as análises realizadas posteriormente e agregadas a esta tese. Durante mais de um ano, realizando o levantamento on-line, foram tirados mais de 600 *prints* de tela. Destes, quase 70 foram selecionados para compor as imagens ilustrativas, que constituem este documento.

Já, para dar conta da segunda vertente da pesquisa, se visitou, presencialmente, as cidades investigadas, sendo que a cidade do Rio de Janeiro precisou ser visitada duas vezes, para se conseguir o encontro com o profissional contatado, membro da gestão municipal, uma vez que na primeira viagem realizada, entre os dias 12 e 15 de maio de 2014, ele precisou se ausentar para um compromisso internacional e não pôde conceder a entrevista. Somente em 12 de agosto de 2014 se conseguiu concretizar. Como se optou pelo anonimato a esse profissional, como forma de identificá-lo, nas suas posições dentro dos temas abordados, se criou o pseudônimo de Carioca. A opção pela técnica da conversa informal, e com garantia de anonimato, já justificada, permitiu um nível de aprofundamento bastante significativo, o que viabilizou a elaboração de um quadro informacional, também significativo, que subsidiou as análises posteriores.

Para os profissionais entrevistados, da gestão da cidade de Salvador, em que se utilizou o mesmo método de conversas informais e garantia de anonimato, se atribuiu os pseudônimos Baiano A e Baiano B. Os profissionais baianos foram entrevistados em momentos diferentes. Um em 17 de novembro de 2016 e outro no dia 6 de fevereiro de 2017. Houve necessidade de realizar a segunda entrevista porque o levantamento dos projetos da Prefeitura de Salvador no ambiente digital, que suscitou muitas questões, foi realizado depois da primeira entrevista.

Todas as conversas foram gravadas, para posterior transcrição e salvaguarda do conteúdo, atribuído aos membros das gestões das cidades pesquisadas, mas, conforme já informado, com a garantia da não divulgação dos nomes dos entrevistados, por questões de ordem ética, visto que algumas informações fornecidas nessas entrevistas são extraoficiais e não podem ser atribuídas, oficialmente, a nenhum membro das gestões municipais das cidades do Rio de

Janeiro e Salvador. A decisão tomada foi baseada no fato de que seria melhor para a pesquisa se obter mais informações sobre os projetos de modo informal, do que apenas as informações oficiais, divulgadas pelas respectivas gestões municipais, que, possivelmente, não trariam o quadro informacional substancial que se obteve com a opção pela informalidade no processo de coleta dos dados.

O confronto dos dados obtidos, nas pesquisas realizadas nessas duas vertentes, on-line e presencial, com as informações sistematizadas na revisão bibliográfica, realizada previamente, possibilitou se discutir as potenciais ações de gestão urbana, no campo da cibernética, com o propósito de dar voz e ouvir o cidadão, observando que, todas as ações encontradas na pesquisa, foram enquadradas em apenas duas das três dimensões de gestão propostas: a reativa-passiva e a reativa, uma vez que a dimensão proativa – no sentido conceitual atribuído a ela nesta tese – está no contexto do ineditismo da proposta, que pretende tirá-la do campo da potencialidade, para torná-la realidade.

É importante chamar atenção de que apesar dos dados das cidades de Curitiba, Porto Alegre e Vitória da Conquista não constarem neste documento final, que sustenta a tese, as informações obtidas nas entrevistas realizadas com os profissionais dessas cidades, bem como nos levantamentos on-line, também subsidiaram as reflexões e argumentações aqui encontradas, uma vez que trouxeram muito conhecimento agregado e não há como dissociá-lo das ideias e reflexões sobre as questões em análise.

Para cada uma das ações levantadas, buscou-se explicar as características, analisar o seu potencial, bem como as limitações para a participação popular no contexto do planejamento e gestão urbanos. Para finalizar, se criou uma matriz comparativa das cidades do Rio de Janeiro e Salvador, analisando as variáveis relacionadas às suas ações de gestão cibernética, com o objetivo de não apenas estabelecer o enquadramento na dimensão adequada mas também verificar a possibilidade de tipificação das ações cibernéticas, que servem de ferramenta de participação do cidadão no processo da gestão urbana.

## **CAPÍTULO 2 - BASE TEÓRICO-CONCEITUAL: PRINCIPAIS NOÇÕES E CONCEITOS**

Para a defesa da tese sobre a imprescindibilidade de se dar voz e ouvir o cidadão – e o melhor caminho para fazer isso acontecer no mundo atual é pelo uso estratégico da cibernética –, com o objetivo de potencializar um ambiente favorável e propício ao estabelecimento de uma gestão competente da cidade contemporânea, elaborou-se – a partir de criação autoral ou apropriação de trabalhos de outros autores – um conjunto de conceitos essenciais para o seu entendimento claro, uma vez que, negligenciar a sua compreensão, nesta tese, e/ou adotar sua interpretação equivocada – tomando o equivalente conceitual dos termos do senso comum, ou mesmo de alguma outra elaboração teórica – pode comprometer, de forma absoluta, o teor da proposta.

Neste sentido, buscou-se, como abordagem inicial, os conceitos de inteligência cibernética, rastros digitais, gestão urbana competente, gestão cibernética da cidade, ações reativa-passiva, reativa e proativa – que são relacionadas à participação popular – dar voz e ouvir – o cidadão –, e o cidadão mídia, bem como o constructo teórico das três palavras-chave, que serve de base para muitas reflexões registradas nesta tese.

### **Inteligência cibernética**

Antes de tratar do conceito de inteligência cibernética, faz-se necessário para evitar possíveis equívocos conceituais, tratar, resumidamente, do próprio conceito de cibernética, uma vez que aqui ele é utilizado de modo bem específico e contextual, enquanto processo de análise e controle de sistemas telemáticos, envolvendo tecnologias informacionais digitais, e diretamente ligado à última revolução tecnológica. Cibernética, entretanto, pode ser pensada em outros contextos.

Segundo o InfoPedia (2017), cibernética é a “ciência que estuda os mecanismos de comunicação e de controle nas máquinas e nos seres vivos”. Já no dicionário on-line inFormal (2009) cibernética está definida como “uma palavra de origem remota que explica o estudo das funções humanas de controle e dos sistemas mecânicos e eletrônicos que se destinam a substituí-los”. A mesma fonte ainda dá conta de que “cibernética é uma palavra que se origina

do grego *kibernetiké* (timoneiro; o que governa o timão da embarcação; o homem do leme, em sentido figurado, ou aquele que dirige ou regula qualquer coisa; guia, chefe)”. Apesar de na atualidade, a cibernética está quase totalmente ligada às tecnologias digitais, por conta da popularização de termos como cibercultura, ciberespaço, ciberdemocracia, dentre outros, “as teorias que embasaram o desenvolvimento dessa disciplina foram formuladas em 1947 pelo matemático americano Norbert Wiener” (Biomania, 2017), bem antes da existência dos sistemas informáticos a que popularmente a terminação “ciber” se vinculou com maior destaque. “O mais ambicioso intento da ciência da cibernética é a produção de máquinas que liberem o homem de tarefas penosas e repetitivas, e também, em última análise, a criação de mecanismos artificiais inteligentes” (Biomania, 2017). Nesses últimos, está incluso o conceito de inteligência cibernética, que se pretende discutir.

Também é imperativo o esclarecimento de que, por inteligência cibernética, não se está tratando de ação de inteligência policial ou investigação para o combate ao crime cibernético. Essa expressão se popularizou por essa vertente conceitual. Aqui, se usa o termo no seu sentido mais amplo – que envolve o uso estratégico de tecnologias digitais –, dentro da noção do controle cibernético, para automação de processos e agenciamento, por parte de actantes não humanos, como dispositivos ou arquiteturas inteligentes, que podem envolver a participação popular.

Esse tipo de inteligência pode ser o responsável pelo processo que configura uma ação de gestão cibernética proativa, que diz respeito à captação, enquadramento semântico e armazenamento dos rastros digitais, deixados pelas redes heterogêneas – compostas por agenciamentos de cidadãos, mídias locativas e dispositivos móveis digitais em movimento pelos espaços das cidades.

### **Rastros digitais**

Ao tratar de rastros, em geral, se está tratando de um residual, geralmente esquecido e relegado a um plano de pouca ou nenhuma importância. Trata-se de algo que se desprezou como sem importância, que não merece se perder tempo para resgatar.

Para esta tese, entretanto, que tem no seu eixo temático central o contexto digital, o rastro é a essência do processo, pois nele está todo o legado informacional contemporâneo da humanidade, uma vez que envolve não apenas informações dos usuários das tecnologias digitais, mas também de governos, empresas, instituições e organismos públicos e privados, que agregam dados de toda a humanidade, inclusive dos que não possuem acesso às tecnologias digitais. Nele estão informações sobre as formas de pensar, os padrões de comportamento, costumes e de ação, linguagem, cultura, a estética e a ética das sociedades.

Um dos aspectos do rastro, que se mostra extremamente importante para o fortalecimento desta proposta teórica, é a possibilidade de ser recuperável. Conforme Bruno (2012, p. 684),

[...] toda ação deixa um rastro potencialmente recuperável, constituindo um vasto, dinâmico e polifônico arquivo de nossas ações, escolhas, interesses, hábitos, opiniões, etc. Esses numerosos rastros digitais têm feito, como se sabe, a fortuna das empresas de rastreamento e mineração de dados para fins comerciais e publicitários. Dispositivos de vigilância têm igualmente visto nestes rastros uma valiosa base de dados para o controle (BRUNO, 2006; 2008).

Os rastros possuem um potencial informativo e de construção de conhecimento semantizado, contextualizado localmente, com base na cultura e entendimento locais do conhecimento em questão, que pode instrumentalizar as ações para o planejamento e gestão urbanos na contemporaneidade. Ao tratar desse rastro potencial, Bruno (2012, p. 684) observou que “além e mesmo na contramão do comércio e da polícia dos rastros digitais, há aí uma ocasião para se recolocar o problema da produção de um saber dos rastros”. E, ao tratar da obra de Bruno Latour, chamou a atenção de que

[...] diante de uma riqueza tão grande de dados: rastros subjetivos, comportamentais, linguísticos, financeiros, bem como interações, associações e conflitos de diversas escalas tornam-se significativamente mais fáceis de serem descritos e retrçados (BRUNO, 2012, p. 685).

Para o conceito do que se entende por rastro, entretanto, se faz mister, numa proposta teórica, considerar seus dados subjetivos, visto que o rastro

[...] situa-se num limiar entre presença e ausência; visível e invisível; duração e transitoriedade; memória e esquecimento; voluntário e involuntário; identidade e anonimato, etc. Uma lista bastante incompleta de aspectos importantes incluiria os seguintes “postulados”: a) Rastros são mais ou menos visíveis. A visibilidade dos rastros não é uniforme, mas múltipla, e implica técnicas distintas de visualização, as quais, por sua vez, interferem

no modo de existência do rastro. Um traço a lápis e uma impressão digital numa folha de papel, por exemplo, são rastros de visibilidades distintas. b) Rastros são mais ou menos duráveis, persistentes. Oscilam desde a transitoriedade das pegadas na areia, ou a duração instável das pedrinhas com que *O Pequeno Polegar* marca seu caminho de volta para casa, até à persistência das inscrições picturais nas grutas *Chauvet-Pont d'Arc*, que guardam esse gesto há 32 mil anos. Espessuras temporais variáveis, portanto. c) Rastros são mais ou menos recuperáveis. Prestam-se à memória e ao arquivo de modos distintos. Um telefonema, uma carta, um e-mail, um *sms* têm graus de rastreabilidade diferenciados. d) Rastros são mais ou menos voluntários ou conscientes. Posso, por exemplo, inscrever deliberadamente a minha ação num objeto ou texto que produzo. Ou, posso deixar sem me dar conta, rastros de minha presença em lugares, coisas, corpos. e) Rastros são mais ou menos atrelados à identidade daqueles que os produzem [...] f) Rastros envolvem necessariamente uma inscrição material mais ou menos recuperável por outrem. Neste sentido, remetem ao coletivo.

Dentre esses postulados de Bruno (2012, p. 686-687), quando se trata especificamente de rastros digitais, deve-se observar que eles são quase todos visíveis, duráveis e persistentes, quase cem por cento recuperáveis, podem ser voluntários ou conscientes e possuem assinatura, mas também podem ser mantidos no anonimato e representar tanto o coletivo quanto o individual. Os rastros digitais também podem não proceder de ações humanas, mas de sistemas informáticos e processos automatizados, que geram informações, e ficam disponíveis na rede. A delimitação desta proposta, entretanto, restringe a sua análise aos rastros que podem ser identificados como decorrentes de ações humanas, ainda que estas sejam fruto de redes socio-técnicas heterogêneas, que envolvem actantes humanos e não humanos.

Fatos incontestáveis, sobre rastros digitais, são os que Bruno (2012, p. 687-689) classificou, a partir de suas peculiaridades, como:

- a) não há como não deixar rastro nas ações realizadas na Internet;
- b) nesse ambiente, os rastros não são esquecidos, pois são gerados em forma de arquivos e sempre poderão ser recuperados. O esquecimento, nesse caso, não é algo natural como os rastros analógicos, mas uma ação deliberada de apagar um determinado arquivo, que por sua vez, pode gerar um novo rastro que dê indício do esquecimento artificial do rastro anterior;
- c) no ambiente da internet, os rastros são persistentes e muito fáceis de serem recuperados;
- d) os rastros possuem formas diferenciadas e se apresentam em camadas.



A primeira, e mais visível, vem das ações diretas como um *post* numa mídia social ou uma busca no Google, mas, ao mesmo tempo, há rastros que são desdobramentos dessa primeira ação e geram outras camadas de rastros. Os *cookies*, que rastreiam a sua navegação pela rede, é um exemplo desses rastros menos visíveis, mas que são absolutamente rastreáveis.

Em síntese, o conceito de rastros digitais, nesta tese, refere-se a toda e qualquer informação digital pública produzida por actantes humanos – aqui reconhecidos pelos usuários de dispositivos móveis digitais – nas relações estabelecidas com actantes não humanos – aqui reconhecidos pelos dispositivos móveis digitais - durante a sua atuação social no âmbito da cidade.

### **Gestão urbana competente**

Uma gestão competente da cidade, ou gestão urbana competente, é aquela que transforma positivamente a vida das pessoas, através da ação da administração pública, da oferta de serviços de qualidade e da sua intervenção na regulação das relações sócio-espaciais, éticas e esteticamente aceitas e compartilhadas pela maioria dos habitantes da cidade. Necessariamente é uma gestão voltada para o bem-estar dos cidadãos, independente da sua posição política, socioeconômica, étnica, religiosa ou profissional.

Distingue-se do discurso autoritário, que busca a homogeneização dos processos políticos, sociais, econômicos e mesmo culturais, a partir da legitimação do discurso dominante sobre o dominado, do discurso que se está construindo sobre a noção de gestão urbana competente. Assim, quem deve definir o que é melhor para elas são as próprias pessoas, os habitantes da cidade, que vivenciam, conhecem a sua cidade, e não os gestores públicos ou urbanistas consultores, no isolamento dos seus escritórios e, muitas vezes, em contextos mundializados, fora das realidades específicas ou características da cidade.

O termo competência, muitas vezes, leva a subentender que pessoas comuns não estão aptas a decidirem o que é o melhor para elas, pois lhes faltam a informação e o conhecimento para tomada de decisão mais acertada. O planejamento e a gestão de uma cidade, entretanto, transcende esse entendimento sobre competência, uma vez que o que se decidir causará

impactos diretamente na vida das pessoas comuns – que vivem na cidade –, que são as maiores interessadas e que precisam ser ouvidas.

As decisões de ordem técnica sempre serão com base em critérios técnicos, mas, as decisões políticas – que dão base à construção do modelo de sociedade que a cidade se insere –, para serem competentes e estarem voltadas para o bem-estar da população, devem sempre estar nas mãos da maioria, mesmo sabendo que a vontade geral, que se traduz na vontade dessa maioria também pode errar. Conforme Rousseau (1762 – ed. 2014), a vontade geral pode se enganar, mas jamais deve ser corrompida. Não se trata da vontade de todos, mas a da maioria, que numa democracia representa a vontade geral. Sobre isso, Rousseau ainda chamou atenção para uma importante questão: para o perfeito enunciado da vontade geral não pode haver sociedade parcial e todo o cidadão deve manifestar o próprio pensamento. Esse ideal iluminista rousseauiano está profundamente ligado e, porque não dizer, pode ser considerado a essência do ideal de participação popular no contexto da gestão urbana competente.

Mas, por que uma reflexão tão antiga se torna importante para uma análise contemporânea? Essa reflexão rousseauiana, do século XVIII, se faz tão atual, combinada com a constatação de que não se pode prescindir da cibernética para manter comunicação com o cidadão, no contexto hodierno. Dada a complexidade das cidades atuais, a construção de uma gestão urbana competente precisa se apoiar na opinião da maioria das pessoas, a quem essa gestão se destina. As grandes decisões e os rumos da gestão precisam ser baseadas na vontade geral, na acepção rousseauiana do conceito, e não na vontade de um gestor que deseja assinar o seu nome e deixar a sua marca na história da cidade, sem que essas ações tenham vindo das demandas da maioria, detectadas através do acesso à opinião dos cidadãos.

As formas de se obter acesso ao pensamento e vontades dos cidadãos no contexto atual, entretanto, são completamente diferentes do contexto da reflexão rousseauiana, pois passam, necessariamente, por ações de gestão cibernética, visto que as cidades contemporâneas são, cada vez mais, complexas e difíceis para se estabelecer comunicação dialógica, com os seus cidadãos, se não for por meio de dispositivos digitais e por processos que envolvem essas tecnologias.

## **Gestão cibernética da cidade**

Já sem a preocupação de que se tenha visões distorcidas da proposta de gestão competente da cidade, a partir do acréscimo da dimensão cibernética à gestão tradicional, e da conseqüente elaboração da noção de gestão cibernética da cidade, verifica-se que a gestão pública deve, em princípio, intervir na cidade de modo competente, pois, se antes as bases para o planejamento e o desenvolvimento urbanos excluía, na maioria das vezes, a vontade do cidadão comum, hoje, com a ampliação das possibilidades reais de intervenção do cidadão na ressignificação simbólica da cidade, a partir do registro das suas trajetórias no seu contexto e na sua dinâmica, mais cuidados e domínios de saberes específicos são exigidos da gestão para a consecução de ações mais efetivas, revelando a necessidade premente de se considerar essas expressões comuns dos seus habitantes como coadjuvantes do planejamento urbano e, em alguns casos, até protagonistas.

A inserção das mídias pós-massivas, no contexto das ações governamentais, podem provocar significativas transformações positivas para a sociedade. O modo de produção capitalista, hoje hegemônico no mundo, apesar de manter as suas bases essenciais, fundadas no acúmulo e na concentração de capital, tem assimilado essas transformações e vem, paulatinamente, tecendo novos entornos no processo de manutenção da hegemonia, buscando adaptação, cada vez mais, permanente aos novos ambientes que se formam a partir dessas mídias. Os gestores públicos, por outro lado, ainda não se conscientizaram muito bem, sobre como essas transformações podem ser conduzidas, a partir da participação popular nesse ambiente híbrido – físico-virtual – e, com isso, ainda não têm explorado de maneira significativa o seu potencial.

Entendendo que o planejamento e a gestão de uma cidade têm como objeto central o bem-estar dos cidadãos, que nela vivem e que estes – planejamento e gestão – se fundam na necessidade da mediação dos interesses, que resultam das relações que a gestão estabelece com esses cidadãos. Destaca-se que o seu diferencial de qualidade está no conhecimento aprofundado do pensamento e da vontade gerais da população dessa cidade, visto que, para mediar interesses nos processos de relações de poder existentes, nesse sistema altamente complexo, é preciso se obter o máximo de informações possíveis desses cidadãos que, a cada dia, se mostram mais empoderados, inclusive com poder de mídia.

## Cidadão mídia

Foi a gestão cibernética que permitiu, à gestão pública algum nível de controle estratégico da informação, que circula em diferentes escalas, uma vez que a hibridez dos novos ambientes, que se formam, complexificam exponencialmente os fluxos informacionais, quando potencialmente inserem, no processo comunicativo, os cidadãos comuns – que em última análise são os mais interessados nas ações da gestão pública –, não apenas como consumidores, mas também como produtores e distribuidores de informação.

Os cidadãos comuns, usuários de dispositivos digitais, inseridos no contexto contemporâneo, como já se chamou atenção, estão empoderados com o poder de mídia e, por isso mesmo, através da ambiência das mídias pós-massivas, disputam sentidos com as gestões públicas, em diversas escalas de percepção, mesmo naquelas que antes não tinham acesso, visto que o fluxo informacional das mídias de massa é unidirecional e não permitia níveis de interação que lhes oferecessem essa possibilidade.

Os gestores públicos precisam ter em mente que, o advento das tecnologias digitais, e todos os desdobramentos tecnológicos, produzem fenômenos como os da presença, hibridação e mobilidade (CHAMUSCA; CARVALHAL, 2013) – que serão discutidos ainda neste capítulo –, e que, por sua vez, influenciam significativamente na dinâmica urbana. O cidadão comum, que se convencionou chamar de cidadão mídia<sup>4</sup>, um cidadão empoderado – com poder de mídia –, e que, por isso mesmo, pode agregar informações digitais em diferentes escalas. Colecionam informações, desde uma perspectiva local, geolocalizando-as, determinando novas formas<sup>5</sup> e/ou criando novas funções<sup>6</sup> para os diversos espaços da cidade, incluindo os equipamentos públicos nela existentes, até em redes telemáticas que atingem proporções mundiais, significando ou ressignificando o espaço em escala global.

---

<sup>4</sup> Conceito inspirado no conceito de usuário-mídia, elaborado na tese de doutoramento de Carolina Terra, no programa de pós-graduação em Comunicação, da USP, em 2011, que observa o poder de mídia que passa a ter um usuário da internet.

<sup>5</sup> Para Santos (1982), forma está relacionada com o que é visível de uma edificação, ou de um equipamento público qualquer, que componha o conjunto de uma cidade. Por exemplo: uma igreja católica tem uma forma específica, que permite identificá-la como igreja, apenas olhando-a. Muito dificilmente alguém confundirá uma igreja com uma casa. Essa identificação, segundo Santos, é possibilitada pela sua forma.

<sup>6</sup> Nenhuma edificação, ou equipamento público, existe por acaso. Eles possuem uma missão, uma razão de ser naquele espaço que os abriga, tendo, portanto, um papel a ser desempenhado. Esse papel é o que Santos (1982) chamou de função.

Na prática, isso quer dizer que os gestores públicos precisam se dar conta de que os espaços públicos necessitam de adaptações às novas demandas sociais, estabelecidas pela relação cidade-cidadão mídia, que as tecnologias digitais têm potencializado. As transformações, que vêm acontecendo, em grande medida, estão se dando através de um processo natural de adaptação não-planejada e não-ordenada da apropriação, pelo cidadão mídia, dos espaços públicos para o uso dessas tecnologias (CHAMUSCA, 2011).

Para acompanhar a multiescalaridade e complexidade, geradas nessa relação, as ações de gestão urbana, nesse contexto, precisam ser pensadas de modo adequado, abrangendo sempre possibilidades de atuação em diferentes dimensões e, na dimensão da gestão cibernética, sempre buscar extrapolar as ações reativas, sem deixar de usá-las, mas também lançar mão de ações proativas.

### **Ações reativas e proativas**

Nesta proposta, ações reativas dizem respeito às ações de gestão cibernética, que são realizadas para dar conta de demandas trazidas pela população, seja de forma espontânea, seja através de canais institucionalizados para esse fim. Já as ações proativas dizem respeito às ações de captação de informações, através dos rastros digitais públicos, deixados pelos cidadãos espontaneamente, através dos seus dispositivos digitais, com as suas impressões sobre os espaços públicos da cidade ou serviços públicos, oferecidos pela gestão municipal, através de sistemas informáticos pensados e criados para esse fim.

Sublinha-se que em uma ação proativa, envolvendo a captura de dados georreferenciados deixados pelo cidadão a respeito da cidade, no seu dia-a-dia, se atua dentro do conceito que vai se chamar de *Appropriate Data*, uma vez que os dados provenientes dessa captura serão analisados e tratados semanticamente, com uso combinado de inteligência humana e cibernética, para apropriação desses dados pela gestão, para usos específicos no processo de tomada de decisões, que envolve o planejamento e a gestão da cidade. *Appropriate Data* é um conceito próprio, inspirado no conceito de *Big Data*, que busca se diferenciar do mesmo, ao focar na apropriação dos dados disponíveis, para fins e propósitos específicos. Se baseia na mineração para se restringir ao máximo o significado dos dados encontrados e não na amplitude e magnitude dos dados disponíveis.

A ação reativa, por sua vez, por se tratar de uma reação a uma demanda, tende a se restringir a dar voz ao cidadão, uma vez que a gestão pública não se predispõe a realizá-la por conta própria, mas para dar conta de demandas políticas ou conjunturais que podem – se não atendidas – criar danos à imagem do gestor ou desqualificar a gestão, frente a determinados agentes com influência. Em resumo, a ação reativa, em geral, acontece sob pressão e, por isso mesmo, também, são absorvidas pela gestão de modo pontual, quando isso se dá, e não como política pública. Já a ação proativa, que acontece por iniciativa da própria gestão, tende a extrapolar a iniciativa de apenas dar voz e, em geral, garante que o cidadão seja ouvido na tomada estratégica de decisão, tende a incluir a opinião do cidadão e a participação popular, no contexto das decisões de gestão e, portanto, na elaboração de políticas públicas para a cidade.

A combinação das ações de gestão cibernética, reativas e proativas, podem proporcionar os elementos essenciais para a materialização do que se chama de gestão urbana competente, dando voz e ouvindo os cidadãos, na tomada de decisões, no processo de planejamento e gestão da cidade.

### **Dar voz e ouvir o cidadão**

No senso comum pode-se, em algum momento, confundir ou tratar esses dois conceitos como sinônimos, mas não são. Há uma significativa diferença conceitual entre os dois termos, mas o principal questionamento, que surge sempre que se trata dessa questão é: É possível alguém ouvir sem dar voz ou dar voz sem ouvir?

Para ouvir é preciso, antes se dar voz, mas o contrario não é verdadeiro. É possível dar voz a alguém ou a algum grupo, mas não ouvi-los. O sentido de ouvir não é o costumazmente dicionarizado, que diz respeito aos sentidos da audição, da pessoa que ouve, que pode, ou não, interpretar a informação, mas no sentido de prestar atenção ao assunto, entender do que se trata, reconhecer o que foi dito, levar em consideração e tomar decisões em conformidade com o que ouviu.

Dar voz, por outro lado, diz respeito a se disponibilizar canais de entrada de informação, proporcionar espaços para que as pessoas possam se expressar, dizerem o que pensam,

proporem ideias, etc. Dar voz, nesta proposta, ao contrario de ouvir, não significa que se fará um esforço de compreensão do que foi dito, ou se levar em conta o que se disse, para a tomada de decisão. Não significa, portanto, que o processo de comunicação, que pressupõe interação, o *feedback*, se completa, nem mesmo que haverá apropriação da voz por parte de quem se propôs a disponibilizar o canal para que essa voz se concretizasse.

Neste sentido, quando uma gestão institui canais de comunicação para a participação cidadã, garantindo que as pessoas possam se expressar e falar o que pensam sobre os problemas da sua cidade, ela apenas dá voz aos cidadãos. Ouví-los, entretanto, conforme já visto, é algo muito mais complexo, e com muito menos probabilidade de acontecer, visto que a gestão urbana passa necessariamente por processos políticos – que envolvem complexas relações de poder –, técnicos, econômicos, tecnológicos, sociais, dentre outros.

Mesmo sabendo que a principal interessada nas ações da gestão pública é a população, e que esta se constitui num importante agente com influência no processo político-social, as decisões geralmente são tomadas com base em critérios técnicos ou políticos, na maioria das vezes baseadas nos relatórios elaborados por consultores técnicos, que via de regra ignoram o senso comum e o desejo da população, para instituírem o que entendem que, tecnicamente, é o melhor para a gestão e/ou gestor, e não para a população.

É nesse ponto que a apropriação das expressões da população, por meio da captura dos rastros digitais – *Appropriate Data* –, pode se tornar um grande diferencial para o planejamento e a gestão da cidade contemporânea, visto que o próprio ato de se apropriar desses dados – rastros digitais – já se traduz numa ação de ouvir, de entender os anseios, os desejos, a opinião, as frustrações e até as expectativas dessa sociedade.

Para que as ações da gestão possam ser efetivas, no contexto da atualidade, entretanto, entende-se a necessidade premente dessas estarem adequadas ao ambiente socioeconômico, cultural, tecnológico e de gestão estratégica que, se consolida na contemporaneidade, que pode-se entender através de muitas propostas teórico-conceituais. Aquí se optou pelo seu desvelamento através do constructo teórico das três palavras-chave.

### **As três palavras-chave**

Esse constructo teórico implica na seleção de três conceitos centrais, que são catalisadores e agregadores de diversos outros conceitos e noções que vêm sendo desenvolvidos há vários anos por pensadores de todo o mundo (LÉVY, 1999, 2001; CASTELLS, 1999, 2009; BAUMAN, 1999, 2003; LEMOS, 2003, 2004, 2005) e que se pode encontrar em inúmeras tentativas de teorização da ambiência atual. Propõe-se que as três palavras-chave sejam de fato três paradigmas centrais, que podem dar conta de uma compreensão macro da ambiência socioeconômica, cultural, tecnológica e de gestão estratégica atual, na medida em que agrupam quase todos os demais conceitos discutidos no contexto contemporâneo. Cada palavra-chave possui variáveis de alcance, que permitem atender a complexidade e amplitude da proposta teórica em questão, conforme segue.

#### ***A primeira palavra-chave é mobilidade***

A sua variável de alcance é físico-informacional, ou seja, se engloba de forma integrada os conceitos de mobilidade física e mobilidade informacional.

O conceito de mobilidade, que sempre foi importante para a sociedade, ganha, nos novos entornos contemporâneos, uma força significativa, uma vez que agora ele também vem dando base e potencializando o sonho humano de se comunicar enquanto se está em movimento.

Mobilidade é um conceito amplo, que envolve muitas possibilidades, como no sistema de transporte – locomovendo pessoas e cargas para diferentes pontos da cidade –; comunicação – interligando informações e pessoas a partir das redes telemáticas –; fluxos financeiros – a partir do sistema monetário, em que moedas de diversos tipos e formas circulam na economia, apenas para citar três possibilidades.

Para a discussão a que se propõe, apenas um tipo interessa, a comunicacional, que interliga informações e pessoas através das redes telemáticas. Até porque, segundo Lemos (2007, p. 122), as redes telemáticas “passam a integrar, e mesmo a ‘comandar’ (cibernética), as diversas redes que constituem o espaço urbano e as diversas formas de vínculo social que daí emergem”, nesse sentido, ao tratar de mobilidade do ponto de vista informacional, ou



comunicacional na atualidade, pode estar se tratando, não apenas de qualquer outro tipo de mobilidade, mas também de mobilidade no sentido mais amplo do conceito.

O conceito de mobilidade, quando no contexto atual é pensado no âmbito das tecnologias informacionais digitais, dá base a complexas reflexões que envolvem o homem, o meio ambiente, os dispositivos móveis e as mídias pós-massivas, tanto nas suas relações com o espaço físico, quanto nas interfaces informacionais, concomitantemente.

A possibilidade de comunicação em movimento dá uma nova dinâmica à vida das pessoas e das cidades, que começam a explorar suas possibilidades sócio-espaciais de maneiras diferentes, muito mais flexíveis e livres, visto que agora há a possibilidade real de receber e emitir informação enquanto se está em movimento. A mobilidade, portanto, cria uma relação espaço-temporal subjetiva, complexificando de modo significativo as relações contemporâneas.

À medida que vivenciam novas experiências, vinculadas aos conteúdos digitais – proporcionados pela possibilidade da conexão ubíqua<sup>7</sup> -, que permite, a todo e qualquer cidadão, intervir no espaço urbano, agregando conteúdos próprios, bem como acessar os conteúdos, agregados por outras pessoas ou instituições através dos seus dispositivos móveis digitais –, os cidadãos inseridos no contexto da comunicação móvel pervasiva<sup>8</sup> - característica da atualidade - podem reconfigurar esses espaços de compartilhamento com seus pares (CHAMUSCA, 2011).

Diante das possibilidades, propiciadas pela mobilidade, portanto, a relação das pessoas com as organizações podem estar sendo amplamente ressignificadas, visto que a sua percepção muda significativamente, quando elas podem consumir, produzir e distribuir informações enquanto estão em movimento. Essa perspectiva torna as relações sociais mais ativas e ainda mais complexas, além de disponibilizarem, como produto dessas relações, muitos rastros digitais com informações sobre as suas vidas, preferências, escolhas, desejos, impressões

---

<sup>7</sup> Weiser (1991, p. 1) dizia que “as tecnologias mais profundas são aquelas que desaparecem. Elas se entrelaçam ao tecido da vida cotidiana até se tornarem indistinguíveis”. Hoje, quase vinte anos depois, a noção de “computação ubíqua”, de Weiser, se traduz na prática da conexão ubíqua, em um ambiente de acesso generalizado, que permite às pessoas o uso de dispositivos digitais de qualquer lugar e em toda a extensão territorial das cibercidades contemporâneas.

<sup>8</sup> Pervasivo é um neologismo, um termo aportuguesado para o termo em inglês *pervasive*, que significa penetrante; espalhado, difuso. Comunicação móvel pervasiva diz respeito a popularização e a difusão deste tipo de comunicação entre os cidadãos e ao seu espalhamento na malha urbana.

personais sobre diversos assuntos, incluindo as suas impressões sobre a sua cidade, espaços públicos ou privados, equipamentos e serviços públicos, etc.

Para Meyrowitz (2004, p. 25), a mobilidade digital pode estar promovendo uma espécie de volta da cultura nômade, quando diz que os habitantes das cidades contemporâneas são “nômades globais na savana digital”. O autor chama atenção de que a mobilidade deixa a organização social da cidade mais fluida, com papéis menos rígidos e lugares sociais intercambiáveis. Essas indicações de Meyrowitz (2004) mostram uma realidade que distancia a cidade contemporânea das anteriores, pois com essas características, a dinâmica territorial passa a ser absolutamente instável, pois as formas já não indicam mais com precisão as funções dos espaços que, por sua vez, se tornam cada vez mais fluidos ou “líquidos”, como diria Bauman (2003).

A possibilidade de conexão em movimento, portanto, cria novas perspectivas nas relações das pessoas, nas relações das instituições com as pessoas e, sobretudo, nas relações das gestões públicas com as pessoas, visto que agora não precisam mais estar presas a lugares para poderem acessar a internet e realizarem tarefas pessoais ou profissionais, executarem ações comerciais ou políticas, buscarem envolvimento com seus pares ou com o meio ambiente, enfim, o fato de estar em trânsito ou em movimento pela cidade já não limita mais o indivíduo enquanto consumidor, nem o cidadão no exercício da sua cidadania, visto que as relações não se configuram mais apenas pelas suas características físicas, mas também pelas informacionais e, sobretudo, pelo produto híbrido destas.

### ***A segunda palavra-chave é hibridação***

A sua variável de alcance é físico-virtual, o que significa dizer que se trabalhará o conceito pela perspectiva da interrelação e integração do físico com o virtual. A delimitação utilizada, portanto, se deu a partir da noção de fragmentos da realidade *on-line* e *off-line*, entendendo *on-line* como virtual e *off-line* como físico.

Assim, como mobilidade, a hibridação também é um conceito muito amplo, pois está relacionado com a ligação, a junção, a mistura e a interrelação de elementos. O termo advém das ciências duras, especificamente da Química. Trata-se de um termo relacionado a um

processo discutido para superar a teoria das ligações covalentes, que não contemplava a possibilidade de algumas ligações eletrônicas e/ou moleculares.

A adaptação do termo para uma análise tão complexa, e raramente feita de verdades absolutas, como é o caso da química, se dá pela sua essência conceitual, relacionada com a ligação de elementos que, a princípio, se imagina que não podem ser ligados, que não podem ter ligações entre si, como o físico e o virtual, mas que o tempo revela como possível. No caso desta análise, através da realidade forjada a partir do ambiente criado pelas tecnologias digitais e que, uma vez consolidado, caracterizou toda a sociedade contemporânea.

A partir disso, a primeira e mais importante constatação é a de que, no contexto atual, a dimensão virtual não está descolada da dimensão física, há uma ligação perfeita entre essas duas dimensões, pois, na medida que o ciberespaço é ocupado pelas pessoas que, por sua vez, estão indissociavelmente vinculadas ao espaço físico, as experiências vividas *on-line* não significam experiências virtuais, mas experiências reais, vividas e sentidas *off-line*, com reações e rebatimentos no mundo físico. Isso acontece, do mesmo modo que coisas que acontecem no plano físico influenciam, direta ou indiretamente, o seu comportamento e as suas experiências *on-line*.

A dinâmica existente não pode ser mais considerada como algo apartado das experiências vividas nos espaços das cidades, uma vez que ela traz impactos diretos na construção de significação desses espaços para as pessoas. A cada incorporação, de um novo significado, ou a simples ressignificação de um espaço da cidade, o sentido coletivo desse espaço pode se transformar significativamente ou simplesmente se consolidar como espaço para demandas específicas da população local e/ou turistas da cidade.

Não se pode ignorar o fato de que, ao interferir na relação construída das pessoas com os espaços, as experiências vividas, nessa ambiência híbrida, podem ressignificá-los ou, no mínimo, reconfigurar a vida das pessoas e, porque não dizer, a trajetória das instituições e da gestão pública da cidade, uma vez que, ao vivenciar experiências vinculadas a conteúdos digitais, diretamente relacionados ao processo de intervenção pessoal no espaço físico, as pessoas tendem a mudar a sua concepção sobre os espaços de compartilhamento (CHAMUSCA, 2011).

Essa relação pode ser melhor entendida através da metáfora do *upload* e do *download*, ambos os termos correspondendo, respectivamente, às fases de desenvolvimento tecnológico digital, anterior ou *upload* e atual ou *download*, que se esboçam na contemporaneidade. Lemos (2007, p. 51) afirmou que, na fase do *upload* - se referindo ao momento que estava sendo superado na época -, o ciberespaço era algo que estava “lá em cima”. Para se inserir ou acessar informações do ciberespaço, as pessoas precisavam virtualizar as coisas, ou seja, digitalizar e fazer o *upload* para aquele ambiente virtual, abstrato e intocável “lá de cima”.

Os discursos, segundo Lemos (2009), apontavam para a aniquilação do sentido de espaço, de lugar, pois, o espaço físico não tinha mais a importância, que tinha antes, uma vez que não havia mais a necessidade de estudá-lo e pensá-lo em profundidade, visto que estava fadado ao desuso absoluto e premente. Tinha-se, também, a percepção de que o mundo caminhava para a aniquilação das relações sociais presenciais, pois se apostava na evidência e no superdimensionamento do mundo “lá em cima”, apartado do mundo real.

Hoje, essa visão é completamente repensada. O ciberespaço, como diria Russel (1999), começou a “pingar”<sup>9</sup> nas coisas. O ciberespaço também está “aqui em baixo”, fazendo parte da vida real. Os equipamentos passam a conter o ciberespaço e a trazê-lo para o plano real. É a fase do *download*<sup>10</sup>, em que as informações são baixadas do ciberespaço para o sinal de trânsito, a placa de *outdoor*<sup>11</sup>, o painel do ponto de ônibus, o navegador com acesso GPS dentro do carro, dentre outros objetos que compõem uma “cidade inteligente”, por exemplo, bem como para a geladeira, o micro-ondas, a banheira, e outros objetos, que podem conter uma “casa inteligente”, como outro exemplo. É o que se chama de “internet das coisas”, o ciberespaço apropriado pelo mundo físico.

As informações digitais, das quais os cidadãos necessitam no seu dia-a-dia, na nova ambiência, partem dos lugares, pois o ciberespaço, que antes só se concebia “lá em cima”, e “descolado” do mundo real e do espaço físico, agora pode se encontrar nos objetos que compõem a paisagem “aqui em baixo”, interferindo diretamente nas relações das pessoas,

<sup>9</sup> Termo utilizado por Russel (1999) para explicar que os objetos físicos, aqui de baixo, estavam começando a se conectar com o ciberespaço, lá de cima, e se integrar a partir de sistemas de computador. A metáfora do “pingo” vem exatamente da noção de que o ciberespaço era algo que estava em cima e ao se conectar com os objetos começa a descer aos poucos, “pingando” embaixo, nas coisas.

<sup>10</sup> Termo em inglês, que significa baixar, utilizado para o ato de copiar um arquivo da *Internet* para o computador. Mais uma vez, o termo remete ao ciberespaço, como algo que está lá em cima, no “mundo virtual”, e o computador, o objeto que está aqui em baixo, no espaço físico do “mundo real”.

<sup>11</sup> Placa destinada à publicidade e propaganda disposta em espaços públicos ou privados da cidade.

com o espaço vivido e construído, o que permite o entendimento pleno da noção de hibridação que se está discutindo.

O paradigma da hibridação, portanto, relativiza ou, no mínimo, coloca em questão uma série de outros paradigmas, como os que dizem respeito às relações tempo-espaço - hoje é possível estar em dois ou mais lugares ao mesmo tempo -, real-virtual - as vivências *on-line* que, em tese, seriam virtuais, são sentidas e influenciam fortemente a realidade -, homem-máquina - inviabiliza a ideia do homem *versus* máquina e cresce a de homem mais a máquina, numa relação simbiótica quase perfeita -, dentre muitos outros modelos, que se considerava como definitivos para a análise da sociedade há bem pouco tempo.

Por outro lado, o conceito de hibridação, na medida em que proporciona a simbiose do físico com o informacional, provoca o fenômeno conhecido como 24/7, que diz respeito à necessidade de se estar disponível 24 horas, por dia, sete dias da semana, à medida que os conteúdos são globais e acessíveis em diferentes fusos horários e por grupos de diversas idiosincrasias. Num ambiente com essas características, a noção de presença ganha vulto e *status* de palavra-chave.

### ***A terceira e última palavra-chave é presença***

As suas variáveis de alcance são, do mesmo modo, física e virtual, entendendo física como presença *off-line* e virtual como presença *on-line*.

Para Lombard e Ditton (1997), presença era “a percepção ilusória de não mediado” e, portanto, o não reconhecimento da existência de um meio ou mediação durante uma comunicação. Já Garau (2003), anos depois, diferenciava presença de presença social e copresença, entendendo presença como imersão, a sensação de estar num determinado lugar e ser notado; presença social como estar junto com outras pessoas; e copresença como compartilhar um ambiente com outra pessoa se fazendo notar mutuamente.

A presença, ao contrário, do que se pode aceitar do senso comum, pode ser apenas sensorial. Você pode apenas se imaginar, ou sonhar, estando presente em algum lugar e ser tomado pela sensação de estar realmente presente. A virtualidade da presença, portanto, é uma das suas

características notórias e, por isso mesmo, muitos autores pensam na presença *on-line* como apenas uma sensação de estar lá.

O fato é que, baseado no conceito de hibridação, trabalhado anteriormente, nota-se que a virtualidade desse ambiente não está diretamente ligada à falta de materialidade ou à imaterialidade, mas ao contrário disso, há sentido concreto de materialidade no produto híbrido, obtido das relações que são estabelecidas *on-line*, com base no entorno físico do indivíduo, o que elimina a ideia de que presença *on-line* é apenas sensação ou percepção virtual de algo. Exemplo: um *post* geolocalizado numa mídia social feito de um dispositivo móvel digital sobre um buraco no asfalto de uma determinada rua. O entorno físico, presencial, foi o elemento motivador da ação *on-line* realizada. Neste caso, a materialidade nessa ação é absoluta, mesmo ela sendo *on-line* e, sendo assim, supostamente virtual ou imaterial. O processo é completamente hibridizado e remonta à ideia de virtualidade num outro patamar de discussão. Quando se trata do ambiente da internet, a virtualidade pode vir carregada de materialidade e de sentido de realidade, à medida que a própria mensagem pode tratar de um dado concreto da realidade, como no caso do exemplo dado, um buraco numa rua, e por isso mesmo, está diretamente ligada, como numa covalência nuclear, a algo material, *off-line*, físico.

Além disso, as características apresentadas pelo cenário, proporcionado pelos elementos da hibridação e mobilidade, já dão indícios do porquê da noção de presença vir crescendo de modo tão significativo e ser cada vez maior e mais requerida na atualidade. Os ambientes hibridizados configuram um novo perfil de consumidor da informação, que Tofler (1980) chamou profeticamente de *prosumer*, ou prosumidor - em português -, neologismo que vem da contração de produtor e consumidor e representa bem a realidade contemporânea.

Os prosumidores, para Tofler (1980), eram consumidores que produziam seus próprios produtos ou que customizavam as coisas para o seu uso personalizado. Numa adaptação ao ambiente contemporâneo de informação e comunicação planetária, são consumidores com poder de produzir e distribuir informações próprias ou de terceiros. São hiperconectados, absolutamente bem informados e estão incluídos numa rede de relacionamentos, que envolvem laços fortes, – pessoas conhecidas –, e fracos, pessoas que não se conhecem pessoalmente, mas que podem reproduzir as suas ideias na rede (GRANOVETTER, 1983),

que lhes conferem um empoderamento jamais observado em qualquer outro momento da história da humanidade na sua relação com a informação.

Os prosumidores usam as suas redes sociais, através das mídias digitais, para dizerem o que acham sobre os governos, gestores, empresas e serviços públicos e, com isso, influenciam politicamente outros usuários, na medida em que relatam suas experiências e pensamentos e as tornam públicas.

É importante observar que o prosumidor não tem fronteiras, vive, como diria Friedman (2005), em um “mundo plano”, em que, conforme Santos e Silveira (2001), a informação e o conhecimento têm um papel essencial na reorganização produtiva do território e nas suas especializações. E, por isso mesmo, está imbricado em uma complexa rede de relações (Silva e Silva, 2006; Albagli, 2004) que potencializa a disseminação de informações, da escala local para as demais escalas, através da arquitetura de participação e colaboração que permite, não só o consumo e a produção da informação, mas também, a sua distribuição em escala planetária e em tempo real.

Quando se conceituou o cidadão mídia faltou acrescentar que este é, necessariamente e antes de tudo, um prosumidor, que usa o seu poder de mídia para atuar no território, dinamizar as suas relações com os espaços, pois nessa ambiência, as demandas por participação são viabilizadas pelo que Santos e Silveira (2001) conceituaram como meio técnico-científico-informacional, visto que é exatamente nesse campo que se encontram os capitais intelectual e simbólico, em que o físico e o virtual se imbricam, e em que circulam as informações e o conhecimento produzido por toda a humanidade no momento contemporâneo, em que se dão as possibilidades de interações, também simbólicas, entre as pessoas e as instituições ou governos.

A gestão, os serviços públicos ou mesmo os gestores, para fazerem parte desse cenário, para constarem no repertório das pessoas, precisam ter presença física e virtual. Precisam povoar as ambiências *on-line* e *off-line*, precisam estabelecer a sua participação, tanto nas questões que envolvem as materialidades, quanto as referentes às imaterialidades.

No contexto atual, se fazer presente não é mais diferencial competitivo, mas estratégia de sobrevivência, num ambiente em que as pessoas são, cada vez mais, autônomas e

empoderadas com poder de mídia (CHAMUSCA; CARVALHAL, 2011). O contexto atual parece impor: “se faça presente ou morra”. E é bom deixar claro que essa afirmação está plenamente adaptada ao âmbito da gestão pública, uma vez que a participação política, na atualidade, é cada vez maior e a interferência dos cidadãos-mídia, como ciberativistas nesse processo é, cada dia mais, representativa e decisiva na vida política.

A essência do que se busca, quando se estabelece as três palavras-chave, para se entender o contexto contemporâneo, é que esses são elementos paradigmáticos e centrais, que proporcionam aos cidadãos comuns um nível de participação e autonomia nunca visto antes, empodera-os e concorrem em favor de um coletivo mais crítico e consciente dos seus direitos, ainda que, muitas vezes, boa parte desse coletivo esteja excluída do processo de participação amplo que o novo contexto proporciona, potencialmente.

Das três palavras-chave derivam todas as demais conexões e possíveis interpretações do contexto contemporâneo, na medida em que elas se revelam como modelos paradigmáticos, que contemplam as especulações teóricas contemporâneas em três frentes de análise, que funcionam como uma espécie de conceitos guarda-chuva para quase todas as discussões que se buscam dentro do contexto atual.

Uma questão, entretanto, é preciso observar: as gestões possuem níveis de envolvimento e fazem usos completamente diferenciados das mídias pós-massivas nos seus processos administrativos e comunicacionais, o que complexifica sobremaneira os estudos sobre as diversas dimensões atualmente encontradas nessa ambiência.

### **Articulando alguns conceitos**

Lemos (2007, p. 123) observou que

O desafio é criar maneiras efetivas de comunicação e de reapropriação do espaço físico, reaquecer o espaço público, favorecer a apropriação social das novas tecnologias de comunicação e informação e fortalecer a democracia contemporânea.

Seguindo essa tendência, observada por Lemos (2007), e se apropriando dessa ideia, os gestores das cidades contemporâneas têm a possibilidade de promover o seu desenvolvimento



socioeconômico, planejando e executando ações de intervenção na cidade, a partir da atuação na sua dimensão cibernética, seja reagindo às demandas advindas dos instrumentos criados de participação dos cidadãos no âmbito digital, ou seja, a partir da gestão das “ações reativas”, seja atuando proativamente na captura dos “rastros digitais” deixados pelo “cidadão mídia” durante o uso de dispositivos digitais nos espaços públicos e privados da cidade, ou seja, atuando com “ações proativas”.

Chamusca (2010) discutiu como as tecnologias, que promovem o diálogo das mídias locativas e os dispositivos móveis digitais, têm sido recorrentemente escolhidas pela indústria da comunicação e da informação, como os principais dispositivos de convergência das mídias contemporâneas, bem como utilizadas com grandes méritos para soluções urbanas voltadas para questões de alta relevância e impacto social como na segurança, controle e vigilância, no transporte, na saúde, na educação, dentre tantas outras áreas em que a dimensão cibernética é atualmente mais avantajada.

Apesar dessa constatação, da detecção da ampla difusão de tecnologias digitais no âmbito da cidade contemporânea e do uso quase generalizado dos dispositivos móveis digitais pelos habitantes das grandes cidades, nota-se que as ações públicas, no campo cibernético, ainda se encontram na absoluta obscuridade frente às suas reais potencialidades de subsidiar uma gestão pública competente, com informações altamente qualificadas sobre o que o cidadão detecta e compartilha a respeito da sua cidade, enquanto a vivencia no seu dia-a-dia e experiencia os seus diversos espaços públicos e privados.

Desse modo, acredita-se que, cada vez mais, deve-se investir em formatos de gestão pública mais sensíveis no conjunto de demandas e circunstâncias estabelecidas pela nova relação cidade-cidadão mídia, pois quanto mais consciente da necessidade de se atuar nessa dimensão da gestão - cibernética -, em tese, ela será mais eficaz, uma vez que promoverá possibilidades efetivas de respostas coletivas, convergentes e em sintonia com a expectativa da maioria dos habitantes, através de um processo de reavaliação contínua dos modelos operacionais de ação, alargando, conseqüentemente, a visão sobre o campo de práticas sócioespaciais emergentes ou derivadas de dessa configuração.

Uma “gestão pública competente” estabelece formalmente um ambiente propício para que a população, informalmente, se permita participar da construção do seu espaço de convivência

social, por meio da expressão proporcionada pelas tecnologias digitais de funções pós-massivas. Isso porque, segundo Lemos (2007, p. 125), estas tecnologias “insistem em processos de conversação, de interações, de comunicação [...]”, mas também permitem e potencializam novas formas de controle e vigilância na intersecção dos espaços territoriais híbridos dos ciberterritórios<sup>12</sup>. Essas características, de certa forma, também podem garantir a atuação de uma gestão competente na sua função reguladora, sem necessariamente coibir a dimensão democrática potencializada pelas tecnologias digitais no processo de desenvolvimento das cidades contemporâneas (CHAMUSCA, 2011).

Se, por um lado, o cidadão possui tanto a possibilidade de escrita, quanto a de leitura e releitura do espaço urbano, como forma de apropriação e ressignificação das cidades - através de funções infocomunicacionais diversas, como realidade aumentada móvel, *tracing/mapping*, *geotags* e anotações urbanas digitais -, por outro, também podem ter fins institucionais ou mesmo de regulação, por parte do Estado, uma vez que podem ser “utilizadas para agregar conteúdo digital a uma localidade, servindo para funções de monitoramento, vigilância, mapeamento, geoprocessamento (GIS), localização [...]” (LEMOS, 2007, p. 2).

A cidade, portanto, pode ser administrada e pensada, estrategicamente pelo poder público, não só pelas potencialidades que a dimensão cibernética traz para os seus gestores, mas também, pelo empoderamento que proporciona aos cidadãos comuns que, por sua vez, devem cada vez mais estar envolvidos pela cultura da participação, da colaboração e do compartilhamento público de informações relevantes.

---

<sup>12</sup> Conceito elaborado e proposto por Carvalhal (2008), para se referir a um território híbrido, isto é, físico-virtual e a possibilidade de relações de poder em multidimensões, materiais e imateriais, baseadas no produto das relações híbridas físico e informacional, simultaneamente.

### **CAPÍTULO 3 - UM OLHAR SOBRE A TERRITORIALIDADE, O DESENVOLVIMENTO E A GESTÃO CIBERNÉTICA DA CIDADE A PARTIR DA TEORIA ATOR-REDE**

Partindo do cenário exposto na extensa introdução sobre planejamento e gestão urbanos, do horizonte teórico-metodológico apresentado, da base conceitual contruída para um melhor entendimento da tese proposta e já numa abordagem da Teoria Ator-Rede (TAR), passa-se a refletir sobre o Território e Gestão Cibernética da Cidade, como forma de caracterizar a relação direta, trazida pela hipótese sobre a importância de dar voz e ouvir o cidadão e o estabelecimento de um planejamento e uma gestão urbana competentes, por meio da cibernética. Para uma primeira aproximação, buscar-se-á uma abordagem sobre o conceito de território neste contexto, usando a TAR como método de análise.

Um território pode ser definido e delimitado por redes heterogêneas, produzidas pelas relações sociais, – que conseqüentemente são também relações de poder estabelecidas em rede –, que envolvem actantes humanos e não humanos. Essa perspectiva territorial proporciona um rico e amplo espaço de discussão, ainda pouco explorado, para a questão conceitual sobre território, territorialização e territorialidade, na medida em que insere nas análises possíveis sobre o tema, os artefatos e as arquiteturas, hoje tratados como mera “paisagem” ou mediação, sem o entendimento da sua importância e, em alguns casos, o seu protagonismo na ordem sócioespacial e econômica, bem como na construção da própria noção de sociedade.

Os artefatos são, muitas vezes, tão importantes na caracterização da sociedade que estas são classificadas historicamente por eles, bem como pelas tecnologias e arquiteturas de cada tempo, como foram os casos da Idade do Cobre (4500–3300 a. C.), Idade do Bronze (3300–2200 a. C.), Revolução industrial (1760-1840), que se caracterizaram pelas mudanças tecnológicas e introdução de novos artefatos na sociedade que modificou todo o modo de produção e, por consequência, o contexto social. Na contemporaneidade se está na Sociedade da Informação (1980-2016) que, exatamente, como no caso da sociedade industrial, também se caracteriza pelos artefatos, arquiteturas e tecnologias, neste caso em específico, pelos computadores, dispositivos digitais e, sobretudo, a tecnologia da internet.

Os materiais, apesar de muitas vezes serem deixados de lado no contexto histórico, ocupam lugar de destaque nos processos histórico-sociais, uma vez que fazem parte das redes de relações que os humanos também estabelecem e sem eles não haveria como se pensar na sua existência. As comidas, as roupas, os meios de transporte, de comunicação, as tecnologias que impulsionam o conhecimento, e a forma do homem produzir, não podem ser sonegadas das análises e, muito menos tratadas como mera mediação ou pano de fundo, pois, sem a devida compreensão da importância desses componentes do contexto social, as narrativas históricas não conseguem caracterizar as sociedades.

No contexto atual, os artefatos, quando digitais e dotados de inteligência artificial - por conta das suas possibilidades tecnológicas de contribuir com a organização e execução de tarefas pessoais e profissionais, intervindo de modo significativo no dia-a-dia das pessoas - possuem, *status* de protagonista da rede sóciotécnica dos seus usuários, uma vez que em certos momentos estabelecem as suas práticas sócioespaciais e econômicas, pois a depender do que o dispositivo indique ou sugira, através dos seus aplicativos funcionais, as relações do usuário com outros actantes humanos e não humanos podem ser completamente diferentes.

Por exemplo, imagine um aplicativo de celular que possua a tecnologia de realidade aumentada, voltado para o turismo da cidade de Salvador/BA. Esse aplicativo permite que, ao apontar uma câmera para uma praça, se identifique todos os conjuntos históricos que estão presentes naquela praça. Ao apontar para um monumento ele carrega um vídeo, sobre o qual um historiador faz um resumo histórico sobre aquele monumento e a sua importância para a cidade. Ao apontar para um prédio ele identifica que se trata de um museu e, antes mesmo de entrar, já dá todas as informações do que se encontra lá dentro. Se estiver na praia será informado sobre a hora de passar o protetor solar, de acordo com o seu tipo de pele e a intensidade do sol no local exato em que alguém se encontra. Em todas essas situações hipotéticas, a sua relação sócio-espacial será flagrantemente alterada, se o celular, com esse aplicativo, for inserido ou retirado do contexto. Se ao pensar o processo social em que essas redes heterogêneas estão estabelecidas, sem notar o protagonismo desses artefatos e dessas arquiteturas de participação nessa rede, se altera completamente o sentido das coisas e se descaracteriza o momento em que o acontecimento se dá e todo o sentido de ordem social que está por trás dele.

Aqui se faz necessário abrir-se um parêntese. Quando se fala em não humanos protagonizando relações sociais juntamente com humanos e de artefatos e arquiteturas estabelecendo a conduta humana, pode surgir, e quase sempre surge, a noção marxiana de “fetichismo da mercadoria”. Contudo, o que está se tratando, do ponto de vista da TAR, em relação ao protagonismo de não humanos numa determinada rede sócio-técnica, tem outro sentido completamente diferente, apesar do falso simbólico ser acionado com essa abordagem.

Para o velho<sup>13</sup> Marx, o “fetichismo da mercadoria” consistia numa ilusão que se opunha à ideia de “valor de uso” e não se referia à utilidade do produto, mas a uma espécie de invenção, de fantasia ou uma aura de simbolismo que se atribui ao objeto, projetando nele um valor acima do que determinaria a sua utilidade. Por exemplo, um vestido de seda que custou cem reais para ser confeccionado, é vendido por doze mil reais, pois se trata de uma criação de um estilista de renome e usá-lo traz *status* social. A aura de simbolismo por trás de uma marca pode multiplicar o valor do produto, independente do seu valor de uso, que seria, no máximo, nesse caso em específico, cerca de cento e cinquenta até duzentos reais, a depender dos custos de transporte e outras condições logísticas encontradas até chegar a mão do consumidor final. O interesse em pagar esse valor excedente que fica entre o que o vestido deveria custar e o que foi cobrado pela questão simbólica aí encontrada é o que vai permitir acontecer o que Marx vai chamar de “fetichismo da mercadoria”.

Quando se afirma que na atualidade há actantes não humanos protagonizando redes sociais ou sócio-técnicas e que não é possível nesse caso em específico se pensar em fetichismo é exatamente porque o que destaca o seu protagonismo não é o seu valor simbólico, mas a sua utilidade, o que o artefato acrescenta de legítimo e concreto – seja do ponto de vista material ou imaterial – com o seu uso e como ele pode transformar de modo significativo para melhor

---

<sup>13</sup> A obra e trajetória de Marx são marcadas por dois momentos. O primeiro, do estudioso e comentador de Hegel, Kant, Feuerbach, quando o pensador desponta para o mundo, no campo da filosofia, caracterizando o que se convencionou chamar de “jovem Marx”. E o segundo, que se concretiza à medida em que o autor amadurece e extrapolando a filosofia chega a Ciência Política e a Economia, ampliando o seu interesse. O “velho Marx” marca a segunda metade do século XIX, quando tira o foco do clássico capitalismo inglês e aponta para o inovador capitalismo estadunidense, refletindo sobre a sua expansão territorial e o papel do crédito nesse processo.

a vida dos humanos que compõem a mesma rede sócio-técnica. Ou seja, trata-se de dar crédito ao seu “valor de uso”, que seria exatamente o oposto do “fetiche” em Marx. Exemplo: um aparelho com acesso GPS para um taxista tem valor de uso, pois indica possíveis caminhos a se tomar entre dois endereços, com informações como tempo médio de chegada, tamanho do percurso, dentre outras informações úteis para o profissional usuário. Nesse exemplo, o aparelho com acesso GPS é um dos protagonistas da rede sócio-técnica do taxista, que certamente mereceria destaque numa análise dessa rede, mas pelo seu valor de uso.

Não bastassem todas essas questões levantadas, Latour (1987) relativiza de modo contundente a noção de fetiche, quando afirma que toda descoberta científica é também uma invenção e vice-versa; os fatos podem ser criações fictícias e as ficções, por sua vez, podem se converter ou serem inspiradas em fatos, uma vez que o simbolismo é constituinte da realidade, e o imaginário, muitas vezes fantasioso, pode ser uma variável precisa para se chegar ao factual.

Uma outra questão importante a se chamar atenção é que em exemplos como esses destacados anteriormente, os actantes não humanos não são paisagem – pano de fundo – ou meros elementos de mediação passiva, mas agentes com influência nas ações tomadas na rede heterogênea em questão. Claro que, numa análise mais radical de uma rede como essa e da atuação dos actantes humanos e não humanos que nela atua, o humano também pode ser considerado elemento de mediação, uma vez que várias ações sociais descritas nos exemplos são ações em que o actante não humano é o seu promotor, é o agente em ação, enquanto o humano é mero elemento de mediação.

Ao tratar de agenciamento por parte de objetos – actantes não humanos – é natural haver um estranhamento inicial, visto que a ideia de agir no plano social vem da ação prévia de pensar, de concatenar ideias complexas e subjetivas que, a priori, se imagina que somente os actantes humanos possui. Sem entrar nas possibilidades de articulação de inteligência artificial, uma vez que não é o objetivo dessa reflexão, mas tangenciando-a para observar que essa possibilidade já é absolutamente real, o que importa aqui é mostrar que as ações tomadas numa rede heterogênea não são apenas ações humanas, mas do híbrido simbiótico formado pelos actantes humanos e não humanos na atualidade.

As relações estabelecidas entre actantes humanos e não humanos e as tramas desse tecido sócio-técnico são extremamente complexas, pois quase a totalidade das ações humanas nessa

trama são não apenas mediadas, mas agenciadas por outras ações tomadas pelos não humanos e pelas informações que essas ações trazem para influenciarem os atores humanos a tomarem as suas ações, numa profunda e complexa rede de agenciamentos, em que não se conseguiria entender a ação humana de forma isolada. Essa análise será incompleta, sem a devida profundidade que uma análise complexa de rede se dispõe a oferecer.

Acrescenta-se à discussão, que os actantes não humanos - em alguns casos - são parte do constructo do sentimento de pertencimento às questões socioculturais do lugar, também atribuído aos territórios - territorialidade. Exemplo: os moradores da cidade de Holambra, em São Paulo, têm orgulho de ser dessa cidade não é por causa de um personagem importante ou por ser cenário de algum fato que marcou a história do Brasil ou do mundo, mas por ser Holambra a cidade das flores (Figura 5). As flores, actantes não-humanos, são o elemento central de uma análise da territorialidade de Holambra, o elemento que desperta o sentimento de pertencimento dos moradores em relação ao lugar e o orgulho de fazer parte daquela cidade.



**Figura 5 - Cidade de Holambra, São Paulo.**

Fonte: QCV, 2015.

Em Holambra, muito provavelmente, a maioria absoluta dos moradores deve gostar e cultivar flores como algo essencial para a vida. E isso é simples de entender se se leva em conta as premissas do interacionismo simbólico, estabelecidas por Blumer (1969). Na primeira premissa, o autor observa que o homem age com relação as coisas, com base no sentido que

elas têm para ele. Na segunda, que o sentido que as coisas têm para o homem advém das interações que ele estabelece no seu círculo social. Com base nisso, o holambrense age com relação as flores com base no sentido que as flores têm para ele – algo importante, belo e essencial para a vida – e esse sentido vem das suas interações sociais, daquelas que ele estabelece na sociedade holambrense. Esse exemplo mostra que o material não só é de suma importância de ser analisado como actante de uma rede para um entendimento da realidade social dela, mas que esse material precisa ser pensado de modo territorializado, pois as flores de Holambra certamente já não são tão importantes assim para uma análise de rede na cidade de São Paulo, visto que para os habitantes dessa cidade não há o sentimento de pertencimento a um território por conta delas.

O contexto contemporâneo complexifica de modo exponencial essa noção de territorialidade, pois a potencializa para quem está fisicamente distante. Isso porque nesse contexto agrega-se a noção de ciberterritório, desenvolvido por Carvalhal (2011), que complementa o conceito de território à medida que insere na discussão sobre o tema a sua dimensão cibernética. Nesse caso, o cidadão holambrense, para usar o mesmo exemplo anterior, independente do lugar em que se encontre no mundo, pode manter o seu sentimento de pertencimento por Holambra e expressá-lo, independente da sua distância, para os próprios moradores da cidade, através das mídias sociais, por exemplo, em tempo real, como se estivesse vivenciando o território – e de fato está -, enquanto interage com outros cidadãos holambrenses.

O fato, é que as relações entre os atores humanos e não humanos, aqui discutidas, estão submetidas a um ordenamento territorial que pode determiná-las. Tomar-se-á Law (2006) para entender ainda melhor essa afirmação. O autor observa que se tirarem dele os seus colegas, seus alunos, seu escritório, seus livros, sua mesa de trabalho e seu telefone, ele não seria um sociólogo que escreve artigos, ministra aulas e produz “conhecimento”, ele seria uma outra coisa. Nesse exemplo, os actantes humanos e não humanos estão todos eles territorializados, uma vez que fazem parte de uma construção sócio-política que os identificam como parte daquele território e proporcionam ao ator humano a sensação de pertencimento ao seu território de referência. Observa-se também que se retirados da rede ou manipulados espacialmente, modificam todo o processo de interação entre os actantes humanos, podendo inclusive inviabilizar as interações e elas não acontecerem.



Já o conceito de desenvolvimento, que nessa linha de argumentação teórica está intrinsecamente relacionado ao território e, por ter foco na cidade, em escala local com influência da escala regional, mas sempre sendo pensada de forma articulada com a escala nacional e até as escalas supranacional e global, independente das suas possibilidades de abordagens multifacetadas, está intimamente ligado aos recursos disponíveis no substrato material, ao acesso aos bens materiais escassos disputados simbolicamente e materialmente pelos habitantes da cidade. Ou seja, o desenvolvimento é um constructo sócio-técnico elaborado pelo acesso humano às “coisas” aqui pensadas pela perspectiva de agentes com influência (atores atuantes) de uma rede sócio-técnica.

Nesse sentido, o desenvolvimento pode ser caracterizado a partir de uma análise de redes heterogêneas, formadas por actantes humanos e não humanos que atuam num determinado território, observando que os não humanos não só contribuem para o ordenamento do espaço e do social, como já visto, mas também da ordem econômica, e se esses materiais fossem suprimidos do mundo, assim como já se chamou atenção com a ordem social, a ordem econômica desapareceria, uma vez que essa é caracterizada como um “efeito gerado por meios heterogêneos” e não só por determinação da ação humana.

Para demonstrar como a ordem econômica é um efeito de uma rede heterogênea, o sociólogo britânico Jonh Law (2006) dá o exemplo da moeda. Ele observa que numa economia baseada no dinheiro, a moeda válida serve como uma medida padrão de valor e mecanismo de intercâmbio, ou seja, ela se torna um agente de grande importância nas interações simbólicas estabelecidas na sociedade, instruindo, inclusive, competências de poder dentro da estrutura socioeconômica vigente, em que o capitalismo é hegemônico e estabelece as relações não só entre pessoas, mas também entre Estados e corporações de todo o mundo. A origem e quem são os responsáveis pela inserção desses agentes no contexto da sociedade não estão em discussão, mas sim o fato desses estarem presentes, dando formato às ordens social e econômica em todo o mundo.

Ora, se os atores não humanos são parte dos ordenamentos social e econômico, ou seja, são fundamentais para se entender a lógica socioeconômica vigente, é do mesmo modo lógico que se possa estabelecer níveis de desenvolvimento de uma sociedade através de uma leitura realizada pela análise de redes sócio-técnicas, bem como que se possa entender as relações políticas estabelecidas nos territórios, a partir dessas.

Uma análise do desenvolvimento por meio da perspectiva sócio-técnica da TAR, pelo fato de estar em um foco inicialmente disruptor, pode ser tão heterodoxa quanto as reflexões hirschmanianas sobre o tema, e, nesse sentido, se aproximar dessas em alguns aspectos.

Para essa aproximação, um bom exemplo a se utilizar é o da matéria assinada por Fernanda Alegretti, na revista *Veja*, de 29 de janeiro de 2014<sup>14</sup>, que traz uma leitura tradicional – ideológica e elitista – sobre o desenvolvimento das periferias brasileiras. Uma releitura crítica, a partir da TAR, pode se aproximar significativamente da visão de Hirschman.

Num dado momento (pag. 66), comenta-se sobre os processos desequilibrados do desenvolvimento urbano no Brasil, chamando atenção para o fato de existirem nas periferias pessoas que ainda carregavam lata d’água na cabeça, mas já possuíam celulares com acesso a internet e outros recursos multimídia – smartphones.

Numa visão tradicional – o da matéria citada –, ali não há desenvolvimento por conta do alto nível de desequilíbrio observado no contexto socioeconômico dessa sociedade. Contudo, numa análise sócio-técnica da TAR, assim como na visão hirschmaniana, o desenvolvimento nesse caso é patente, visto que a presença de um ator não humano, da importância do celular na rede dessas pessoas, potencialmente garante isso, uma vez que o mesmo representa também, de modo potencial, um instrumento de empoderamento político-social e de inserção das pessoas menos favorecidas economicamente no contexto atual das discussões sobre a sua cidade, o seu estado, a sua nação e até sobre questões internacionais. Ou seja, é um ator não humano que geralmente possui protagonismo nas redes sócio-técnicas contemporâneas, sobretudo nas cidades, por atuar de modo muito presente e fazer a diferença positivamente na vida dos demais atores da rede. Só isso, sem mais nenhum outro elemento, já seria suficiente para se entender o avanço que pode representar um celular conectado nas mãos de um indivíduo empobrecido e antes excluído do sistema capitalista.

Para Hirschman (apud BIANCHI, 2007), não se conquista o desenvolvimento através do equilíbrio, como se pensa tradicionalmente, mas são as cadeias de desequilíbrios que impulsionam o desenvolvimento. De modo simplista: o desenvolvimento é proveniente dos

---

<sup>14</sup> Matéria de capa da revista *Veja*, “Oi Brasil, estamos aqui!”, publicada em 29 de janeiro de 2014, assinada por Fernanda Allegretti, que faz uma crítica ideológica a respeito da emergência de uma classe média consumidora no Brasil, das classes C, D e E, sugerindo que esse segmento faria parte de um outro país, independente do Brasil das suas elites, em que a jornalista claramente se inclui.

processos complexos que envolvem tensões e tentativas permanentes de equilibrar os processos desequilibrados. Hirschman utiliza o conceito de latitude – que envolve o entendimento de aspectos culturais, éticos e estéticos de cada sociedade, relativizando a noção de desenvolvimento padrão –, observando a importância que tem o clamor popular que vem dos movimentos sociais, que ele vai chamar, na sua metodologia, de “voz”.

Isso posto, duas questões iniciais já podem ajudar nessa reflexão sobre a aproximação da abordagem sócio-técnica da TAR com as ideias hirschmanianas:

- (1) que dispositivo – ator não humano – é mais eficaz no contexto atual para dar “voz” aos movimentos sociais e, mais ainda, aos cidadãos comuns, sem representação político-social, nos dias atuais?
- (2) por que incomodou tanto a jornalista autora da matéria – uma provável e eminente membro da classe média brasileira – um celular nas mãos de um morador empobrecido da periferia a ponto de dar tanto destaque a isso em seu discurso?

Provavelmente, a maioria absoluta das pessoas nos dias atuais daria a mesma resposta para a primeira pergunta: o celular conectado - ou smartphone. E para a segunda pergunta: porque ele potencialmente empodera o morador empobrecido da periferia e pode contribuir para retirá-lo de um possível estado de alienação que se encontra, a partir do acesso à informação e da possibilidade de torná-lo ativo no processo de comunicação da sociedade em que está inserido. Do ponto de vista sócio-técnico, o celular conectado é um actante poderoso que vem protagonizando muitos momentos na sociedade atual, como no caso do movimento Zapatista<sup>15</sup>, nos anos 1990, e da Primavera Árabe<sup>16</sup>, em 2011.

Não bastasse isso, Hirschman (apud BIANCHI, 2007) defende que em sociedades com movimentos civilizatórios diferenciados, que possuem alto nível de desequilíbrio nos seus processos econômicos, os avanços podem acontecer através do que ele vai chamar de “ganhos incrementais”, ou seja, o desenvolvimento se encontra nos pequenos ganhos que são

---

<sup>15</sup> O primeiro movimento que usou deliberadamente o celular e a internet como ferramentas de mobilização e articulação mundial foi o movimento Zapatista, no México. Os zapatistas, liderados pelo comandante Marcos, usaram o celular como o principal meio para articular e executar a sua mais importante ação de ocupação das cidades mexicanas contra o bloco econômico do NAFTA, liderado pelos EUA, em 1994. Essa ação de resistência à hegemonia capitalista lhe rendeu centenas de estudos, reflexões e teses em todo o mundo.

<sup>16</sup> Uma onda revolucionária de manifestações e protestos que se espalhou pelo mundo árabe no ano de 2011 que visava sobretudo a derrubada de ditadores que se perpetuavam no poder na região. O movimento tomou corpo e ganhou força internacional graças ao uso sistemático de ativistas que usavam seus celulares para registrar as manifestações e, sobretudo, a repressão agressiva dos governos ditatoriais a essas manifestações.

incorporados ao dia-a-dia das pessoas, que podem significar em médio e longo prazos um significativo avanço no processo de desenvolvimento dessa sociedade. Tornar o morador da periferia um potencial “consumidor de informação”, ao lhe permitir o acesso à internet, o celular enquanto parte da sua rede sócio-técnica lhe transforma num potencial prosumidor, ou seja, lhe tira do *status* de mero “consumidor de informação” e lhe põe na condição potencial de “produtor de informação”, o que significa dizer que o seu usuário potencialmente passa a ter “voz”, o que por sua vez significa que pode haver ganho qualitativo na sua condição de cidadão que, portanto, pode lhe permitir “ganhos incrementais” significativos ou até mais do que isso.

Os actantes não humanos são parte não só do espaço físico da cidade – como já é notado nos estudos realizados nessa área até o momento – mas também do âmbito social, uma vez que, conforme já visto anteriormente, sem a sua existência, assim como acontece com os atores humanos, que atuam e vivem nos espaços da cidade, as relações sociais e toda a ordem social como é conhecida sequer existiriam. Imagine, por exemplo, o que seria a cidade do Rio de Janeiro sem o Cristo Redentor, o bondinho do Pão de Açúcar, os Arcos da Lapa, o calçadão de Copacabana e o Maracanã? Certamente, seria uma outra cidade com uma sociedade completamente diferente da que se tem hoje, com outros hábitos, outros costumes e *modus operandis* diferenciado. Esses objetos, aparelhos públicos ou monumentos, todos eles territorializados, fazem da cidade o que ela é. As dinâmicas territoriais observadas na cidade se configuram em torno dos actantes não humanos, pois esses dão base para as interações simbólicas acontecerem e permitem a relação sócio-espacial dos habitantes com a cidade.

É natural, numa primeira aproximação com a TAR, o estranhamento e o incomodo com a ideia de que “coisas” possam ser pensadas dentro da mesma rede e da mesma lógica que as pessoas e que os actantes humanos não sejam, no contexto de algumas análises, mais importantes que os actantes não humanos, visto que ao mundo ainda pesa o paradigma do humanismo ético e epistemológico<sup>17</sup>.

---

<sup>17</sup> Não é a toa que se trata de uma teoria dos anos 1980 que passou décadas sendo preterida pelos cientistas sociais, pois foi acusada de se manter aquém das lutas de poder e desigualdades sociais. Só nos anos 2000, já sob a égide do advento das tecnologias digitais, que vieram para romper com muitos paradigmas vigentes e proporcionar visões mais livres e menos totalitárias, que a TAR foi retomada por importantes pesquisadores de todo o mundo. No Brasil, as obras mais significativas são de André Lemos.

Entretanto, Law (2006) observa que dizer que não há diferença fundamental entre pessoas e objetos no momento de estudar uma rede é uma atitude analítica e não uma posição ética. Fazer isso não significa dizer que está se tratando pessoas como máquinas ou vice-versa, uma vez que não se está negando aos actantes humanos nenhum dos seus direitos, deveres e/ou responsabilidades que usualmente lhes são atribuídos e muito menos atribuindo às “coisas” o caráter humano. Mas apenas identificando-os dentro de um conceito de rede heterogênea – composta de actantes humanos e não humanos –, caracterizando-os e lhes atribuindo níveis de importância do ponto de vista relacional, independentemente de ser um actante humano ou não humano, para tentar explicar como, nessa rede, está a construção sócio-espacial.

Para um melhor entendimento do que a TAR propõe e na tentativa de eliminar qualquer equívoco sobre ela, é importante trazer um exemplo emblemático fora da relação sócio-espacial e da gestão da cidade contemporânea. Num caso em que a vida de um actante humano é mantida artificialmente por equipamentos, certamente o papel dos actantes não humanos correspondentes aos equipamentos que o mantém vivo pode possuir um maior nível de importância naquele contexto que outros humanos que fazem parte das redes de relacionamentos desse actante humano, que está na posição de paciente mantido pelos equipamentos.

Nesse sentido, é correto afirmar que a atuação e o agenciamento de um actante não humano pode ter um maior nível de importância que de um actante humano dentro de uma determinada rede e num determinado contexto, sem, em nenhum momento, “coisificar” ou desmerecer o ser humano. Por outro lado, é importante advertir que a abordagem da TAR em nada tem a ver com as tão criticadas abordagens da Teoria da Administração Científica, que tem em Taylor o seu maior e mais emblemático representante, em que, muitas vezes, máquinas ganhavam atributos humanos, ao mesmo tempo que pessoas assumiam atributos de máquinas. Ao contrário disso, o argumento principal da TAR, está fincado, segundo Law (2006), na ideia de que pensar, escrever, amar, ganhar dinheiro etc. são ações atribuídas exclusivamente aos seres humanos, mas que vão além dele, pois só são possíveis por conta de redes heterogêneas – formadas por actantes humanos e não humanos – que se formam para a execução dessas ações. Daí o termo ator-rede: um ator é também, e sempre, uma rede (LATOUR, 2005).

Por todos os argumentos descritos, a Teoria Ator-Rede foi compreendida com o método de análise mais adequado para se estabelecer bases teórico-conceituais e metodológicas que possam sustentar a tese aqui proposta, de que estão na gestão cibernética da cidade as melhores possibilidades de promover a participação popular no processo de decisão de planejamento e gestão da cidade contemporânea, por conta das características do modelo de gestão que a cibernética potencializa.

## **CAPÍTULO 4 - UMA ANÁLISE DOS MODELOS DE GESTÃO**

Quando se entende gestão urbana como algo mais complexo que um “conjunto de recursos e instrumentos da administração, aplicados na cidade como um todo, visando à qualidade dos equipamentos e dos serviços urbanos” (BUGS, 2009, pag. 43), pensa-se como algo que vai além da administração de recursos, pois “gestão é mais que governo urbano” (HARVEY, 1996), uma vez que mexe com o modo de vida das pessoas que vivem na cidade e nela estabelecem suas experiências, suas práticas, suas vivências em todas as dimensões da vida, se percebe que a gestão urbana muitas vezes se encontra no âmbito da gestão de sonhos coletivos, de aspirações humanas, de legados artísticos e culturais, enfim de processos e redes que vão além do simples ato de administrar recursos escassos para oferecer serviços de qualidade à população. É nesse contexto que o modelo de gestão adotado pode fazer diferença.

Os modelos de gestão são muito variados e trazem uma ampla gama de possibilidades de reflexões, visto que, em geral, pela necessidade de adaptação a cada cidade que o adota, terminam por se tornar complexos, dispersos, diversificados. Mas é importante chamar atenção de que todas as variações de modelos podem ser situados em dois paradigmas centrais: 1) o modelo de gerenciamento urbano e 2) o modelo de empresariamento urbano. O primeiro, mais adequado à proposta da tese, se volta ao gerenciamento das demandas da população para a cidade, através de planejamento territorial, que leva em conta os aspectos políticos, culturais e sociais da cidade, bem como da mobilização de recursos que se volte para o atendimento das necessidades e a realização dos desejos e aspirações da sua população. Já o segundo, conforme observa Harvey (1996), é aquela em que a cidade se converte numa empresa, que tem como objetivo principal o crescimento econômico e muitas vezes se distancia dos verdadeiros anseios dos seus cidadãos, pois se caracteriza pela adequação à lógica da acumulação de capital, premissa da empresa, e não do bem-estar social, premissa do Estado.

É importante nesse momento exemplificar o alinhamento aqui sugerido dos modelos de gestão com os dois paradigmas centrais, para um melhor entendimento. Antes de trazer alguns exemplos e modelos de gestão, entretanto, cabe estabelecer que a esfera municipal, esfera em que se encontram as reflexes desta tese, é o ambiente central das decisões urbanas. Nesse aspecto há concorância com Bugs (2009, pag. 42), que diz que “é na esfera municipal que se

concentra toda a tomada de decisões urbanas e de planejamento”. Daí a imprescindibilidade do estabelecimento de modelos de gestão municipal cada vez mais adequados ao momento contemporâneo e também cada vez mais voltados para as especificidades e características da cidade em que ele é aplicado, para que se possa dar conta das necessidades reais da sua população e não apenas torná-las economicamente mais fortes, uma vez que a qualidade de vida da população não está necessariamente e, sobretudo, diretamente ligada ao crescimento econômico do município, e sim ao modo que ela se estabelece no território e exerce a sua cidadania.

Um bom exemplo de modelo de gestão alinhado ao paradigma do empresariamento urbano é o da cidade do Salvador, na gestão vigente da pesquisa realizada em 2016. Além do modelo se encontrar numa linha absolutamente autoritária, que efetivamente exclui a população das decisões sobre o planejamento e ações administrativas do município, a gestão trabalha aspectos culturais indelévels da cidade pela concepção absolutamente mercadológica, sem nenhum respeito às tradições e ao direito da população de escolha do uso dos espaços da cidade.

Como é de conhecimento em todo o mundo, a festa popular do carnaval, em Salvador é um traço identitário da cidade, que se orgulha de realizar o que é considerada a maior festa popular ao ar livre do planeta. Estima-se que o Carnaval de Salvador concentra em cada um dos seus seis dias de festa cerca de dois milhões de pessoas nas ruas da cidade. Apesar da participação das gestões municipais e estaduais, oferecendo infraestrutura pública para a festa acontecer, como postos de saúde, segurança, transporte público, dentre outros, o Carnaval de Salvador trata-se e sempre se tratou de uma festa autogerida pela população, com ingerência da iniciativa privada e do Estado, mas de autogestão popular. A cidade se orgulha de ter uma festa espontânea, em que todos são livres para “brincar” e se divertir, desde que dentro da ordem e da lei vigentes. Dentro da festa estão muitas manifestações genuinamente populares, grupos e agremiações que se autoorganizam para se fazerem presentes na festa, além da espontaneidade dos participantes populares que com as suas fantasias e ou criações estéticas exóticas dão o tom que faz do Carnaval de Salvador, a maior festa popular do planeta.

Nos últimos carnavais, entretanto, a gestão autoritária e de empresariamento urbano vem tirando toda a espontaneidade da festa, transformando as ruas de Salvador em espaços de cerceamento da liberdade das pessoas, padronizando os espaços, transformando toda a



estética popular da festa numa estética mercadológica e privada. Começando pela decoração, que ao invés de alegorias ou peças artísticas festivas agora são placas de anúncio de patrocinadores, reproduzida exaustivamente pela cidade, dando um tom de festa privada. Além disso, os circuitos do carnaval foram fechados e apesar de permitirem o acesso gratuito das pessoas, se estabeleceu regras comerciais rígidas, que obrigam as pessoas que nele adentram a se limitarem a comer e beber apenas produtos dos patrocinadores “oficiais” da festa – digam-se patrocinadores da Prefeitura Municipal do Salvador. Ao tentar entrar no circuito com produtos de uma marca não autorizada a pessoa é impedida pela força policial. Os comerciantes populares – ambulantes – seguem essa mesma linha e ainda precisam pagar altas taxas à Prefeitura para adentrar o circuito para comercializar os seus produtos. E a mais esdruxula de todas as regras é a que se imputa aos comerciantes que possuem estabelecimentos fixos no circuito, que são obrigados a vender somente produtos de patrocinadores da Prefeitura, independente desses estabelecimentos possuírem seus próprios acordos comerciais com outras marcas que não são as oficiais do circuito.

Não bastassem essas ações desrespeitosas à população, as tradições também estão sendo descaracterizadas, transformadas e tratadas como “produtos”, sofrendo adequações de acordo com o que a gestão entende que é mais comercial e vendável como “produto turístico” para o mundo. Não se divulga a tradição como ela é originalmente, para que os reais interessados nela como ela é venha conhecer, mas se adequa ao que, em tese, é mais comercial e vendável, para se atrair mais gente, numa lógica absolutamente empresarial ou de negócio, que “pasteuriza” e “estandardiza” as manifestações culturais de um povo pura e simplesmente para torná-la mais atrativa à venda, como é o caso das atrações populares do carnaval, que agora perderam toda a sua espontaneidade, pois tiveram que se adequar às regras da gestão municipal que deseja e explicita publicamente o objetivo de “vender” o Carnaval de Salvador como “produto” internacional.

Esse discurso empresarial entretanto agrada a uma parte da população, e bem difundida na mídia como vem sendo feito, obtém alta aceitação por parte significativa dos moradores da cidade, pois os resultados econômicos da festa, que antes eram negativos – por se tratar de investimento do setor público numa manifestação popular –, agora são positivos, uma vez que se tornou um negócio e todos os aspectos da festa são tratados como produtos, que precisam gerar lucro para o município.

O exemplo dado, mostra que adotar um modelo de gestão adequado para a sua cidade não se traduz uma tarefa fácil, pois muitas vezes uma gestão autoritária e de empresariamento obtém mais resultado popular que um modelo que permite uma maior participação das pessoas e que se volta para o bem-estar da população, visto que o ambiente capitalista, muitas vezes inebriante, acaba por tonar os desejos e necessidades humanas menos importantes para a sociedade que a obrtenção de resultados econômicos positivos. Por isso, na hora de decidir por um modelo de gestão é preciso se levar em conta muitos fatores. Bugs (2009, pag. 42) indica alguns:

Importância econômica das cidades; Crescente lista de responsabilidades da administração local; Papel privilegiado que os municípios têm na tomada de decisões; Pressão sob o uso do território; e Necessidade legal da prestação de serviços públicos de qualidade aos cidadãos.

À básica lista de argumentos de Bugs (2009) é imprescindível acrescentar: a necessidade de participação popular, de adaptação ao contexto tecnológico global e a observação da cultura local, para humanizar a gestão e voltar o seu foco para as pessoas.

Apesar de entender que o planejamento participativo está na base de uma gestão competente da cidade, não há como negar que gestões autoritárias também podem transformar as cidades para melhor. O caso de Copenhagen, por exemplo, não deixa dúvida sobre isso. A cidade possui mais 500 mil habitantes e encontrou solução para a mobilidade urbana, se tornando modelo e exemplo para todo o mundo, adotando a bicicleta como principal meio de locomoção da população. Lá não se usa a bicicleta apenas como esporte ou para o lazer, mas para ir diariamente ao trabalho, bem como para realizar tarefas do dia-a-dia, como ir ao supermercado, ao shopping, etc. O discurso oficial para a opção pela bicicleta foi sobretudo porque se trata de um veículo que não agride o meio ambiente e é acessível a todo e qualquer cidadão, independente da sua posição financeira, visto o baixo custo de aquisição de uma bicicleta.

Copenhagen investiu mais de US\$ 40 milhões na construção de quase 350 km de ciclovias no que se chama de centro expandido da cidade. Mas a solução não é apenas para o centro da cidade. A proposta é radical e conta também com o que eles chamam de “autoestradas cicláveis”, ou seja, ciclofaixas que conectam Copenhagen à vários municípios vizinhos, tornando a bicicleta um meio de transporte viável para deslocamentos intermunicipais.

Como essa não foi uma medida proposta e muito menos discutida anteriormente com a população e, portanto, não foi algo que surgiu do desejo popular, para garantir a adesão da população ao meio, a gestão municipal proporcionou uma série de vantagens para quem usasse bicicleta como seu meio principal de locomoção na cidade, incluindo estacionamentos gratuitos para bicicletas em toda a cidade, além de ter investido pesadamente em campanhas educativas que informavam as vantagens do uso da bicicleta para a cidade e também para a saúde das pessoas, na medida que proporcionava um exercício físico de boa qualidade para os usuários do sistema.

Outro exemplo de gestão autoritária, que não precisou de participação popular para mudar a cidade para melhor é o caso recente de Londres, que no final dos anos 1990 tinha vários problemas sociais e de infraestrutura urbana como baixa qualidade educacional, taxa de desemprego alta, déficit na infraestrutura de transporte urbano e sobretudo um grande desequilíbrio entre as distintas zonas urbanas da Grande Londres. Pontos identificados pela própria gestão do município na época.

Sem nenhuma consulta à população, mas através da contratação de uma consultoria milionária do arquiteto Richard Rogers, elaborou-se o Plano Estratégico de Londres 1998-2004, com uma projeção para até 2020, envolvendo estratégias de crescimento, infraestrutura, habitação, desenvolvimento econômico, segurança, cultura e meio ambiente, que melhorou significativamente a cidade em vários aspectos.

Do mesmo modo que aconteceu com Londres, também aconteceu com Paris e tantas outras metrópolis espalhadas pelo mundo: sem consulta à população e contratação de grandes consultorias nacionais ou estrangeiras para o diagnóstico e planejamento com o objetivo de dar solução a problemas urbanos encontrados. O fato é que a partir da gestão autoritária, em que o gestor impõe as transformações que deseja, sem deixar que a população, a verdadeira e principal interessada nas ações de intervenção na cidade, estabeleça as suas prioridades e indique onde gostaria que a gestão investisse os seus impostos, as propostas são quase sempre direcionadas para um grupo de ações administrativas alinhadas ao eixo do empresariamento da cidade, tais como:

- Crescimento econômico;
- Adoção de estratégias para melhorar a mobilidade, através da promoção do transporte

- público ou de meios alternativos como a bicicleta;
- Maximização da produção local de energia;
- Introdução de governança estratégica para melhorar processos de gestão.

Nesses modelos, há sempre uma tentativa de gestão para o acúmulo de capital e redução de responsabilidade por parte do poder público municipal, em consonância com a proposta neoliberal para as gestões em todas as instâncias. Ressalta-se que, em geral, esses modelos sonham ações mais voltadas para a melhoria da vida dos habitantes, sem que essas estejam diretamente ligadas ao acúmulo do capital, como o fomento a uma economia urbana mais equilibrada e solidária, que vise a distribuição das riquezas em todas as camadas sociais.

Em todos os exemplos dados até aqui, se contempla uma máquina pública eficiente, dentro dos padrões empresariais e de governança corporativa, com forte crescimento econômico. Mas e o desenvolvimento social? E os índices sociais dessas cidades? E o padrão de qualidade de vida? A redução do estresse? Os índices de suicídio? Dentre tantos outros indicadores de uma sociedade saudável, como andam nessas cidades? Apesar de tangenciar e fomentar reflexões em torno dessas questões, não se tem a pretensão de discutí-las ou de tentar respondê-las, visto que estas entram aqui como um acessório para o argumento central discutido na tese, que é a efetividade dos modelos de gestão, analisando-os sob a perspectiva da presença ou ausência da participação popular no processo de tomada de decisão no planejamento e na gestão urbana.

Alguns modelos de gestão mais atuais contemplam uma visão mais avançada e discursam sobre a prioridade pela qualidade de vida e pelo controle da agressão ao meio ambiente, se autodenominando sustentáveis. Nessa categoria estão alguns modelos que nada mais são que grandes propostas conceituais de gestão de cidade como “cidades do futuro”, “cidades inteligentes”, “cidades sustentáveis”, dentre outras denominações do que se conhece como Smart Cities (KNOX, 2016), que, em alguns casos, não se sustentam como alternativas viáveis para o que aqui se convencionou chamar de gestão urbana competente, pois apesar de apresentar soluções inteligentes, sensíveis ao contexto da Internet das Coisas<sup>18</sup>, automatizando

---

<sup>18</sup> Trata-se de um conceito que envolve a conexão de dispositivos eletroeletrônicos, utilizados no dia-a-dia, à internet, através de tecnologia de rádio frequência, inteligência artificial e a nanotecnologia. No contexto da cidade, o seu uso pode ser encontrado em diversas aplicações, a exemplo de semáforos de trânsito, que ajustam o tempo do sinal verde e vermelho, a partir do fluxo de carros na pista, dentre outras aplicações que tornam a cidade mais inteligente.

funções práticas da gestão da cidade, tornando-a mais eficiente, em muitos casos, lhes falta um elemento que nesta tese se entende como fundamental: uma arquitetura de participação que garanta à população ter voz e ser ouvida no processo de decisão, tanto para o planejamento quanto para a gestão urbana da sua cidade.

Knox (2016), entretanto, mostra o potencial dessas tecnologias através de casos de adequações tecnológicas, nesse âmbito das Smart Cities, de várias cidades do mundo, citando, inclusive, algumas que serviram de exemplo nesta tese, como New York e Londres, contribuindo para uma perspectiva de futuro das cidades, em consonância com o foco desse trabalho: a sua dimensão humana, com projetos que flexibilizam a gestão para a participação direta da população na tomada de decisões estratégicas no contexto urbano. A própria definição de Cidade Inteligente, na sua obra, já traz intrínseca a ideia de que o que importa é a cidade ser funcional para as pessoas, quando observa que elas “empoderam seus habitantes com informações e recursos que melhoram sua qualidade de vida” (KNOX, 2016, p. 228).

Na contramão dessa corrente de gestões autoritárias, que não inserem a população no processo de tomada de decisão, há um excelente exemplo de como a participação popular pode fazer a diferença. Um exemplo que merece ser seguido, mas que os gestores de todo o mundo insistem sistematicamente em ignorar. Trata-se da cidade de Portland, no Estado do Oregon, EUA, que se orgulha de ser chamada de “cidade de 20 minutos”, uma vez que esse é o tempo máximo, segundo a própria gestão do município, que um morador de Portland leva para se deslocar de casa para o trabalho, independente de onde ele more ou trabalhe dentro da cidade. É importante lembrar que Portland não é uma pequena cidade do interior, mas uma metrópole com de mais de 500 mil pessoas, que possui uma região metropolitana de mais 2 milhões de habitantes.

Recentemente, a cidade elaborou e pôs em prática um planejamento urbano, que resultou de um histórico compartilhamento entre moradores e governantes, como poucos visto em todo o mundo. Com a participação direta dos cidadãos nas decisões sobre o planejamento e as ações administrativas da cidade deu-se destaque – raramente dado quando o processo não contempla a participação popular – aos problemas sociais e soluções urbanas essenciais para o dia-a-dia da população da cidade. A concentração dos investimentos é em infraestrutura, muitas vezes em obras sem visibilidade pública que gestões tradicionais costumam negligenciar, apesar dos benefícios para a população, como redes subterrâneas de eletricidade, por exemplo.

Irazábal (2005), arquiteta venezuelana, que realizou um estudo comparando as políticas urbanas de Portland e Curitiba, capital paranaense, e professora de planejamento territorial e desenho urbano da Universidade da Califórnia, observa que “somente a sinergia entre lideranças contínuas, políticas abrangentes e o envolvimento sustentado dos cidadãos são capazes de produzir resultados extraordinários de planejamento”, como é o caso de Portland.

Quando a população tem voz e é ouvida no processo de tomada de decisão da gestão urbana, como propõe esta tese, pode se ter a percepção de que a cidade está indo na direção errada, uma vez que a decisão indicada pela população pode levar a cidade para uma direção oposta ao que a lógica neoliberal do empresariamento da cidade indicaria como melhores práticas de gestão. Essa sensação, entretanto, não corresponde necessariamente a verdade. Portland, por exemplo, enquanto em todo o mundo havia uma tendência urbanística de construção de vias expressas para a ligação de bairros periféricos ao centro da cidade, a gestão aprovou, a pedido da população, a demolição de uma via expressa já existente, para substituí-la por um parque às margens do rio Willamette. Pela lógica do empresariamento da cidade e do crescimento econômico nunca se demoliria uma via expressa para se instalar um parque, uma área verde. Mas essa era a necessidade, o desejo ou a aspiração apontada pela população para aquele espaço e como o que importa para a gestão de Portland é o bem-estar dos portlandenses, como deveria ser em todas as gestões do mundo, não se questionou e se cumpriu o desejo da população.

Enquanto o município de Portland aumenta a cada dia suas áreas verdes no espaço urbano, chegando a contar na atualidade com mais de 92 mil hectares de espaços verdes, várias cidades do mundo, como Salvador, vem desmatando sistematicamente, derrubando árvores, destituindo gramados, destruindo áreas verdes inteiras da cidade, acimentando e concretando tudo, sem nenhuma consulta à população e sem nenhum respeito a qualquer critério urbanístico que vise o bem-estar social e a sustentabilidade da cidade. Ações de gestões como essas das cidades de Portland e de Salvador levam a uma questão emblemática da área do planejamento e gestão de cidades: para quem a cidade é pensada e planejada? Para a população ou para o gestor que deseja assinar o seu nome na gestão como um pintor deixa a sua assinatura numa tela?

Conforme já pontuado, um dos maiores desafios do planejamento e da gestão urbana é que as pessoas encarregadas de pensar esse processo estão, quase sempre, distantes demais dos

principais problemas da cidade. O fazem, quase sempre, dos seus escritórios luxuosos e climatizados, pensando em soluções para os problemas reais da população numa perspectiva subjetiva, com ações mirabolantes e distantes da verdadeira necessidade, anseio ou desejo da população.

É muito comum que pessoas que estão pensando em soluções para o transporte público, por exemplo, nunca tenha entrado num ônibus ou metrô na sua vida, e, portanto, não conseguirá propor de modo objetivo uma solução simples, efetiva, que possa trazer benefícios reais para os usuários do transporte público.

Em Salvador, por exemplo, certamente o encarregado de planejar a rede de ciclovias não anda de bicicleta pela cidade e, por isso mesmo, as ciclovias são absolutamente mal planejadas, sem contar que uma cidade como Salvador, completamente acidentada geograficamente, repleta de ladeiras, vales, morros e encostas não é muito inteligente contar com um programa voltado para a locomoção usando bicicletas, apenas por que as ciclovias viraram moda como solução de mobilidade urbana pelo mundo afora.

Para tentar minimizar esse problema, as gestões mais bem intencionadas, mesmo estando dentro do modelo neoliberal do empresariamento da cidade, buscam recolher algumas opiniões de lideranças comunitárias através de oficinas, audiências públicas, grupos focais, dentre outras possibilidades. Contudo, essa participação é quase sempre inscípiente e não chega, na maioria das vezes, sequer a ser representativa da população. Com isso, não espelha nem o conhecimento popular sobre o espaço da cidade, nem muito menos os desejos, anseios e necessidades da maioria das pessoas que vivenciam esses espaços.

Com a intenção de tentar vencer essa dificuldade, a cidade de Nova York, através da Associação Regional de Planejamento (RPA), desenvolveu em 2014, o quarto plano regional para o metrô de Nova Iorque, com um modelo de participação muito criativo, pela busca da representatividade baseada em dados estatístico do ultimo censo realizado na cidade, mas que pode ser questionado quanto a sua eficiencia, na medida em que a representação estatística nem sempre é a representação das reais necessidades da população.

Foram criados 10 perfis de cidadãos novaiorquinos que, em tese, representavam as características da maioria absoluta das pessoas que vivem na cidade, uma espécie de

“avatares” que serviram para testar as propostas de melhorias para o metrô. A proposta só era incorporada no plano se provasse ser relevante para os perfis, que incluía a representação de cidadãos brancos, latinos e negros, homens e mulheres, jovens, adultos e idosos, estudantes, trabalhadores assalariados, liberais e empresários.

Mesmo quando o modelo de gestão contempla uma visão mais contemporânea, mas ainda permanece alinhado à lógica do acúmulo do capital e tem como objetivo principal o crescimento econômico, não se consegue obter uma gestão competente – dentro do que aqui se estabelece como gestão competente –, visto que mesmo com a obtenção de alguns acertos e se conseguindo alguns resultados positivos, nunca se alcançará os mesmos resultados de quando as decisões são baseadas na vontade da maioria e voltadas única e exclusivamente para o bem-estar das pessoas. Estado não é empresa. A sua função precípua é o bem-estar social, enquanto a função da empresa é a de acumular capital. A gestão competente não é a gestão que atinge os melhores resultados financeiros na administração dos recursos que possui, mas a que consegue melhor atender às necessidades, anseios e desejos dos seus cidadãos e as contemplam o mais plenamente possível.

Se dar voz ao cidadão e garantir uma arquitetura de participação para que as pessoas possam ser ouvidas no processo decisório tanto do planejamento quanto da gestão da cidade são a essência de uma gestão competente e, como já visto, a dimensão cibernética é a que potencializa a participação cidadã no contexto atual, como usar a cibernética para a participação popular e dar voz ao cidadão?



## **CAPÍTULO 5 - A GESTÃO CIBERNÉTICA DA CIDADE E A PARTICIPAÇÃO POPULAR: COMO DAR VOZ AO CIDADÃO**

Em 2008, Carvalho cunhou academicamente, pela primeira vez, o termo ciberterritório, num artigo publicado nos Anais do IV Seminário Internacional Território e Desenvolvimento Socioambiental<sup>19</sup>. Esse termo, trouxe um conceito que se pode entender como um legado para os estudiosos do território, da territorialização e da territorialidade, contemporâneos, visto que, a partir da sua compreensão e da consciência da dimensão que o conceito acrescenta aos já consolidados conceitos de território, pode ter uma visão muito mais rica e heterogênea das análises a serem realizadas sobre a temática.

Essa nova apropriação do território, a partir da dimensão cibernética, desenvolvida por Carvalho (2008), permite uma análise aprofundada e o consequente entendimento dos processos de participação popular no âmbito da cidade, uma vez que, através dela, se visualiza mais apropriadamente a ação dos cidadãos comuns durante as suas vivências e práticas sócio-espaciais territorializadas, o que permite uma visão mais ampla da dinâmica urbana e, por consequência, dos padrões de consumo – de diferentes pontos de vista –, bem como o modo de vida das populações das cidades.

O que está em questão nesta nova abordagem de território é a possibilidade de apropriação autônoma do espaço do território pelo indivíduo, que pode construir um referencial espacial próprio/diverso ao contexto tradicional que está posto, estabelecendo bases para interações simbólicas e interpretações dos signos urbanos em uma lógica peculiar a esse novo contexto, ou seja, o indivíduo pode interferir nesse território, resignificando-o de modo personalizado, a partir da sua óptica individual, apropriando-se do espaço público para uso privado e vice-versa. Essa apropriação individual, entretanto, não significa a individualização ou privatização dos processos sócio-espaciais, mas da expressão individual no coletivo.

Por outro lado, a noção de territórios híbridos (SOUZA, 1995; VELTZ, 1996; HAESBAERT, 2002), que inspirou o conceito de ciberterritório, de Carvalho (2008), apesar de poder ser lido e interpretado de múltiplas formas, se delinea de modo mais expressivo num viés que vai do

---

<sup>19</sup> Seminário, promovido pelo Programa de Pós-graduação em Planejamento Territorial e Desenvolvimento Social, em parceria com o Programa de Pós-graduação em Planejamento Ambiental, da Universidade Católica do Salvador.

coletivo para o individual, diferente do conceito de ciberterritório que faz o caminho oposto para a sua concretização. Carvalho (2008) propôs um conceito em que pode ser observado o valor da ação individual na composição do coletivo e como o uso individual de um lugar pode ressignificá-lo coletivamente, a partir da potencialização de novas percepções sobre ele.

A noção de territórios híbridos e o conceito de ciberterritório são absolutamente encaixados e complementares, uma vez que as características da hibridez, notadas por Souza (1995), Veltz (1996) e Haesbaert (2002), agregam ao território a fluidez e a imaterialidade, não notada antes, e a dimensão cibernética trazida pelo conceito de Carvalho (2008) incontestavelmente o materializa e o espacializa no híbrido, dando-lhe tangibilidade nos aspectos imateriais e espacialidade a virtualidade a ele agregada.

Assim, tanto a noção de território híbrido, dos três autores citados (SOUZA, 1995; VELTZ, 1996; HAESBAERT, 2002), quanto o conceito de ciberterritório (CARVALHAL, 2008) trouxeram a possibilidade de verificação de outras vivências do território urbano, possibilitando mudanças significativas em relação ao olhar sobre a cidade e a ampliação da ação cidadã, uma vez que agora, além do território e suas complexidades, enxerga-se também uma dimensão cibernética que traz muitos outros modos de exploração das relações sociais, políticas e culturais estabelecidas nesses espaços híbridos, proporcionados pela cidade contemporânea.

Ao olhar para a dimensão territorial cibernética de uma cidade nota-se que esta se articula com as demais dimensões e proporciona aos seus cidadãos, sobretudo aos usuários de dispositivos móveis digitais, que circulam e provocam práticas sociais nos espaços da cidade, o acesso a uma série de atividades, baseadas nas tecnologias digitais que, flexibilizam o uso dos espaços urbanos, proporcionando novas dinâmicas territoriais, através de algumas possibilidades, tais como (CHAMUSCA, 2011):

- a) Acesso nômade à *Internet* – tira o usuário de um espaço privado e o leva para a praça; tira o trabalhador do escritório e o leva para o *shopping*; tira o cidadão de casa e o leva para a rua, espaços de convivência coletiva e relações sociais amplas. O acesso nômade, portanto, aniquila o discurso de que as tecnologias digitais foram adotadas para tornar as relações sociais superficiais e efêmeras e dá vitalidade à cidade e ao cidadão;

- b) objetos que passam informações aos dispositivos – essa é a função pós-massiva das mídias locativas digitais. Com essa possibilidade, o lugar<sup>20</sup> ganha força, visto que a informação passa a ser locativa, uma vez que partem dos lugares e dos objetos que estão neles contidos e não mais da noção de um mundo virtual desterritorializado e desmaterializado, desvinculado do espaço físico da cidade;
- c) *tracking*<sup>21</sup> dos actantes – o monitoramento completo do espaço físico e a moldagem da informação, de acordo com as necessidades encontradas, dão possibilidades diferentes de apropriação do espaço pelos seus actantes, pois é possível se criar mapas com as trajetórias dos cidadãos e, com isso, estabelecer padrões de uso da cidade, levando em conta a relação presença-cidadão-tempo-espaço;
- d) multirredes de compartilhamento – tornam possível se compartilhar músicas e vídeos, bem como outros tipos de arquivos, gratuitamente, no ônibus, na praça de alimentação do *shopping*, na escola ou faculdade. Essa possibilidade pode, por exemplo, conscientizar um cidadão, através de uma convocação para ações de mobilização política ou social, dentre muitas outras formas de uso e intervenções no ambiente.

Todas essas possibilidades fazem crer que o cidadão passou a ter mais autonomia para intervir no espaço público, reconfigurando-o e ressignificando-o de modo personalizado e a gestão urbana precisa se adaptar aos novos contextos, em que entra em cena o cidadão mídia, que pode se comunicar, enquanto está em movimento, não só do ponto de vista passivo do consumo da informação, mas também produzindo e distribuindo informação sobre e a partir dos espaços públicos e privados da cidade, o que torna a observação da dimensão cibernética da gestão urbana condição *sine qua non* para ser entendida como uma gestão competente.

É importante, então, discutir as potenciais ações de gestão urbana no campo da cibernética com o propósito de dar voz ao cidadão, mas também de o ouvir, pois de nada adianta existirem espaços para que o cidadão se expresse se o conteúdo da sua expressão não for ouvido e levado em consideração. É verdade que para uma gestão ouvir e dar voz ao cidadão é preciso antes observar que as suas ações devem estar em sintonia com a intensão do cidadão no processo de participação, uma vez que este pode ou não se voluntariar à participação.

---

<sup>20</sup> Lugar no sentido de porção do espaço geográfico dotada de significados particulares e onde se dão as relações humanas.

<sup>21</sup> Tracking significa monitoramento.

É preciso levar em consideração que, do ponto de vista do cidadão, a participação pode acontecer de pelo menos três formas distintas:

1. de forma ativa direta – o cidadão se predispõe a participar, voluntariamente, do planejamento e gestão da cidade, utilizando os canais disponibilizados pela própria gestão para dar as suas contribuições. Trata-se, portanto, de uma participação ativa e direta de interação com a gestão da sua cidade. Ex.: o cidadão baixa um aplicativo oficial, da prefeitura, que mapeia os problemas urbanos da cidade e marca, voluntariamente, as questões que ele encontra na cidade, como forma de contribuir com a ação da gestão municipal.
2. de forma ativa indireta – o cidadão utiliza aplicativos sociais que apontam problemas urbanos, como o Waze e, voluntariamente, aponta questões na cidade. Essa forma de participação também é ativa, uma vez que o cidadão contribuiu voluntariamente, mas é indireta, visto que não fez isso através de um aplicativo oficial, e, portanto, não estabeleceu uma ação de interação direta com a gestão da cidade. Nesse caso, a sua contribuição só será observada se a gestão monitorar o aplicativo social que ele utilizou.
3. de forma passiva – aqui o cidadão não faz uma contribuição voluntária, nem através de um aplicativo oficial do município, muito menos através de um aplicativo social que permite um monitoramento direto por parte da gestão municipal. Nessa categoria entram, por exemplo, as críticas e reclamações que as pessoas fazem nas mídias sociais e nas plataformas de redes sociais, como Facebook, Twitter, Instagram, dentre outros, postando fotos, filmes, criticando obras na cidade, reclamando de engarrafamentos, de aparelhos públicos destruídos, etc. Trata-se, portanto, de uma participação passiva em relação à gestão da cidade, uma vez que a ação do cidadão não tem a intenção de contribuir, direta ou indiretamente, com a gestão da cidade, mas tão somente dividir com a sua rede social a sua experiência no espaço da cidade.

Levada em conta a perspectiva do cidadão, para a potencialização e melhor aproveitamento da ambiência tecnológica atual, com o objetivo de dar voz ao cidadão no processo de decisão no planejamento e na execução das ações planejadas, uma gestão urbana competente, ao explorar a sua dimensão cibernética, pode fazê-lo:

- a) a partir da dimensão reativa – aproveitando-se da cultura da participação, colaboração e co-criação, hoje incentivada pela ambiência das mídias sociais digitais e que se desdobra no comportamento das pessoas em todos os ambientes de convivência social.

Servem para instituir canais oficiais, que permitam às pessoas se expressarem e dizerem o que pensam sobre a sua cidade, seu bairro, sua rua, com possibilidades de atuação em todos os níveis, desde reclamações e sugestões mais simples até propostas mais elaboradas, que possuam os requisitos para se tornarem lei ou postura de regulamentação da cidade. As ações reativas da gestão serão sempre estabelecidas para dar conta de uma ação ativa – direta ou indireta – do cidadão;

- b) a partir da dimensão proativa – hoje, ao atuar no espaço da cidade através das suas redes sócio-técnicas - com outros actantes humanos e não humanos -, o cidadão mídia deixa rastros digitais espacializados, que podem ser recuperados por sistemas informáticos e utilizados para uma gestão competente da cidade. As ações proativas da gestão são necessárias para alcançar as ações passivas do cidadão, uma vez que se elas não acontecem de modo voluntário, direta ou indiretamente, só resta à gestão, caso deseje obter a opinião do cidadão no processo de planejamento e gestão da cidade, agir proativamente, ir em busca dessa opinião. No contexto atual, a melhor forma de realizar essa busca é a partir da captura, análise e sistematização dos rastros digitais.

### **Dimensão reativa**

É importante, primeiramente, explicar que essa dimensão tem uma variação:

- a dimensão reativa - estabelecida por meio de instrumentos institucionalizados de diálogo com a população, na ambiência digital/híbrida, aproveitando-se das culturas da participação, colaboração e co-criação, hoje incentivadas pelas mídias sociais digitais e que se refletem no comportamento das pessoas, em todos os ambientes de convivência social, permitindo que elas se expressem e digam, de forma cada vez mais contundente e sistemática, o que pensam da sua cidade, do seu bairro, da sua rua, etc.
- e a dimensão reativa-passiva - a gestão reage a uma demanda espontânea do cidadão, através de um canal social de participação, a exemplo dos aplicativos como o Waze que, apesar de não ser um canal oficial, pode ser utilizado pela gestão para obter dados da participação da população nesses aplicativos.

Nos dois casos a reação da gestão acontece provocada por uma ação ativa – voluntária – do cidadão, seja de forma direta – através de instrumentos oficiais, instituídos pela gestão para esse fim -, seja de forma indireta – através dos aplicativos sociais de fins urbanos.

A partir da primeira dimensão, a reativa, é que se dá voz ao cidadão. A instituição de canais oficiais de participação, nas ambiências híbridas, permitem que as pessoas possam contribuir ativamente para a gestão pública de modo simples, postando uma foto, tirada do seu celular, gravando uma mensagem no whatsapp, sobre algo que viu de negativo e/ou positivo na cidade, marcando, virtualmente, um lugar e deixando suas impressões sobre ele, entre outras formas.

O fato do cidadão usar as mídias e registrar acontecimentos, acima citados, não significa efetivamente ouvi-lo. Permitir que as pessoas se expressem, conforme já visto, não quer dizer que se está ouvindo-as. Ouvir é mais que isso. Ouvir quer dizer estabelecer um processo de assimilar o que o outro está expressando, se apropriar dessas informações e agir com base nelas, não necessariamente concordando e agindo de acordo com o que se indica ou se sugere, mas levando em conta essas informações na tomada de decisões estratégicas sobre a cidade.

Um exemplo que caracteriza, de forma emblemática, a dimensão reativa é o da cidade de Curitiba, Paraná, na Região Sul do Brasil que, aproveitando a popularidade dos aplicativos instalados em celulares e da disponibilidade que as pessoas têm demonstrado de utilizá-los para dar sugestões e/ou reclamar de problemas enfrentados nas suas cidades, em busca de soluções para melhorar o seu dia-a-dia, a Prefeitura de Curitiba instituiu, em maio de 2014, uma parceria com um aplicativo social para celulares, o Colab.re.

O Colab.re é um aplicativo brasileiro, criado no início de 2013, que tem como objetivo mediar a comunicação entre a população e as gestões municipais. O aplicativo permite que os usuários fiscalizem a sua cidade, denunciando, por meio de publicações, realizadas através do seu celular, problemas que encontram nas ruas (COLAB.RE, 2015). O Colab.re ganhou, em 2014, um prêmio de melhor aplicativo urbano do mundo, concedido pela Organização das Nações Unidas (ONU), o que permitiu maior visibilidade e novos investimentos para se tornar ainda mais funcional (COLAB.RE, 2015).

O aplicativo é bem simples e prático. O cidadão a partir de um problema nas ruas da sua cidade, fotografa e posta geolocalizando o *post*. São problemas como buracos no asfalto, lâmpadas queimadas em postes públicos, calçadas quebradas, terrenos públicos sem cuidado, lixo jogado em locais inapropriados, equipamentos em praças ou vias públicas com defeito, dentre outros problemas urbanos que fazem parte da rotina de uma gestão municipal. Um

aplicativo dessa natureza permite à gestão municipal uma espécie de consultoria, gratuita e permanente, daqueles a quem se destina a sua gestão: os cidadãos do município.

Nesse processo há engajamento do cidadão na gestão e o benefício do sentimento de pertencimento que esse engajamento gera, uma vez que, ao apontar e ver um problema da sua cidade solucionado, o cidadão se sente parte importante dela. Além desse apoio à legitimação de uma gestão municipal, se amplia, também, esponencialmente o poder de fiscalização e atuação da gestão no espaço urbano, pois o esforço de identificação desses problemas é significativamente minimizado e a gestão pode se concentrar em resolver os problemas urbanos apontados, não apenas pelas dezenas de fiscais pagos pela prefeitura, mas também, pelos milhões de fiscais, espalhados por toda a cidade e que não causam gastos aos cofres públicos.

A iniciativa da parceria da prefeitura curitibana, com o aplicativo social em questão, permite à população enviar diretamente para a prefeitura os resultados de suas fiscalizações, bem como propostas de soluções para a cidade, nos serviços básicos, como iluminação pública, saneamento, calçadas, entre outros. O aplicativo conta com um sistema de geolocalização e a informação chega, em tempo real, à equipe de mídias sociais da prefeitura, que pode deliberar, de forma muito mais rápida, sobre as demandas dos cidadãos.

Esse tipo de ação do poder público somando a participação popular, apesar de ainda ser considerada inovadora e vanguardista, se enquadra, nesta tese, na dimensão reativa de gestão cibernética da cidade, que se considera como um modo, ainda bastante tímido e tradicional, de utilização do potencial da gestão cibernética nos espaços urbanos.

Esse é um modelo que se espalhou pelo País. No final de 2015, o Colab.re já tinha estabelecido parcerias, como a que fez inicialmente em Curitiba, em mais de 80 cidades do Brasil, incluindo as capitais São Paulo, Rio de Janeiro, Porto Alegre, Teresina e Natal. Se trata de um modo simples e muito econômico de se obter informações qualificadas sobre a cidade, usando o próprio cidadão como colaborador na formação de um banco de dados, atualizado em tempo real, sobre os aspectos físicos e sociais dos espaços públicos e privados da cidade.

As opiniões obtidas são de quem vive a cidade, que se importa com ela e nela constrói a sua experiência de vida: o cidadão, a cidadã. Trata-se, portanto, de valorizar a percepção e o conhecimento do senso comum, que é construído de modo empírico e que se desenvolve através de gerações e costuma ser preponderante na cultura e na forma de ver o mundo de uma comunidade. Por sua vez, se concentra naquilo que é entendido, por aquelas pessoas como importante, que deve impactar na sua noção de qualidade de vida e, sobretudo, na sua noção de mudança para melhor.

Acrescentar essa dimensão cibertética na gestão da cidade, do ponto de vista reativo, se a gestão não apenas der voz, isto é, permitir ao cidadão se expressar, mas também escutar o cidadão, ou levar em conta o conteúdo das suas expressões, para a tomada de decisões estratégicas sobre a cidade, significa fazer a “gestão de baixo para cima”, num processo que é dividido em três etapas básicas:

- 1) dar voz à população;
- 2) escutar as suas petições e
- 3) reagir às suas demandas.

### **Dimensão proativa**

A dimensão cibernética possui um maior alcance e permite radicalizar o conceito de “gestão de baixo para cima”, buscando escutar o que as pessoas falam sobre a cidade, os seus desejos surgidos através de seus olhares sobre os espaços em que atuam socialmente, independente delas usarem um canal oficial para fazerem as suas reclamações, ou suas petições ou, ainda, direcionarem as suas opiniões para auxiliarem a gestão pública da cidade. O ato de ouvir pode ser realizado através dos rastros digitais. Mas como isso é possível?

Ao atuar na *urbe*, nas suas redes sócio-técnicas, as pessoas utilizam seus dispositivos móveis digitais, que dialogam com as mídias locativas, e esses diálogos deixam rastros que, uma vez recuperados por sistemas informáticos, podem ser utilizados para uma gestão urbana competente, visto que ao buscar sistematizar as informações dos rastros digitais deixados pelos cidadãos na sua vivência na cidade, se está buscando, automaticamente, ouvir as vontades das pessoas que utilizam o espaço da cidade no seu dia-a-dia, o que significa dizer que se deve buscar gerir a cidade a partir da percepção dos cidadãos e não a partir de ideias,



por vezes descontextualizadas, de consultores externos, que não têm conhecimento real das situações, ou de tecnocratas que estão mais preocupados em deixar a sua “assinatura” na cidade, através da realização de obras grandiosas, investindo os recursos públicos em ações, que são, muitas vezes, menos prioritárias do ponto de vista do cidadão, que vive a cidade na sua plenitude.

Um exemplo de ação de gestão municipal descontextualizada do real interesse público foram as obras realizadas na orla marítima do bairro da Barra, da cidade de Salvador, Bahia, em 2014. A Barra é um bairro de classe média de Salvador, que sempre teve um comércio considerável e se afirmou na oferta de serviços de entretenimento, como bares, restaurantes, lanchonetes, casas noturnas, além de outros tipos de comércio varejista. Como todo bairro com apelo comercial, a Barra, agregava agências de praticamente todos os bancos existentes no mercado, além de pequenos shoppings e centros comerciais. Quase todos os negócios, que se localizavam na orla do bairro necessitavam de acesso livre para veículos e estacionamentos. Estes últimos, constituíam a maior demanda dos moradores e comerciantes do bairro, uma vez que se tratavam de comércios e serviços utilizados por cidadãos de classe média que, no Brasil, se deslocam de automóvel e costumam demandar significativos espaços para estacionamento.

Sem ouvir os moradores e comerciantes do bairro, a Prefeitura Municipal de Salvador desenvolveu e executou um projeto para a orla do bairro que desagradou especialmente os moradores e comerciantes, fechando todos os acessos e inviabilizando o tráfego e estacionamento de veículos nos lugares de maior movimento comercial.

A então presidente da Associação de Moradores da Barra, Sônia Garrido, observou em uma entrevista que

Se começou com a suposição de que poderia tirar o carro da Barra sem prejuízo, mas não é. O comércio, os serviços da Barra, são para a classe média. E a classe média se desloca de carro. Se o carro não pode vir para cá, o grande consumidor já não chega. Com isso, os comerciantes passam a ter prejuízo. Você também imagine para quem mora aqui, quando alguém vem visitar e não tem lugar para estacionar [...] Você não tem um estacionamento para ônibus de turista. Só quem passa por aqui sabe, pois quem fica sabendo das coisas pelas fotografias pensa que está tudo ótimo. A Barra está morrendo (MELO, 2015).

Para Alex Carvalho, dono de um restaurante na Barra, "o movimento caiu bastante, em torno de 50%. Alguns clientes vinham sempre de carro e agora deixaram de vir" (MELO, 2015).

A obra da Barra custou cerca de 50 milhões de reais, segundo divulgação da própria gestão municipal (A TARDE, 2013), deixou a assinatura de um gestor num dos pontos turísticos mais importantes da cidade de Salvador, mas piorou e muito, segundo a Associação de Moradores do Bairro, a vida dos seus moradores e comerciantes, na medida que afastou os frequentadores locais e turistas, o que tem provocado a decadência econômica e lugares de sociabilidade do bairro. Tudo isso levou Sônia Garrido a questionar e concluir que "no final das contas, esse calçadão foi feito para uma demanda que não existe. Qual a necessidade desse grande calçadão?" (MELO, 2015).

Além de todas as manifestações contrárias de moradores do próprio bairro, por não terem sido consultados no processo de reestruturação do bairro, muitos representantes políticos se manifestaram de forma contundente contra as obras da Barra. Esse foi o caso do vereador Hilton Coelho (PSOL – Partido Socialismo e Liberdade), que repudiou o alto investimento, concentrado num bairro de classe média e o abandono de outras áreas mais carentes da cidade. Para o vereador,

há uma total falta de democracia e não se consulta nem mesmo a população da Barra sobre o que será feito. O prefeito ACM Neto quase sempre alega falta de recursos para investir na cidade. Agora tem assegurado acerca de R\$ 112 milhões e gasta metade em um único local. A população de Salvador em geral, e da Barra em especial, não sabe sobre os detalhes da tal obra milionária. Temos apenas um croqui divulgado no Diário Oficial e distribuído pela prefeitura através da Assessoria Geral de Comunicação (Agecom). Lança-se um edital, finge-se que se discute e implanta-se de forma autoritária uma obra que questionamos sua necessidade. Manifestamos nosso repúdio à obra e queremos que a população diga não a esse absurdo (PSOL, 2013).

Esse exemplo das obras do bairro da Barra, em Salvador, mostra a importância, para uma gestão, dar voz e ouvir o cidadão, dando todas as possibilidades, especialmente no campo das novas tecnologias, reativamente, ou melhor ainda, proativamente, através da recuperação dos rastros digitais, que permitem acesso às informações plenamente acessíveis, na atualidade, através de sistemas informáticos, uma vez que se trata de produtos de relações infocomunicacionais, estabelecidas em redes sócio-técnicas, na relação Ator-Rede, que geram conteúdos significativos pelo fato de se darem em ambientes, com alto nível de espontaneidade dos seus agentes actantes.

Para clareza do entendimento do modo prático a ser utilizado numa busca por informações geolocalizadas - nas mídias sociais e aplicativos que possuem essa funcionalidade -, com as palavras-chave “estacionamento”, “vagas” e “garagem” realizada por um sistema *on-line* que acessa informações, deixadas publicamente pelos usuários de dispositivos móveis na área em que as obras da Barra ocorreram, se obteve 2.832 *posts*, sendo que, apenas 34 deles, não se referiam à falta de vagas ou de lugar para estacionar.

Esse simples exemplo pode servir como uma pequena mostra de como a inteligência da informação geográfica e busca proativa por essas informações para a criação de um banco de dados, como legado informacional para a tomada de decisões pela gestão pública, pode dar qualidade às ações de uma gestão, voltada para o bem-estar dos cidadãos.

As informações que vêm dos rastros digitais, uma vez sistematizadas e transformadas em conhecimento, podem possibilitar uma reinvenção política e social da cidade, na medida em que ao coletar sentimentos e expressões de uma parte significativa dos agentes com influência no território, em tempo real, e de modo eficaz, pode-se criar um banco de dados que represente um legado de inteligência coletiva, jamais imaginado anteriormente, para o planejamento e a gestão urbana.

Inumeráveis “mapas” podem ser gerados, utilizando os dados dos rastros digitais e esses podem, além de informar os padrões de comportamentos da sociedade, possibilitar uma leitura muito ampla das dinâmicas territoriais estabelecidas nas cidades, que mostrem níveis de densidade - concentração ou dispersão - baseadas em diversas variáveis, naturais ou artificiais, como hora do dia, dia da semana, clima, presença ou ausência de determinadas tecnologias, dentre inúmeras outras variáveis possíveis.

Ao se voltar, de modo proativo, a coletar as impressões que os cidadãos deixam geolocalizadas no espaço da cidade e sistematizar essas informações semanticamente contextualizadas, a gestão urbana está ultrapassando a ideia de dar voz ao cidadão, - atitude considerada louvável pela maioria absoluta dos analistas do âmbito da gestão pública -, ela estará verdadeiramente a ouvindo, ou seja, levando em conta, nas suas decisões, o que a população acredita e deixou registrado nos seus rastros digitais.

Se a partir da dimensão reativa, a gestão urbana pode integrar as pessoas em torno de uma forma de governança democrática e participativa, ao lhe permitir ter voz no processo, a dimensão proativa, sem dúvida, pode significar um diferencial para a gestão, pela capacidade que possui de construir uma inteligência coletiva, de modo descentralizado e voltado para a formação de uma cidade democrática de verdade, justa e agradável para os seus habitantes.

Para o entendimento do argumento central dessa tese, se reafirma que as ações cibernéticas - voltadas para a participação popular, no contexto atual, para se atingir o nível de envolvimento necessário e em sintonia com o mundo contemporâneo -, precisam ir além da instituição de canais oficiais de participação, por mais modernos ou inovadores que estes possam ser, uma vez que é visível o desencatamento de uma parcela significativa da população das cidades - sobretudo das grandes e complexas - com a coisa pública, a sua descrença e a conseqüente falta de desejo de contribuir com as gestões públicas, através de meios institucionalizados, mesmo vivenciando um ambiente social, estimulado pelas culturas da participação, cocriação e compartilhamento de ideias.

Uma das limitações da dimensão reativa da gestão cibernética são os possíveis usos desviantes das ferramentas e canais instituídos pelos cidadãos. Quando se trata de participação popular no planejamento e na gestão urbana, a apropriação por parte dos cidadãos – ou de grupos de interesse –, dos processos de comunicação – e os seus possíveis usos desviantes das ferramentas instituídas pela gestão para esse fim – precisam ser levados em consideração, uma vez que quando o uso dos canais oficiais de participação é feito voluntariamente sempre há riscos de desvios a se considerar. Cidadãos – ou grupos de interesse – podem agir a partir de condutas próprias, inesperadas e/ou impróprias ao objetivo do canal estabelecido, pois aqui há de se considerar as relações territoriais, que envolvem as relações sociais, culturais, políticas, etc.

Os canais participação podem ser utilizados, por exemplo, para contestações políticas e protestos, “troles”, disseminação de boatos, ou simplesmente, como se chama nas mídias sociais, para “trollar”<sup>22</sup> a prefeitura. Nesse sentido, a necessidade de se ter estratégia previamente pensada para dar conta desses usos desviantes é premente, mesmo sabendo que

---

<sup>22</sup> Trollar é uma gíria da internet que significa enfadar, chatear, aborrecer. Consiste em um uso desviante de um canal para desviar o curso de uma discussão na internet. O termo trollar se popularizou e hoje é usado em vários contextos, inclusive fora do ciberespaço.

esse é uma espécie de efeito colateral do uso dessas ferramentas, visto que por mais que a gestão se prepare, sempre há possibilidade do inesperado acontecer, pois se está num âmbito incontrolável, em que a máxima precaução a se tomar é manter monitoramento permanente e planos de contingenciamento sempre atualizados, para atuar de modo planejado e sistemático, buscando controlar o processo, em caso de possíveis ações desviantes do cidadão, pois há de se entender que nem sempre o que é prescrito pela gestão para as suas ferramentas de comunicação e informação é igualmente apropriado pela população.

Por outro lado, na dimensão proativa, por se atuar na busca por informações que o cidadão deixa, como rastro digital, na forma de participação passiva, o uso desviante não se aplica, uma vez que a captação é proativa, sem o conhecimento do cidadão. Além disso, ainda há o tratamento semântico, que pode qualificar a informação e contextualizá-la dentro das nuances sociais, culturais e políticas da cidade, pretendida pela gestão.

Com a intenção de tornar tangível a proposta teórica de gestão proativa da participação popular no sentido de ouvir a população, tomou-se a missão de sistematizar informações que possam subsidiar a elaboração de uma aplicação informática, que pode tornar práticas as ideias potenciais discutidas na tese. A aplicação a ser desenvolvida terá que se estabelecer a partir de parâmetros conceituais envolvendo áreas como análise textual e semântica, inteligência artificial, design de software, dentre muitas outras.

Essa aplicação para ser viável deve possuir um quadro de relações que organiza o processo de categorização das saídas do motor de busca e estabelecer a relação entre a tipologia da ação desenvolvida nesta tese e os componentes relacionais, estabelecendo como as informações oriundas do processamento do mecanismo de busca devem ser apresentadas, uma vez que os resultados podem ser mostrados em forma de gráficos, tabelas, imagens, dentre outras possibilidades.

Explicando, de modo simples, a aplicação deve contemplar a busca por palavras-chave e frases em *posts* públicos e geolocalizados, feitos através das principais plataformas de mídias sociais, existentes na atualidade, como Facebook, Twitter, Instagram, GooglePlus e Pinterest. Conta com uma ferramenta de análise semântica, que permite que o gestor público, usuário da aplicação, programe frases que envolvam termos semanticamente contextualizados na cultura

local. Ex.: Em Salvador é comum se usar termos como “à migué”<sup>23</sup> – que advém da expressão “a forma de Miguel, português do século XVIII” –, “arerê”<sup>24</sup>, “armengue”<sup>25</sup>, “azuado”<sup>26</sup>, que são termos que não possuem correlatos na língua portuguesa culta e têm significados próprios. Também existem termos como “abrir o gás”<sup>27</sup> ou “vou me picar”, “boca de lobo”<sup>28</sup>, “boiar”<sup>29</sup>, que são termos com sentidos completamente diferentes do que os moradores da cidade dão a eles<sup>30</sup>.

Essa aplicação que torna prática a teoria da tese pode se constituir num acréscimo ao esforço realizado para o seu conhecimento conceitual, sobretudo, porque a ideia é dar subsídio para a criação de uma ferramenta multiplicável e socializável para todas as gestões municipais que desejem priorizar ouvir o cidadão da sua cidade.

---

<sup>23</sup> Fazer algo de qualquer forma, sem primor, sem cuidado. Ex.: Esse asfalto foi feito à migué.

<sup>24</sup> Movimento resultado da concentração de pessoas num certo espaço contíguo. Ex.: No final de semana essa praia fica um arerê. Também pode se usar para se referir a uma contestação pública enfática sobre algo. Ex.: se João não me der o que eu quero, vou fazer um arerê na escola.

<sup>25</sup> Algo improvisado, desestruturado, mal feito. Ex.: essa calçada está muito mal feita. Está um armengue.

<sup>26</sup> Com sensação de descontrole, atordoado. Ex.: com esse barulho estou ficando azoado.

<sup>27</sup> Termo que se refere a ir embora com pressa. Ex.: O fiscal está vindo. Vou abrir o gás. Também é usual para a mesma função linguística o termo “vou me picar”.

<sup>28</sup> É uma grelha de sarjeta ou uma tampa de proteção de bueiros retangular ou redonda.

<sup>29</sup> Não conseguir entender o assunto, ficar desinformado. Ex.: Estou boiando em relação ao projeto de requalificação da orla marítima.

<sup>30</sup> Abrir o gás sem o sentido semântico local seria abrir uma válvula para dar passagem a um gás. Ex.: Vou abrir o gás do fogão para cozinhar. Boca de lobo se trata da parte inferior do focinho de um animal selvagem da família canidae chamado lobo, que agrega os seus dentes e tem a função de mastigação. Boiar é flutuar na água.

## **CAPÍTULO 6 - AÇÕES DE GESTÃO CIBERNÉTICA NA CIDADE: AÇÕES DO RIO DE JANEIRO**

Com vista a identificar as ações de gestão cibernética, se selecionou, geograficamente, duas cidades, a do Rio de Janeiro, pelo trabalho diferenciado de gestão cibernética, realizado durante a preparação dos dois grandes eventos esportivos, que a cidade recebeu, em 2014, a Copa do Mundo de Futebol e, em 2016, as Olimpíadas. A outra cidade escolhida é Salvador, pelas suas aproximações socioculturais com a cidade do Rio de Janeiro, bem como pela proporcionalidade adequada entre as duas e melhores condições para se estabelecer critérios para um estudo comparativo e, por último, por ser a cidade de Salvador a que se encontra em situação diametralmente oposta a cidade do Rio de Janeiro, com poucas ações de gestão cibernética, que visam a participação popular, devido a opção por modelos tão diferentes de gestão, do ponto de vista da tese proposta.

De cada uma das ações levantadas, buscou-se explicar as suas características, analisar o seu potencial, bem como as suas limitações quanto à participação popular, dentro do contexto do planejamento e gestão urbana, conforme segue.

A cidade do Rio de Janeiro foi escolhida por possuir, quando dos primeiros passos da pesquisa, a que possuía mais ações de gestão cibernética, voltadas para a participação popular e também a que possibilitou a conquista do maior número exemplos para a análise.

Como pode se verificar, na tela inicial do site oficial da Prefeitura do Rio de Janeiro (Figura 6), as ações de gestão cibernética da cidade faziam parte de um projeto, chamado Carioca Digital, eram variadas e significativas, trabalhadas em diversas frentes e através de vários projetos independentes e/ou interligados.



**Figura 6 - Print da tela principal do website da Prefeitura do Rio de Janeiro.**  
 Fonte: RIO DE JANEIRO. Prefeitura. Nov, 2014.

Como a pesquisa foi realizada nas cidades consideradas melhores, com relação ao uso da Internet, além do conhecimento prévio deste autor sobre essa ambiência, é possível afirmar, com boa margem de segurança, que o conjunto de ações cibernéticas, planejado e executado pela cidade do Rio de Janeiro, de 2014 a 2016, se constituiu no mais completo e avançado do Brasil e um dos mais avançados do mundo no que tange o uso da cibernética para a participação popular na gestão pública.

### **Ação 1746: central de atendimento ao cidadão**

A primeira ação, a mais básica, mas não menos significatiuva que as demais, foi a criação de uma central de atendimento multimídia, que hibridiza o atendimento e possibilita que o mesmo seja realizado por diversos meios de comunicação, canais e dispotivos, como telefone, *site* ou aplicativo, criado para uso em dispositivos móveis digitais.

Ao possibilitar os atendimentos multicanais, a ação mostra grande potencial de alcance do objetivo de dar voz ao cidadão, porque permite que uma número muito maior de pessoas tenha acesso ao serviço, não só pelo fato de dar opções de canais, mas sobretudo, por inserir no processo canais de alcance móvel que, por sua vez, permitem que o cidadão tenha participação efetiva, enquanto está em movimento pela cidade, vivenciando o espaço público.



É possível notar um alinhamento da ação com uma perspectiva de rede heterogênea, visto que o atendimento multicanal, e a busca pela convergência de diversos meios de comunicação, mostram a adequação da proposta à noção de complexidade, que a dinâmica territorial desvela no contexto contemporâneo, permitindo processos de comunicação de fluxos, também complexos e desformes, naturais de redes heterogêneas, compostas por actantes humanos e não humanos.

O esforço de reagir à demanda da população, por mais participação, instituindo um espaço legítimo para dar voz ao cidadão carioca, na sua atuação, enquanto parte da rede complexa que ele mesmo é, e forma com outras redes, também complexas. Isso pode garantir maior nível de participação e, por conseguinte, uma natural qualificação da gestão pública com os cidadãos, que atuam na cidade e são agentes com muita influência na construção simbólica da gestão urbana.



**Figura 7 - Print da página principal da Central de Atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro.**  
Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Nov. 2014.

As interfaces da Central de Atendimento eram todas muito intuitivas e de uso fácil, porque todas as opções disponíveis eram claras e óbvias e todas trabalhadas em gráficos, que são mais didáticos e de fácil assimilação. Na primeira tela, conforme pode se verificar na Figura 7, além das opções das categorias de serviço, que o cidadão desejava atendimento, também se tinha, de forma bem simplificada, a possibilidade de se consultar o andamento de um atendimento anterior.

Ao categorizar as demandas, organiza-se e potencializa-se a gestão destas, pois há setores específicos, dentro do organograma institucional, para dar conta de cada uma delas. O fato de não limitar as demandas, às categorias pré-estabelecidas contribuem para não desestimular o cidadão a participar, independente do assunto que lhe é pertinente. E, por fim, a possibilidade de acompanhamento da sua demanda, também o estimula a continuar participando, visto que o motivo de maior frustração, por parte das pessoas que contribuem nesses canais formais de participação, é não ter retorno para a sua demanda.



**Figura 8 - Print da página de solicitação da Central de Atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Nov. 2014.

As categorias criadas para o atendimento segmentado, sempre através de interface gráfica, conforme as Figuras 8 e 9, mostravam remoção de entulho, estacionamento irregular, iluminação pública, controle de roedores, reparos de buracos na pavimentação, limpeza de logradouros, sinais de trânsito com defeito, fiscalização de taxis, ônibus e vans, lei de acesso a informação e denúncias. Havia, ainda, a possibilidade de atendimento de outras questões, não contempladas pelas categorias pré-estabelecidas, utilizando o menu “outra solicitação”.



**Figura 9 - Print dos tipos de solicitações disponibilizadas na Central de Atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Nov. 2014.

Segundo Carioca (2015), a opção “outra solicitação” recebia um número significativo de mensagens, muitas vezes com demandas que poderiam ter sido demandadas nas categorias pré-estabelecidas, mas também, com uma série de outras questões, que transcendiam o escopo idealizado inicialmente. Algumas delas eram recorrentes e deram corpo a criação de uma nova categoria, que inserida em atualizações futuras do sistema e das suas aplicações.

Além de todos os canais tradicionais, como telefone e site, e dos canais avançados, como o aplicativo *mobile*, especialmente criado e integrado à Central de Atendimento, o projeto ainda disponibilizava o atendimento pelo *WhatsApp*<sup>31</sup>, conforme pode se notar na Figura 10, o que mostrava uma estrutura sólida, dedicada ao atendimento, incomum no âmbito público.

<sup>31</sup> Aplicativo de mensagem instantânea, utilizado em todo o mundo, como uma rede social para comunicação breve e dinâmica com pessoas ou grupos.



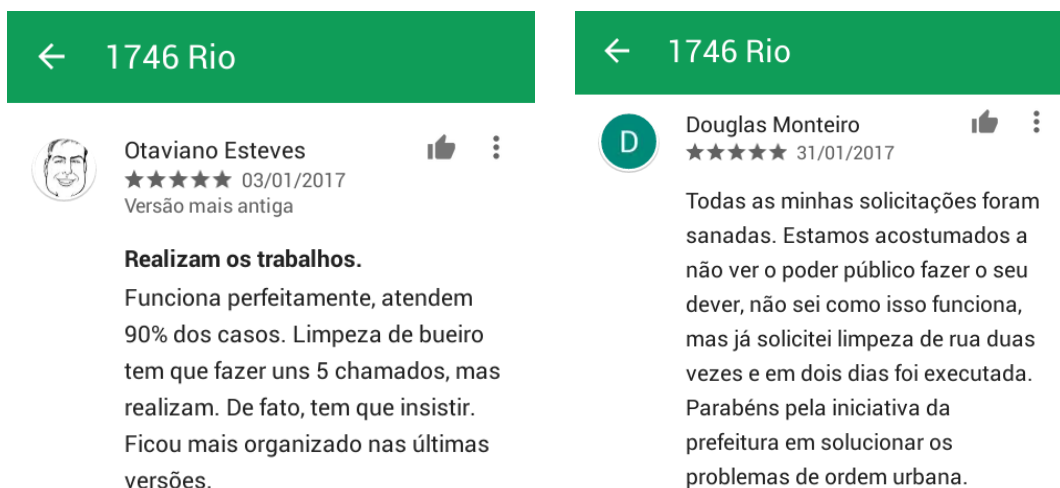
**Figura 10 - Print da página da Central de Atendimento para uso de dispositivos móveis da Prefeitura do Rio de Janeiro.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Nov. 2014.

Ao canal do WhatsApp somavam-se três diferentes canais ao Ligue 1746:

- central telefônica;
- website;
- aplicativo mobile.

Todos os canais, apesar de estarem em plataformas e chegarem ao público por meios diferentes, alimentavam um mesmo banco de dados e podiam ser consultados/acompanhados a partir de qualquer outro canal, num processo de convergência multimídia, bastante eficiente e qualificado, o que permitia uma expressiva percepção de qualidade, por parte do cidadão que demandava do serviço, conforme pode ser notado nas Figuras 11 e 12. Observa-se que as Figuras 11 e 12 são mais atuais, de janeiro de 2017, porque não foram tirados prints dessas manifestações em 2014, mas sentiu-se necessidade de ilustrar a participação popular através desse canal. Entendeu-se que para ilustração do processo de participação, o período em que o print foi tirado não modificaria a essência.



**Figuras 11 e 12 - Print da tela de comentários do aplicativo Android da Central de Atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro.**

Fonte: RIO DE JANEIRO. Prefeitura. Aplicativo 1746 Rio, baixado no Google Play. Jan. 2017.

O serviço foi adaptado ao contexto contemporâneo da comunicação, a partir do constructo teórico das três palavras-chave: mobilidade, hibridação e presença. A característica da convergência de mídias e multicanais de relacionamento agregam claramente o atendimento à noção de hibridação. A criação do aplicativo mobile e o atendimento através do WhatsApp mostram o alinhamento com a noção de “mobilidade”. Já a palavra-chave “presença” é parte do próprio conceito central do Ligue 1746, que permite o atendimento 24 horas por dia, durante sete dias por semana, 365 dias por ano, conforme foi difundida através dos espaços de divulgação do *site* e do aplicativo da Central de Atendimento, conforme se pode conferir na Figura 13.



**Figura 13 - Print de tela da Central de Atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro [...] atendimento em tempo integral.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Nov. 2014.

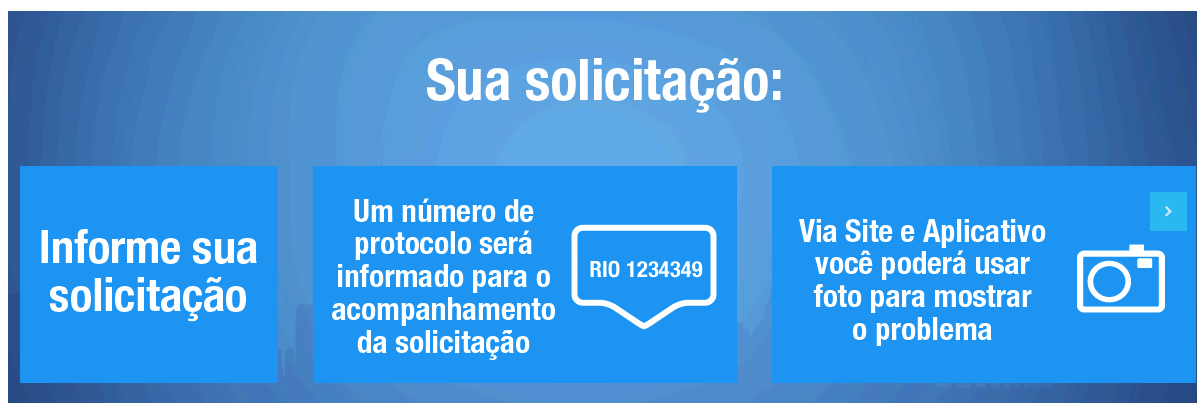
A hibridez dos canais de atendimento pode ser notada nas divulgações da central de atendimento, como se vê na Figura 14. O fato de utilizar três plataformas de atendimento integradas e, ainda, incluir um outro canal extra, através do aplicativo WhatsApp, é bastante excepcional para uso público municipal. Nenhuma outra gestão das cidades investigadas ou de que se tem conhecimento, no período da realização da pesquisa, no Rio de Janeiro, possuía essa estrutura de atendimento tão ampla e completa, tão convergente e multicanal.



**Figura 14 - Print da tela da Central de Atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro mostrando as alternativas das três plataformas de atendimento multicanal.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Nov. 2014.

O atendimento - além de protocolado e com o compromisso de solução, ou pelo menos de resposta à solicitação realizada - possibilitava, por parte do cidadão, uma ação mais elaborada, dando a possibilidade de se ilustrar a solicitação, ou denúncia, com imagens, conforme pode ser conferido na Figura 15.



**Figura 15 – Print de tela da Central de Atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro de solicitação pela internet, site ou aplicativo, ilustrada com foto.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Nov. 2014.

Isso permite valorizar a característica do cidadão mídia, uma vez que aceita uma atuação mais substancial, na medida em que ele, não apenas faz uma denúncia ou sugestão e, ainda, permite-lhe fundamentar a sua demanda com registros fotográficos, o que potencializa, de maneira exponencial, a intervenção do cidadão, considerando, em alguns casos, que o registro fotográfico já seria suficiente para comprovar a veracidade e/ou a importância da sua ação, na interação com a gestão pública municipal. Citando um exemplo, se um cidadão fizer uma denúncia de uma rua esburacada e se ele enviar fotos, que mostrem que os buracos estão, de fato, prejudicando o fluxo de veículos e causando risco de acidentes no lugar, a sua denúncia será bastante potencializada pela força semiótica de uma imagem fotográfica que, em tese, representa a realidade e pode ser bem impactante, a depender das suas características de enquadramento, iluminação e, sobretudo, de foco no motivo da denúncia. Será muito diferente de uma denúncia que chega somente com um texto informando a irregularidade.

A principal limitação diz respeito à população, cuja ação está no fato de, com raras exceções, desestimulada a participar da coisa pública, devido ao descrédito crescente na elite política do País, que ocupa os espaços de poder instituídos pelo Estado. Mesmo estando numa ambiência, em que a participação e a cocriação é superestimada, quando se trata da coisa pública, o comportamento é diferente. Há uma certa repugnância e/ou indignação, que impede que a participação seja mais fluída, constante e natural. Para que isso suceda, é preciso que a gestão pública estimule muito e, ainda, demonstre claramente que a participação popular resultou em ações concretas, que melhoraram a sua vida. Um projeto como o 1746 poderia ter contribuído, de modo mais significativo, para uma gestão bem intencionada, se possibilitasse maiores níveis de participação, transformando para melhor a realidade da cidade.

É imperativo se passar mais uma vez o grifo na ideia de que “dar voz” e “ouvir” a população são coisas diferentes. Dar voz não significa ouvir. Ouvir é potencializar a voz. É considerar o conteúdo, que vem da voz, na tomada de decisões.

Essa ação, que é da categoria reativa, até poderia ter se desdobrado em outras ações que permitiriam “ouvir”, pois ela, por si só, enquanto reativa, apesar de positiva, é apenas uma ação de “dar voz”, não é, da sua natureza, transcender e permitir naturalmente o “ouvir”. Por se tratar de uma ação, de vertente agregadora e adequada ao contexto sociocultural contemporâneo e global, poderia ter fomentado ações proativas, que trazem, na sua base

estrutural, a natureza de transcender o “dar voz” e permitir naturalmente o “ouvir” no processo de participação popular.

Mas por que uma ação reativa não permite ouvir e dar voz ao mesmo tempo? E, por que uma ação proativa permite ouvir naturalmente?

Não é que uma ação reativa não permita, de nenhum modo, o “ouvir”. Ela permite ouvir, mas somente em situações em que o executor da ação, deliberadamente, a converta nisso, mas não é da sua natureza ser assim. Quando se reage a algo, em geral, busca-se apenas dar conta do objeto de provocação da reação, mas não estrapolar, transcender esse objeto. Por exemplo, se um cidadão denuncia um trecho de alfalto muito esburacado na cidade, através de um canal instituído – ou informal – para receber essa denúncia, a gestão tende, na melhor das hipóteses, a atender à denúncia do cidadão e autorizar o recapiamento asfáltico naquela rua ou avenida. Só isso já seria uma reação muito positiva, em que a intervenção do cidadão funcionou da melhor maneira possível, o que não é o que acontece na maioria absoluta dos casos. Num caso como esse, muito dificilmente a gestão iria criar um programa de requalificação asfáltica para a cidade, por conta dessa denúncia. Resumidamente “dar voz” ao cidadão não significa ouvi-lo na tomada de decisões estratégicas, incluir o conteúdo da sua voz nas decisões de planejamento e gestão da cidade. Mas, tão somente, permitir que leve a sua mensagem.

Já numa ação proativa, o “ouvir” está intrínseco e natural, pois o planejador ou executor dessa ação tomou, deliberadamente, a iniciativa de buscar proativamente a opinião das pessoas, com a intenção de reunir informações para a tomada de decisão. Não é que ela não dê voz, mas ouvir nesse caso é a essência, é o objetivo fim. O “dar voz” é o meio para que o fim, o “ouvir”, possa se concretizar. Usando o mesmo mote do exemplo anterior, um trecho da cidade, que está esburacada e necessita de intervenção da gestão, numa ação proativa, o gestor público não está reagindo a uma demanda de um cidadão. Ele, deliberadamente, descobriu essa demanda porque foi em busca dos problemas da cidade. O seu ato de ouvi-la, a partir da sua expressão, nas suas redes sociais, nas impressões deixadas por elas - enquanto vivenciam a cidade ou ocupam os espaços públicos, elaboram seus sonhos, concretizam seus projetos, exercem poder umas sobre as outras, nas suas relações sociais, exercitam a sua cidadania, vivendo o território na sua mais profunda essência - permitem ao gestor chegar à conclusão de que o melhor para a cidade é requalificar o asfalto e não apenas recapear quando esse peneira e se esburaca. Não é o “dar voz” que importa então, pois as impressões colhidas foram frutos



das relações sociais, estabelecidas na cidade, enquanto os habitantes apenas vivem as suas próprias vidas. Nesse exemplo, não se instituiu um espaço ou canal para as pessoas denunciarem ou sugerirem ações para a gestão. Não se propôs somente “dar voz” a alguém, mas, sobretudo, “ouvir” as pessoas, a partir das suas necessidades, anseios e desejos, expressados naturalmente nas suas relações e vivência nos espaços da cidade.

### **Ação Projeto Memória Carioca**

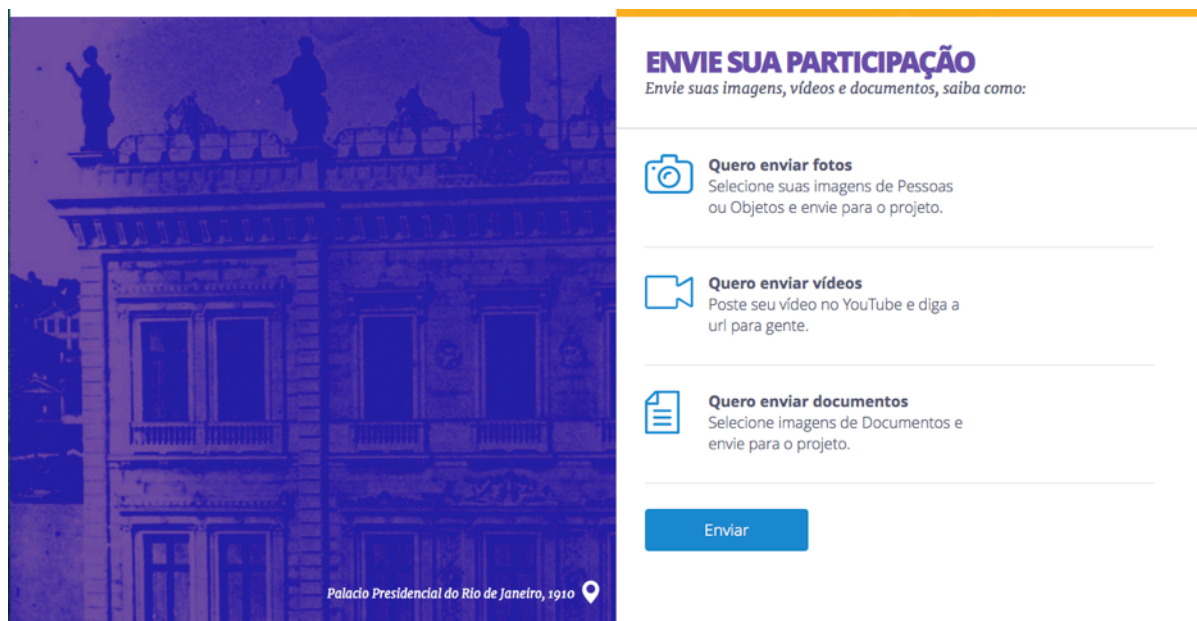
Uma segunda ação em destaque é o projeto Memória Carioca, que tinha a pretensão de envolver o cidadão carioca no processo de resgate da memória da cidade da maneira mais rica possível, uma vez que esse resgate era feito pelos olhares dos próprios cidadãos, com visões polifônicas e multifacetadas dos fatos e acontecimentos resgatados. O projeto solicitava ao carioca que revelasse a memória do Rio de Janeiro, conforme a Figura 16, numa sugestão clara de que a verdadeira memória da cidade estava com o cidadão carioca e cabia a ele revelá-la.



**Figura 16 - Print da tela principal da ação Memória Carioca.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Dez. 2014.

As participações podiam ser feitas através de fotos, vídeos ou documentos diversos, que pudessem contribuir para a memória da cidade, conforme pode se verificar na Figura 17.



**Figura 17 - Print da tela com os tipos de contribuições para o Memória Carioca: fotos, vídeos ou documentos**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Dez. 2014.

Essa é uma ação de participação popular que, ao contrário da anterior, trazida para análise, somava informações, em lugar de simples atendimento ao cidadão. Tratava-se de uma ação de relacionamento, que pode ser considerada avançada, uma vez que envolvia o cidadão comum no processo de construção da narrativa histórica da cidade. Isso permitia contribuir com a inserção de documentos históricos ou com a adição de acontecimentos ou opiniões sobre fatos já existentes, antes sonogados ou contados a partir de actantes diferentes, que tinham os seus próprios interesses e visões representativas de poder e/ou desejo de controle da narrativa histórica oficial, para manutenção do *status quo*.

Segundo Carioca (2015), até a data da entrevista, não havia sido inserido nenhum documento, que pudesse comprometer a história oficial do município, mas comentou que havia expectativa, por parte dos idealizadores do projeto, que algo dessa natureza poderia acontecer a qualquer momento, uma vez que os documentos podem ser inseridos sem nenhuma censura. Se exige apenas a autenticação do *upload*<sup>32</sup> através de um cadastro validado através de confirmação cadastral, para que se pudesse identificar, com precisão, o autor do *post*. Do segundo envio em diante, bastava “logar” no sistema e realizar o envio do material multimídia desejado, conforme se confere na Figura 18.

<sup>32</sup> Envio de informações para internet. Subir uma informação para um servidor.

**ENVIE SUA PARTICIPAÇÃO**  
Utilize as opções abaixo para participar.

1 Identifique-se      2 Seleccione seus arquivos      3 Confira as informações      4 Conclusão

QUERO ENVIAR MAIS ARQUIVOS

JÁ ENVIOU ARQUIVOS ANTERIORMENTE?

Digite seu e-mail e redirecionaremos você para o cadastro de arquivos.

Login: \*

Entrar

QUERO ME CADASTRAR

CADASTRO VIA SITE (\*Campos Obrigatórios)

Nome: \*      E-mail: \*

Cidade: \*      Bairro: \*

Telefone de contato (com DDD): \*

 ?

Resolva a conta: \*

**Figura 18 - Print da tela de cadastro/login do projeto Memoria Carioca.**  
Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Dez. 2014.

A Figura 19 mostra um exemplo de envio de um documento histórico, por um cidadão que contribuiu, de sua parte, para o resgate da memória da cidade. Trata-se de um cartão postal, assinado pela Princesa Isabel, endereçado à tataravó do cidadão participante.



**Figura 19 - Print de uma das contribuições de cidadãos do Rio de Janeiro para o projeto Memoria Carioca: Cartão Postal da Princesa Izabel para Chica.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Dez. 2014.

O cidadão, ao inserir informações e documentos multimídia fortalece os seus laços com a gestão e estabelece uma relação de confiança entre os agentes com influência no processo histórico-social, na medida em que, ao permitir o compartilhamento público - através do site oficial do Município - de documentos históricos, antes desconhecidos pelos canais oficiais. É uma prova de confiança do senso crítico e bom senso do cidadão.

Por ser uma ação neutra - que pode vir a fomentar muitas outras ações reativas e proativas -, a depender do conteúdo revelado durante a sua vigência, entende-se que caberia por parte da gestão, um maior investimento na divulgação do projeto.

Percebe-se que a ação se conecta com a ideia de complexidade das redes heterogêneas, na medida que fomenta a participação de novos atores que são na sua essência redes complexas que, por sua vez, estão interconectados com outras redes heterogêneas complexas em que tanto actantes humanos quanto não humanos são compreendidos enquanto agentes com influência em suas redes.

Na chamada, para a participação do cidadão comum, sem a censura de um especialista em História, incluir um registro fotográfico, filmográfico ou documental no acervo de memória oficial da cidade, está intrínseca a compreensão de que, a complexidade existente numa cidade, como a do Rio de Janeiro, na atualidade, ultrapassa as redes e os nós que a narrativa oficial traz à luz para a memória. Ao contrário disso, busca dar visibilidade ao que, na Teoria Ator-Rede, se conceitua como “caixa-preta”, que tem relação direta com a redução da relação Ator-Rede a unidade Ator.

Segundo Law (2006), o aparecimento da unidade e o desaparecimento da rede estão relacionados com a simplificação, pois, apesar de todos os fenômenos sociais serem o efeito ou o produto de redes heterogêneas, na prática, as pessoas não lidam, e sequer detectam as complexidades dessas redes. Chamusca e Carvalhal (2014) constataram que um cidadão, geralmente, não conhece, na totalidade, o funcionamento administrativo do seu município. Quando ele precisa de um serviço público municipal, entretanto, ele passa a descobrir a rede complexa que o resulta e que para resolver a sua demanda dependerá de uma outra rede heterogênea complexa e burocrática, composta de processos e um conjunto de intervenções humanas, técnicas e administrativas. A caixa-preta é, de forma resumida, uma rede que

permanece fechada, desconhecida, algo que é tratado como unidade, apesar de ser uma complexa rede heterogênea, que envolve actantes humanos e não humanos.

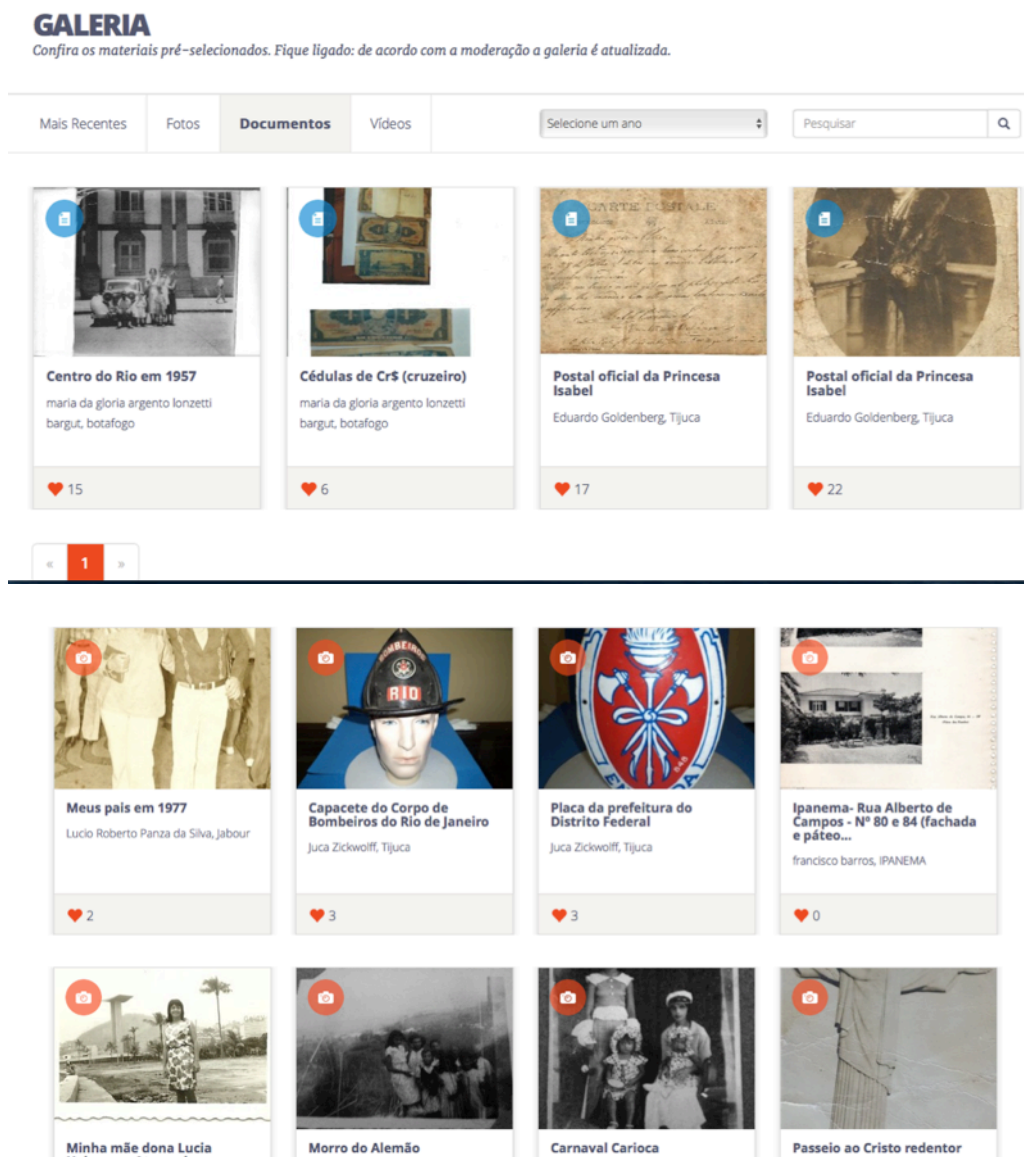
Ao inserir novos elementos, na construção da memória coletiva da história da cidade, os cidadãos estão abrindo caixas-pretas que, a princípio, eram notadas apenas como inserções únicas, mas que são, em si mesmas, redes heterogêneas complexas e que podem ter potencial de ressignificação da história da cidade, ao incluir na memória coletiva informações que, antes, só faziam parte de memórias seletivas de uma parte restrita da população.

A abordagem dessa ação, também, está diretamente ligada ao conceito de tradução, no contexto da Teoria Ator-Rede (TAR), uma vez que visa tangibilizar as narrativas, através de registros multimídia e não apenas textuais. Segundo Law (2006), pensamentos e discursos duram muito pouco. O autor observa que eles só duram e passam a ter valor quando são materializados em algo tangível como documentos, plantas arquitetônicas, desenhos, fotos etc. Para Latour (2005), o conceito de tradução na TAR, acima de tudo, significa uma invenção de uma relação antes inexistente e que, de algum modo, modifica os actantes nela envolvidos. É, portanto, um método no qual um actante insere outros actantes na rede, que é exatamente a característica central da ação Memória Carioca, que visa que um actante, o cidadão carioca, insira outros actantes - documentos, fotografias e filmes - na rede, tornando o processo complexo, criando relações, antes inexistentes, e ressignificando a memória da cidade com essas novas informações trazidas pelos próprios cidadãos.

É importante observar que é, no conceito de tradução, que a ideia de actante não humano se fortalece. Traduzir é mais que mediar, uma vez que, na tradução não há isenção, mas uma interpretação própria do processo de interação entre os actantes e um agenciamento de processos e ações desses actantes, que podem resultar em ações coletivas e abrangentes. Para Latour (2005), a ideia central desse conceito está firmada na noção de que tudo é constituído a partir das interações que são estabelecidas nas redes heterogêneas. Nesse sentido, se nada pode existir fora destas interações, tudo o que existe tem que ter referencial material, ainda que essa materialidade seja virtual.

As postagens realizadas pelos cidadãos cariocas no projeto Memória Carioca, portanto, apesar de serem representações virtuais de documentos históricos - e não o próprio documento -, esses possuem referenciais materiais, que foram configurados para caberem em uma

plataforma digital e ali serem representados, conforme se pode notar na galeria de *posts* realizados até o momento da pesquisa, em 2014, ilustrados nas Figuras 20 e 21.



**Figuras 20 e 21 - Print da tela da galeria de documentos enviados por cidadãos na Memória Carioca.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Dez. 2014.

Verifica-se, nas postagens realizadas, a importância de pensar a cidade como uma complexa rede heterogênea e como, tanto os actantes humanos, quanto os não humanos compõem naturalmente a visão coletiva do processo histórico-social. Os participantes, tanto enviam imagens de pessoas, quanto de cédulas de dinheiro, peças de fardamentos antigos, monumentos e equipamentos públicos, bem como da composição dessa heterogeneidade de rede que se pretende estabelecer, em fotos de pessoas com fantasias de carnaval, que envolvem um conjunto de actantes humanos e não humanos bem característico.

As limitações encontradas no projeto se referem, sobretudo, à dificuldade de interação das pessoas com a coisa pública, atualmente, na crise de confiança da população com a instância governamental e na falta de desejo de contribuir, sem que haja incentivo financeiro para um projeto governamental, ainda que esse projeto esteja totalmente inserido no contexto sociocultural global e muito adequado ao *modus operandis* da sociedade atual, que privilegia a participação, cocriação e o protagonismo do cidadão comum no processo comunicacional.

### **Ação Estácio responde: fomenta o engajamento do cidadão**

A ação Estácio Responde (Figura 22) foi uma ação de engajamento, realizada pela gestão municipal do Rio de Janeiro, que permitia o cidadão tirar dúvidas e fazer perguntas sobre a cidade. As perguntas eram respondidas por Estácio, um personagem que tem o mesmo nome do fundador da cidade do Rio de Janeiro, Estácio de Sá, criando um vínculo do cidadão com a sua história.



**Figura 22 - Print da tela que convida o cidadão à participação na ação Estácio Responde.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Jan. 2015.

A interatividade, gerada nessa ação, permitiu o fortalecimento da relação da gestão com os cidadãos, que participaram, uma vez que, as questões relacionadas aos costumes, geografia, meio ambiente, memória, dentre outros temas sobre a cidade do Rio de Janeiro, garantiam uma aproximação do cidadão, não somente com o conhecimento difundido sobre a cidade, mas também, da gestão que disponibilizava essas informações.



As questões, enviadas pelos cidadãos, e as respectivas respostas do personagem Estácio, ficavam disponíveis e formavam um grande banco de dados informativo sobre a cidade, que podia ser acessado por qualquer pessoa que visitasse o site, tendo, inclusive, uma ferramenta de busca através de palavras-chave, para facilitar a procura pela informação desejada e não precisar perguntar novamente algo que Estácio já havia respondido.

Uma ferramenta como essa garante um legado informacional sobre a cidade sem precedentes, visto que as demandas por informações partem do próprio cidadão da cidade, ou de visitantes do *website* interessados na cidade. Esse perfil de usuário é amplo e muito abrangente, uma vez que incluía praticamente qualquer pessoa do mundo, independente da sua cor, credo, formação educacional, profissão, visão política, sexo ou naturalidade. As possibilidades temáticas e abordagens eram muito ricas.

É verdade que, informações sobre qualquer tema, inclusive sobre as cidades, no mundo atual, estão disponíveis em abundância na internet, seja pela perspectiva técnica ou por uma abordagem leiga, o que pode, inicialmente, dar a esse projeto, equivocadamente, *status* de baixa relevância. Afinal, o que se pode perguntar ao personagem Estácio que o Google não poderia responder com muito mais propriedade?

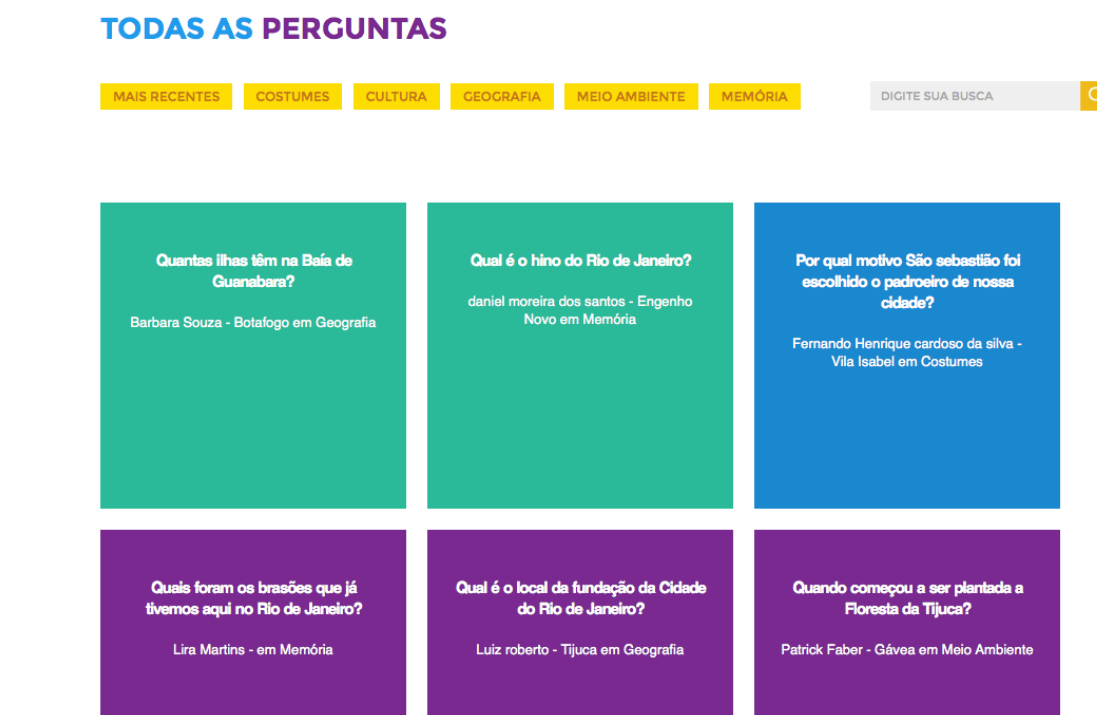
Existem duas razões que posicionam o projeto como ação de relevância significativa:

- 1) Credibilidade da informação - a informação, obtida na internet, a depender da fonte, pode ter baixo valor, por carecer de credibilidade. É comum se encontrar na internet informações inverídicas ou manipuladas por interesses dos mais diversos. Por outro lado, uma informação, encontrada num canal oficial, é valorizada, ainda que haja nela a mesma possibilidade de ser inverídica ou manipulada. Ao publicar uma resposta do personagem Estácio sobre um determinado tema, a gestão municipal carioca está se expondo à toda a comunidade científica, técnica e profissional, não só da cidade, como de todo o País e até do mundo. Por isso mesmo, acredita-se que uma resposta do personagem Estácio, antes de ser publicada, tenha passado pelo crivo de especialistas das temáticas, creditando a validade, legitimando e garantindo, a essa resposta, a composição do legado informacional sobre a cidade, disponibilizado oficialmente.



- 2) Personificação da informação – a informação, na atualidade, é encontrada em grande quantidade, mas geralmente dispersa, desagregada e, na maioria das vezes, constitui, muito mais num conjunto de dados, que em informação propriamente dita. O projeto Estácio Responde personifica a informação, pois se trata de uma resposta direta e qualificada sobre uma pergunta específica, realizada por um cidadão. Não são dados, obtidos a partir de uma palavra-chave num sistema de busca, mas uma resposta personalizada a uma dúvida ou interesse específico de alguém.

Além disso, para valorizar a participação e colocar o cidadão no protagonismo do processo, como a ambiência sociocultural da atualidade requer, as questões levantadas eram identificadas com o nome do participante, local da cidade e o tema da pergunta, conforme se pode verificar na Figura 23.



**Figura 23 - Print da tela que disponibiliza e socializa as perguntas dos cidadãos cariocas da ação Estácio Responde.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Jan. 2015.

Apesar de se tratar de uma ação categorizada como reativa que, por sua vez, tem na sua essência o caráter de “dar voz” ao cidadão - por se tratar de algo que pressupõe interação direta com o conteúdo que o cidadão traz, inclusive, em forma de pergunta -, tem um enorme potencial de fomentar possíveis ações, que transcendam a natureza reativa de apenas “dar voz” e possam também “ouvir” o cidadão, no processo de tomada de decisões, tanto no

planejamento, quanto na gestão urbana, uma vez que, ao formular a sua pergunta, o cidadão pode fornecer pistas do que falta na cidade para garantir espaços propícios para o bem-estar dos cidadãos que nela vivem.

As limitações de uma ação dessa natureza são principalmente a de conquistar e ganhar credibilidade do cidadão para que ele possa ter participação na gestão da cidade, como uma fonte confiável de informação e conhecimento legítimo e oficial sobre a cidade, em todos os aspectos. Vencida essa dificuldade de conquista e envolvimento do cidadão com a ação, ainda é preciso que se tenha pessoal qualificado para dar conta das demandas informativas, advindas desse canal, observando que, essas informações demandadas podem estar totalmente fora do escopo de interesse imediato da gestão municipal no processo administrativo da cidade, se tornando uma espécie de demanda extra, entendida por muitos gestores como desnecessárias e até desimportantes, visto que a ideia hegemônica de modelo eficiente de gestão urbana na atualidade, conforme já visto, são aqueles relacionados ao paradigma do empresariamento, que trabalha a gestão urbana como se a cidade fosse um negócio, que precisa propiciar lucros e, portanto, cortar toda e qualquer despesa que não seja essencial para se administrar os recursos escassos, dentro da lógica capitalista, do acúmulo e concentração do capital.

Uma ação de interação como essa, mostra que a gestão deseja ir além de administrar a cidade, mas contemplar os anseios, as necessidades e desejos da população, de modo mais amplo do que pura e simplesmente lhe garantir os serviços básicos e operacionais, que cabem ao poder público municipal no sentido constitucional.

### **Ação Lab. Rio: fomento ao planejamento participativo**

Antes de tratar especificamente da quarta ação cibernética da cidade do Rio de Janeiro, que tem a pretensão de envolver a população no planejamento da cidade, é importante observar que a ideia de planejamento urbano participativo quase sempre foi considerada uma espécie de utopia para pensadores idealistas das cidades, uma vez que existem muitos entraves a se superar para que venha a ser efetivamente implementada.

Souza (2016), ao tratar desse tema, por exemplo, propôs a seguinte reflexão: para que serve e

a quem serve uma maior democratização do planejamento e da gestão da cidade? E, ao discutir o tema, observou que são muitos os “argumentos contrários à participação direta da população na elaboração e na condução das políticas públicas e das normas e leis que regem a vida coletiva” e citou os quatro principais argumentos.

1) usurpa o direito inalienável de os ‘representantes eleitos’ (prefeitos e vereadores, no caso dos municípios) exercerem seus mandatos sem interferência; 2) custa caro; 3) só é viável ao envolver grupos e populações muito pequenos, e, além disso 4) gera ineficiência administrativa.

Assim como o próprio autor fez, cada um desses argumentos podem ser contestados, de forma mais ou menos veemente, mas o fato é que a participação popular, tanto no planejamento, quanto no processo de gestão urbana é quase sempre nula ou insipiente e isso pode acontecer por outras questões, diferentes daquelas apontadas por Souza (2016) como sendo as mais comuns. Uma delas é discutida por Oliveira Filho (2009) na sua tese de doutoramento, sobre participação popular no planejamento e gestão urbana. Depois de entrevistar e analisar os discursos de autoridades e população sobre o tema, o autor apontou como uma das importantes questões, emergentes dos discursos das autoridades e populares entrevistados, a desconfiança da falta de interesse da população em participar dos destinos da sua cidade, se envolvendo no planejamento e na gestão da cidade.

Por outro lado, Oliveira Filho (2009, p. 252) observou que, ao mesmo tempo, que surge essa desconfiança de falta de interesse, por parte da população, há também, em geral, uma certa dificuldade da gestão municipal criar meios efetivos para essa participação ocorrer. Ele chamou atenção de que “os documentos e discursos oficiais falam em ‘níveis de participação’, ‘garantir a participação popular’ e ‘assegurar a participação da comunidade’ [...], sem estabelecer formas de garantir ou possibilitar a participação efetiva das comunidades”.

O projeto Lab.Rio colocou à prova essa questão. Tratava-se de uma ação governamental, de absoluta abertura para todo e qualquer cidadão poder participar, não só dando opiniões sobre ideias propostas pela gestão, mas também podendo propor intervenções e/ou ações para serem implementadas, num futuro próximo, na sua cidade. Tratou-se, portanto, pelo menos no que se pôde verificar na proposta pública da gestão do Rio de Janeiro, de uma atitude de total abertura por parte da gestão pública, que contou com o tão propalado interesse público, com relação aos destinos e ao futuro da sua cidade, observados nas manifestações públicas de rua, ocorridas no Brasil, no ano de 2013.

O projeto Lab.Rio era um laboratório de participação que surgiu com a intenção de aproveitar aquela efervescência popular pela participação, cerca de um ano depois dos movimentos de rua no Brasil, em dezembro de 2014, aproximando a gestão pública municipal dos cidadãos cariocas. A proposta central do projeto era a de experimentar novas formas de participação no planejamento e na gestão urbana municipal. No *website* do projeto (Figura 24), se tem a atenção chamada para o fato de que a demanda por participação popular é uma demanda social importante de ser incorporada no processo de planejamento e gestão urbana no contexto atual.



**Figura 24 - Print da tela principal do projeto Lab.Rio.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Fev. 2015.

Para Castells (1983, p. 393), o planejamento urbano precisava ser pensado “a partir do efeito social produzido pela intervenção política sobre o sistema urbano e/ou sobre a estrutura social” e, por isso mesmo, não há como sonegar as questões de ordem social nessa equação. Por outro lado, paradoxalmente, parece ser, cada dia mais difícil, garantir que o bem-estar social esteja no topo dos objetivos da gestão pública, mesmo sendo essa a premissa do Estado, a sua missão e a sua razão de ser.

Segundo Carioca (2015), a ideia do laboratório de participação ganhou força porque se verificou que havia uma espécie de auto-organização da população, para transformar a cidade de forma independente, sem a participação direta da gestão municipal. E isso se dava através

de coletivos urbanos, grupos culturais, associação de moradores e outros grupos, que se uniram em torno de algum interesse em comum, grupos de pesquisas, como observatórios, institutos, instituições de ensino superior, organizações não governamentais, dentre outros grupos.

Identificando esse movimento, para não ficar à margem desse processo de transformação da cidade, a Prefeitura do Rio de Janeiro criou o laboratório, para acolher esses grupos e, com isso, ter acesso, através do diálogo destes com suas secretarias e órgãos diversos, ao que se pretendia para o futuro da cidade e assim poder alinhar as ações da gestão pública com o que a sociedade civil organizada já vinha autogerindo nos espaços da cidade.

Na tentativa de organizar o processo de participação popular, o projeto Lab.Rio adotou os conceitos e a escala de participação institucionalizados pela Associação Internacional para Participação Pública, que contempla cinco itens:

1. Informar a população, de forma objetiva e qualificada, com a intenção de contribuir para a compreensão do processo, seja de problemas, alternativas, oportunidades e/ou soluções;
2. consultar a população sobre os projetos, posicionamentos, análises e/ou decisões da gestão;
3. envolver diretamente a população no processo de decisão, garantindo que as suas demandas serão consideradas;
4. colaborar e trabalhar em parceria com a população, inclusive na identificação das melhores soluções e desenvolvimento de alternativas para possíveis problemas encontrados;
5. empoderar, delegando a decisão final à população.

### **Ação Lab.Rio - Ágora Rio**

Além da participação em encontros presenciais, entre os grupos organizados e os representantes da gestão municipal - como costuma ser comum em ações pseudo participativas de gestões em todo o Brasil e no mundo -, o projeto Lab.Rio criou um espaço virtual para a manutenção de discussões permanentes e aberta para todos os que desejassem

participar, sem retrições ou censuras. Tratava-se de uma rede social, chamada *Ágora Rio* (Figura 25), nome dado em alusão à praça ateniense, espaço em que os homens gregos adultos cidadãos podiam discutir e deliberar sobre os temas de interesse da sociedade ateniense, num processo de participação direta nas decisões da administração de Atenas, onde se fundou e se consolidou a democracia na Antiguidade. O *Ágora Rio*, dentro do Lab.Rio, promovia ciclos de debates temáticos, que envolviam os grandes temas da cidade, como o legado da Copa do Mundo e das Olimpíadas, para a cidade, mobilidade urbana, dentre outros.



**Figura 25 - Print da tela da ação do Lab.Rio/Ágora Rio.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Fev. 2015.

O espaço virtual de discussão permanente, criada pelo Lab.Rio, a *Ágora Rio*, gerou muito conteúdo válido, para a tomada de decisão da gestão pública e estimulou a participação de uma camada da população. Carioca (2015) revelou que a participação na *Ágora Rio*, apesar de significativa, foi muito abaixo das expectativas, o que terminou por confirmar a questão, levantada por Oliveira Filho (2009), de que não há interesse, por parte da maioria da população, em participar desses espaços e discutir em nível direto com a gestão esses temas. Resumidamente, a pesquisa de Oliveira Filho (2009), mostra que os brasileiros de modo geral acreditam que, o que é público, é do governo e ele – o governo – é quem tem que dar conta de tudo, mesmo o que os cidadãos destróem como se não fosse seu, porque não se sentem participantes do contexto, portanto, não colaboram, porque para eles não é de sua responsabilidade, mas sempre só do governo, quer seja prefeitura, governo de estado ou federal. É como se o cidadão só pudesse receber benefícios, não tendo nenhuma obrigação

com o que é público. Os mais instruídos, inclusive, costumam argumentar que pagam impostos e, por isso, estão eximidos de qualquer participação, como se pagar impostos fosse o único dever do cidadão.

Como uma forma de dar credibilidade ao projeto, e estimular a participação da população, o Prefeito da cidade, Eduardo Paes, através da *Ágora Rio* - no final dos ciclos de debates temáticos -, fez um *hangout*<sup>33</sup> (ver Figura 26), em que ele discutia as propostas, feitas pela população, nos debates do *Ágora Rio*, informando quais propostas seriam incorporadas no planejamento da cidade, quando e o porquê algumas propostas seriam acatadas e outras não.



**Figura 26 - Print da tela da ação Lab.Rio/Ágora Rio: *hangout* com o prefeito.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Fev. 2015.

É imperativo que se faça a observação de que, apesar do item cinco, da escala de participação institucionalizada, pela Associação Internacional para Participação Pública, apresentado acima que, a gestão do Rio de Janeiro afirmava adotar, tratar do empoderamento total à população, delegando a decisão final a ela, na prática, o chefe da gestão executiva do município não delegava a decisão final à população, mas decidia de acordo com os interesses da sua própria gestão. Mesmo assim, só o fato dele justificar as suas escolhas e aproveitar as propostas advindas da participação popular, já se pode ser aferido como um grande avanço, destacando-se, também, um nível de participação bem acima da média, no processo de

<sup>33</sup> Chat de vídeo.

decisão nas questões relacionadas ao planejamento e a gestão urbanos da cidade do Rio de Janeiro.

Essa é uma ação que apesar de ser categorizada no contexto deste estudo como reativa, trata-se de uma ação que institui possibilidades plenas de transcender o “dar voz” e passar a “ouvir” a população, muito além da ação comentada anteriormente, uma vez que considerou as suas demandas, obtidas através do canal instituído para lhe “dar voz”, no momento de decidir sobre o que iria constar, ou não, no planejamento e nas futuras ações da gestão da cidade, o que já significava “ouvir” o cidadão no processo de decisão.

### **Ação Mapeando**

O Mapeando é um projeto 100% participativo, que dependia totalmente da participação popular colaborativa para se manter, uma vez que se tratava de uma plataforma em branco, baseada em georeferenciamento, em que eram os próprios cidadãos que alimentavam o mapa, com informações sobre demandas públicas por acessibilidade, mobilidade, e possíveis melhorias no espaço urbano, para que ele se tornasse mais agradável e funcional para a população.

O projeto requeria do cidadão a disponibilidade de acessar a plataforma e georeferenciar a sua demanda, ou seja, contava absolutamente com a sua predisposição em participar, em co-criar e transformar, junto com a gestão pública, os espaços da cidade (Figura 27).

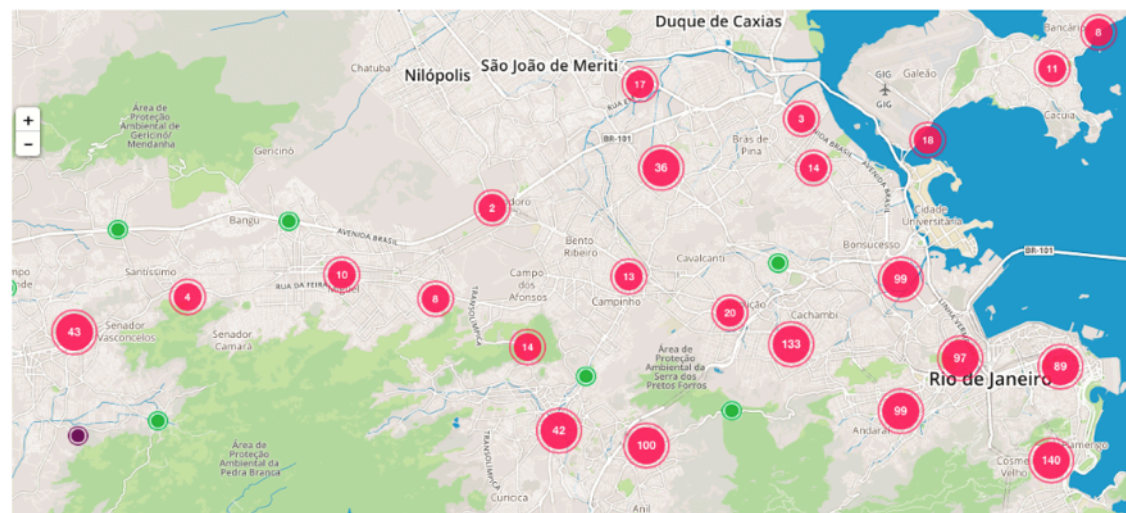
Essa demanda por participação, entretanto, estava num nível de importância muito superior, para alguns grupos de interesse como, por exemplo, cadeirantes e pessoas com dificuldade de locomoção, uma vez que se tratava de um instrumento que deu voz a tão propalada visibilidade às demandas de minorias, muitas vezes esquecidas ou não priorizadas no contexto da gestão pública.





**O Mapeando é uma ferramenta online onde os cariocas e as cariocas podem indicar de forma georreferenciada suas demandas por acessibilidade, mobilidade e melhorias no espaço urbano.**

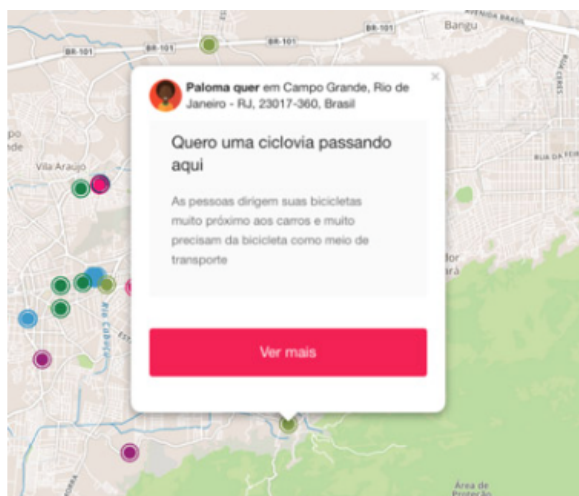
[Entre no site](#)



**Figura 27 - Print da tela da ação Lab.Rio/Mapeando.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Mar. 2015.

O Mapeando permite que as informações, deixadas por um cidadão seja visto pelo outro, inclusive com detalhes das solicitações, para que não houvesse sobreposição de pedidos, conforme pode ser visto na Figura 28. Caso o cidadão concordasse com o pedido, eles podiam cancelá-lo e aquele pedido se fortalecia, se consolidando como um pedido, mais ou menos popular, no mapeamento de solicitações realizadas pela população.



**Figura 28 - Print da tela da ação Lab.Rio/Mapeando que mostra como visualizar detalhes das propostas dos cariocas geolocalizadas.**

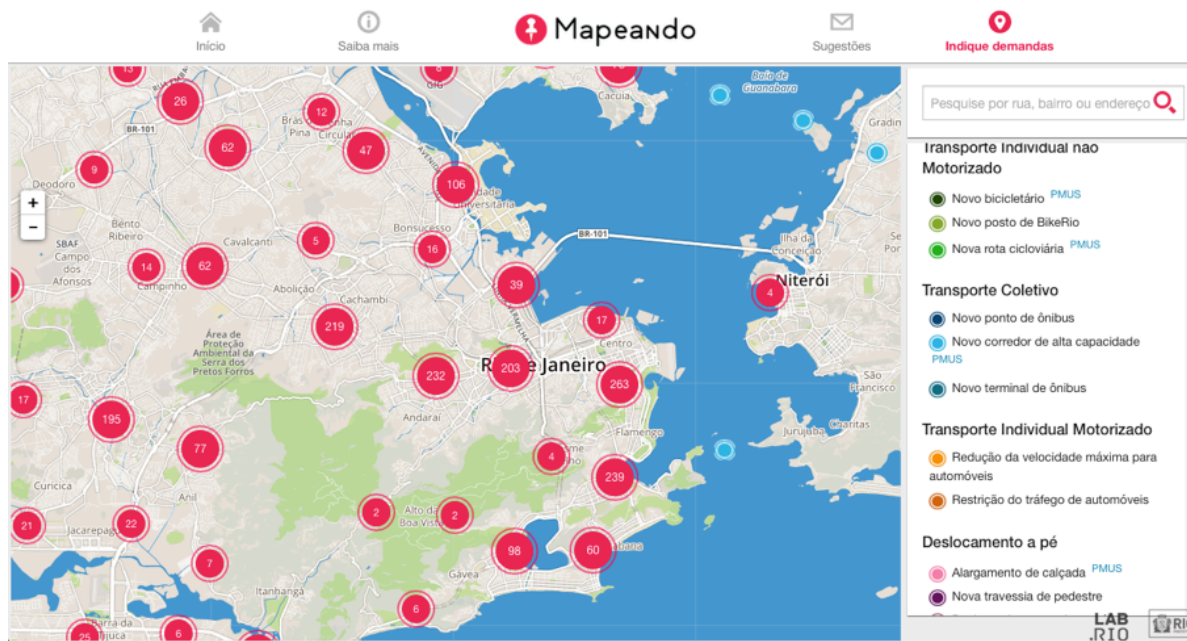
Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Mar. 2015.

O Mapeando comportava várias possibilidades de pedidos de ações georeferenciadas, através de categorias de serviços, como transporte individual, não motorizado com outras opções, como novo bicicletário ou nova rota cicloviária, transporte coletivo com opções, como novo ponto de ônibus ou novo corredor de alta capacidade, transporte individual motorizado, com opções como redução da velocidade máxima para automóveis e restrição de tráfego de veículos e, por último, na categoria voltada para deslocamento a pé com opções, como alargamento da calçada e nova travessia de pedestres.

Ao georreferenciar a sua demanda, o cidadão estava apontando para o poder público municipal, onde ele desejava intervenção por parte da gestão e teria participado, de modo significativamente contundente, com o registro visual no mapa da cidade, e não mais de modo anônimo, através de um sistema de Atendimento ao Cidadão, como é o modo mais tradicional de se reportar esse tipo de demanda.

Ao permitir que o cidadão marcasse, no mapa da cidade, as suas escolhas por intervenções urbanas, a gestão o estava empoderando de modo significativo, mas também recebendo uma contrapartida, de valor inestimável, uma vez que, ao fazer o georeferenciamento do tipo de serviço que a cidade estava precisando, de modo voluntário para a gestão pública, a capacidade de planejamento e de gestão das intervenções urbanas se multiplicam de modo exponencial, visto que a gestão passa a contar com dezenas de milhares, e a depender do porte da cidade, com centenas de milhares ou até milhões de consultores voluntários diagnosticando e sugerindo as intervenções de gestão, que só terá que confirmar as informações e estabelecer prioridades com as informações recebidas.

Nessa ação se identifica a noção de agenciamento de actantes não humanos, na rede heterogênea da cidade, entendida na participação, tanto dos dispositivos, quanto das arquiteturas que se sobrepõem à própria ação humana de indicar o tipo e o local de intervenção. O que importa aqui é o método utilizado para isso. O que inova e faz o engajamento humano se concretizar, em níveis superiores, é exatamente a arquitetura de participação diferenciada e a possibilidade de intervenção direta, através dos seus dispositivos pessoais disponíveis e não o apêlo ou a relevância da participação popular, uma vez que, como já foi visto, em geral, ainda se mantém em níveis baixos.



**Figura 29 - Print da tela da ação Lab.Rio/Mapeando, que mostra as opções dos tipos de propostas que os cariocas podem solicitar através da aplicação.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Mar. 2015.

No Mapeando, a participação popular se dava por necessidades de intervenções do poder público no espaço físico, o que terminou por revelar espaços da cidade que a gestão não havia pensado para realizar intervenções mais decisivas, visto que para ela eram verdadeiras caixas pretas e não redes complexas, que tinham um tecido denso e dinâmico, do ponto de vista territorial, no que tange às relações micropolíticas e socioculturais também complexas, e só reveladas através das marcações georeferenciadas do projeto Mapeando.

Segundo Carioca (2015), o Mapeando foi um dos projetos do Lab.Rio que teve maior participação e engajamento popular, porque as pessoas comentaram que o fato deles perceberem que a sua solicitação tinha visibilidade pública e podia ser motivo de decisão da gestão para melhorar a sua rua, o seu bairro, a sua cidade era algo que dava satisfação e vontade de participar mais e contribuir sempre que fosse possível. Na Figura 29 pode-se identificar que existem pedidos com a chancela de mais de 200 cidadãos, o que leva a acreditar que resultaram de um processo de divulgação e pedido de apoio dos proponentes iniciais da ação a outros cidadãos da cidade que, por sua vez, despertava o interesse de participação de outros actantes.

## Ação Rio Sempre Presente

O projeto Rio Sempre Presente foi uma ação que pretendia ser o espaço da transparência de gestão pública voltada para a população da cidade do Rio de Janeiro. Através desse espaço, a gestão da cidade poderia prestar contas das suas ações, despesas, atividades e relações públicas e privadas. Os resultados eram comunicados através de um mapa de realizações, no qual a gestão georeferenciava as intervenções urbanas, que estavam sendo realizadas, por região da cidade, facilitando o acesso do cidadão ao conjunto de ações realizadas e divulgadas pela gestão municipal.

O Rio Sempre Presente foi criado, igualmente, para ser um espaço em que o cidadão poderia elucidar as suas dúvidas, sobre qualquer aspecto da gestão, sugerir projetos de intervenções na cidade ou, ainda, criticar ações realizadas, no sentido de mostrar a sua insatisfação com o que foi ou estivesse sendo feito e influenciar de modo que a gestão pudesse redirecionar suas ações no futuro.



**Figura 30 - Print da tela principal do Rio Sempre Presente.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Abr. 2015.

A demanda pela participação do cidadão comum, nesse espaço era baixa, uma vez que as interações dependiam de um certo nível de conhecimento sobre aspectos específicos de gestão, como viabilidade técnica, orçamentária ou econômica das ações de intervenção realizadas. Conforme pode ser verificado, na Figura 31, os níveis de participação eram três:

1. Perguntas – espaço para tirar dúvidas sobre as ações de intervenção urbana realizadas – só tem capacidade de perguntar algo sobre as ações quem domina um certo conhecimento técnico sobre elas.
2. Sugestão – espaço para sugerir projetos e ações de intervenção urbana na cidade – o cidadão comum, em geral, não se arrisca a sugerir ações nesse nível de complexidade. Há diferenças entre marcar num mapa um lugar que o cidadão acredita que deveria ter um ponto de ônibus ou um semáforo e sugerir um projeto de intervenção urbana, sem saber se existe viabilidade de realização de sua proposta.
3. Críticas – espaço para fazer críticas às ações de intervenção da gestão municipal em andamento – críticas são sempre mais fáceis de se fazer, pois elas não vêm com a necessidade de fundamentar tecnicamente as ações, mas apenas do desejo de mostrar a insatisfação com aquela intervenção. Mesmo assim, por se tratar de um espaço mais visitado por técnicos, políticos e interessados do setor privado em se envolver na administração pública, contava, em 2015, com baixa participação.



**Figura 31 - Print da tela opções de participação da ação Rio Sempre Presente.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Abr. 2015.

Apesar do baixo nível de participação popular no projeto, segundo Carioca (2015), esse foi um dos projetos do Carioca Digital que mais produziu conteúdos, uma vez que foi visto como espaço de exposição das ações, de dar visibilidade pública a elas, de promover a gestão e consolidar o trabalho realizado.





**Figura 32 - Print da tela do Mapa de Realizações da ação Rio Sempre Presente.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Abr. 2015.

As ações de intervenção eram apresentadas por zonas territoriais, direcionando o foco de atenção do cidadão para a sua zona de interesse. De acordo com Carioca (2015), essa era uma estratégia adotada para fugir da comparação, em quantidade e qualidade, das ações realizadas em cada zona da cidade. Ao permitir que as ações de intervenção urbana focalizassem apenas uma zona de cada vez, não era possível se ter uma comparação visual ou gráfica. Para fazer essa comparação era preciso um esforço de articulação muito maior. Isso evitava problemas para a gestão e lhe conferia mais liberdade para agir de acordo com interesses políticos e demandas sociais mais expressivas.

### **Ação Rio Resiliente: Segurança Pública/Utilidade Pública**

A ação Rio Resiliente (Figura 33) é uma das mais simples e usadas do mundo. Não se constitui em nenhum diferencial da gestão da cidade do Rio de Janeiro. Trata-se de um *website* que transmite a imagem das centenas de câmeras de trânsito que se encontram espalhadas pela cidade. Era uma ação de segurança pública na medida que a Polícia usava as imagens das câmeras para monitorar a cidade e de utilidade pública porque as câmeras eram abertas ao público, na internet, o que dava a possibilidade do cidadão instruir os seus pares sobre acontecimentos que ocorriam na cidade e alertá-los para evitar possíveis transtornos no seu deslocamento pela cidade.



**Figura 33 - Print da tela principal da ação Rio Resiliente.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Mai. 2015.

O nível de participação nesta ação é baixíssimo, quase nulo, porque se resume a selecionar a câmera que se deseja visualizar, ou seja, a participação apenas se restringe à simples consulta.

### **Ação Data.Rio: Transparência e Utilidade Pública**

O Data.Rio, na prática, é um portal que disponibiliza os dados da gestão da cidade do Rio de Janeiro, que está enquadrado no conceito de dados abertos, da Open Knowledge Internacional, instituição que dá base para a abertura de dados governamentais, em todo o mundo, que entende que “dados são abertos quando qualquer pessoa pode livremente acessá-los, utilizá-los, modificá-los e compartilhá-los para qualquer finalidade, estando sujeito a, no máximo, a exigências que visem preservar sua proveniência e sua abertura” (PORTAL BRASILEIRO DE DADOS ABERTOS, 2015).

Essa mesma instituição pauta o conceito de dados abertos em três leis e oito princípios centrais, sendo as leis:

Se o dado não pode ser encontrado e indexado na Web, ele não existe; Se não estiver aberto e disponível em formato compreensível por máquina, ele não pode ser reaproveitado; e Se algum dispositivo legal não permitir sua replicação, ele não é útil (PORTAL BRASILEIRO DE DADOS ABERTOS, 2015).

E, os princípios são:

- Completos. Todos os dados públicos são disponibilizados. Dados são informações eletronicamente gravadas, incluindo, mas não se limitando a, documentos, bancos de dados, transcrições e gravações audiovisuais. Dados públicos são dados que não estão sujeitos a limitações válidas de privacidade, segurança ou controle de acesso, reguladas por estatutos.
- Primários. Os dados são publicados na forma coletada na fonte, com a mais fina granularidade possível, e não de forma agregada ou transformada.
- Atuais. Os dados são disponibilizados o quanto rapidamente seja necessário para preservar o seu valor.
- Acessíveis. Os dados são disponibilizados para o público mais amplo possível e para os propósitos mais variados possíveis.
- Processáveis por máquina. Os dados são razoavelmente estruturados para possibilitar o seu processamento automatizado.
- Acesso não discriminatório. Os dados estão disponíveis a todos, sem que seja necessária identificação ou registro.
- Formatos não proprietários. Os dados estão disponíveis em um formato sobre o qual nenhum ente tenha controle exclusivo.
- Livres de licenças. Os dados não estão sujeitos a regulações de direitos autorais, marcas, patentes ou segredo industrial. Restrições razoáveis de privacidade, segurança e controle de acesso podem ser permitidas na forma regulada por estatutos (PORTAL BRASILEIRO DE DADOS ABERTOS, 2015).

É importante observar que os princípios foram pensados para dados governamentais abertos, mas por serem genéricos, também podem ser aplicados ao âmbito geral.

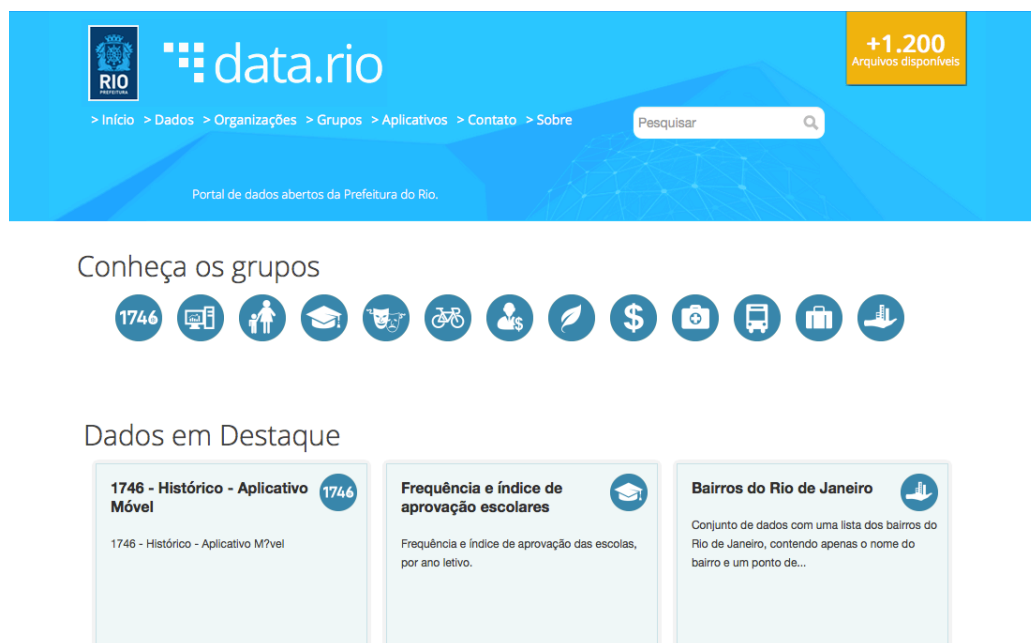
O Tribunal de Contas da União (2015) apresentou cinco motivos para a abertura dos dados:

- 1) Transparência na gestão pública;
- 2) Contribuição da sociedade com serviços inovadores ao cidadão;
- 3) Aprimoramento na qualidade dos dados governamentais;
- 4) Viabilização de novos negócios;
- 5) Obrigatoriedade por lei.

Os dados abertos do Data.Rio são organizados de modo simples, para que qualquer pessoa possa acessar facilmente informações sobre a cidade do Rio de Janeiro, além de também permitir que profissionais de desenvolvimento de *softwares* possam criar aplicativos digitais com dados públicos da cidade.

Os dados do Data.Rio foram classificados em 13 grupos temáticos da gestão municipal do Rio de Janeiro, que são: central de atendimento 1746, administração pública, desenvolvimento social, educação, entretenimento, esportes, impostos e taxas, meio ambiente, receita e despesa, saúde, transporte, turismo e urbanismo.





**Figura 34 - Print da tela principal da ação Data.Rio.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Jun. 2015.

Através do Data.Rio, o cidadão carioca pode ter acesso a números relacionados a todos os serviços públicos, controle das contas públicas, além de ter participação nos dados de planejamento da cidade e no desenvolvimento de políticas públicas.

Dentre outras possibilidades, o Data.Rio pode proporcionar:

- . Transparência e controle social;
- . participação popular;
- . empoderamento dos cidadãos;
- . melhores ou novos produtos e serviços privados;
- . inovação;
- . melhora na efetividade de serviços governamentais;
- . medição do impacto de políticas;
- . conhecimento novo a partir da combinação de fontes de dados e padrões.

O Data.Rio elucidava, para o cidadão, as diversas caixas-pretas que as áreas da gestão pública municipal representava para eles, em redes complexas, permitindo-o enxergar, em cada área da gestão, através dos dados disponibilizados, a simbiótica relação entre actantes humanos e não humanos no processo da administração pública, representados por pessoas, materiais, processos, arquiteturas, interfaces e dispositivos. Na Figura 35 pode-se observar os conjuntos de dados da administração pública, que dizem respeito ao quantitativo de servidores – dados

diretamente ligados a actantes humanos – e das unidades administrativas, dados híbridos com predominância de informação sobre actantes não humanos.



**Figura 35 - Print da tela do grupo de informações sobre Administração Pública da ação Data.Rio.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Jun. 2015.

Na tela de pesquisa do grupo de dados sobre educação, a caixa preta se torna uma rede ainda mais complexa, conforme indicam a Figura 36, com oito conjuntos de dados, muitos deles antes difíceis de serem acessados, agora disponíveis para toda a comunidade poder refletir sobre a gestão da educação na sua cidade.



**Figura 36 - Print da tela do grupo de informações sobre Educação da Ação Data.Rio.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Jun. 2015.

As Figuras 37 e 38 trazem as telas de acesso a outros dados da Prefeitura, como impostos e taxas, transporte e mobilidade urbana. Assuntos considerados importantes pelo conjunto da população na atualidade.

Você está aqui: Início / Grupos / Impostos e Taxas

Conjuntos de dados Fluxo de Atividades Sobre

Adicionar Conjunto de Dados

Pesquisar conjuntos de dados...

2 conjuntos de dados encontrados Ordenar por Nome Crescente

Seguidores 0 Conjuntos de dados 2

organization Remover Filtros Prefeitura da Cidad... (2) Exibir mais organization

Grupos Remover Filtros Impostos e Taxas (2) Exibir mais Grupos

ITBI - Total de transações por período, tipo e bairro  
ITBI - Total de transações imobiliárias por período, tipo e bairro. PDF CSV

Total de inscrições que emitiram NFS-e por mês  
Quantidade de Inscrições Municipais que emitiram Nota Carioca em cada mês, agrupados por bairro e grupo de atividade. PDF CSV

**Figura 37 - Print da tela do grupo de informações sobre Impostos e Taxas, da ação Data.Rio.**  
Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Jun. 2015.

Você está aqui: Início / Grupos / Transporte e Mobilidade

Conjuntos de dados Fluxo de Atividades Sobre

Adicionar Conjunto de Dados

Pesquisar conjuntos de dados...

14 conjuntos de dados encontrados Ordenar por Nome Crescente

Seguidores 0 Conjuntos de dados 14

organization Remover Filtros Prefeitura da Cidad... (14) Exibir mais organization

Grupos Remover Filtros Transporte e Mobilidade (14) Exibir mais Grupos

GPS do BRT  
Conjuntos de dados relacionados ao serviço de tempo real que informa as posições dos veículos pertencentes ao sistema BRT, incluindo linhas alimentadoras. CSV PDF JSON

Bike Rio  
Posição dos bicicletários do projeto Bike Rio. JSON PDF CSV

Pontos de parada das barcas  
Pontos de parada das barcas.

**Figura 38 - Print da tela do grupo de informações sobre Transporte e Mobilidade da ação Data.Rio.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Jun. 2015.

Com milhares de arquivos disponíveis, e diversas possibilidades de pesquisa, o Data.Rio é uma importante ferramenta para estudantes e pesquisadores, que precisam de acesso aos dados da cidade para fundamentar as suas pesquisas. Segundo Carioca (2015), o Data.Rio não

só é a maior base de dados, aberta do Brasil, como de toda a América Latina em volume de informações disponibilizadas.

### **Ação Ponto.Rio: territorialidade e identidade**

Além de todas as ações, que provocam a participação, envolvimento e engajamento da população na gestão da cidade do Rio de Janeiro, buscou-se, também, territorializar a presença dos cariocas na *web*, personalizando o endereço dos *websites* cariocas, com a extensão “.rio”, ou seja, personalizando os endereços dos *sites* cariocas com o nome da cidade.

Essa ação está completamente “alinhada” com a noção de presença, que se está discutindo como um dos conceitos chave para uma leitura inteligível do contexto contemporâneo, em que ao mesmo tempo que se quebram as barreiras para o estabelecimento das relações sociais - potencializando a noção de mundialização das culturas -, se valoriza progressivamente o local que, paradoxalmente, se fortalece com os movimentos, causados pelas atividades realizadas em dispositivos móveis no espaço da cidade, uma vez que as informações, em escalas locais para quem circula pela cidade, são sempre mais importantes do que as que se referem a outras escalas espaciais mais amplas.

Ao incentivar o uso do domínio com a extensão “.rio” (Figura 39), para os sites cariocas, a cidade está realizando dois feitos:

- 1) fortalecendo os laços afetivos e o sentimento de pertencimento dos cidadãos cariocas com a sua cidade; e
- 2) a territorialização do ciberespaço, demarcando o território da cidade do Rio de Janeiro no complexo espectro da *world wide web* (www), dando identidade ao Município dentro da rede.



**Figura 39 - Print da tela principal da ação .Rio**  
 Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Jul. 2015.

### **Aplicativos. Rio**

A gestão municipal, da cidade do Rio de Janeiro, entre 2014 e 2016, além de todas as ações já descritas - e outras que não foram exploradas por não ter vínculo direto com a participação popular, foco da pesquisa e desta tese -, também desenvolveu e/ou fomentou, na iniciativa privada, o desenvolvimento socioeconômico da cidade com a oferta de dados abertos, visto que uma variedade muito grande de aplicativos móveis, que envolvia a participação popular foram criados e a interatividade e o engajamento da população nos aspectos da gestão da cidade, ampliados.

Para evidenciar a dimensão da oferta de serviços, através de aplicativos mobile - sendo a maioria absoluta de uso gratuito -, a gestão desenvolveu a ação Aplicativos.Rio, um espaço para catalogar e ofertar ao cidadão, de modo centralizado, todos os aplicativos desenvolvidos pela própria Prefeitura, bem como os aplicativos de desenvolvedores privados, que usavam os dados abertos oferecidos pela ação Data.Rio.

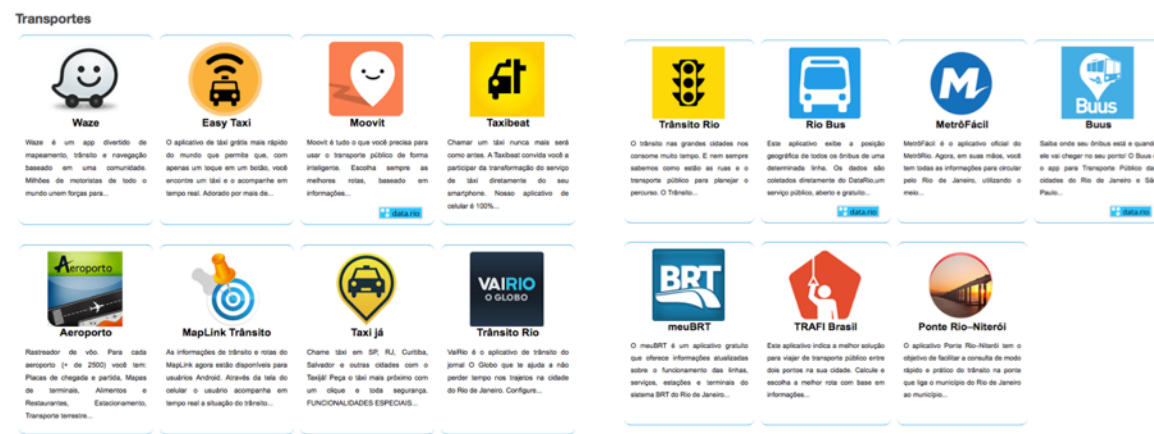
A disposição dos aplicativos foi organizada em quatro categorias: 1746 (Central de Atendimento), transportes, turismo e gestão urbana, conforme se pode verificar na Figura 40.



**Figura 40 - Print da tela que dá acesso aos principais aplicativos utilizados pela Prefeitura do Rio de Janeiro para a gestão municipal.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Ago. 2015.

Além dos aplicativos específicos, como o Rio Bus, Trânsito Rio e Ponte Rio Niterói, também estavam disponibilizados aplicativos populares, que envolviam o uso da cidade e do espaço urbano como o *Waze* e o *Ease taxi*, conforme se verifica nas Figuras 41, 42 e 43.



**Figuras 41 e 42 - Prints das telas que dão acesso aos aplicativos, utilizados pela Prefeitura do Rio de Janeiro, que envolvem participação popular na gestão municipal, na área de transportes.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Ago. 2015.



**Figura 43 - Print da tela que dá acesso aos aplicativos, utilizados pela Prefeitura do Rio de Janeiro, que envolvem participação popular na gestão municipal na área de turismo.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Ago. 2015.

Muitos aplicativos, especialmente das categorias transporte e turismo, eram participativos. Eles continham informações georeferenciadas, com estímulo à participação e fomento ao engajamento do cidadão na construção ou melhoria da *urbe*, contudo, priorizou-se para se detalhar aqui, dois desses aplicativos de criação própria da Prefeitura do Rio de Janeiro, categoria gestão urbana, que possuem, na sua base simbólica, a noção de colaboração e a sua razão de ser, que é a participação popular. São eles “Olhos da Cidade” e “Rio Feiras” (Figura 44).



**Figura 44: Print da tela que dá acesso aos aplicativos utilizados pela Prefeitura do Rio de Janeiro para a gestão municipal na área de gestão urbana.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Ago. 2015.



### **Ação mobile: Olhos da Cidade**

Olhos da Cidade é um aplicativo que permitia ao cidadão colaborar com a gestão urbana, enviando informações sobre situações de risco, que ele identificava na cidade. A plataforma possibilitava a qualquer cidadão alertar a Prefeitura sobre ocorrências de chuva intensa, vento forte, névoa, falta de energia, sinal de trânsito desativado, deslizamento de encosta, fogo, fumaça e até pontos de alagamento.

A colaboração, enviada pelo cidadão, além de ser compartilhada entre todos os usuários do aplicativo, chegava georeferenciada direto no Centro de Operações Rio (COR) que, ao ser alertado, podia se antecipar às ocorrências de todos os portes, mobilizando recursos para realizar as ações preventivas ou de atendimento às ocorrências emergenciais. O Rio de Janeiro foi a primeira cidade do País a testar a nova tecnologia colaborativa, desenvolvida em parceria com uma empresa nacional de tecnologia (Figura 45).



**Figura 45: Print da tela principal do aplicativo da ação Olhos da Cidade.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Ago. 2015.

Carioca (2015) comentou que a expectativa da gestão - ao desenvolver o aplicativo 'Olhos da Cidade' - era de potencializar, de modo significativo, a ação do COR, sobretudo, na prevenção de ocorrências graves, visto que, com o uso da aplicativo, se poderia incentivar as pessoas a participar mais e, essa colaboração direta das pessoas - que se encontravam



espalhadas por toda a cidade - traria a informação que o COR precisava para agir, de modo muito mais rápido e dinâmico, e isso seria fundamental para que se diminuísse o tempo de resposta para questões, que poderiam prejudicar a rotina dos cidadãos cariocas.

As principais funcionalidades do aplicativo Olhos da Cidade são:

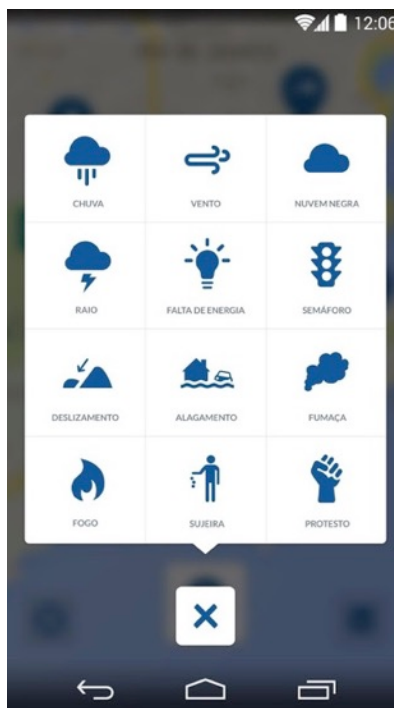
- Explore – Uma tela composta pelo mapa da cidade, em que se pode navegar e, ao clicar nos ícones referentes às ocorrências reportadas pelos cidadãos, saber o que está acontecendo em cada parte da cidade. As ocorrências reportadas são, da mesma forma, geolocalizadas e a imagem de cada ícone no mapa indica ao usuário o tipo de ocorrência que representa. Ao clicar nos ícones, o cidadão obtém todos os detalhes da ocorrência reportada e pode fazer comentários, no próprio aplicativo, para que sejam vistos por outros usuários ou compartilhá-lo em suas redes sociais.
- Reporte – O cidadão, que deseja reportar uma ocorrência, o fará de modo simples e eficiente. Basta tocar em um botão com o sinal de "mais" (+), conforme a Figura 46, que fica localizado na parte inferior do mapa.



**Figura 46 - Print da tela da ação Olhos da Cidade que mostra os problemas urbanos, apontados pelos cidadãos, geolocalizados no mapa da cidade.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Ago. 2015.

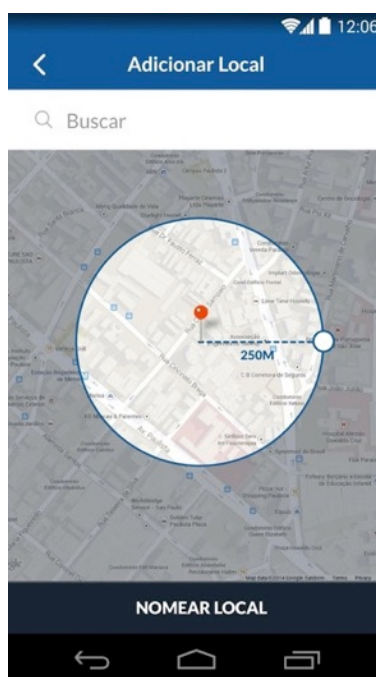
Em seguida, aparecia na tela o menu com os ícones das categorias de reportes que podem ser feitos, conforme pode ser verificado na Figura 47.



**Figura 47 - Print da tela da ação Olhos da Cidade, que mostra os tipos de problemas que podem ser apontados pelos cidadãos, geolocalizados no mapa da cidade.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Ago. 2015.

Ao selecionar o ícone, bastava incluir a ocorrência que desejasse reportar e publicar, georeferenciando-a no mapa, inclusive, podendo renomear o local, para personalizar o *post* e qualificá-lo para ser melhor localizado.

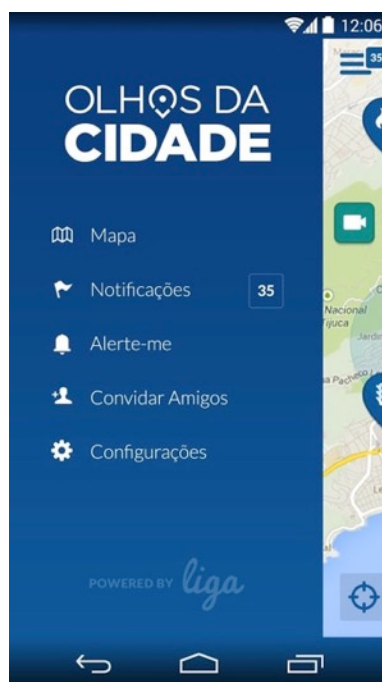


**Figura 48 - Print da tela do aplicativo da ação Olhos da Cidade, que permite ao cidadão nomear um local específico, onde ocorre um problema urbano.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Ago. 2015.

- Alerte-me – Esse recurso possibilitava que o cidadão marcasse determinadas regiões, ou locais de seu interesse na cidade, para ser alertado quando uma nova ocorrência fosse reportada nelas. Exemplo: o usuário podia marcar as ruas dos lugares pelas quais ele passa quando ia ao trabalho e, quando alguém postasse uma ocorrência, numa dessas ruas, ele receberia um alerta sobre a ocorrência e poderia usar a informação em seu favor. O cidadão podia marcar vários locais de interesse para ser alertado sobre ocorrências reportadas neles, em tempo real, sempre que elas acontecessem.

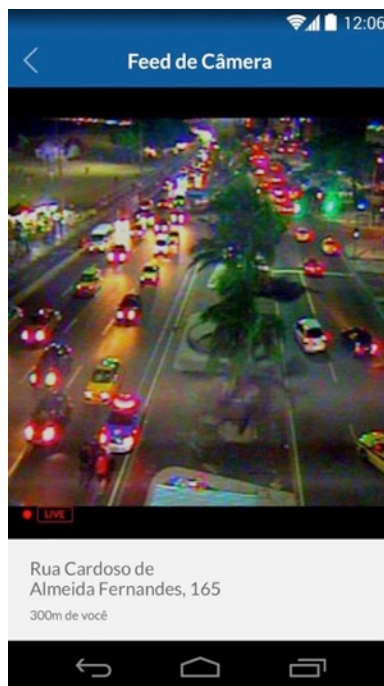
- Notificações – Na tela do menu principal do aplicativo, que pode ser conferido na Figura 49, está a opção "notificações", pela qual o cidadão podia acessar a lista de ocorrências reportadas, tanto no entorno do local em que ele se encontrava, quanto em outros locais definidos como preferidos. O usuário podia, apenas tocando nas ocorrências relacionadas, obter os detalhes da ocorrência, podendo fazer comentários, no próprio aplicativo, ou compartilhá-lo nas suas redes sociais.



**Figura 49 - Print da tela do menu de opções do aplicativo da ação Olhos da Cidade.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Ago. 2015.

- Câmeras – Através do “Olhos da Cidade” também se podia acessar as câmeras, espalhadas pelas ruas do Rio de Janeiro e, com isso, ampliar o monitoramento das situações de risco no âmbito da internet (Figura 50).



**Figura 50 - Print da tela do aplicativo da ação Olhos da Cidade, que aponta um problema urbano, apontado por um cidadão geolocalizado e ilustrado com foto.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Ago. 2015.

O “Olhos da Cidade” é uma ação de gestão cibernética adequada ao contexto contemporâneo, que integra todos os conceitos discutidos, no constructo teórico das três palavras-chave:

- mobilidade - a participação cidadã se dá através do uso de dispositivos móveis e enquanto ele se desloca pelo espaço da cidade;
- hibridação - se situa no produto, resultante da relação entre o físico e o virtual, na medida que a participação popular se dá com ações de representação no ambiente *on-line* de ocorrências, no espaço físico, espaço de referência do cidadão enquanto usa o aplicativo;
- presença - permite ao cidadão reportar ocorrências no espaço da cidade, a qualquer hora do dia ou da noite, e essas informações chegarem, em tempo real, ao COR para se tomar as devidas providências e, com isso, fazer com que a gestão municipal tenha presença física e virtual, *on* e *off-line*, junto à população.

Além disso, “Olhos da Cidade” é uma ação que, apesar de ser categorizada como uma ação reativa - uma vez que a gestão realiza ações, a partir de uma demanda advinda do cidadão, mesmo que essa demanda seja solicitada pela gestão, a participação do cidadão nessa ação pode ir além de ação de autoajuda ou de busca pelos seus próprios interesses. Pode se estabelecer no âmbito da visão do coletivo, na medida em que, ao reportar algo que não o

afeta diretamente, mas pode prejudicar outros moradores da cidade, o usuário do aplicativo estava colocando em prática o exercício da cidadania, contribuindo com a cidade, muito além da sua gestão ou governo.

Outra observação importante sobre essa ação é que ela mostra o compromisso da gestão com a resolução dos problemas da cidade, no que diz respeito às situações de risco para a população, visto que, uma vez a ocorrência sendo reportada pelo cidadão e ela sendo compartilhada com todos os usuários pode carrear uma fiscalização da população, quanto à solução do problema. A partir disso, a gestão forçosamente se sentiria na obrigação de empreender todos os esforços possíveis para reagir a essa demanda, pois a falta de atendimento configura negligência, uma vez que a gestão não poderá dizer que não agiu a tempo, porque não tinha ciência da situação de risco reportada.

Essa também é uma ação que demanda da população uma maior participação, porque, de certa forma, transfere parte da responsabilidade do Estado para o cidadão, que passa a ser pensado como uma espécie de fiscal da sua cidade. Isso tem o lado positivo, desde quando permite ao cidadão acessar um espaço para o exercício da sua cidadania, mas, por outro lado, pode conter o seu lado negativo, pois exime o Estado de parte da responsabilidade de garantir ao cidadão - independente da sua participação direta nesse processo - o seu bem-estar, transferindo essa responsabilidade para o próprio cidadão, a quem o Estado deveria zelar.

Se pode pensar, ainda que, ao instituir uma ferramenta para a participação do cidadão, no processo de gestão das ocorrências de risco na cidade, o Estado está zelando por ambos, cidade e cidadão, garantindo-lhes os recursos necessários para que o seu bem-estar seja preservado.

A atuação cidadã no contexto desta ação é compartilhada com os actantes não humanos, enquanto parte de um rede complexa e heterogênea, pois embora tenha destaque pelo seu protagonismo na identificação dos problemas, na interação com o poder público e no engajamento no processo de participar da construção de uma cidade melhor, parte do agenciamento é feito por dispositivos digitais e pela arquitetura de participação, criada para a ação dos actantes humanos.

Portanto, em uma análise, pela perspectiva de rede heterogênea, e entendendo a cidade e suas redes de ocorrências de riscos, como de alta complexidade, os processos de participação popular numa ação dessa natureza, são produtos de relações de agenciamentos, protagonizados, tanto por actantes humanos quanto por não humanos, de maneira que é possível afirmar que, sem o agenciamento dos actantes não humanos, os agenciamentos dos actantes humanos nunca poderiam acontecer, sobretudo, com as características únicas, de força simbólica e eficácia, que o agenciamento dos actantes não humanos dá a essa ação.

As limitações dessa ação estão alinhadas a algumas outras ações já discutidas, uma vez que estão ligadas, sobretudo, ao desafio de conquistar o cidadão para participar da gestão da cidade, sendo que nesta ação, em específico, está em jogo a noção de solidariedade, uma vez que envolve situações de riscos para as pessoas, incluindo aquelas que envolvem perda da vida ou graves acidentes que estão acima de interesses pessoais ou de grupos específicos. Além disso, envolve, conforme já se chamou atenção, um grande compromisso, por parte da gestão, com a resolução das ocorrências reportadas, visto que essas são públicas e estão sob a vigilância atenta da população. Essa responsabilidade exige da gestão, preparação e recursos disponíveis, que vão de equipamentos e espaços adequados até pessoal qualificado para dar conta das demandas advindas desse canal de participação.

### **Ação mobile: Rio Feiras**

Trata-se de um aplicativo que permite aos cidadãos, não apenas encontrar feiras pesquisando por tipo, bairro ou dia da semana, como também avaliá-las quanto à qualidade da feira ou desempenho dos feirantes, classificando-as em uma escala de zero a cinco estrelas.

Essa é mais uma ação reativa, que envolve utilidade pública e compartilhamento de informações e impressões, sobre experiências dos cidadãos nos espaços da cidade. Nessa ação em específico, uma atividade econômica, que envolve um elemento de sociabilidade significativo, que influi na formação de traços culturais da respectiva comunidade. Uma feira é mais que um lugar para se vender e comprar produtos. É, antes de tudo, um lugar em que se formam amizades e trabalhadores, se forjam projetos de vida, se idealizam sonhos, se formam famílias, se conquistam amores [...]. Uma feira é um simulacro perfeito da vida social, visto que agrega todos os elementos e todas as relações que formam uma sociedade.

Do ponto de vista da Teoria Ator-Rede, uma feira pode ser considerada uma rede complexa, em que se encontram muitas caixas pretas a serem abertas, muitas traduções sendo realizadas ou a se realizar e, sobretudo, muitos produtos de relações entre actantes humanos e não humanos, possíveis de se estabelecer que, por sua vez, revelam um ambiente em que os aspetos culturais se engendram a outros aspectos, como o econômico e o tecnológico e instituem uma certa identidade territorial. Uma feira, por mais parecida que seja com outra, tem sempre um elemento identitário, que tem a ver com a relação das pessoas com o lugar, com o seu território de referência, com a construção política das suas lideranças, com os traços culturais da sua comunidade. No mínimo, as formas de exposição das mercadorias e lugares que ocupam em dias marcados, mostram a identidade entre as feiras, como o próprio ícone do *print* representa (Figura 51).



**Figura 51 - *Print* da tela principal do aplicativo da ação Rio Feiras.**

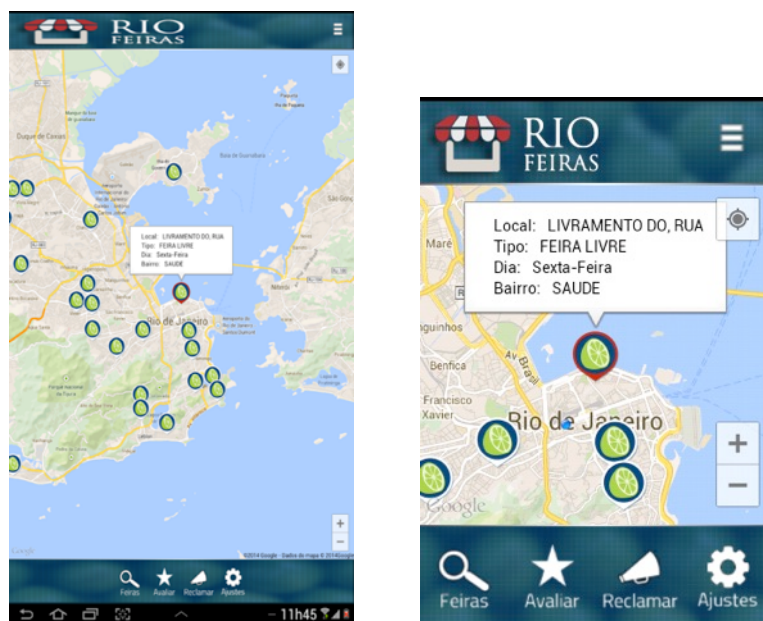
Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Ago. 2015.

O aplicativo “Rio Feiras” traz, ao todo, a indicação de 159 feiras fixas e outras 21 feiras móveis, cadastradas na sua base de dados. O quantitativo de 180 feiras, que compõem o conjunto de feiras existente na cidade do Rio de Janeiro, revela a importância dessa atividade para a cidade, e bairros, e a importância da sua gestão se voltar para qualificá-las e pensá-las como parte da sua cultura, além de parte da sua economia.

Ao instituir maneiras dos cidadãos poderem descobrir as feiras, que existem na cidade e, mais do que isso, quais as que se encontram no seu entorno, o “Rio Feiras” permitiu que a

atividade ganhasse mais força e contribuisse para a profissionalização da maioria dos feirantes, da cidade, ativos nessa forma negócio, segundo Carioca (2015), entrevistado da cidade do Rio de Janeiro.

Para encontrar as feiras, o usuário podia abrir o mapa, disponível na página do Rio Feiras, e identificá-las, incluindo endereço completo, a partir do ícone, representado por um limão, conforme se pode conferir nas Figuras 52 e 53.



**Figuras 52 e 53 - Print das telas do aplicativo da ação Rio Feiras que geolocalizam as feiras da cidade.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Ago. 2015.

Também era possível ter acesso a uma lista de feiras, conforme pode ser visto na Figura 54, em que se encontra no *print* da tela, a lista de feiras do aplicativo.





**Figura 54 - Print da tela do aplicativo da ação Rio Feiras, que lista as feiras da cidade por dia da semana.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Ago. 2015.

A tela de avaliação de uma feira, representada na Figura 55, mostra como eram feitas as avaliações. De modo simples e eficaz o usuário clicava no número de estrelas que entendia representar a qualidade daquela feira visitada por ele.



**Figura 55 - Print da tela do aplicativo da ação Rio Feiras que permite o cidadão avaliar as feiras da cidade.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Ago. 2015.

O resultado das avaliações serviam para criar um *ranking* das 10 melhores feiras da cidade, que eram divulgadas no próprio aplicativo, como mostra a Figura 56.

Ranking de feiras			
As 10 feiras mais bem avaliadas			
Posição	Feira	Votos	Media
1 <sup>a</sup>	GRAO PARA, RUA	3	5
2 <sup>a</sup>	PRACA ANTERO DE QUINTAL	3	5
3 <sup>a</sup>	NICARAGUA, PCA	2	5
4 <sup>a</sup>	AUGUSTO SEVERO, AV	1	5
5 <sup>a</sup>	AVN GAL SAN MARTIN	1	5
6 <sup>a</sup>	AVN GENARO DE CARVALHO	1	5
	AVN SERNAMBETIBA		

**Figura 56 - Print da tela do aplicativo da ação Rio Feiras que mostra o ranking das feiras da cidade mais bem avaliadas pelos usuários do aplicativo.**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Ago. 2015.

O “Rio Feiras” ainda permitia deixar reclamações de praticamente tudo que compõe uma feira, como limpeza da banca, atendimento, qualidade e conservação dos produtos, fraude ou adulteração na sua pesagem, preços abusivos, e até mesmo do toldo ou cortina de proteção das barracas, que é chamado de bambinela. Para efetivar uma reclamação específica, era possível localizar o feirante e as feiras, tanto pelo número da matrícula, quanto pelo QRCode impresso, na licença e ainda pela foto.

**Reclamar da feira**

Local: LIVRAMENTO DO, RUA  
 Tipo: FEIRA LIVRE  
 Dia: SEXTA-FEIRA  
 Bairro: SAUDE

Clique no problema encontrado:

- Amarração em árvores e mobiliários
- Atravancamento
- Má qualidade dos produtos
- Pouco espaço para circulação das pessoas

Confirmar      Retornar

**Figura 57 - Print da tela do aplicativo da ação Rio Feiras que permite que o cidadão realize reclamações sobre as feiras da cidade.**

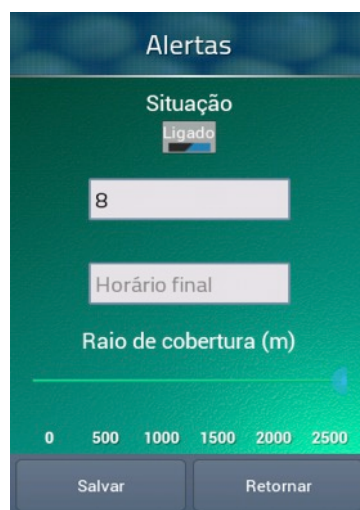
Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Ago. 2015.

A participação popular, nessa ação, pode ser pensada em dois níveis:

- consulta – o aplicativo servia como uma espécie de ação de utilidade pública, informando o cidadão sobre as feiras existentes no seu bairro, ou entornos próximos, ou ainda, no local da cidade que o usuário quisesse pesquisar. Nesse nível não se pode entender a atuação do cidadão como participação popular e sim como um beneficiário de um serviço público.
- reclamação/avaliação – nesse caso, o aplicativo permitia um certo nível de participação, com efeito direto na gestão do Município, na medida que as reclamações/avaliações dos usuários serviam como uma espécie de fiscalização prévia e ajudava a maximizar a atuação do grupo de fiscais do Município em relação as feiras livres.

Segundo Carioca (2015), as reclamações eram utilizadas para direcionar a fiscalização das feiras, uma tarefa complexa, que se tornou mais fácil, porque os próprios clientes das feiras, ao apontar os seus problemas, nas suas avaliações, indicavam onde estavam os pontos prioritários de ação da fiscalização e como isso garantiu um atendimento muito melhor às pessoas nas feiras do Rio de Janeiro.

Um outro recurso, encontrado no “Rio Feiras” foi o alerta de feira. O usuário do aplicativo podia definir um raio de ação, para o aplicativo avisar quantas e quais as feiras que existiam dentro desse raio. Isso facilitava, não somente encontrar uma feira, como também definir qual era a melhor, com base nas avaliações dos usuários, entre as que se encontram no raio de ação delimitado pelo usuário.



**Figura 58 - Print da tela do aplicativo da ação Rio Feiras que permite que o cidadão confira a proximidade das feiras, de acordo com o horário e o raio de cobertura**

Fonte: RIO DE JANEIRO, Prefeitura. Ago. 2015.

Essa ação se enquadra no contexto atual de uma gestão que se volta para o bem-estar das pessoas e prioriza a opinião da população no seu dia-a-dia. Utiliza a mobilidade digital, uma vez que se trata do uso de um aplicativo para dispositivos móveis e fortalece a ideia de que informações hiperlocalizadas ganham cada vez mais força, na medida em que, ter informações sobre o que se encontra no seu entorno, lhe permite tomar medidas mais inteligentes, poupar e administrar melhor o seu tempo e outros recursos, por exemplo.

Apesar de se tratar de uma ação significativa para a gestão da cidade, as suas limitações, do ponto de vista da participação popular, são muitas, conforme já comentado. Ela tem, basicamente, a possibilidade de contribuir com a gestão, apontando problemas ou qualificando apenas as feiras de acordo com a sua percepção.

Depois de descrever e analisar o significativo conjunto de ações de gestão cibernética para a participação popular no planejamento e gestão da cidade do Rio de Janeiro, parte-se para a realização do mesmo percurso com a cidade de Salvador.

## CAPÍTULO 7 - AÇÕES DE GESTÃO CIBERNÉTICA NA CIDADE: AÇÕES DE SALVADOR

O *website* da cidade é bastante robusto em termos de dados - com listas e mais listas de informações -, mas todas elas engessadas, estáticas, com praticamente zero de interação com o cidadão. É um *website* meramente institucional, um grande panfleto digital da cidade, em que o cidadão não consegue fazer nada diretamente, através dele, e somente obter informações de onde precisa ir para fazer o que deseja, como se encontra na Figura 59.



**Figura 59 - Print da tela da página inicial da Prefeitura Municipal de Salvador.**

Fonte: SALVADOR. Prefeitura. Jan. 2017.

Ao explorar o *website*, em busca de possíveis ações de gestão cibernética, voltadas para a participação popular, realizadas pela Prefeitura Municipal de Salvador (PMS), no período de 2016, quando se pensou incluir a cidade de Salvador na delimitação geográfica da pesquisa e usá-la num quadro compartilhado com a cidade do Rio de Janeiro, não se obteve resultados significativos. Em função disso repensou-se a pesquisa, em janeiro de 2017, quando constatou-se que a gestão parece desestimular a participação popular, através da sua dimensão cibernética, e essa postura se caracteriza pelas seguintes situações encontradas:

- 1) Praticamente todos os serviços, que são divulgados como serviços aos cidadãos, que podem ser verificados na Figura 60, não são *on-line*. São raríssimas as exceções, como é o caso da matrícula informatizada, na rede pública de educação, e cadastro de

fornecedores do município, que são ferramentas comuns e que, praticamente, todas as prefeituras do Brasil possuem. Os ícones dos serviços remetem para uma caixa de diálogo, bastante “engessada”, conforme pode se verificar na Figura 61, com muitas informações desnecessárias (vide Figura 62) e, a mais importante informação, que é onde a pessoa pode ter o atendimento, na maioria absoluta dos casos, ou está em branco, como pode ser conferido no exemplo da Figura 63, ou indica um endereço físico, para atendimento presencial.



**Figura 60 - Serviços listados no website da Prefeitura Municipal de Salvador como serviços ao cidadão.**

Fonte: SALVADOR. Prefeitura. Jan. 2017.



**Figuras 61 e 62 - Prints que mostram a arquitetura da divulgação dos serviços que a Prefeitura Municipal de Salvador disponibiliza no seu website.**

Fonte: SALVADOR. Prefeitura. Jan. 2017.



The image shows a web form titled "Local de atendimento" (Service Location). It is divided into two main sections: "LOCAL ATENDIMENTO PRESENCIAL" (In-person Service) and "ATENDIMENTO WEB" (Web Service). The in-person section includes fields for "ENDEREÇO:" (Address), "TELEFONE:" (Phone), "DIAS DE FUNCIONAMENTO:" (Operating Days), and "HORÁRIO:" (Hours), with sub-fields for "MANHÃ: DE \_\_\_:\_\_\_ ATÉ \_\_\_:\_\_\_ HORAS." (Morning) and "TARDE: DE \_\_\_:\_\_\_ ATÉ \_\_\_:\_\_\_ HORAS." (Afternoon). The web service section includes "DESCRIÇÃO:" (Description) and "ENDEREÇO ELETRÔNICO:" (Electronic Address). A "Fechar" (Close) button is located at the bottom right of the form.

**Figura 63 - Print da tela em branco, que se repete na maioria dos serviços aos cidadãos, listados no site da Prefeitura Municipal de Salvador.**

Fonte: SALVADOR. Prefeitura. Jan. 2017.

- 2) Não abre os dados da gestão para a população, pesquisadores ou desenvolvedores. Em um levantamento realizado em busca por dados abertos no *website* da PMS, se obteve a resposta nula, conforme se pode conferir na Figura 64.



**Figura 64 - Tela de resultado da busca por dados abertos na PMS.**

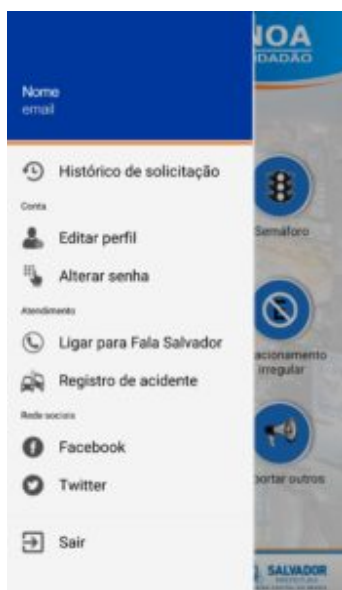
Fonte: SALVADOR. Prefeitura. Jan. 2017.

- 3) Não foi encontrado nenhum projeto digital, que tenha como objetivo engajar o cidadão no planejamento ou gestão urbana, que envolva a sua participação direta na indicação de obras ou ações de intervenção no espaço da cidade, ou ainda, que o envolva na construção simbólica da cidade, na sua história e memória, mesmo sendo Salvador, uma cidade histórica e turística, incluindo o fato de ter sido a primeira capital do Brasil e palco de tantas manifestações culturais de reconhecimento internacional.
- 4) Da mesma forma, não foi encontrado nenhum projeto voltado para empoderar o cidadão que circula pela cidade, na indicações de soluções a problemas urbanos,

através dos seus dispositivos móveis, com exceção de um aplicativo, direcionado estritamente as questões vinculadas ao trânsito, desenvolvido pela Transalvador, que será descrito a seguir, o projeto Noa Cidadão.

### Ação mobile - Noa Cidadão

O discreto e singelo aplicativo “NOA Cidadão” não possui nenhuma tecnologia mais avançada, ou ferramenta colaborativa mais envolvente, nem sequer possui o simples recurso de georeferenciamento compartilhado, para que o cidadão possa apontar as ocorrências que o aplicativo se predispõe a oferecer de modo mais interativo e simples. Também não permite que a ocorrência seja compartilhada pelo cidadão com as suas redes sociais.



**Figura 65 - Menu principal do NOA Cidadão.**  
Fonte: NOA Cidadão. Jan. 2017.

O aplicativo “NOA Cidadão” busca seguir o modelo colaborativo, solicitando a participação direta do cidadão nas ações da Transalvador, - órgão da gestão municipal, que regula o trânsito na cidade, dispondo da possibilidade do cidadão reportar ocorrências de vários tipos relacionadas ao trânsito, a partir de oito categorias -, conforme pode ser visto na Figura 66.





**Figura 66 - Categorias de ocorrências, disponibilizadas pelo NOA Cidadão.**

Fonte: NOA Cidadão. Jan. 2017.

As categorias, e os respectivos tipos de ocorrências possíveis de se reportar, através do aplicativo Noa Cidadão são

1. Acidentes:
  - Acidente sem vítima com veículo imobilizado
  - Acidente sem vítima e sem veículo imobilizado
  - Acidente com vítima
2. Óleo na pista
3. Sinalização – Sinalização de trânsito com problemas
4. Interferência na via:
  - Incêndio com interferência no trânsito
  - Buraco na via
  - Outras obstruções na via
  - Poste caído
  - Queda de árvore
  - Animal na via
5. Veículo Quebrado:
  - ônibus quebrado na via
  - Veículo de grande porte quebrado na via
  - Automóvel quebrado na via
6. Semáforo:
  - Semáforo apagado

- Semáforo de pedestre: botoeira quebrada
- Semáforo de pedestre: foco apagado
- Semáforo com foco pendurado
- Semáforo piscante
- Sincronização do semáforo

#### 7. Estacionamento irregular:

- Estacionamento sobre a calçada
- Estacionamento sobre ciclovias
- Estacionamento impedindo a movimentação de outro veículo
- Estacionamento em frente a portão de garagem
- Estacionamento em fila dupla
- Estacionamento em ponto de ônibus ou de táxi
- Estacionamento em local sinalizado de carga e descarga
- Estacionamento em local, com sinalização, proibido
- Estacionamento em vagas especiais
- Estacionamento zona azul

#### 8. Reportar outros:

- Manifestação – interdição da via
- Guardadores de veículos
- Guardadores de veículos ausência no local
- Guardadores de má conduta
- Ponto de alagamento

O processo que o aplicativo segue é bem simples, conforme mostra a Figura 67.



**Figura 67 - Processo de participação do cidadão no NOA Cidadão.**

Fonte: NOA Cidadão. Jan. 2017.

O “Noa Cidadão” tem a função ‘alerta’, em que a Transalvador informa sobre problemas ocorridos na cidade, para alertar o cidadão, quanto a possíveis engarrafamentos, por exemplo. Esse ‘alerta’, entretanto, não é algo configurável, o cidadão não escolhe receber de acordo

com a sua necessidade. Exemplo: se ele costuma dirigir num determinado bairro ou ele se encontra em determinado lugar, não recebe o ‘alerta’ referente àquele lugar, em que costuma circular ou que ele se encontra. Ele recebe a mesma informação que todos recebem, de forma massiva, mesmo que aquela informação não tenha o menor interesse para aquele cidadão, porque a ocorrência se deu em uma região da cidade que ele nunca passou ou pretendia passar.

Baiano A (2016), ao ser questionado sobre recursos mais avançados desse aplicativo, e sobre a ausência de outros aplicativos colaborativos, que pudessem dar voz ao cidadão soteropolitano, comentou que a gestão tinha projetos de ampliar a participação popular, através de ações, que utilizassem a internet, mas que a Prefeitura se voltou, antes, para modernizar a máquina pública, para poder gerir melhor a cidade. Comentou que existem muitas aplicações avançadas, utilizadas pela gestão, para administrar a cidade, mas não essas que envolvem colaboração do cidadão, através desses canais. “Toda a participação do cidadão hoje se dá através das prefeituras regionais, nos bairros, de forma presencial. Tem sido eficiente e os cidadãos estão satisfeitos”, afirmou Baiano A (2016).

### **Ação Fala Salvador**

O Fala Salvador é um projeto da Ouvidoria da cidade (Figura 68), que tem a pretensão de ser o canal digital, do que se pode chamar de Central de Atendimento ao Cidadão de Salvador, que atende, também, por telefone e presencialmente. A Prefeitura não usa a expressão “Central de Atendimento ao Cidadão” em lugar nenhum, porém, o conjunto de canais disponíveis, pode ser entendido dessa forma (Figura 69).



**Figura 68 - Banner de divulgação do Fala Salvador do site da Prefeitura Municipal de Salvador.**

Fonte: SALVADOR. Prefeitura. Jan. 2017.



**Figura 69 - Interface do Fala Salvador, no site da Prefeitura Municipal de Salvador.**

Fonte: FALA SALVADOR. Jan. 2017.

O Fala Salvador tem o seu próprio *site* e, apesar de ser um canal independente, nota-se a tentativa de fazer com que ele seja um canal integrador do atendimento ao cidadão soteropolitano, na página da Prefeitura, conforme pode se notar no menu principal, situado na *home page* do seu site, que disponibiliza (vide Figura 70) o ícone relacionado aos canais de atendimento.



**Figura 70 - Print da página inicial do Fala Salvador.**

Fonte: FALA SALVADOR. Jan. 2017.

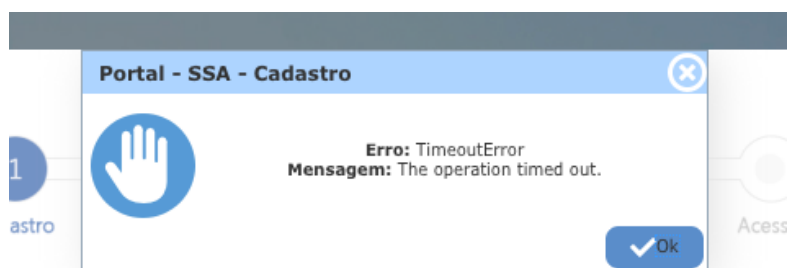
Para usar o serviço é necessário se cadastrar e essa não é uma tarefa fácil de ser cumprida. Na tentativa de cadastramento foi necessário mais de uma hora para conseguir vencê-la. Isso se deu, primeiro porque o sistema utilizado, para o registro do cidadão, não roda em todos os

*browsers*. E, uma situação pior, é que essa informação não está exposta, para que o cidadão não perca tempo tentando. Ao tentar realizar o cadastro, através do Safari, não se passou da primeira página, por mais de 15 minutos. O sistema solicitava que aguardasse a verificação dos dados, conforme *print* da tela, representado na Figura 71.

**Figura 71 - Print da página de cadastro do Fala Salvador.**

Fonte: FALA SALVADOR. Jan. 2017.

O final desse processo de verificação dos dados iniciais resultou num erro do sistema, que notificou que o processo ultrapassou o limite permitido, conforme a Figura 72.



**Figura 72 - Print do erro de retorno na tentativa de cadastramento, através do Safari no Fala Salvador.**

Fonte: FALA SALVADOR. Jan. 2017.

Vencido o cadastro, e já dentro do sistema, verificou-se que o atendimento pode ser feito, a partir de seis categorias de demandas: solicitação de serviços, denúncias, elogio, reclamação, sugestão e Lei de acesso à informação (Figura 73). A terceira categoria chamou atenção, pois, em geral, os canais de atendimento ao cidadão não disponibilizam espaço para elogios, até porque esses deveriam ser espontâneos e resultar da qualidade do atendimento realizado ou da

satisfação do cidadão, em relação à gestão, e não ser estimulado através de uma plataforma de atendimento ao cidadão. Além disso, se questiona como o item elogio pode contribuir para solucionar problemas urbanos, que é o objetivo de uma central de atendimento ao cidadão.

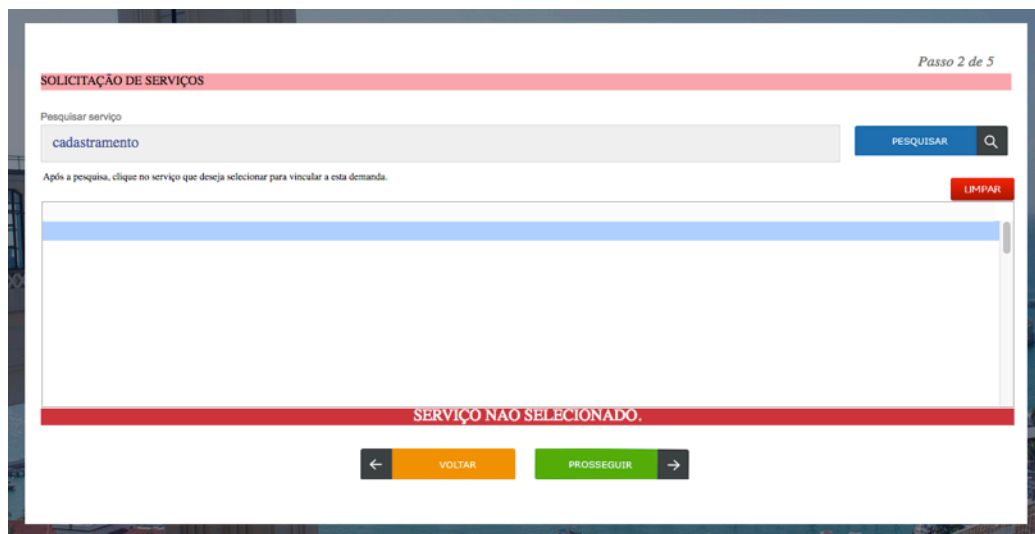
Se formulou essa questão para o entrevistado, Baiano B (2017), que comentou que esse item foi acrescentado depois que a gestão passou a receber muitos elogios, a partir de espaços destinados a outras demandas. “Para atender a essa necessidade, criamos esse item de elogios”, afirmou.



**Figura 73 - Print dos itens disponíveis para o cidadão no Fala Salvador.**

Fonte: FALA SALVADOR. Jan. 2017.

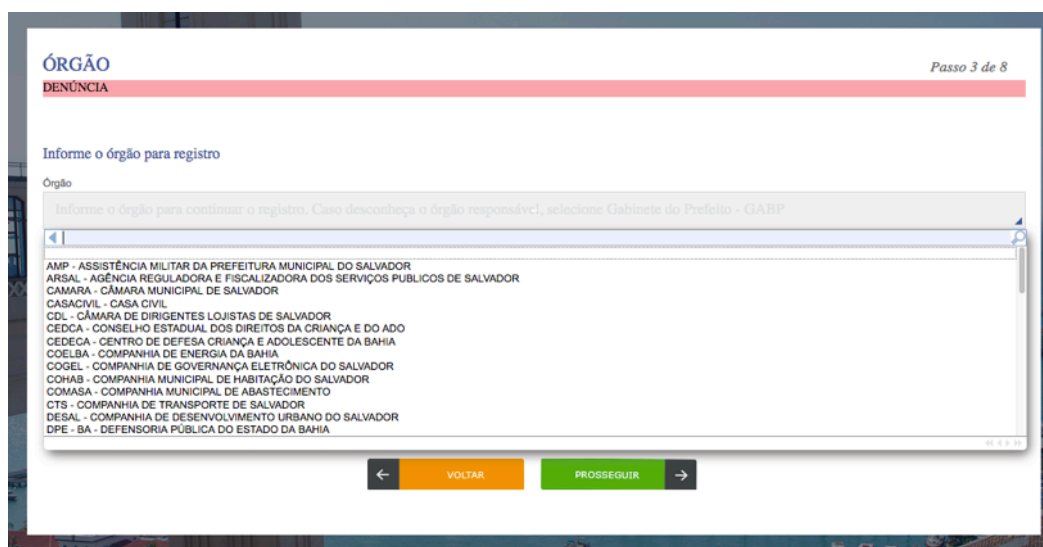
No primeiro item de demanda, a solicitação de serviços, ainda não funciona. Não se conseguiu realizar nenhuma solicitação de serviço, visto que, após as tentativas de inserir 30 serviços, que o próprio *site* da Prefeitura informa que realiza, o sistema não encontrou nenhum *link*. Se chegou à conclusão de que o sistema não deve conter nenhum serviço ainda cadastrado, pois independente da palavra-chave que se insira na busca, o sistema não encontra resposta. Os resultados estão sempre em branco, o que impossibilita o usuário selecionar o serviço e avançar na solicitação, conforme se pode notar na Figura 74.



**Figura 74 - Print da página de solicitação de serviços que não funciona do Fala Salvador.**  
Fonte: FALA SALVADOR. Jan. 2017.

Ao se perguntar ao entrevistado, Baiano B (2017), sobre a impossibilidade de se continuar a consulta, ele não soube informar e ficou de passar informações posteriormente, o que efetivamente não aconteceu.

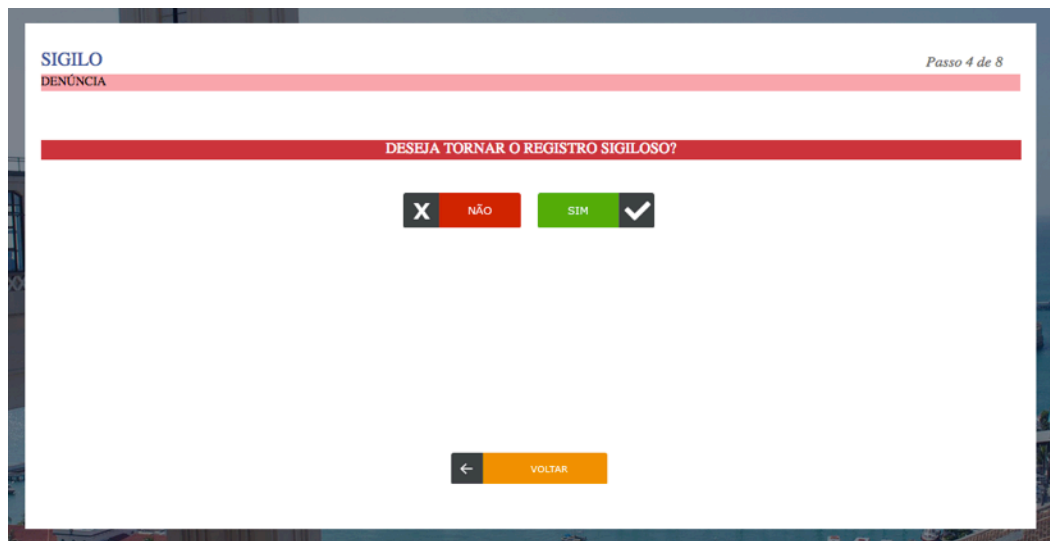
Já a opção ‘denúncia’ está funcionando, apesar do processo exigir o acesso a sete telas, até chegar à tela de realização da denúncia. Primeiro se seleciona o órgão, ou setor a que a denúncia é direcionada, conforme Figura 75.



**Figura 75 - Print da tela referente ao 3º passo, para a realização de uma denúncia no Fala Salvador.**

Fonte: FALA SALVADOR. Jan. 2017.

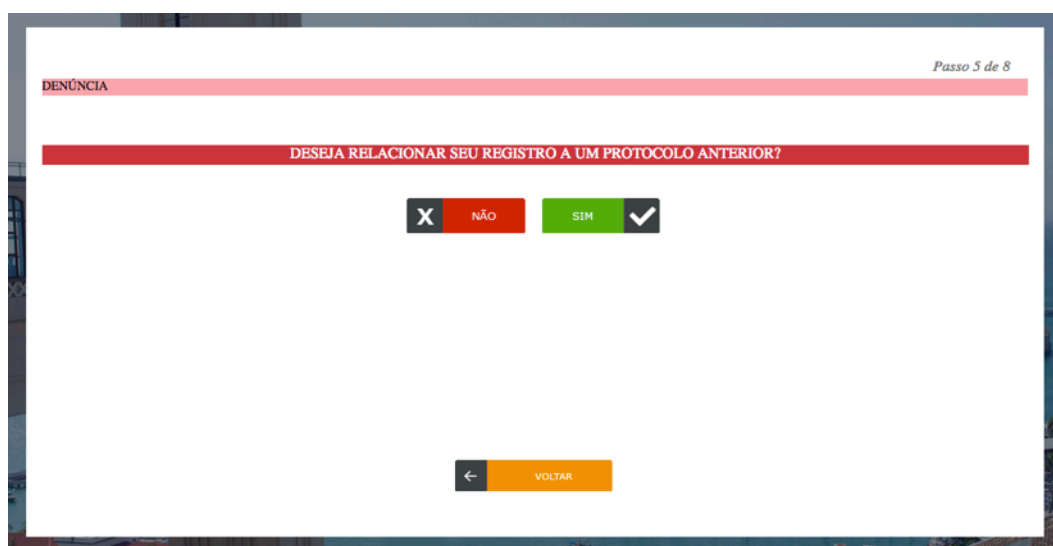
Em seguida é necessário se definir se a denúncia é anônima ou não. Um bom recurso, apesar do sistema não deixar claro o nível desse sigilo, conforme pode ser conferido na Figura 76.



**Figura 76 - Print da tela referente ao 4º passo para a realização de uma denúncia no Fala Salvador.**

Fonte: FALA SALVADOR. Jan. 2017.

A próxima etapa diz respeito à denúncia ser, ou não, vinculada a outro protocolo anterior (vide Figura 77).



**Figura 77 - Print da tela referente ao 5º passo, para a realização de uma denúncia no Fala Salvador.**

Fonte: FALA SALVADOR. Jan. 2017.



Somente na 8ª etapa se chegou à tela em que a denúncia, propriamente dita, podia ser registrada em campos abertos e sem opções pré-configuradas, conforme se verifica na Figura 78.

A imagem mostra a interface de usuário para a etapa final de uma denúncia. No topo direito, há o texto "Passo 8 de 8". Abaixo, um cabeçalho em vermelho contém o título "DENÚNCIA" e o aviso "Serviço não selecionado.". Segue a instrução "Responda as perguntas abaixo no campo descrição.". Há dois campos de texto grandes e vazios para a "Descrição da Demanda". Na base da tela, há dois botões azuis: "ANEXAR ARQUIVO" e "VISUALIZAR ARQUIVO", com o texto "Sem arquivos anexados." abaixo deles. Na barra inferior, há dois botões principais: "VOLTAR" (com uma seta para a esquerda) e "PROSSEGUIR" (com uma seta para a direita).

**Figura 78 - Print da tela referente ao 8º e último passo para a realização de uma denúncia no Fala Salvador.**

Fonte: FALA SALVADOR. Jan. 2017.

Como se pôde verificar, por meio dos exemplos trazidos até aqui, há uma clara falta de adequação, atualização e consistência nas ações da gestão municipal da cidade de Salvador, relacionadas à participação popular no âmbito da Internet, o que acaba por indicar que a gestão da cidade adota um modelo autoritário, em que a participação popular é mínima ou nula, levando em conta que, como já foi identificado, o âmbito que permite maior participação popular no contexto atual, tanto do ponto de vista quantitativo, quanto qualitativo - seja pelas possibilidades espaciais, seja pela complexidade inerentes à participação direta por meios presenciais, seja pela facilidade de participação ao clique do *mouse* - é a dimensão cibernética da gestão, uma vez que essa possibilita a participação das pessoas de onde elas estiverem, realizando a atividade que estiverem, inclusive enquanto estão em movimento, vivenciando a cidade e se ocupando em significar ou ressignificar os espaços públicos ou privados, por vezes atuando no híbrido da intercessão do espaço físico e virtual, estabelecendo relações complexas e instituindo dinâmicas territoriais e processos de territorialidade e desterritorialidade, a partir dessas vivências.

A busca por ações de gestão cibernética, voltadas para a participação popular, pela gestão municipal de Salvador, não se limitou ao âmbito do *website* da própria Prefeitura da cidade,

mas se estendeu por toda a internet, da mesma forma que foi feito com as demais cidades investigadas, para além do Rio de Janeiro e Salvador.

Nas entrevistas informais, feitas com Baiano A e Baiano B, se perguntou sobre essa falta de uso do potencial da dimensão cibernética da gestão, para “dar voz” e “ouvir” o cidadão, por parte da Prefeitura. As suas respostas foram objetivas, apesar de atemporais, cada uma aconteceu em momentos diferentes, uma em 2016 e outra em 2017. As respostas foram no sentido de que essa era a mais pura verdade, de que a gestão da cidade ainda não se apropriou dessas ferramentas para a participação popular, mas afirmaram que, do ponto de vista dos instrumentos tradicionais de participação, a cidade cumpria seu papel de dar voz e ouvir o cidadão. Na atualidade, é de conhecimento geral, que sem o uso dessas ferramentas, a participação popular fica prejudicada, visto que os instrumentos tradicionais de participação não dão conta de uma participação representativa da cidade, ficando restrita a um número muito pequeno de participantes, que fazem registros presenciais.

## **CAPÍTULO 8 - COMPARAÇÃO ENTRE AS AÇÕES DE GESTÃO CIBERNÉTICA DAS CIDADES DO RIO DE JANEIRO E SALVADOR, QUANTO À PARTICIPAÇÃO POPULAR**

A cidade do Rio de Janeiro - como já exposto anteriormente, quando se detalhou o horizonte metodológico adotado, entre todas as cidades investigadas e com base no entendimento de que essas cidades investigadas são aquelas consideradas as que melhor trabalham no âmbito da internet no País -, é a que possuía, no período base da execução da pesquisa - de 2014 a 2016 -, a mais significativa, consistente e com amplo programa de participação popular no âmbito da gestão cibernética da cidade, ofertando um vasto repertório de ações, que variavam de ações de informação, interação e engajamento, até as de participação direta do cidadão no planejamento e gestão da cidade, muitas delas aplicando inteligência da informação geográfica, que permite a utilização de tecnologias para a apropriação inteligente do espaço urbano, ampliando a capacidade de realização da gestão municipal.

Deve-se ressaltar que não se avaliou a atuação dessa cidade no âmbito das mídias sociais, porque ali, a gestão que possuía mais destaque e reconhecimento no País era a da cidade de Curitiba, chamada carinhosamente pelos usuários das mídias sociais de “Préfs”, mas, em termos de ações digitais fora das mídias sociais envolvendo o empoderamento do cidadão no processo de decisão sobre o planejamento e a gestão da cidade, no período da pesquisa, nem se aproximava da cidade do Rio de Janeiro.

Salvador, por sua vez, não possuía, minimamente, um projeto de gestão cibernética, baseado na participação popular, como a cidade do Rio de Janeiro com a sua Carioca Digital. Como foi visto, além de um *website* “engessado”, que permite pouca ou nenhuma interação e engajamento do cidadão no processo de planejamento e gestão da cidade. Foram encontradas pouquíssimas ações envolvendo a participação cidadã nesse processo, da gestão da cidade de Salvador.

Ao comparar as gestões do Rio de Janeiro e Salvador, do ponto de vista da criação de instrumentos digitais, para a promoção da participação popular, dentro da delimitação temporal abordada neste trabalho, foi identificado um grande hiato entre os modelos adotados pelas duas cidades, mesmo elas possuindo muitas semelhanças estéticas, históricas, arquitetônicas e culturais, com grande potencial turístico e estruturas urbanas semelhantes.

Enquanto Salvador optou por uma total falta dessas ações na sua gestão, o Rio de Janeiro tem uma quantidade bem acima das demais cidades, conhecidas do Brasil e do mundo.

Com a intenção de desenvolver um quadro comparativo, entre as duas cidades, para evidenciar tanto do ponto de vista quantitativo, quanto qualitativo das ações cibernéticas dessas cidades, voltadas para a participação popular. Se criou, então, uma série de quadros que seguem abaixo, para evidenciar, visualmente as diferenças encontradas. No primeiro, se listou as ações encontradas, no levantamento realizado *on-line*, conforme segue na Tabela 1.

**Quadro 1 - Lista de ações próprias voltadas para a participação popular**

Rio de Janeiro		Salvador	
Possuía um programa de gestão cibernética da cidade, chamado “Carioca Digital”		Não possuía um programa de gestão cibernética da cidade	
1	1746 Central de Atendimento multimídia integrada	1	Noa Cidadão
2	Memória Carioca		
3	Estácio Responde		
4	Lab.Rio		
5	Ágora Rio		
6	Mapeando		
7	Rio Sempre Presente	2	Fala Salvador
8	Rio Resiliente		
9	Data.Rio		
10	Ponto Rio		
11	Central de Aplicativos		
12	Olhos da Cidade		
13	Rio Feiras		

**Fonte: Elaboração do autor.**

Foram encontradas, e discutidas acima, como pode ser conferido no Quadro 1, 13 ações digitais de gestão, da cidade do Rio de Janeiro, envolvendo participação popular que, de algum modo, envolve a população, através de meios digitais, nas questões, direta ou indiretamente, ligadas ao planejamento e à gestão da cidade, contra duas ações com esse mesmo objetivo, empreendidas pela gestão da cidade de Salvador, porém demonstrando fragilidade no manejo dos meios digitais de acesso.

Dentre essas ações, algumas podem ser consideradas com maior poder de engajamento e participação da população, visto que permitem a realização de anotações urbanas, com localização geográfica que, por sua vez, possibilitam que o registro do cidadão se torne público e visto não só, pela gestão, mas também, por todo o conjunto de cidadãos que

exploram os espaços da cidade, presencial ou remotamente, acessando o rastro digital que ali se encontra, através dos seus dispositivos digitais.

Por conta dessa possibilidade de enriquecimento dos espaços locais - com todas as informações agregadas, pelos próprios cidadãos que vivem na cidade, e não apenas pela sua gestão -, hoje se aposta na ideia de que tudo passa a ser locativo, pois está sempre vinculado a um local, um espaço físico de referência, um território, onde as relações são construídas e vividas pelas pessoas.

Nessa nova perspectiva de apropriação, e ressignificação do território, por parte dos cidadãos, conforme Chamusca (2010), duas variáveis de análise se abrem:

1. Ressignificação dos espaços da cidade, pela própria vivência do espaço territorial e das relações, que se estabelecem nos âmbitos socioeconômico e cultural, a partir do fenômeno de conexão generalizada e da possibilidade de intervenção, que o cidadão passa a ter nesses espaços. Nesta dimensão, o que está em questão é a possibilidade de apropriação individual do espaço da cidade para anotações urbanas digitais, que podem ser compreendidas como registros, inseridos nos espaços públicos ou privados, através das mídias locativas digitais, lidos e interpretados por meio de dispositivos móveis digitais. É, nesse ambiente, segundo Chamusca (2014), que o cidadão pode elaborar um referencial espacial próprio/adverso ao contexto tradicional, que está posto, plantando as bases para o estabelecimento de interações simbólicas e interpretações dos signos urbanos numa lógica própria. Assim, o cidadão pode interferir no espaço urbano, ressignificando-o, de modo personalizado, a partir da sua óptica individual, apropriando-se do espaço público para uso privado e vice-versa.
2. Informação digital agregada à cidade, por outras pessoas ou instituições, fora do controle da gestão da cidade. Neste caso, o que se destaca é o confronto das visões e o diálogo urbano, que se pode estabelecer nesse ambiente, visto que este confronto amplia, significativamente, a percepção individual sobre um determinado espaço territorial, visto que a percepção individual de um cidadão poderá ser adicionada à percepção também individual de outro, criando-se assim novas possibilidades de se perceber o espaço vivido. Neste caso, a soma de percepções pode, não apenas transformar a percepção individual de cada um, mas também criar novas percepções a respeito do espaço na contemporaneidade. Tudo isso o cidadão faz de forma autônoma, mesmo sem a participação da gestão nesse processo.

Nesse sentido, se propor meios para que o cidadão faça as suas anotações na cidade, através deles, sob o monitoramento e a vigilância da gestão pública - para se ordenar o processo de desenvolvimento da cidade e se crie meios de intervir para que as transformações nela feitas não deixem de contar com a avaliação pública - é muito importante e, por isso mesmo, a gestão deve buscar ter projetos, que contemplem diferentes aplicações, para tentar abranger o máximo de possibilidades.

Nas ações, que envolvem anotações urbanas georreferenciadas, encontradas nas duas cidades notou-se as seguintes aplicações na (vide também Quadro 2):

- a) segurança – Olhos da Cidade (Rio de Janeiro);
- b) localização de lugares ou equipamentos públicos – Olhos da Cidade, 1746, Rio Sempre Presente, Rio Feiras e Mapeando (Rio de Janeiro) e Noa Cidadão (Salvador);
- c) catalogação de solicitações ou pedidos – Olhos da Cidade, 1746, Rio Sempre Presente, Mapeando (Rio de Janeiro) e Noa Cidadão (Salvador).
- d) prestação de serviços públicos – Olhos da Cidade, 1746, Rio Sempre Presente, Rio Feiras e Mapeando (Rio de Janeiro) e Noa Cidadão (Salvador);
- e) inteligência urbana – Olhos da Cidade, Rio Sempre Presente, Rio Feiras e Mapeando (Rio de Janeiro) e Noa Cidadão (Salvador).

#### **Quadro 2 - Ações próprias que envolvem anotações urbanas com georreferenciamento**

Rio de Janeiro		Salvador	
Possuía um programa de gestão cibernética da cidade chamado “Carioca Digital”		Não possuía um programa de gestão cibernética da cidade	
1	1746 - Central de Atendimento multimídia integrada	1	Noa Cidadão
2	Mapeando		
3	Rio Sempre Presente		
4	Olhos da Cidade		
5	Rio Feiras		

**Fonte: Elaboração do autor.**

Nessa possibilidade de anotações urbanas georreferenciadas, feitas pelo cidadão através de canais disponibilizados pelas gestões das cidades, pode-se revelar um processo singular de apropriação e (re)apropriação dos espaços públicos, por parte do cidadão comum que, de forma não usual, se descobre possuidor de ferramentas e dispositivos, que potencializam o seu

processo de inscrição, de escrita pessoal e coletiva nas estruturas constitutivas das cidades, o que pode influenciar, de forma considerável, nas dinâmicas territorial e social das cidades.

Ao ser influenciado pela própria gestão da cidade a fazer a sua intervenção no espaço público, o cidadão pode ressignificá-lo, tanto para ele próprio, quanto, em certa medida, para o coletivo, provocando modificações de várias ordens no processo de vivência dele e do seu coletivo no espaço da cidade, influenciando, inclusive, na distribuição das pessoas nesse espaço, podendo mudar as coordenadas estatísticas, com relação à densidade e a concentração de pessoas nos espaços públicos e privados da cidade, quando a intervenção, de alguma forma, envolve a concentração ou desconcentração de pessoas em um determinado espaço físico. Exemplo: o aplicativo *mobile* Olhos da Cidade permitia que o cidadão realizasse uma anotação urbana, que informava aos seus pares e à gestão da cidade uma ocorrência de deslizamento de terra em um determinado espaço da cidade que costuma concentrar um grande número de veículos. Por conta dessa informação, georreferenciada, e a possibilidade que o aplicativo tem de alertar o cidadão, que costuma trafegar nessa região da cidade sobre o fato, certamente haveria uma desconcentração de veículos nesse espaço, mudando a dinâmica que normalmente acontece.

Fomentando essas anotações, as gestões das cidades do Rio de Janeiro e Salvador podem influir de modo significativo na vida das pessoas, contribuindo para a sua sociabilidade, visto que as funções pós-massivas dessas tecnologias e a sua aplicação prática nos espaços das cidades permitem que a sociabilidade e a interação entre as pessoas sejam ampliadas. Apesar dessa afirmação ir de encontro à certa percepção do senso comum de que as tecnologias digitais afastam as pessoas, umas das outras, elas, de fato, podem ser utilizadas como um instrumento de aproximação e possibilitarem o uso e a apropriação dos espaços públicos das cidades pelos cidadãos, interligando-os a várias redes de contatos e, ao mesmo tempo, mapeando os lugares da cidade, identificando as suas localizações, informando sobre isso e mostrando a possibilidade inclusive de encontros presenciais, se assim desejarem.

Nesse caso, os espaços físico e virtual se imbricam para favorecer as relações sociais, alterando e tornando complexas as dinâmicas territoriais e sociais, nos espaços das cidades, na medida em que modificam a forma de apropriação dos espaços físicos e territoriais pelo cidadão, e, ao mesmo tempo, promovem a interação entre pessoas no espaço urbano, significando ou ressignificando esses espaços, sejam eles públicos ou privados.

Cabe, então, uma reflexão sobre a proposta de Santos e Silveira (2001), que dizia respeito ao conceito de território em uso, utilizado pelos autores para designar a imbricação entre os dispositivos, ou artefatos, e as técnicas ou tecnologias, que transformam os espaços, através das relações políticas, econômicas e, sobretudo, das relações sociais, que conferem direção e sentido a essas transformações.

Apesar dos autores estarem distantes das discussões sobre a essência da Teoria Ator-Rede (TAR), no que se refere às redes heterogêneas, formadas por actantes humanos e não humanos, eles tangenciam essa essência, quando criticam as pretensões totalizadoras da sociologia e da economia que, segundo eles, tendem a desconhecer a importância do “espaço construído” - lembrando que este é uma rede constante de humanos e não humanos – e superestimar as relações sociais – entendidas apenas como relações entre actantes humanos –, como, se nelas estivesse contida a totalidade da realidade social, sem observar a realidade sócio-técnica. Encontra-se a possibilidade de abertura de uma nova perspectiva para se discutir as cidades: a espacialidade territorial híbrida, promovida pelas tecnologias informacionais digitais, quando formam as camadas eletrônicas, que permitem a conexão ubíqua e envolvem o cidadão em um ambiente pleno em conexão com o ciberespaço, a partir de qualquer lugar, inclusive, quando este se desloca pela malha urbana.

Para Lemos (2007, p. 128), quando isso acontece,

As cibercidades contemporâneas tornam-se “máquinas de comunicar” a partir de novas formas de apropriação do espaço urbano – escrever e ler o espaço de forma eletrônica por funções ‘locativas’ (*mapping*, geolocalização, *smart mobs*, anotações urbanas, *wireless games*), trazendo novas dimensões do uso e da criação de sentido nos espaços urbanos.

Santos e Silveira (2001), por sua vez, tinham utilizado anteriormente, três conceitos estruturantes, para análise da realidade urbana brasileira, o meio natural<sup>34</sup>, os sucessivos meios técnicos e o advento do meio técnico-científico-informacional, observando que, neste último caso, se encontra o que Carvalhal (2011) denominou de ciberterritórios, ou seja, o “espaço construído” pelas vivências das pessoas no ambiente de intersecção do espaço físico com o ciberespaço, através do uso das redes ubíquas, dos dispositivos móveis e das mídias locativas digitais.

---

<sup>34</sup> Hoje quase inexistente.



Os autores (SANTOS; SILVEIRA, 2001, p. 101) apresentaram o conceito de meio técnico-científico-informacional, como “a cara geográfica da globalização”, uma vez observado que, os acréscimos da ciência, tecnologia e informação ao território são, ao mesmo tempo, produto e condição para o desenvolvimento do trabalho material e intelectual, exatamente como se pode pensar as anotações urbanas em questão.

Assim como as anotações urbanas, as possibilidades de proposições de planejamento e de gestão da cidade são cada vez mais importantes. Por isso, se desenvolveu o Quadro 3, que destaca as ações próprias das gestões do Rio de Janeiro e de Salvador com essas características, conforme segue.

**Quadro 3 - Ações próprias que envolvem proposições ao planejamento ou gestão da cidade**

Rio de Janeiro		Salvador	
Possuía um programa de gestão cibernética da cidade chamado “Carioca Digital”		Não possuía um programa de gestão cibernética da cidade	
1	1746 - Central de Atendimento multimedia integrada	1	Noa Cidadão
2	Lab.Rio		
3	Ágora Rio		
4	Mapeando	2	Fala Salvador
5	Rio Sempre Presente		
6	Olhos da Cidade		
7	Rio Feiras		

**Fonte: Elaboração do autor.**

Ao estabelecer mais ferramentas - que possibilitavam aos cidadãos serem proponentes de ideias e até projetos para a cidade -, a gestão do Rio de Janeiro teria muito mais probabilidade de avançar no contexto da participação popular que a cidade de Salvador. Isto porque, no mundo atual, conforme afirmaram Ribeiro, Chamusca e Carvalho (2006, p.115), “queiramos ou não, somos impelidos a vivenciar uma dinâmica regida pela participação, pelo contato, pela interferência”, e, se voltar para o bem-estar das pessoas é abrir esses espaços de participação, uma vez que eles podem proporcionar um encaixe perfeito, entre o que a sociedade demanda e o que a gestão competente precisa para se estabelecer.

Além disso, seja porque os profissionais de mídia vêm fomentando a participação, seja porque o “novo consumidor” da informação tem requerido a sua participação nos espaços midiáticos,

conforme sugere Ribeiro, Chamusca e Carvalho<sup>35</sup>, o fato é que as pessoas estão assimilando essa lógica e buscando a participação em todas as esferas sociais, inclusive no espaço urbano.

Se, de um lado, essa busca pela participação tem sido incessante, por parte do “novo consumidor” da informação - que se convencionou chamar de cidadão mídia -, há também, conforme já observado através do trabalho de Oliveira Filho (2009), em relação à participação no campo da gestão pública no Brasil - como esta está diretamente ligada ao ambiente político-partidário e também de governo - existe uma crescente repulsa popular, fomentada pela onda de “denuncismo” da mídia brasileira que, por sua vez, tem levado o cidadão mídia ao comportamento contrário do que normalmente se encontra nas demais instâncias da sua vida social.

Nesse caso é que as ações digitais que se voltam para o engajamento do cidadão com a cidade e com a gestão da cidade se tornam essenciais. Na cidade do Rio de Janeiro foram encontradas onze ações de engajamento e em Salvador, uma, conforme pode ser visto no Quadro 4.

**Quadro 4 - Ações próprias que envolvem engajamento do cidadão com a cidade**

Rio de Janeiro		Salvador	
Possuía um programa de gestão cibernética da cidade chamado “Carioca Digital”		Não possuía um programa de gestão cibernética da cidade	
1	Memória Carioca	1	Noa Cidadão
2	Estácio Responde		
3	Lab.Rio		
4	Ágora Rio		
5	Mapeando		
6	Rio Sempre Presente		
7	Rio Resiliente		
8	Data.Rio		
9	Ponto Rio		
10	Olhos da Cidade		
11	Rio Feiras		

**Fonte: Elaboração do autor.**

<sup>35</sup> O consumidor vem, gradativamente, passando do papel passivo de mero consumidor da informação, - daquele que a ouvia e não requeria nenhuma participação no seu conteúdo -, para o papel de consumidor ativo, que agora quer interagir, participar das discussões e modificar o conteúdo das informações produzidas (RIBEIRO, CHAMUSCA E CARVALHAL, 2006).

Graças às tecnologias móveis digitais, segundo Ito (2003, p. 44), “a cidade não é mais um espaço urbano anônimo”, uma vez que essas tecnologias possibilitam a difusão das experiências, vivenciais individuais, que o cidadão tem nessa cidade e a transforma em um espaço de experiências muito mais coletivas. Assim, o mesmo autor (ITO, 2003) observou que o diálogo multimídia, que envolve textos, imagens e sons - e é estabelecido pelas pessoas que vivenciam a cidade -, transforma momentos, que seriam de experiência individual dos espaços urbanos, em algo compartilhado.

Cabe, igualmente, observar que o processo infocomunicacional, estabelecido por esse diálogo, se dá a partir de uma determinada localidade que, por sua vez, pode interferir nas relações estabelecidas entre a população e o espaço da cidade, uma vez que potencializa a socialização das informações, contidas no espaço territorial, e permite a qualquer cidadão - portador desses dispositivos móveis digitais -, uma apropriação diferenciada do espaço público para uso privado e vice-versa.

Ao possibilitarem o diálogo das pessoas com o espaço urbano, os processos que envolvem a comunicação móvel, no espaço da cidade, podem ser utilizados em favor da inserção dos indivíduos, no âmbito da interação e da sociabilidade nas cidades contemporâneas, visto que, nesta instância, a interação pode acontecer por meio do acesso, a partir de espaços públicos das cidades, o que, por sua vez, é permitido pela emissão de informações digitais, vindas de lugares/objetos e processadas por dispositivos móveis digitais, como aparelhos localizadores com acesso GPS, celulares, *palm*s e *laptops*, através de redes *Wi-Fi*, *Bluetooth* ou RFID (LEMOS, 2004).

Neste processo infocomunicacional, a informação reage ao contexto, pois ela é dinâmica e depende do que está acontecendo naquele momento. Por exemplo: uma etiqueta de radiofrequência capta a aproximação de uma pessoa na via pública destinada a veículos, a etiqueta então transmite a informação, indicando ao semáforo que ele deve interromper o trânsito de carros, permitindo a travessia do pedestre em segurança. Essa possibilidade torna os equipamentos públicos inteligentes e os fazem se comportar de modo adequado às necessidades humanas. Essas novas possibilidades instituídas neutralizam o discurso de que as tecnologias substituiriam o homem ou o dominariam, pois, nesse contexto, o que ganha força é a simbiose entre homem e equipamentos - para o seu bem-estar e qualidade de vida -, constituindo o que se defende, uma rede heterogênea substancialmente complexa, com muitas

outras redes entrelaçadas, que contemplam actantes humanos e também os não humanos, representados por arquiteturas, dispositivos, processos, estruturas, etc.

Neste exemplo, a partir de uma informação local - a respeito de um fato que estava ocorrendo naquele exato momento -, um equipamento público de segurança pode reagir automaticamente para garantir a segurança do cidadão, sem nenhuma ação direta do ser humano, no processo, e mesmo sem nenhuma intervenção visível na infraestrutura física do espaço público.

Neste sentido, os lugares precisam ser repensados, através de uma visão heterogênea, em que se passe a conhecer a composição do espaço e as relações que nele se estabelecem, não apenas para ação humana, mas também da mesma forma pelo agenciamento dos actantes não humanos, uma vez que, como visto em exemplo dado anteriormente, eles passam a assumir, em alguns casos, a função de conduzir os fluxos comunicacionais e relacionais, estabelecidos na cidade, não apenas de forma localizada, mas também em interface com outras escalas, inclusive global e, com isso, passam a ser vistas de forma diferente, o que pode resultar em uma espécie de ressignificação do lugar, por aqueles que nele se relacionam ou se interrelacionam, a partir de lugares diferentes, em tempo real.

Um bom exemplo dessa possibilidade, são ações que se pode realizar através de um aplicativo mobile, como o Olhos da Cidade, do Rio de Janeiro, em que um indivíduo pode, ao compartilhar uma ocorrência numa determinada rua da cidade, influenciar no comportamento de muitos outros, que tenham acesso àquela ocorrência. Isso é levar uma informação, da escala local para outras escalas maiores e, com isso, transformar relações e produtos dessas relações, dentro de uma determinada rede.

Por outro lado, é possível se pensar nas transformações que o lugar passa em escala local. Por exemplo: através dos dados abertos, disponibilizados pelo projeto Data.Rio, da gestão da cidade do Rio de Janeiro, se permitiu a criação de uma série de aplicativos, que podiam indicar exatamente onde se encontrava o ônibus que uma pessoa pretende pegar. Permitindo algo dessa natureza, o comportamento da pessoa, do ponto de vista local, pode mudar completamente. A depender do tempo que o ônibus demora para chegar, a pessoa pode fazer um uso do espaço público, e de seu tempo nele, de maneiras completamente diferentes. Exemplo: se faltarem aproximadamente dois minutos para o ônibus passar, a atitude do

usuário do transporte, provavelmente, será uma completamente diferente da atitude que esse mesmo usuário tomaria se a informação fosse a de que, ainda faltavam 20 minutos. Na primeira hipótese, a pessoa provavelmente permanecerá no ponto, uma vez que o transporte, segundo o aplicativo, está bem próximo. Já, na segunda, ela teria opção de se ocupar em fazer alguma coisa, como uma pequena compra ou tomar um café, sorvete ou refrigerante num estabelecimento comercial local, por exemplo.

Este exemplo ilustra muito bem como uma informação, emitida a partir de um determinado local, pode promover uma dinâmica territorial e social significativa, visto que a informação serve como subsídio para a tomada de decisões diversas e para que as pessoas se comportem de forma diferenciada no território, apropriando-se do espaço da cidade de modo específico, a depender da informação que lhe é fornecida.

A essência do que se busca está no fato da percepção de que o diálogo urbano, proporcionado por esse “novo” ambiente tecnológico digital contemporâneo, é o núcleo do processo infocomunicacional, responsável por significativas transformações, ocorridas nas dinâmicas territoriais e sociais das cidades. Nelas, os cidadãos comuns passam a ter um nível de participação e autonomia, cada vez maior, e utilizam o “empoderamento”, oferecido pela nova lógica, em favor de um coletivo mais crítico e consciente dos seus direitos, ainda que muitas vezes boa parte desse coletivo ainda esteja “de fora” do diálogo urbano discutido.

Por tudo isso, as ações que envolvem a mobilidade informacional digital - e favorece a comunicação e a relação entre as pessoas e também das pessoas com a gestão da cidade - são tão importantes e merecem ser destacadas, como foi feito no Quadro 5.

**Quadro 5 - Ações mobile próprias voltadas para a participação popular**

Rio de Janeiro		Salvador	
Possuía um programa de gestão cibernética da cidade chamado “Carioca Digital”		Não possuía um programa de gestão cibernética da cidade	
1	1746 - Central de Atendimento multimedia integrada	1	Noa Cidadão
2	Central de Aplicativos		
3	Olhos da Cidade		
4	Rio Feiras		

**Fonte: Elaboração do autor.**

Nesse item em específico, vale lembrar que a cidade do Rio de Janeiro, através do projeto digital Data.Rio - que abre os dados da gestão em todas as suas áreas de atuação - amplia significativamente as suas ações próprias, uma vez que potencializa a criação de muitos outros aplicativos, que envolvem a cidade e os seus serviços aos cidadãos, por parte da iniciativa privada ou simplesmente de desenvolvedores autônomos, que têm interesse em se destacar com um projeto *mobile* de serviços para a cidade, como aconteceu durante os eventos esportivos, sediados pela cidade, nos anos de 2014, Copa do Mundo de Futebol e, em 2016, as Olimpíadas, em que surgiram dezenas de aplicações, que ofereciam serviços aos cidadãos e turistas. que visitavam a cidade, baseadas nos dados abertos pelo Data.Rio.

No levantamento realizado das ações digitais, voltadas para a participação popular, realizadas pelas gestões das cidades do Rio de Janeiro e de Salvador, portanto, notou-se uma diferença substancial, entre dois projetos de gestão, que seguiram rumos opostos a esse respeito. A gestão da cidade do Rio de Janeiro apostou num projeto digital, para catalisar a participação popular e responder à demanda existente, de modo mais ativo e através de canais e tecnologias mais adequadas ao contexto de mundo atual. Já a gestão de cidade de Salvador preferiu manter um modelo mais tradicional, com projetos apenas de audições presenciais, ignorando, quase que totalmente, o potencial da rede para a participação popular e empoderamento da população, no processo de tomada de decisão sobre o planejamento e gestão da cidade, deixando clara a sua opção por um modelo mais autoritário e centralizado de gestão.

Como a opção de Salvador foi por não investir num projeto de gestão cibernética, baseado na participação popular, e a cidade do Rio de Janeiro optou pelo investimento no amplo e completo Carioca Digital, não foram encontrados em Salvador projetos como o Data.Rio, que abre o banco de dados do município para cidadãos e instituições, nem um projeto de atendimento ao cidadão multimedia 100% integrado como o 1746, ou de engajamento popular como Lab.Rio, Ágora Rio ou o Memória Carioca. No levantamento realizado, também não foram encontrados, em Salvador, projetos de interação com o cidadão, que envolvesse consultas *on-line* permanentes, como o Rio Sempre Presente ou o Rio Feiras. Não foram encontradas nenhuma forma, digital ou tradicional que se aproximasse dos projetos colaborativos, como o Mapeando e o Olhos da Cidade. E, também, nada tão agregador como o Ponto.Rio e muito menos nada informativo e útil quanto o Rio Resiliente.

Dentro da perspectiva da participação popular através da gestão cibernética pode-se afirmar que a cidade do Rio de Janeiro, no período de 2014 a 2016, foi uma das que mais avançaram em todo o Brasil, talvez provocadas pelos movimentos de rua, ocorridos no Brasil, em 2013 - que demandaram mais proatividade dos governos municipais, combinado com o fato de ser a cidade sede das Olimpíadas 2016 e responsável por sediar a final da Copa do Mundo de Futebol, em 2014, nesse mesmo período -, desenvolveu o projeto Carioca Digital, um dos mais completos e agregadores projetos de participação popular, via gestão cibernética existentes, não só em termos quantitativos, mas qualitativos, que disponibilizava muitas ações de participação, interação e engajamento da população, na tomada de decisão sobre o planejamento e gestão da cidade, colocando-a como exemplo a ser seguido, do ponto de vista da participação popular, em todo o mundo<sup>36</sup>.

---

<sup>36</sup> Importante esclarecer que ao se afirmar que a gestão do Rio de Janeiro é um exemplo a ser seguido, não se está falando na sua totalidade, mas, tão somente, o seu projeto de gestão cibernética, no que consiste o fomento à participação popular, e a ampla gama de instrumentos, criados para a participação, interação e engajamento da população no processo de tomada de decisão da administração municipal, em relação ao planejamento e gestão urbana.

## **CAPÍTULO 9 - UMA TIPOLOGIA DAS AÇÕES DE GESTÃO CIBERNÉTICA DA CIDADE**

A partir dos estudos realizados das cidades brasileiras investigadas, apresentadas e discutidas no capítulo anterior, se propõe uma tipologia de ações cibernéticas voltadas para a participação popular, a partir das categorias pré-estabelecidas como reativas e proativas, de acordo com os conceitos já expostos. Com o objetivo de viabilizar uma análise mais qualificada dessas ações - na medida que para tipificar - foi preciso e necessário caracterizar as ações já existentes, buscando padrões de níveis e formas de participação adequadas, bem como formas mais eficientes de interação dos cidadãos nos processos estabelecidos por essas ações.

A caracterização das ações e a sua tipificação também possibilitaram a identificação de modo mais claro dos tipos mais adequados - para adaptação, a cada realidade específica das cidades -, tornando a proposta de gestão cibernética competente da cidade contemporânea adaptável e, por sua vez, multiplicável a qualquer cidade, independente das suas características geográficas, demográficas ou sociais.

### **Tipologia de ações de gestão cibernética da cidade**

Para a elaboração dessa tipologia de ações de gestão cibernética da cidade se levou em conta quatro critérios:

- Natureza da ação: se entende por natureza da ação a sua própria razão de ser, a essência que a caracteriza. Esse é o item que deve constituir a tipologia, pois é ele que possibilitará o enquadramento das ações em categorias para se verificar a existência de padrões referentes à natureza das ações. Por exemplo, uma Central de Atendimento ao Cidadão tem como característica natural o atendimento ao cidadão. Esta é a sua essência. É para isto que ela existe. Não se trata de uma ação que envolva engajamento ou proposição ao planejamento ou à gestão por parte do cidadão, por exemplo.



- Tipo do envolvimento: este item se caracteriza pela forma como se dá o acesso do cidadão à ação da gestão. Como acontece a participação popular nessa ação? Usando o mesmo exemplo que foi apresentado anteriormente, com referência à natureza da ação, numa Central de Atendimento ao Cidadão. A forma como o cidadão participa e se envolve é através de solicitação de serviços, realização de denúncias, reporte de ocorrências, etc., ou seja, a participação do cidadão na ação se dá através de demandas enviadas para a gestão.
  
- Níveis de interação: para esse item de análise se estabeleceu cinco níveis de interação:
  - a. nulo - nível zero;
  - b. baixo - nível um;
  - c. médio - nível dois;
  - d. alto - nível três;
  - e. superior - nível quatro.

Esse último, quando a interação acontece através de um canal em que o diálogo entre cidadão e gestão empodera verdadeiramente o cidadão, transcendendo a mera troca de mensagens entre as partes e os conteúdos veiculados nessa relação, ultrapassam o campo da sugestão, ganhando *status* de indicação e, portanto, atribuindo-lhe poder no processo de decisão da gestão.

Entende-se por nula quando a participação é inexistente; por baixa quando numa escala de 0 a 10 o nível alcança apenas um valor até 4; quando o nível se encontra entre 5 e 6 numa escala de 0 a 10 lê-se como uma interação de nível médio; obtendo de 7 a 9 nessa mesma escala, a interação é considerada de nível alto; e, por fim quando se atribui o valor 10 à interação, ela é considerada superior.

Para se atribuir essas notas se estabeleceu os seguintes critérios/questões:

- a) A interação do cidadão é apenas no nível da informação ou a ação contempla diálogo com a gestão?
- b) A interação do cidadão se dá apenas em nível de sugestão/denúncia ou a ação contempla proposição de projetos?

- c) Em caso positivo, se contempla, como se dá a proposição de projetos por parte do cidadão? Em nível privado entre gestão e cidadão? Em canal aberto para opinião dos demais cidadãos sobre a proposta?
  - d) A interação se dá através de texto ou ligação telefônica ou o cidadão pode manipular e/ou inserir conteúdos numa base pública?
  - e) Além de manipular ou inserir conteúdos numa base pública, o cidadão pode compartilhá-los em redes de relacionamentos para difundir a informação?
  - f) As propostas dos cidadãos são territorializadas? Identificadas no território? Georeferenciadas?
- Forma de participação: trata-se do canal de comunicação utilizado para que a participação aconteça. Exemplos.: website, aplicativo mobile, comunidade virtual, chats, grupos de discussão, etc.
- Foram encontradas ações de sete tipos diferentes, a saber:
1. Atendimento ao cidadão – ações que estão relacionadas ao atendimento ao cidadão através do acatamento às denúncias, solicitações de serviços, reportagem de ocorrências urbanas e até elogio, como se viu especificamente no projeto Fala Salvador, da gestão da cidade de Salvador.
  2. Engajamento à cidade – ações que fomentam no cidadão a participação para fortalecer a cidade, a sua história, a sua memória, despertando atenção à sua territorialidade, a seu senso de pertencimento à cidade, ao seu povo.
  3. Engajamento à gestão – ações que convocam a população a participar do presente e futuro da cidade, indicando problemas urbanos, deficiências na gestão ou reivindicando serviços públicos em falta na cidade. Permite que o cidadão participe através de sistemas colaborativos de georreferenciamento e se envolva com o planejamento e com a gestão da sua cidade.
  4. Proposições à gestão – ações que fomentam a participação popular através de proposição de projetos e soluções urbanas, de plataformas nas quais o cidadão pode sistematizar e defender as suas ideias publicamente e frente à gestão.
  5. Opinião sobre ações da gestão – ações que permitem que a população emita sua opinião sobre ações da gestão da sua cidade.
  6. Informações ao cidadão – ações que permitem informações úteis para o cidadão na sua vivência dos espaços da cidade, permitindo interação e seleção dessas informações de acordo com a sua conveniência.

7. Transparência pública – ações que forneçam dados da gestão pública para o cidadão ou para quem interessar: pesquisadores, instituições educacionais, governos, iniciativa privada, desenvolvedores de aplicações informáticas, entre outras.

A caracterização de cada uma das ações de gestão cibernética encontradas nas cidades de Salvador e Rio de Janeiro permitiu constatar a existência dos sete padrões, conforme foram descritos acima. Esses padrões dão conta do enquadramento de cada ação nas quatro variáveis usadas, conforme pode ser conferido no Quadro 6, abaixo.

**Quadro 6: Caracterização das ações mobile próprias voltadas para a participação popular.**

<b>Ação</b>	<b>Natureza da ação</b>	<b>Tipo de Envolvimento</b>	<b>Nível de interação</b>	<b>Forma de participação</b>
1746	Atendimento ao cidadão	Solicitando demandas pessoais ou de grupos à gestão	Médio	Telefone, website, aplicativo mobile e WhatsApp
Memória Carioca	Engajamento com a cidade	Envio de imagens, filmes e documentos para compor a memória da cidade	Médio	Sistema de upload web
Estácio Responde	Engajamento com a cidade	Envio de perguntas sobre a cidade	Médio	FAQ de website avançado
Lab.Rio	Engajamento com a gestão	Propondo formas de participação	Médio	Plataforma digital própria do projeto na Internet
Ágora Rio	Proposição à gestão	Discutindo temas de interesse da cidade	Superior	Plataforma digital própria do projeto na Internet / Hangout do GooglePlus
Mapeando	Proposição à gestão	Marcando no mapa da cidade indicações de necessidades de serviços públicos	Alto	Plataforma de georreferenciamento digital própria do projeto na Internet
Rio Sempre Presente	Opinião sobre ações da gestão	Emitindo opiniões sobre as ações que a gestão realizou e presta contas	Médio	Plataforma digital própria do projeto na Internet
Rio Resiliente	Informação ao cidadão	Monitorando as câmeras da cidade e	Baixo	Plataforma digital própria do projeto na Internet

<b>Ação</b>	<b>Natureza da ação</b>	<b>Tipo de Envolvimento</b>	<b>Nível de interação</b>	<b>Forma de participação</b>
		reportando possíveis riscos à gestão		
Data.Rio	Transparência pública	Acessando os dados abertos da gestão em diversas áreas como educação, saúde, gestão urbana, transporte público, etc.	Variável entre baixo e superior, a depender do usuário	Banco de dados na web com interface pública
Ponto Rio	Engajamento com a cidade	Registrando domínios (endereços de sites) com a extensão “.rio”	Médio	Web
Central de aplicativos	Prestação de serviço ao cidadão	Acessando a página do projeto com os aplicativos disponíveis ou indicando um aplicativo	Baixo	Web
Olhos da Cidade	Engajamento com a gestão	Reportando ocorrências de risco ou outras necessidades de intervenção da gestão	Alto	Plataforma de georreferenciamento digital própria do projeto na Internet
Rio Feiras	Engajamento com a gestão	Localizando e/ou avaliando feiras da cidade	Alto	Plataforma digital própria do projeto na Internet
Noa Cidadão	Engajamento com a gestão	Reportando ocorrências sobre trânsito para a gestão	Alto	Plataforma digital própria do projeto na Internet com georreferenciamento através do GoogleMaps
Fala Salvador	Atendimento ao cidadão	Solicitando demandas pessoais ou de grupos à gestão	Médio	Telefone e Web

**Fonte: Elaboração do autor.**

Deve-se ressaltar que, a depender da natureza da ação, o nível de interação pode ser diferente, mas, em geral, as que possuem a mesma natureza, ou seja, quando são do mesmo tipo, quase sempre, com raras exceções, possuem o mesmo nível de interação. O tipo de envolvimento e a

forma de participação também são preponderantes no nível de interação do cidadão com a gestão durante a sua participação na ação. Normalmente, quando o cidadão se envolve para efetuar uma proposição à gestão e isso se dá através de um meio colaborativo de base pública e georreferenciada, nesse caso o nível de interação é alto ou superior. Se ele se envolve denunciando, opinando ou reclamando, através de um formulário web, o nível de interação é médio. Se o envolvimento se dá apenas como informativo, sem diálogo, através da web, o nível de interação é baixo.

Os tipos de ações encontradas, quando relacionadas ao nível de interação, tem-se o seguinte quadro:

**Quadro 7: Relação entre o tipo de ação e o nível de interação do cidadão nas ações de gestão cibernética voltadas para a participação popular**

Tipo da ação	Nível de interação
Proposição à gestão	Alto ou Superior
Engajamento com a gestão	Alto
Engajamento com a cidade	Médio
Atendimento ao cidadão	Médio
Opinião sobre ações da gestão	Médio
Informação ao cidadão	Baixo
Transparência pública	Variável entre Baixo e Superior

**Fonte: Elaboração do autor.**

Determinar o tipo de ação pode ajudar o gestor a estruturar melhor a sua estratégia de planejamento com base no modelo de gestão que ele deseja implementar. Além disso, esta tipologia pode servir para o gestor tomar decisão na hora de escolher que ações eleger e - para que o conjunto de ações da sua gestão seja diversificado – nas quais não se repitam muitas ações do mesmo tipo e se despreze outros tipos importantes de ações. Ao identificar as propostas de ações, a partir dessa topologia, o gestor consegue não apenas determinar quão interativa será a sua proposta de gestão cibernética da cidade com relação à participação popular, mas, sobretudo, reconhecer que características do modelo participativo no ambiente cibernético a sua gestão terá.

Com o objetivo de possibilitar um melhor entendimento de como essas ações podem impactar uma gestão, visto que os exemplos levantados de ações das duas cidades investigadas bem como as entrevistas realizadas com os profissionais das suas gestões, não deixam claros os resultados obtidos pela totalidade da gestão com a execução dessas ações, criou-se

indicadores de efetividade, que se sustentam em bases conceituais bastante sólidas, para submeter cada uma delas e com isso contribuir para uma proposta de gestão cibernética da cidade que possa dar base a uma escolha viável de modelo a ser adotado, utilizando a tipologia proposta.

### **Indicadores de efetividade das ações de gestão cibernética da cidade**

Antes de estabelecer os indicadores de efetividade para análise dos tipos de ações verificadas, é importante esclarecer que efetividade é a conjugação da eficácia com a eficiência, sendo eficácia a relação entre os resultados obtidos e os resultados pretendidos e eficiência a relação entre os resultados obtidos e os recursos empregados. Os indicadores de efetividade apresentados, portanto, busca fornecer o entendimento do potencial de cada tipo de ação tanto do ponto de vista das suas possibilidades de resultados frente à expectativa que ela pode oferecer, quanto do ponto de vista dos esforços ou recursos empregados para se obter o resultado desejado.

Entende-se esses indicadores, como Kayano e Caldas (2002), isto é, como um instrumento, um meio para se chegar a um determinado fim, mas também como uma espécie de medida, que dá possibilidade de se mensurar algo e que pode ser utilizado para verificação, observação, demonstração e avaliação dos tipos de ações de gestão cibernética da cidade, a partir de um determinado ponto de vista.

Para tanto, se instituiu algumas questões norteadoras para que na medida que venham a ser respondidas poderão fornecer as informações necessárias para a criação desse conjunto de dados importantes que serão os indicadores de efetividade das ações:

- Essa ação ajuda a gestão a dialogar com a população da cidade?
- Envolve interação do cidadão com a gestão?
- Engaja o cidadão e cria relação de pertencimento com a cidade?
- Engaja o cidadão no processo de tomada de decisão sobre o planejamento e gestão urbanos?
- Permite que o cidadão proponha ações complexas para a gestão?
- Dá voz ao cidadão a ponto de existir a possibilidade real dele ser ouvido?
- Reduz o absenteísmo por parte do cidadão no processo de participação nas questões

que envolvem o futuro da sua cidade?

- Utiliza ferramentas de alto custo financeiro para implementação?
- Utiliza tecnologias colaborativas, intuitivas e agradáveis ao cidadão para o seu uso permanente?
- Quais os recursos necessários para a manutenção de uma ação dessa natureza?
- Permite ao cidadão se sentir empoderado?

Também se estabelecerá, com base em Kayano e Caldas (2002), a natureza do impacto que a ação deve causar, tanto do ponto de vista objetivo, ou seja, em relação às mudanças quantitativas que surgirão com elas, como o aumento da demanda por informação e os recursos humanos e materiais que isso pode exigir, quanto do ponto de vista subjetivo, nas mudanças que podem alterar simbolicamente a relação da gestão com os cidadãos. As questões para dar conta do entendimento da natureza desses impactos, podem ser:

- Qual o potencial de participação dessa ação do ponto de vista quantitativo, ou seja, quantas pessoas devem participar por dia, semana, mês?
- Que tipo de estrutura física/recursos materiais demandará da gestão?
- Qual o seu impacto em termos de aumento de pessoal para dar conta de geri-la com qualidade?
- Que tipo de qualificação demandará do pessoal responsável por gerir o fluxo de atendimento?

As respostas obtidas em mais etapa formarão os indicadores necessários para a tomada de decisão a respeito do conjunto de ações de gestão cibernética da cidade com o objetivo de fomentar a participação popular, adequado ao modelo de gestão que se pretende estabelecer.

## CONCLUSÕES

Na atualidade, para se pensar em gestão competente da cidade, dentro do conceito de “cidade voltada para as pessoas”, a observação da sua dimensão cibernética e o seu uso para potencializar a participação popular é condição *sine qua non*. As relações socioespaciais se estabelecem de modo simplificado entre meios e agentes sociotécnicos, em diversas escalas geográficas. Os fenômenos socioespaciais presentes nesse ambiente permitem a observação de dinâmicas complexas, envolvendo interconexões de redes diversificadas, pouco mensuráveis, por meios tradicionais e analógicos, mas com um alto nível de controle através da telemática.

Apesar de parecer paradoxal, o nível de autonomia do cidadão, nesse processo é alto, visto que ele passou a intervir no espaço público, - sem a necessidade de passar pela gestão pública -, através de anotações urbanas, realizadas digitalmente, mas que possuem rebatimentos diretos no substrato material, no espaço físico, uma vez que as anotações digitais se referem ao espaço vivido e construído por esse mesmo cidadão.

Se, de um lado, o cidadão passou a ter autonomia, para intervir no espaço público, - reconfigurando-o e ressignificando-o, de modo personalizado -, ele também está sendo atingido na sua privacidade, pois toda e qualquer participação que faz, utilizando meios digitais, deixa rastros pela cidade e, por isso mesmo, - como se trata de informações que representam os seus hábitos e costumes -, a sua apropriação, pela gestão pública, pode proporcionar uma profícua reinvenção política e social da cidade, na medida em que, ao coletar sentimentos e expressões de uma parte significativa dos agentes, com influência no espaço da cidade, pode-se formar um banco de dados - que represente um legado de inteligência coletiva -, jamais imaginado anteriormente, para a tomada de decisão por parte da gestão urbana.

Se enfatiza não se tratar do uso do *Big Data* - pois esse é amplo, genérico e sem foco, se volta para a amplitude e magnitude dos dados -, mas de *Appropriate Data*, com dados específicos, dentro de um recorte também específico de interesse da gestão, capturados, analisados, sistematizados, e semanticamente trabalhados, para uso aplicado ao planejamento e gestão das cidades contemporâneas. A partir disso, inúmeros mapas podem ser gerados, através dos dados advindos desses rastros digitais, uma vez que, ao serem apropriados, esses rastros



podem determinar padrões de comportamentos da sociedade, bem como possibilitar uma leitura muito rica das dinâmicas territoriais, no âmbito das cidades, praticamente em tempo real, permitindo se observar as transformações e os novos arranjos urbanos, que surgem no território, muitas vezes à revelia do Estado e da sua possibilidade de regulação e disciplina social do espaço.

O conceito de *Appropriate Data* foi subutilizado e não devidamente explorado - enquanto objeto de reflexão e de teorização nos objetivos aqui propostos, salientando apenas a sua definição, para entendimento do seu uso. É um conceito que traz consigo uma série de possibilidades de explorações, tanto conceituais quanto empíricas, que ainda podem servir para pesquisas e/ou apropriações teóricas vindouras, visto que a ideia central do conceito - que envolve a apropriação de rastros digitais devidamente contextualizados, analisados e semanticamente trabalhados para fundamentar decisões, em um contexto de governança - extrapola o âmbito urbano. Pode ser adaptado e desenvolvido em muitos ambientes, inclusive no corporativo.

O maior desafio enfrentado no desenrolar deste trabalho e, também o seu maior entrave, foi mostrar a importância de se recuperar rastros digitais, como diferencial estratégico para o planejamento e a gestão urbanos, uma vez que, apesar de toda a sua relevância - aqui provada, no contexto atual -, os rastros digitais ainda são ignorados, subestimados ou têm o seu potencial absolutamente desconhecido pela maioria dos técnicos e administradores públicos, o que, via de regra, ocasiona uma desconsideração de aspectos e variáveis importantes, na compreensão das cidades inteligentes, que se encaixam nos modelos de cidades, baseadas nas tecnologias digitais, como se constatou nas cidades investigadas para a elaboração desta tese. Mesmo a cidade do Rio de Janeiro, a única encontrada, entre as cidades pesquisadas, que possuía um programa estruturado de gestão cibernética, voltado para a participação popular, ignorava, por outro lado, a importância de captar, tratar e gerir os rastros digitais deixados pelos cidadãos, proativamente, usando-os como legado informacional para tomada de decisão estratégica no planejamento e na gestão da dita cidade.

A gestão da cidade Rio de Janeiro, entretanto, diferente da gestão da cidade de Salvador - que, conforme visto, praticamente ignorou a ambiência digital para a participação popular autônoma -, mostrou-se publicamente sensível ao movimento crescente de transformação e ressignificação autônoma, instituindo uma série de ações que permitiam essa autonomia

florescer, contudo, como esses processos não seguem uma linha tradicional de planejamento, – oriunda de uma visão tecnocrática de projeção urbanística –, parecem gerar nos gestores públicos, mesmo naqueles que mais avançaram no uso de dispositivos cibernéticos, uma certa perplexidade, haja vista que, os mecanismos habituais de regência da dinâmica social das cidades, também parecem não ser suficientes ou adequados diante do quadro que, gradativamente, se configura.

Se antes, as bases para o planejamento e gestão urbana excluía, na maioria das situações, o olhar do cidadão comum, hoje, com a ampliação das possibilidades reais de intervenção, de registro de trajetórias desse cidadão no contexto e na dinâmica das cidades, são exigidos mais cuidados e domínios de saberes específicos para a consecução de ações mais efetivas, revelando a necessidade premente de se considerar essas expressões comuns como coadjuvantes do planejamento e gestão urbanos, como se constatou na ação reativa da cidade do Rio de Janeiro chamada de Lab.Rio. Nela a gestão da cidade buscou incluir, no planejamento urbano, as transformações que os grupos da sociedade civil organizada já estavam promovendo autonomamente, sem a participação do Estado, no espaço da cidade.

É preciso sensibilizar os gestores públicos que, graças ao advento das tecnologias informacionais digitais, os cidadãos comuns podem, com ou sem a mediação do Estado, fornecer informações de um local específico, delineando novas formas e criando novas funções para os equipamentos públicos existentes no espaço urbano. Na prática, isso quer dizer que os gestores precisam se dar conta de que os espaços públicos necessitam de adaptações às novas demandas sociais, estabelecidas pela relação cidade-cidadão, que as tecnologias informacionais digitais têm potencializado.

As transformações que vêm acontecendo, em grande medida, conforme visto nas ações discutidas acima, estão se dando através de um processo natural de adaptação não-planejada e não-ordenada da apropriação pelos cidadãos dos espaços públicos para o uso dessas tecnologias. É nesse âmbito que as ações proativas, que visam ouvir o cidadão em suas ações passivas - involuntárias - e se apropriar das suas expressões, a partir da coleta, análise e interpretação dos rastros digitais, que o mesmo deixa nos espaços públicos, podem ser o diferencial da gestão urbana, conferindo-lhe *status* de gestão competente, uma vez que extrapola o nível da reação à ação ativa - voluntária - do cidadão, que muitas vezes podem vir comprometida por vieses de cunho político-econômico, e ao transcender essa barreira, através

da proatividade na busca pela genuína expressão popular, se revelar de natureza humanizada, mostrando-se cumpridora da sua função precípua, que é a garantia do bem-estar dos cidadãos.

As ações de gestão cibernética proativas se propõem a vencer o desafio maior das gestões contemporâneas, ou seja criar formas efetivas de controle das transformações urbanas, sem desprezar a autonomia do cidadão e manter o processo de construção democrática do espaço público da cidade.

A proposta central deste estudo é que a gestão das cidades, não só permita, mas, sobretudo, fomente um processo de apropriação da cidade livre e com autonomia, por parte do cidadão, visto que, quanto mais o cidadão estiver livre para se expressar no espaço da cidade, mais informações ele produzirá - através dos processos infocomunicacionais -, que participem enquanto vivem e atuam nesses espaços, gerando rastros digitais. Esses rastros poderão ser aproveitados pela gestão através de ações proativas de captação, tratamento semântico e armazenamento do conhecimento obtido por meio desses rastros digitais, gerados pelos próprios cidadãos, que permitirão à gestão a formação de um grande banco de dados, sempre atualizado, em tempo real, que poderá se constituir num legado informacional, contribuindo, de modo inequívoco com o gestor na tomada de decisão de planejamento e gestão urbanos, potencializando e candidatando a gestão a se tornar verdadeiramente competente, na qual a cidade se volte para o bem-estar das pessoas.

Quando se enfatiza que todo esse diferencial, resgatado pelo modelo de ações proativas de gestão cibernética da cidade, somente potencializa e candidata a gestão a se tornar competente, quer dizer que nem mesmo elas, apesar de se entenderem como imprescindíveis para que isso aconteça, podem garantir uma gestão urbana competente, uma vez que há muitas outras variáveis, envolvidas no processo da gestão, que podem influenciar de modo positivo no seu resultado final.

A gestão de uma cidade é composta por uma rede altamente complexa e heterogênea, que envolve actantes humanos, mas também processos, arquiteturas, dispositivos e outros actantes não humanos que interferem nela de modo flagrante e decisivo. No caso do Rio de Janeiro, por exemplo, apesar de possuir um projeto de gestão cibernética de ponta, outros fatores, como processos envolvendo corrupção exacerbada, dentre muitos outros, influenciaram para que a percepção da população, sobre a gestão, não fosse entendida como uma gestão

competente, mesmo que o elemento essencial da participação popular, potencializada pela cibernética, estivesse presente de modo competente. Ela não se voltou para o bem-estar das pessoas.

Por outro lado, levar em conta as sugestões populares, na tomada de decisões estratégicas, e implementá-las, com base em estudos técnicos, não pode ser uma opção, quando se trata de adequação ao modelo de gestão proposto. Para ser, efetivamente competente, a gestão precisa, necessariamente, “dar voz” e “ouvir” o cidadão, tanto através de ações reativas, que têm a natureza de dar voz aos cidadãos, - como foram vistas e discutidas no levantamento das cidades investigadas -, mas também levar em conta a execução de ações proativas, que têm a natureza de ouvir o cidadão, permitindo uma gestão voltada para o seu bem-estar e, portanto, uma gestão urbana competente, convergente e em sintonia com a expectativa da maioria dos habitantes, realizada através de um processo de reavaliação contínua das suas ações estratégicas e operacionais, sempre atenta às práticas sociais emergentes, insurgentes ou derivadas dessa configuração.

Ao estabelecer uma gestão urbana, que contemple uma dimensão cibernética ampla, que empreenda ações reativas e proativas e, portanto, naturalmente dê voz e ouça o seu cidadão, se voltando para o seu bem-estar, a gestão estará estabelecendo um ambiente propício para que a população, formal ou informalmente, ativa ou passivamente, voluntária ou involuntariamente, participe da construção do seu espaço de convivência social, por meio da expressão, permitida pelas tecnologias digitais de função pós-massiva, que permitem e potencializam a autonomia do cidadão, mas também novas formas de controle e vigilância na intersecção dos espaços territoriais físicos e informacionais.

Essas características, de certa forma, podem garantir a atuação do Estado na sua função reguladora da coisa pública, sem necessariamente coibir a dimensão democrática, potencializada pelas tecnologias digitais no processo de desenvolvimento das cidades contemporâneas e em toda a dinâmica territorial, que as transformações impostas pela população podem trazer de modo autônomo e independente da ação do Estado.

Uma gestão urbana competente terá que necessariamente fazer conviver harmoniosamente a função reguladora do Estado e as características libertárias das mídias pós-massivas, ainda que se entenda que estas podem se contrapor a tudo, ao permitir o fenômeno dos usos

desviantes dos canais de participação, bem como que haja dissonância entre o que a gestão prescreve e o que o cidadão efetivamente se apropria. O desafio é buscar uma forma de fazer com que as contraposições, mesmo exacerbadas, sejam ressignificadas. A cidade contemporânea não pode deixar de ser administrada e pensada progressiva e estrategicamente pelo poder público, senão for pelas potencialidades que essas mídias trazem para os seus gestores, pelo “empoderamento” que proporciona aos cidadãos comuns.

Finalmente, cabe uma observação que resume, de certa forma, todo o conhecimento proposto por esta tese, ou seja, se por meio da dimensão reativa – diálogo com o cidadão a partir de instrumentos de participação institucionalizados –, a gestão cibernética da cidade pode integrar as pessoas em torno de uma forma de governança democrática, como se viu nas ações de uma das cidades investigadas, a dimensão proativa, – realizada através da gestão dos rastros digitais – e, ainda, não identificada em nenhuma gestão na atualidade, sem dúvida, pode significar um enorme diferencial para a gestão urbana, pela capacidade, que possui de construir inteligência coletiva, de modo descentralizado e voltado para a formação de uma cidade mais democrática, justa e agradável para os seus habitantes.

## REFERÊNCIAS

- ALBAGLI, S. Território e territorialidade. In: LAGES, Vinícius; BRAGA, Christiano Lima; MORELLI, Gustavo (Orgs.). **Territórios em movimento: cultura e identidade como estratégias de inserção competitiva**. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 2004.
- BAUMAN, Zygmunt. **Globalização: as consequências humanas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999.
- BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade Líquida**. Tradução: Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.
- BIOMANIA. **Cibernética**, s.d. Disponível em: <http://biomania.com.br/artigo/cibernetica>  
Acesso em: 15 jun. 2017.
- BLOOR, David. **Knowledge and social imagery**. London: Routledge & Kegan Paul, 1976.
- BLUMER, Herbert. **Symbolic interactionism: perspective and method**. Englewood Cliffs/NJ: Prentice-Hall, 1969.
- BRUNO, Fernanda. O social não existe de muitas maneiras: o social está por fazer. **Simpósio Nacional ABCiber**, 5. Florianópolis/SC, nov. 2011 (palestra).
- \_\_\_\_\_. Rastros digitais sob a perspectiva da teoria ator-rede. **Revista FAMECOS: mídia, cultura e tecnologia**, Porto Alegre, v. 19, n. 3, p. 681-704, set./dez. 2012.
- BUGS, Geisa. Modelos de gestão de projetos urbanos. **Revista Iberoamericana de Urbanismo: Iberoamérica, espacio de oportunidades**. N. 1, 2009.
- CALLON, Michel. Entrevista: Dos estudos de laboratório aos estudos de coletivos heterogêneos, passando pelos gerenciamentos econômicos. **Sociologias**, Porto Alegre, ano 10, nº 19, jan./jun. 2008.
- \_\_\_\_\_. Some elements of a sociology of translation-domestication of the scallops and the fishermen of St-Brieuc Bay. **Sociological Review Monograph**, 1986b.
- \_\_\_\_\_. Some elements of a sociology of translation: domestication of the scallops and the fishermen of St Brieuc Bay. In: LAW, J. **Power, action and belief: a new sociology of knowledge?** London: Routledge, 1986a.
- CAMILLIS, Patrícia Kinast de; BUSSULAR, Camilla Zanon; ANTONELLO, Claudia Simone. A agência dos não-humanos a partir da Teoria Ator-Rede: contribuições para as pesquisas em administração. **Colóquio Internacional de Epistemologia Sociologia da Ciência da Administração**, 3. Florianópolis/SC, mar, 2013.
- CAPRA, Frutjof. **A teia da vida: uma nova compreensão científica dos sistemas vivos**. São Paulo: Cultrix, 1996.
- CARVALHAL, Márcia. **A territorialidade e a dimensão participativa na ciberdemocracia: o caso do Fórum Social Mundial**. Salvador: VNI/UCSAL, 2011.

\_\_\_\_\_. Perspectivas contemporâneas de território, espaço e democracia. Seminário Nacional Dinâmica Territorial e Desenvolvimento Socioambiental, 5. **Anais**. UCSal, Salvador, ago. 2008.

CASTELLS, Manuel. A era da intercomunicação. **Le monde diplomatique**. Disponível em: <http://diplo.uol.com.br/2006-08, a1379>. Acesso 22 jun. 2009.

\_\_\_\_\_. **Sociedade em rede**: a era da informação, economia, sociedade e cultura. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

\_\_\_\_\_. **The city and the grassroots**: a cross-cultural theory of urban social movements. Berkeley/Los Angeles: The University Of California Press, 1983.

CERDÁ, Ildefonso. Teoría general de la urbanización y la aplicación de sus principios y doctrinas á la reforma y ensanche de Barcelona. 2ª ed. Barcelona: editora? 1867.

CHAMUSCA, Marcello; CARVALHAL, Márcia. As tecnologia informacionais digitais na formação da opinião pública na periferia das grandes cidades brasileiras. **Gestão e Desenvolvimento**, Novo Hamburgo/RS, v. 7, p. 83-88, 2010.

CHAMUSCA, Marcello. Os processos infocomunicacionais e as dinâmicas territoriais e sociais na cidade contemporânea. Salvador/BA: VNI/UCSal, 2011.

\_\_\_\_\_. Perspectivas sócio-técnicas do território e desenvolvimento, práticas sócio-espaciais e gestão urbana competente. **Anais do CONINTER 2014**. Congresso Internacional Interdisciplinar em Sociais e Humanidades, Salvador, nº 3, v. 6, p. 241-259, 2014.

CHRISTALLER, Walter. Central places in Southern Germany. Translated from Die Zentralen Orte Süddeutschland by Carlisle W. Baskin. New Jersey: Prentice-Hall, INC. Englewood Cliffs, 1966.

DELEUZE, Gilles; GUATTARI, Félix. Introdução: rizoma. **Mil platôs**: capitalismo e esquizofrenia. (não tem tradutor?) Rio de Janeiro: Editora 34, 1995.

\_\_\_\_\_. **Nomadology**: the war machine. New York: Semiotext(e), 1986.

FALA SALVADOR. **Print da página de solicitação de serviços que não funciona do Fala Salvador**. Disponível em: <http://www.falasalvador.ba.gov.br> Acesso em: 31 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. **Print da página inicial do Fala Salvador**. Disponível em: <http://www.falasalvador.ba.gov.br> Acesso em: 31 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. **Print da tela referente ao 3º passo, para a realização de uma denúncia no Fala Salvador**. Disponível em: <http://www.falasalvador.ba.gov.br> Acesso em: 31 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. **Print da tela referente ao 4º passo para a realização de uma denúncia no Fala Salvador**. Disponível em: <http://www.falasalvador.ba.gov.br> Acesso em: 31 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. **Print da tela referente ao 5º passo, para a realização de uma denúncia no Fala Salvador**. Disponível em: <http://www.falasalvador.ba.gov.br> Acesso em: 31 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. *Print da tela referente ao 8º e último passo para a realização de uma denúncia no Fala Salvador*. Disponível em: <http://www.falasalvador.ba.gov.br> Acesso em: 31 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. *Print do erro de retorno na tentativa de cadastramento, através do Safari no Fala Salvador*. Disponível em: <http://www.falasalvador.ba.gov.br> Acesso em: 31 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. *Print dos itens disponíveis para o cidadão no Fala Salvador*. Disponível em: <http://www.falasalvador.ba.gov.br> Acesso em: 31 jan. 2017.

FOUCAULT, Michel. **Microfísica do poder**. Rio de Janeiro: Graal, 1995.

FRIEDMAN, Thomas. **O mundo é plano: uma breve história do século XXI**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2005.

GIDDENS, Anthony. **As consequências da modernidade**. São Paulo: UNESP, 1991.

GRANOVETTER, M. **The strength of weak ties: a network theory revisited**, sociological theory, 1983. Disponível em [http://rfrost.people.si.umich.edu/courses/SI110/readings/In\\_Out\\_and\\_Beyond/Granovetter.pdf](http://rfrost.people.si.umich.edu/courses/SI110/readings/In_Out_and_Beyond/Granovetter.pdf) Acesso em 22 set. 2009.

GREIMAS, Algirdas. J.; FONTANILLE, Jacques. **Semiótica das paixões**. São Paulo: Ática, 1993.

GROSSETTI, Michel. **Les limites de la symétrie: à propos de l'ouvrage de Bruno Latour, Changer de société, Refaire de la Sociologie**, Paris: La Découverte, 2006.

GUIA DAS CIDADES DIGITAIS. Disponível em: <http://www.guiadascidadesdigitais.com.br>. Acesso em 18 jun. 2009.

HAESBAERT, Rogério. **O mito da desterritorialização: do “fim dos territórios” à multi-territorialidade**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2004.

\_\_\_\_\_. **Territórios alternativos**. São Paulo: Contexto, 2002.

HOLLAND, John. **Emergence: from chaos to order**. Massachusetts: Perseus Books, 1995.

HORAN, Tom. **Digital places: building our city of bits**. Washington: ULI, 2000.

HOWARD, Ebenezer. **Cidades-Jardins de amanhã**. São Paulo: Hucitec, 1996.

HUXLEY, Aldous. **Admirável mundo novo**. 2ed. Rio de Janeiro: Globo, 2007.

INFOPÉDIA, Dicionário da Língua Portuguesa com Acordo Ortográfico [em linha]. Porto: Porto, 2003-2017. Disponível em: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/cibernética> Acesso em: 15 jun, 2017.

ITO, Mizuko. A new set of social rules for a newly wireless society. **Japan Media Review**, 17 jul. 2004. Disponível em <http://www.ojr.org/japan/wireless/1043770650.php>. Acesso em 22 abr. 2009.

KNOX, Paul (Org.). **Atlas das cidades**. São Paulo: SENAC, 2016.



LATOUR, Bruno. **Jamais fomos modernos**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1994.

\_\_\_\_\_. On actor-network theory: A few clarifications. **Centre for Social Theory and Technology (CSTT)**. Keele University/UK, 1997 (página eletrônica).

\_\_\_\_\_. On Recalling ANT. In: LAW, J.; HASSARD, J. **Actor-network theory and after**. Oxford: Blackwell Publishing, 1999, p.15-25.

\_\_\_\_\_. **Reagregando o social**: uma introdução à teoria do ator-rede. Salvador: EDUFBA, 2012.

\_\_\_\_\_. **Reassembling the social**: an introduction to Actor-Network Theory. Oxford/NY: University Press, 2005.

\_\_\_\_\_. **Science in action**: how to follow scientists and engineers through society. Cambridge/Mass.: Harvard University Press, 1987.

\_\_\_\_\_. Where are the missing masses? The sociology of a few mundane artifacts. **Shaping Technology/Building Society**: Studies in Sociotechnical Change. USA: Wiebe E. Bijker & John Law; MIT Press, 1992.

\_\_\_\_\_. Why has critique run out of steam? from matters of fact to matters of concern. **Critical Inquiry**. v. 30, nº 2, p. 225-248, 2004.

LAW, John. **After method**: mess in social science research. Taylor & Francis e-Library, 2004.

\_\_\_\_\_. Disasters, asymmetries and interferences. **Centre for Science Studies**, Lancaster, 2003. Disponível em: <http://www.comp.lancs.ac.uk/sociology/papers/Law-Disasters-Asymmetries-and-Interferences>. Acesso em: 27 fev. 2015.

\_\_\_\_\_. **Notas sobre a teoria do ator-rede**: ordenamento, estratégia e heterogeneidade. Tradução de Fernando Manso. Rio de Janeiro: COMUM, 2006.

\_\_\_\_\_. Objects and spaces. **Theory, Culture and Society**, v. 19, p. 91-105, 2002.

\_\_\_\_\_. Ordering and obduracy. **Centre for Science Studies**. Lancaster University, 2001. Disponível em: <http://www.comp.lancs.ac.uk/sociology/papers/Law-Ordering-and-Obduracy.pdf>. Acesso em: 7 jan. 2014.

LE CORBUSIER. **Ville Radieuse**. Disponível em: <http://www.herancacultural.com.br/blog/2013/10/ville-radieuse-le-corbusier/>. Acesso em: 23 abr. 2015.

LEMOS, André. **A comunicação das coisas**: teoria ator-rede e cibercultura. São Paulo: Annablume, 2013b.

\_\_\_\_\_. **Cibercidade**: as cidades na cibercultura. São Paulo: E-papers, 2004.

\_\_\_\_\_. **Cidade digital**: portais, inclusão e redes no Brasil. Salvador: EDUFBA, 2007.

\_\_\_\_\_. Espaço, mídia locativa e teoria ator-rede. **Galaxia (online)**, São Paulo, n° 25, p. 52-65, jun. 2013a.

\_\_\_\_\_. Mídia locativa; comunicação e mobilidade; introdução e aspectos gerais. **Curso de extensão mídias locativas: comunicação e mobilidade**. Auditório da Faculdade de Comunicação da UFBA. 11 mai. 2009.

\_\_\_\_\_. Mídias locativas e territórios informacionais. In: SANTAELLA, Lúcia; ARANTES, Priscila (Edits.). **Estéticas tecnológicas: novos modos de sentir**. São Paulo: EDUC, 2007. p.48-71.

LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1995.

\_\_\_\_\_. **Cibercultura**. Rio de Janeiro: Editora 34, 2002.

MEYROWITZ, Joshua. Global nomads in the digital veldt. **Revista FAMECOS: mídia, cultura e tecnologia**, Porto Alegre, v. 1, n° 24, p. 23-30, 2004.

MIDDLETON, Catherine; CROW, Barbara. Building Wi-Fi networks for communities: three canadian cases. **Canadian Journal of Communication**, Vancouver/Canada, v. 33, n° 3, 2008.

MITCHELL, William. **Me ++: the cyborg self and the networked city**. Cambridge: MIT Press, 2003.

OLIVEIRA FILHO, João Telmo de. **A participação popular no planejamento urbano: a experiência do plano diretor de Porto Alegre**. 2009. Tese de Doutorado. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2009.

ORTIZ, Renato. **Mundialização e cultura**. São Paulo: Brasiliense, 2003.

PISANELLO, Anna Maria. Cos'è l'autostima – 6 abilità chiave per refforzarla. **Blog di Psicologia**, 2017. Disponível em: <http://blog.vicenzapsicologia.it>. Acesso em: 25 jul. 2015.

PSOL150. Blog. Em salvador, revitalização da barra é mais um ato de exclusão praticado pela gestão de ACM Neto, afirma Hilton Coelho. Disponível em: <http://www.psol150.org.br/blog/2013/08/27/em-salvador-revitalizacao-da-barra-e-mais-um-ato-de-exclusao-praticado-pela-gestao-de-acm-neto-afirma-hilton-coelho/>. Acesso em 22 jan. 2017.

QCV. **Conheça Holambra**, a cidade das flores em São Paulo, 2016. Disponível em: <http://quantocustaviajar.com/blog/conheca-holambra-cidade-das-flores-em-sao-paulo>. Acesso em: 22 nov. 2016.

RAFFESTIN, Claude. **Por uma geografia do poder**. Tradução de Maria Cecília França. São Paulo: Ática, 1993.

RIBEIRO, José Carlos; CHAMUSCA, Marcello; CARVALHAL, Márcia. As tecnologias contemporâneas de comunicação e as mudanças na “produção” e no “consumo” de informações. In: CIMADEVILLA, Gustavo (Org.). **Comunicação, tecnologia e desenvolvimento; discussões do novo século**. Rio Cuarto: ALAIC/UNRC, 2006. p. 111-120.

RIO DE JANEIRO. **Print da página principal da Central de Atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro**. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 13 nov. 2014.

\_\_\_\_\_. **Aplicativo 1946 Rio**. Acesso: Google Play, em: 31 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Prefeitura. **Print da página da Central de Atendimento para uso de dispositivos móveis da Prefeitura do Rio de Janeiro, 2014**. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 13 nov. 2014.

\_\_\_\_\_. Prefeitura. **Print da tela com os tipos de contribuições para o Memória Carioca: fotos, vídeos ou documentos, 2014**. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 11 dez. 2014.

\_\_\_\_\_. **Print da página de solicitação da Central de Atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro, 2014**. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 13 nov. 2014.

\_\_\_\_\_. **Print da tela da ação do Lab.Rio/Ágora Rio, 2014**. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 9 fev. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela da ação Lab.Rio/Ágora Rio: hangout com o prefeito, 2014**. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 9 fev. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela da ação Lab.Rio/Mapeando, 2014**. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 3 mar. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela da ação Lab.Rio/Mapeando, que mostra como visualizar detalhes das propostas dos cariocas geolocalizadas, 2014**. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 3 mar. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela da ação Lab.Rio/Mapeando, que mostra as opções dos tipos de propostas que os cariocas podem solicitar através da aplicação, 2014**. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 3 mar. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela da ação Olhos da Cidade, que mostra os problemas urbanos, apontados pelos cidadãos, geolocalizados no mapa da cidade, 2014**. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 15 ago. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela da ação Olhos da Cidade, que mostra os tipos de problemas que podem ser apontados pelos cidadãos, geolocalizados no mapa da cidade, 2014**. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 15 ago. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela da Central de Atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro, mostrando as alternativas das três plataformas de atendimento multicanal, 2014**. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 13 nov. 2014.

\_\_\_\_\_. **Print da tela da galeria de documentos, enviados por cidadãos na Memória Carioca, 2014**. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 11 dez. 2014.

\_\_\_\_\_. **Print da tela de cadastro/login do projeto Memória Carioca, 2014**. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 11 dez. 2014.

\_\_\_\_\_. **Print da tela do aplicativo da ação Olhos da Cidade**, que permite ao cidadão nomear um local específico, onde ocorre um problema urbano, 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 15 ago. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela do aplicativo da ação Olhos da Cidade**, que aponta um problema urbano, apontado por um cidadão geolocalizado e ilustrado com foto, 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 15 ago. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela do aplicativo da ação Rio Feiras**, que lista as feiras da cidade por dia da semana, 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 15 ago. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela do aplicativo da ação Rio Feiras**, que permite o cidadão avaliar as feiras da cidade, 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 15 ago. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela do aplicativo da ação Rio Feiras**, que mostra o ranking das feiras da cidade mais bem avaliadas pelos usuários do aplicativo, 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 15 ago. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela do aplicativo da ação Rio Feiras**, que permite que o cidadão realize reclamações sobre as feiras da cidade, 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 15 ago. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela do aplicativo da ação Rio Feiras**, que permite que o cidadão confira a proximidade das feiras, de acordo com o horário e o raio de cobertura, 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 15 ago. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela do grupo de informações sobre Administração Pública da ação Data.Rio, 2014**. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br), 2014. Acesso em 10 jun. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela do grupo de informações sobre Educação da Ação Data.Rio, 2014**. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 10 jun. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela do grupo de informações sobre Impostos e Taxas, da ação Data.Rio, 2014**. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 10 jun. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela do grupo de informações sobre Transporte e Mobilidade da ação Data.Rio, 2014**. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 10 jun. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela do Mapa de Realizações da ação Rio Sempre Presente, 2014**. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 25 abr. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela do menu de opções do aplicativo da ação Olhos da Cidade, 2014**. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 15 ago. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela opções de participação da ação Rio Sempre Presente, 2014**. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 25 abr. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela principal da ação Data.Rio, 2014**. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 10 jun. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela principal da ação Memória Carioca, 2014**. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 11 dez. 2014.

\_\_\_\_\_. **Print da tela principal da ação Rio Resiliente**, 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 9 mai. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela principal da Ação.Rio**, 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 17 jul. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela principal do aplicativo da ação Olhos da Cidade**, 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 15 ago. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela principal do aplicativo da ação Rio Feiras**, 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 15 ago. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela principal do Rio Sempre Presente**, 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 25 abr. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela principal do website da Prefeitura do Rio de Janeiro**, 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 13 nov. 2014.

\_\_\_\_\_. **Print da tela principal do projeto Lab.Rio**, 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 9 fev. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela que convida o cidadão à participação na ação Estácio Responde**, 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 14 jan. 2014.

\_\_\_\_\_. **Print da tela que dá acesso aos aplicativos utilizados pela Prefeitura do Rio de Janeiro para a gestão municipal na área de gestão urbana**, 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 15 ago. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela que dá acesso aos aplicativos, utilizados pela Prefeitura do Rio de Janeiro**, que envolvem participação popular na gestão municipal na área de turismo, 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 15 ago. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela que dá acesso aos principais aplicativos utilizados pela Prefeitura do Rio de Janeiro para a gestão municipal**, 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 15 ago. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print da tela que disponibiliza e socializa as perguntas dos cidadãos cariocas da ação Estácio Responde**, 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 14 jan. 2014.

\_\_\_\_\_. **Print das telas do aplicativo da ação Rio Feiras**, que geolocalizam as feiras da cidade, 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 15 ago. 2015.

\_\_\_\_\_. **Print de tela da Central de Atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro [...] atendimento em tempo integral**, 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 13 nov. 2014.

\_\_\_\_\_. **Print de tela da Central de Atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro de solicitação pela internet, site ou aplicativo, ilustrada com foto**, 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 13 nov. 2014.

\_\_\_\_\_. **Print de uma das contribuições de cidadãos do Rio de Janeiro para o projeto Memória Carioca:** Cartão Postal da Princesa Izabel para Chica, 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 11 dez. 2014.

\_\_\_\_\_. **Print dos tipos de solicitações disponibilizadas na Central de Atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro,** 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 13 nov. 2014.

\_\_\_\_\_. **Prints das telas que dão acesso aos aplicativos,** utilizados pela Prefeitura do Rio de Janeiro, que envolvem participação popular na gestão municipal, na área de transportes, 2014. Disponível em [www.rio.rj.gov.br](http://www.rio.rj.gov.br). Acesso em 15 ago. 2015.

ROUSSEAU, Jean-Jacques. **Do contrato social.** Ed. Ridendo Castigat Mores. Disponível em: <http://www.ebooksbrasil.org/eLibris/contratosocial.html>. Acesso em: 7 jun, 2014.

RUSSEL, Ben. **Headmap manifesto.** Disponível em: <http://www.headmap.org/headmap.pdf>, 1999. Acesso em: 6, mai. 2012.

SABOYA, Renato. Tradução sobre plano original de Ebenezer Howard, jun., 24, 2008. Disponível em: <http://urbanidades.arq.br/bancodeimagens/displayimage.php?pos=-12>. Acesso em: 22 abr. 2015.

SALVADOR. **Fala Salvador.** *Print* da página de cadastro do Fala Salvador. Disponível em: <http://www.falasalvador.ba.gov.br> Acesso em: 31 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. **Interface do Fala Salvador,** *site* da Prefeitura Municipal de Salvador. Disponível em: <http://www.falasalvador.ba.gov.br> Acesso em: 31 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. **Menu principal do NOA Cidadão.** Disponível em: <http://noacidadao.com.br> Acesso em: 31 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. **NOA Cidadão.** Processo de participação do cidadão no NOA Cidadão. Disponível em: <http://noacidadao.com.br> Acesso em: 31 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Prefeitura Municipal **Fala Salvador.** Disponível em: <http://www.falasalvador.ba.gov.br> Acesso em: 31 jan. 2017. (colocar tudo isto em ordem alfabética)

\_\_\_\_\_. Prefeitura. **Print da tela da página inicial da Prefeitura Municipal de Salvador.** Disponível em: [www.salvador.ba.gov.br](http://www.salvador.ba.gov.br). Acesso em: 31 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Prefeitura. Transalvador. NOA Cidadão. **Categorias de ocorrências,** <http://noacidadao.com.br>. Disponível em: <http://noacidadao.com.br> Acesso em: 31 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. **Print da tela em branco,** que se repete na maioria dos serviços aos cidadãos, listados no site da Prefeitura Municipal de Salvador. Disponível em: [www.salvador.ba.gov.br](http://www.salvador.ba.gov.br). Acesso em: 31 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. **Prints que mostram a arquitetura da divulgação dos serviços que a Prefeitura Municipal de Salvador disponibiliza no seu website.** Disponível em: [www.salvador.ba.gov.br](http://www.salvador.ba.gov.br). Acesso em: 31 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. **Serviços listados no website da Prefeitura Municipal de Salvador como serviços ao cidadão.** Disponível em: [www.salvador.ba.gov.br](http://www.salvador.ba.gov.br). Acesso em: 31 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. **Tela de resultado da busca por dados abertos na PMS.** Disponível em: [www.salvador.ba.gov.br](http://www.salvador.ba.gov.br). Acesso em: 31 jan. 2017.

SANTOS, Milton; SILVEIRA, Maria Laura. **O Brasil: território e sociedade no início do século XXI.** 10 ed. Rio de Janeiro: Record, 2008.

\_\_\_\_\_. **O Brasil: território e sociedade no início do século XXI.** Rio de Janeiro: Record, 2001.

SANTOS, Milton. **Da totalidade ao lugar.** São Paulo: EDUSP, 2005.

\_\_\_\_\_. **Economia espacial.** São Paulo: Edusp, 2008.

SELGAS, Fernando J. García. Posthumanismo(s) y ciencias sociales: una introducción. **Política e Sociedad**, v. 45, n° 3, p. 7-15, 2008.

SILVA, André Luiz Delfino da. **InFormal.** Dicionário. Disponível em: <http://www.dicionarioinformal.com.br/cibernética/>. Acesso em: 15 fev. 009

SILVA, Sylvio C. Bandeira de Mello; SILVA, Barbara Christine N. **Estudos sobre globalização**, território e Bahia. 2ed. ampliada. Salvador: Mestrado em Geografia da UFBA, 2006.

\_\_\_\_\_. Teoria de localização e de desenvolvimento regional. **Revista Geografia**, Rio Claro/SP, v. 1, n° 2, out. 1976.

SOUZA, Marcelo Lopes de. **A cidade, o seu estatuto e a sua gestão “democrática”.** Disponível em: <http://www.nuped.geografia.ufrj.br/textos/acidadeoseuestatutogestao.pdf> Acesso em: 3 de janeiro de 2017.

\_\_\_\_\_. O território sobre espaço e poder, autonomia e desenvolvimento. In: CASTRO, Iná Elias de *et al* (Orgs.). **Geografia: conceitos e temas.** Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1995.

\_\_\_\_\_. **Os conceitos fundamentais da pesquisa sócio-espacial.** Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2013.

TERRA, Carolina Frazon. Usuário-mídia: o curador das mídias sociais. In: CORREA, Elizabeth Nicolau Saad. **Curadoria digital e o campo da comunicação.** São Paulo, ECA-USP, 2012, p. 51-72. Disponível em: [http://issuu.com/grupo-ecausp.com/docs/ebook\\_curadoria\\_digital\\_usp#download](http://issuu.com/grupo-ecausp.com/docs/ebook_curadoria_digital_usp#download). Acesso em: 11 mar. 2015.

THOMPSON, Geeks. Worldwide unite to wire up their communities. **Newsday.** Disponível em: <http://www.nycwireless.net/press/newsday20011014.html>. Acesso em 22 mar. 2009.

THÜNEN, Johann Heinrich von. **The isolated state.** Oxford: Pergamon Press, 1966.

TOWNSEND, A. **Wired / unwired: the urban geography of digital networks,** Massachusetts: MIT, 2003.

URRY, John; SELLER, Mimi. **Mobile technologies and the city**. London/New York: Routledge, 2003.

\_\_\_\_\_. Mobile sociology. **British Journal of Sociology**, Lancaster/UK, v. 1, n°. 51, jan/mar, 2000.

VASCONCELOS, Pedro de Almeida. **Dois séculos de pensamento sobre a cidade**. 2. ed. Salvador: EDUFBA; Editus, 2012.

VEJA. **Tecnologia**, Edição especial, set. 2008. Disponível em: [http://veja.abril.com.br/especiais/tecnologia\\_2008/p\\_016.html](http://veja.abril.com.br/especiais/tecnologia_2008/p_016.html). Acesso em: 6 jan. 2009.

VELTZ, Pierre. **Mondialisation, villes et territoire: l'économie d'archipel**. Paris: PUF, 1996.

WEBER, Alfred. **Theory of the location of industries**. Chicago: Chicago University, 1969.

WEISER, Mark. The computer for the 21st century. **Scientific American**, v. 265, n° 3, p. 66-75, jan. 1991.