Democracia Digital: Consultas Públicas Interativas

Adriana Veloso Meireles, **dricaveloso@gmail.com** – Programa de Pós-Graduação em Ciência Política, Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, Brasília, Brasil

Tiago Barros Pontes e Silva, **tiagobarros@unb.br** – Programa de Pós-Graduação em Design, Departamento de Design, Universidade de Brasília, Brasília, Brasil

Rogerio José Camara, **rogeriocamara@unb.br** – Programa de Pós-Graduação em Design, Departamento de Design, Universidade de Brasília, Brasília, Brasil

Resumo

Apresenta-se neste artigo uma síntese da análise de consultas públicas interativas realizadas online a partir do Marco Civil da Internet. O trabalho investiga plataformas de participação social, mediadas pela tecnologia, que surgem como ferramentas para a promoção de diálogo entre governo e cidadãos. O objetivo geral da pesquisa é identificar variáveis relevantes na elaboração de ambientes digitais de participação social a partir de uma investigação acerca das consultas públicas interativas já realizadas no Brasil. Para destacar elementos que devem ser levados em conta ao elaborar ambientes de participação social, foram realizadas entrevistas com gestores de consultas interativas. Em seguida, foi realizada uma avaliação de inspeção, que consistiu em um mapeamento com análise documental deste tipo de iniciativa com o recorte do Governo Federal Brasileiro. De forma a complementar a investigação realizou-se um teste da interface, que envolveu pessoas interagindo com sistemas de consulta e sua análise a partir do método de avaliação de comunicabilidade, compreendido como a capacidade do designer de transmitir às pessoas, por meio da interface, o design tal como foi concebido. Para verificar a percepção das pessoas com relação à interface e estrutura de interação de consultas promovidas pelo Governo Federal, optou-se por realizar testes com usuários. Assim, ao longo deste trabalho foram agregados diversos pontos de vista sobre a promoção de consultas públicas interativas no Brasil. Com isso, foi possível elaborar recomendações para a promoção de consultas interativas, que abordaram diversas dimensões, desde a estratégia de promoção e divulgação até os prazos.

Palavras-chave**: **Participação Social, Consultas Online, Design de Interação, Democracia, Tecnologia.

Digital Democracy: Interactive Public Consultations

Abstract

This article presents a synthesis of the analysis of interactive public consultations conducted online from the Civil Framework of the Internet. The work investigates social media platforms mediated by technology, that appear as tools for promoting dialogue between government and citizens. The general objective of the research is to identify relevant variables in the elaboration of digital social participation environments based on an investigation about interactive public consultations already carried out in Brazil. In order to highlight elements that should be taken into account when designing social participation environments, interviews with interactive consultation managers were conducted. Then, an inspection evaluation was carried out, which consisted of a mapping with documentary analysis of this type of initiative from the Brazilian Federal Government. In order to complement the research, a test of the interface was carried out, involving people interacting with query systems and their analysis based on the method of evaluation of communicability, understood as the ability of the designer to transmit to the people, through the interface, the content as designed. In order to verify the perception of the people regarding the interface and interaction structure of queries promoted by the Federal Government, it was decided to perform tests with users. Thus, throughout this work were added several points of view on the promotion of interactive public consultations in Brazil. With this, it was possible to elaborate recommendations for the promotion of interactive consultations, which included different dimensions, from the strategy of promotion and dissemination, and also the deadlines.

Keywords: Social Participation, Online Consultation, Interaction Design, Democracy, Technology.

1. INTRODUÇÃO

O presente capítulo realiza um mapeamento de consultas públicas interativas promovidas pelo governo brasileiro a partir do debate sobre o Marco Civil da Internet, em 2009. O trabalho investiga plataformas de participação social, mediadas pela tecnologia, que surgem como ferramentas para a promoção de diálogo entre governo e cidadãos. O objetivo geral da pesquisa é identificar variáveis relevantes na elaboração de ambientes digitais de participação social a partir de uma investigação acerca das consultas públicas interativas já realizadas no Brasil. Nesta análise nos interessa averiguar quais dimensões influenciam a participação social, por exemplo, questões como usabilidade, requisitos técnicos, engajamento e comunicação, dentre outros, mais detalhados adiante. Ressaltam-se ainda como objetivos específicos da pesquisa; (a) a identificação de estruturas de interação para a participação social mediada pela tecnologia; (b) um mapeamento de iniciativas de consultas públicas interativas realizadas pelo governo brasileiro; (c) uma avaliação das interfaces das consultas identificadas a partir do referencial teórico adotado; (d) uma verificação da percepção dos usuários com relação à facilidade de uso da interface e estrutura de interação; e, por fim, (e) a proposição de um conjunto de recomendações para ambientes digitais de participação social.

Para alcançar estes objetivos, utiliza-se em um primeiro momento a técnica de entrevistas semiestruturadas com gestores de consultas públicas do governo federal brasileiro. Em seguida são realizados mapeamento e análise documental de consultas públicas interativas, ou seja, aquelas em que há diálogo entre os participantes. Para incluir outros pontos de vista à avaliação foi realizado teste de usabilidade na plataforma de consulta do Ministério da Justiça com jovens voluntários, dado que na época da pesquisa havia duas consultas interativas ocorrendo.

O artigo está dividido em quatro partes. Primeiramente, é destacado, de forma resumida, o referencial teórico utilizado ao longo da pesquisa, em especial o que se compreende por consultas interativas, ou seja, aquelas que permitem com que os cidadãos conversem entre si e com os gestores das consultas. Conceitua-se o *design* de interação e a usabilidade, destacando como estes campos podem contribuir para a elaboração de ambientes digitais de participação social que estimulem o engajamento dos cidadãos. Em seguida apresenta-se, de forma resumida, os métodos e técnicas de análise utilizados para responder a cada um dos objetivos do presente trabalho. Na terceira parte descrevo os principais resultados do emprego das técnicas adotadas para investigação, verificação e análise das consultas públicas interativas realizadas pelos Ministérios da Cultura, Ministério da Justiça e pela Secretaria Geral da Presidência da República. Para tanto, foram realizados testes de usabilidade com vistas a captar a percepção dos interagentes com relação à interface e fluxo de navegação das plataformas. Na quarta e última parte destaca-se um conjunto de recomendações para promoção de consultas interativas, ressaltando boas práticas e o aprendizado adquirido a partir deste estudo.

2. PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Na ciência política e social, a participação começou a ser estudada à luz da participação político partidária tendo o mecanismo eleitoral como norteador do processo (MILBRATH, 1965; PIZZORNO, 1966; VERBA & NIE, 1972). Conforme se observou, tradicionalmente, a participação social se dá por meio da ação coletiva, que pode vir a se conformar em um movimento social. A participação, inicialmente conceituada com vínculo ao momento eleitoral, pode ser compreendida como "a ação de cidadãos comuns com o objetivo de influenciar alguns resultados políticos" (BRADY, 1999, p. 737). Entretanto, esta definição ainda se caracteriza por um movimento da sociedade para com o estado. Outra característica da participação na contemporaneidade é que as atividades orientadas a causas se dirigem ao governo, mas também a diversos atores do ambiente público, como organizações não governamentais e setores privados (NORRIS, 2007), inclusive com movimentos globais, que ganharam força a partir do novo milênio. Outro problema da definição de Brady (1999) é que a influência em resultados políticos não abarca novas formas de ativismo político, em especial movimentos mais radicais de ação direta e desobediência civil. Sendo assim, compreende-se participação social como ação individual ou coletiva com objetivo de algum tipo de transformação social.

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

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

As abordagens mais contemporâneas sobre o fenômeno da participação social são relacionais e partem do contexto em que ocorrem. O que se observa em comum dentre todos os autores acima citados é uma análise da participação social em ambientes democráticos.

2.1 A Política Nacional de Participação Social

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

A democracia participativa parte do princípio de que “para que exista uma forma de governo democrática é necessária a existência de uma sociedade participativa”

(PATEMAN 1992, p. 61). Sugere-se uma reflexão sobre o caráter educativo da participação, destacando os microambientes da vida cotidiana, como a escola e as empresas autogeridas. Assim, entende-se que a participação na esfera micropolítica é base educativa para a articulação em um contexto macro político, concordando com Pateman:

> "a participação promove e desenvolve as próprias qualidades que lhe são necessárias; quanto mais os indivíduos participam, melhor capacitados eles se tornam para fazê-lo" (PATEMAN, 1992, p. 61).

Suas reflexões sobre o caráter educativo da participação social são consideradas relevantes para as políticas da área, estando presente inclusive nas diretrizes da Política Nacional de Participação Social (PNPS). Além disso, em face às tecnologias da comunicação e informação, reconhece a necessidade do direito à informação, à transparência e ao controle social nas ações públicas, com uso de linguagem simples e objetiva, consideradas as características e o idioma da população a que se dirige. Dentre os objetivos específicos da PNPS, destaca-se a consolidação da participação social como método de governo e o incentivo de metodologias que incorporem múltiplas formas de expressão e linguagens de participação social por meio da Internet, com a adoção de tecnologias livres de comunicação e informação. É possível observar um protagonismo das tecnologias da informação não apenas nos objetivos específicos da politica, como também em outros artigos do texto. Mais que isso, há um destaque explicito às tecnologias livres, uma referência direta ao uso de softwares livres, iniciativa que surge na década de 1980, como resposta à proteção corporativa do código de programas de computadores, encabeçado pela Free Software Foundation.
Pontuada a atenção da PNPS para as tecnologias da informação e comunicação, pontua-se que o decreto determina nove instâncias e mecanismos de participação social; I - conselho de políticas públicas; II - comissão de políticas públicas; III - conferência nacional; IV - ouvidoria pública federal; V - mesa de diálogo; VI - fórum Inter conselhos; VII - audiência pública; VIII - consulta pública; e IX - ambiente virtual de participação social.

A maioria destas instâncias já existia antes do decreto. Segundo a Secretaria Geral da Presidência, já foram realizadas 138 Conferências Nacionais, sendo que 97 delas ocorridas a partir de 2003. As Conferências Nacionais acontecem em etapas regionais — municipais ou territoriais — e estaduais para então convergir em um encontro nacional para consolidação de políticas públicas setoriais. São criadas por Leis Complementares e têm como objetivo a formulação de políticas públicas em conjunto entre governo e sociedade civil. Por exemplo, a 1ª Conferência Nacional sobre Transparência e Controle Social, segundo dados da CGU24, chegou a mobilizar diretamente quase um milhão de pessoas. Foram 1.023 conferências municipais ou regionais, 302 conferências livres, 1 conferência virtual, 26 conferências estaduais e uma distrital. A etapa nacional contou com a presença de 1.200 delegados eleitos regionalmente de todo o país.

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

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

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

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

O principal ponto de interesse para esta pesquisa é o fato de que estes ambientes virtuais de participação social podem possibilitar uma forma inédita de participação. Cada pessoa que interage com estes sistemas, diferentemente do mecanismo eleitoral, o faz de acordo com o tema, preferências pessoais e interesses em questão. Nestes casos não há delegação de representação, uma autorização para que outras pessoas decidam em nome de outras, e sim uma participação individual e muitas vezes pontual. Somado a isso, estes ambientes quando utilizados para a promoção de consultas públicas podem modificar ainda mais a dinâmica da participação, possibilitando uma interação mais direta com os gestores e a tomada de decisões.

3. CONSULTAS ONLINE E DESIGN DE INTERAÇÃO

Nos últimos anos, observou-se uma tentativa de aproximação entre os políticos representantes e seus constituintes, por meio de iniciativas de governos abertos. São projetos em que o Estado busca novas formas de interação com a sociedade, muitas delas utilizando a Internet como plataforma para diminuir os limites materiais de tempo e espaço. Estas iniciativas podem ser vistas como uma resposta dos governos a uma crise nas democracias representativas (NORRIS, 1999), decorrente de uma série de elementos e combinações como, por exemplo, o descrédito nas instituições e partidos políticos, a discrepância entre o ideal democrático e sua prática, a distância entre representantes e representados, a fluidez das preferências políticas, dentre outras influências e contextos. A ideia de que os governos deveriam interagir com os cidadãos para formular políticas públicas mais eficientes encontrou nas tecnologias da comunicação e informação meios de facilitar este diálogo.

As consultas públicas são um mecanismo de participação social em que os governos convidam os cidadãos a opinarem sobre determinados temas da política pública (SHANE, 2012). Tornaram-se forma de interação entre estados democráticos e suas populações a partir da década de 1960, com destaque para o relatório *People and Planning* publicado em 1969, na Inglaterra, considerado como um marco na abertura do diálogo entre um governo e sua população (SKEFFINGTON COMMITTEE *et al*., 2013.). Observa-se que a prática de consultas cresceu na medida em que os políticos ficaram mais sintonizados à noção de um governo de escuta. (COLEMAN; BLUMLER, 2009). Ou seja, de um lado há uma demanda da população e de outros uma disponibilidade por parte dos governantes e gestores de políticas públicas. As consultas públicas *online* podem ser compreendidas como "iniciativas oficiais de agências públicas ou privadas que permitem aos interessados contribuírem com suas opiniões de forma privada ou pública sobre um determinado assunto" (MACINTOSH, 2007, p. 95). Antes de prosseguir, é importante destacar o recorte da pesquisa. Dentre os mais variados formatos de consulta nos interessa investigar aqui aquelas consideradas como interativas, ou seja, que permitem o diálogo entre os cidadãos e com os gestores.

Sistemas de consultas públicas por meio de formulários, ou sistemas fechados são como uma caixa preta "em que os participantes da cultura ignoram o interior (…) que manejam" (FLUSSER, 2008, p. 113). Não há interação entre os representantes e os representados. Por outro lado, quando a consulta é realizada em um sistema aberto, em que os participantes interagem não apenas com o gestor da consulta como também entre si, inclusive por meio das redes sociais, observa-se uma nova forma de interação, que modifica a forma linear de comunicação. O tema da interação será aprofundado e conceituado a seguir. Por hora, ressalta-se que existem diversos formatos de consultas *online*, como por exemplo, de deliberação (*e-deliberation*), petições *online* (*e-petioning*), plataformas de decisão coletiva (*e-decision making*), participação via voto (*e-voting*), (AGGIO & SAMPAIO, 2013).

O *design* de interação é fundamental na promoção do diálogo entre governo e cidadãos, mediado por tecnologias da informação e comunicação. Princípios de *design*, recomendações e melhores práticas devem ser incorporados na formulação, manutenção e desenvolvimento de ambientes digitais de participação social para facilitar a cognição e compreensão de informações complexas, como são os projetos de lei. A seguir destaca-se os principais conceitos de *design* que norteiam o presente trabalho.

Compreende-se a atividade de *design* a partir da perspectiva em que as ações "são pensadas como uma atividade social, na qual há tanto a preocupação com a natureza social da interação como com o fato da atividade ser concluída com sucesso" (NORMAN, 2011, p. 141). Ou seja, os aspectos sociais, que incluem questões de comportamento, satisfação subjetiva, entre outros, são tão relevantes como questões objetivas de usabilidade e acessibilidade.

O processo de *design* de artefatos interativos possui diversas abordagens (MOGGRIDGE, 2006; PREECE *et al*. 2005; SAFFER, 2010; NORMAN, 2011; TOGNAZZINI, 2014). Dentre elas, há certo consenso entre os autores de que o envolvimento dos interagentes no processo de desenvolvimento, criação e refinamento dos produtos, serviços ou plataformas é fundamental para obter bons resultados. Neste contexto, as avaliações preditivas desempenham importante papel, pois tratam-se de rodadas de validação e testes com as pessoas envolvidas no processo, que podem prever rupturas de comunicação, ou até mesmo, prevenir erros de usabilidade.

Segundo Moggridge (2006), o termo *design* de interação surgiu com Bill Verplank, que "resume *design* de interação a partir da resposta de três perguntas; sobre como você age, como você sente e como você compreende" (MOGGRIDGE, 2006, p. 125). Verplank destaca quatro passos para o *design* de interação: meta do *design*, metáforas utilizadas, criação de tarefas e modelos conceituais. Os modelos conceituais são compreendidos como as descrições da proposta de um sistema em termos de um conjunto de ideias e conceitos integrados a respeito de como ele irá se comportar e se parecer e se relacionar com as pessoas (PREECE *et al*., 2005). São construídos com base em atividades (instruções, conversação, manipulação e navegação, exploração e pesquisa), objetos (como a lixeira para descartar arquivos) ou metáforas (lupa representando a busca).

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

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

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

Ressalta-se que estas três formas de olhar o *design* de interação podem ser feitas em conjunto, a partir de uma abordagem que leve em consideração os aspectos sociais, tecnológicos e comportamentais. Por outro lado, esta diferenciação pode ser útil para determinados projetos em

que um dos aspectos – tecnológico, comportamental ou social – tenha maior necessidade de desenvolvimento e foco.

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

Já o conceito de usabilidade é um desdobramento de estudos na área de ergonomia e interação humano-computador. Foram elencadas três principais abordagens sobre a usabilidade, algumas delas convergentes; os critérios ergonômicos (SCAPIN & BASTIEN, 1993), a engenharia de usabilidade (NIELSEN, 1993) e as normas ISO. A primeira norma internacional que tratou da questão da usabilidade foi a ISO/IEC 9126106, de 1991, sobre engenharia de *software* e suas qualidades. A regra definiu usabilidade como a extensão pela qual um produto pode ser utilizado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com efetividade, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso. Com o tempo, o conceito de usabilidade se consolidou como um aspecto essencial no desenvolvimento dos produtos, em especial os programas de computador.

Nielsen (1993) define usabilidade como:

> "um atributo de qualidade associado a cinco variáveis principais: fácil de lembrar (learnability), eficiência, memorabilidade, prevenção de erros e satisfação" (p. 26). De forma semelhante, Preece et al. (2005) definem as metas de usabilidade como; eficiência, eficácia, segurança, utilidade, facilidade de aprendizagem e facilidade de se lembrar como se usa (p. 35).

Estas conceituações de *design* de interação e usabilidade foram a base teórica utilizada na análise das interfaces das consultas públicas interativas, destacadas a seguir.

4. CONSULTAS INTERATIVAS: MÉTODO DE ANÁLISE

Dentre os diversos métodos e técnicas de coletas de dados para pesquisa, na área do *design* de interação existem alguns específicos, como, por exemplo, o teste com usuários ou a prototipação. Estes métodos podem ser quantitativos, quando os dados coletados são apresentados em números, ou qualitativos, quando são apresentados como uma lista de soluções, por exemplo. Podem ser classificados como somativos ou formativos (PREECE *et al.*, 2005), sendo somativas quando consistem em avaliações realizadas após o sistema terminado, enquanto nas formativas as avaliações são feitas durante o processo de desenvolvimento do sistema (PRATES, 2003, p. 3). No caso desta pesquisa, foram realizadas avaliações somativas das consultas interativas já realizadas, mas também uma análise formativa, que inclusive influenciou mudanças no sistema de consulta em andamento no Ministério da Justiça.

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

A seguir, apresentam-se os procedimentos adotados para cumprir os objetivos da pesquisa. Para destacar elementos que devem ser levados em conta ao elaborar ambientes de participação social, foram realizadas entrevistas com gestores de consultas interativas. A técnica de entrevista semiestruturada é adotada em diversos campos de pesquisa e deve ser empregada de forma planejada, com uma sequência adequada de perguntas a partir da elaboração de um roteiro (MANZINI, 1991).

Em um segundo momento, foi realizada uma avaliação de inspeção, que consistiu em um mapeamento com análise documental deste tipo de iniciativa com o recorte do Governo Federal Brasileiro. A avaliação consistiu na identificação e navegação nos portais que hospedaram as consultas, mapeando o período em que a consulta esteve em aberto, a tecnologia utilizada e o levantamento de alguns dados, como, por exemplo, número de participações, visualizações, dentre outros, que serão apresentados adiante. Neste contexto, é importante ressaltar que as consultas públicas realizadas pela Internet são plataformas dinâmicas durante o período de debate, e que posteriormente funcionam apenas como acervo documental sobre o processo de participação. Não é possível interagir com consultas cujo período de contribuição já passou; sendo assim, a primeira avaliação partiu da observação e do levantamento de variáveis em comum. Outro fato que deve ser levado em conta é que, em sua maioria, são sistemas muito semelhantes, já que adotam a mesma tecnologia. Avaliou-se 18 consultas interativas promovidas pelos Ministérios da Cultura e da Justiça, além da Secretaria Geral da Presidência da República. A partir delas, foi possível identificar as seguintes variáveis para a análise:

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

De forma a complementar a investigação realizou-se um teste da interface, que envolveu pessoas interagindo com sistemas de consulta e sua análise a partir do método de avaliação de comunicabilidade, compreendido como a capacidade do *designer* de transmitir às pessoas, por meio da interface, o *design* tal como foi concebido. Em outras palavras, comunicabilidade é a propriedade de transmitir ao usuário de forma eficaz e eficiente as intenções e princípios de interação que guiaram o seu *design*, ou mesmo a qualidade do sistema de comunicar significados computacionalmente codificados para que o usuário em tempo de interação, gere interpretações congruentes com a mensagem emitida (PRATES; BARBOSA, 2007; DE SOUZA, 2005). Este método avalia a qualidade da recepção da mensagem pelos usuários finais ou, em outras palavras, classifica a interação das pessoas com os sistemas que utilizam. O método tem como objetivo

identificar as rupturas de comunicação que podem ocorrer durante a interação.

Para verificar a percepção das pessoas com relação à interface e estrutura de interação de consultas promovidas pelo Governo Federal, optou-se por realizar testes com pessoas (usuários), "uma forma aplicada de experimentação utilizada por desenvolvedores para testar se o produto (...) é usável pela população" (PREECE *et al*. 2005, p. 452). O teste foi preparado a partir de um roteiro que englobou um cenário de uso, no qual se inseriu dez tarefas que os participantes deveriam executar. Em geral, testes com usuários podem acontecer em ambientes controlados, ou seja, em laboratórios, ou no ambiente do usuário, em investigações no ambiente das pessoas. No nosso caso, optou-se por fazer uma mescla entre as técnicas, utilizando o laboratório de interface da Universidade de Brasília, mas sem a adoção de métricas quantitativas. O teste foi de caráter exploratório e qualitativo, pois mais do que medir tempo de execução de tarefas, ou número de cliques para a conclusão das atividades, nos interessava avaliar como as interfaces e estruturas de interação se comunicavam (DE SOUZA, 2005) com as pessoas. Em geral,

> "a maior parte dos testes de usabilidade se concentra nos usuários e na qualidade das soluções apresentadas pelos designers. Propõe-se um deslocamento para focar na conversação sobre as soluções" (SOUZA, PRATES & BARBOSA, 1999, p. 2).

Na ocasião estavam abertas duas consultas promovidas pelo Ministério da Justiça: Regulamentação do Marco Civil da Internet e Anteprojeto de Proteção de Dados Pessoais, ambas disponíveis no portal: <http://participação.mj.gov.br>. O teste foi realizado em duas etapas, totalizando dezesseis horas de registro em que participaram dez pessoas.

A apresentação dos dados e os resultados da aplicação destes instrumentos serão discutidos a seguir. Primeiramente será apresentado o resultado da análise descritiva das consultas interativas identificadas e, em seguida, os resultados dos testes de usabilidade.

5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A seção é iniciada com a síntese dos resultados da análise documental das consultas públicas interativas. As entrevistas semiestruturadas com os gestores dos Ministérios da Cultura e Justiça, além da Secretaria Geral da Presidência da República, também serviram de subsídio para o levantamento destas informações.

Para fins de análise, as consultas não serão trabalhadas por ordem cronológica e sim agrupadas de acordo com o órgão responsável por sua promoção. Esta abordagem se dá pelo fato de que há uma tendência que os Ministérios mantenham a mesma tecnologia e metodologia de consulta, conforme será apresentado a seguir. É importante destacar que é realizada uma diferenciação com as consultas que se encontravam abertas no início de 2015, destacando-as em uma seção específica que inclui os resultados dos testes de usabilidade.

Em seguida, relatamos os resultados dos testes de interface realizados junto a estudantes de *design* da Universidade de Brasília, para em seguida analisar estes resultados sob a ótica do método de avaliação de comunicabilidade, que visa identificar rupturas de comunicação da interface para com as pessoas. Primeiramente, mapeou-se uma lista de consultas públicas interativas e alguns de seus dados identificados durante a análise. Algumas destas informações, como período em que ocorreram, foram organizadas em um infográfico do tipo linha do tempo que se encontra disponível *online*. Conforme já mencionado, não foi incluído no recorte de análise consultas do tipo enquetes, contribuições por meio de formulários e outros modelos não interativos, ou seja, em que os participantes não colaboram entre si.

Apresenta-se a tabela 1 com a lista das consultas interativas, cuja fontes são os portais de participação analisados na avalição e no mapeamento das consultas. O asterisco se refere a números aproximados e o ND, a "não disponíveis".

5.1 Consultas do Ministério da Justiça

O debate em torno do Marco Civil da Internet modificou a forma como o governo realizava consultas públicas e debatia com a sociedade (SAMPAIO *et al*., 2013; STEIBEL, 2012; SANTAREM, 2010; BRAGATTO *et al*., 2015; SOLAGNA, 2015). A começar pela forma como o projeto surge, já que sua proposta nasce a partir da reação da sociedade civil ao PL 84/1999, que buscava regular a Internet por meio da criminalização do internauta. Após muitos debates, audiências públicas e protestos virtuais e presenciais, no final de 2009 é rejeitado o PL 84/1999 e a proposta de um Marco Civil da Internet é incorporada pelo Governo Federal, por meio da Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça (SAL/MJ), em parceria com a Coordenação de Cultura Digital, do Ministério da Cultura.

A inovação tecnológica que a consulta pública do Marco Civil da Internet inaugura é o *plugin Dialogue*, que permite com que as pessoas comentem trechos de texto, de maneira que os comentários fiquem intersticiais, ou seja, no meio do texto (figura 1). O desenvolvimento da tecnologia de comentários entre o texto influencia na metodologia das consultas públicas realizadas desde então.

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



Figura 1: Consulta do Marco Civil da Internet.

Tabela 1: Lista de consultas interativas mapeadas no presente estudo.

Consulta	Início	Fim	Contribuições	Órgão responsável
Marco Civil da Internet	29/10/2009	30/05/2010	2000*	Ministério da Justiça
Modernização da Lei de Direitos Autorais	14/06/2010	31/08/2010	7863	Ministério da Cultura
Portal Colaborativo da Classificação Indicativa	18/10/2010	27/04/2011	2305	Ministério da Justiça
Proteção de Dados Pessoais	30/11/2010	30/4/2011	795	Ministério da Justiça
Sistema Federal de Ouvidorias Públicas	16/5/2013	17/7/2013	461	Ministério da Justiça
Política Nacional de Participação Social	18/7/2013	6/9/2013	700*	Secretaria Geral
Net Mundial	20/3/2014	17/4/2014	281.529 votos	Secretaria Geral
Plano Institucional de Dados Abertos e Espaciais do Ministério da Justiça	15/04/2014	2/05/2014	ND	Ministério da Justiça
Minuta da resolução que institui o GT Sociedade Civil – Parceria para o Governo Aberto	02/04/2014	05/05/2014	ND	Secretaria Geral
Projeto de Lei Orçamentária 2015	16/05/2014	16/06/2014	ND	Secretaria Geral
Manual do Ofertante do Software Público	16/06/2014	16/07/2014	ND	Secretaria Geral
Plano Setorial de Artesanato	22/08/2014	09/10/2014	208	Ministério da Cultura
Plano Setorial de Design	09/10/2014	23/10/2014	35	Ministério da Cultura
Plano Setorial de Moda	29/10/2014	12/11/2014	88	Ministério da Cultura
Plano Setorial de Arquivos	29/10/2014	05/12/2014	62 votos	Ministério da Cultura
Regulamentação Marco Civil da Internet	28/01/2015	31/03/2015	ND	Ministério da Justiça
Anteprojeto Proteção de Dados Pessoais	28/01/2015	31/03/2015	ND	Ministério da Justiça

A partir da consulta do Marco Civil da Internet, a Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça (SAL/MJ) realizou outras duas consultas na plataforma do Ministério da Cultura; sobre Classificação Indicativa e sobre Proteção de Dados Pessoais, ambas em parceria com outras Secretarias do Ministério da Justiça.

No debate sobre o texto normativo da portaria sobre a Classificação Indicativa para a indústria do entretenimento havia uma discussão sobre o texto e outra sobre os critérios para definir as idades apropriadas para o conteúdo, contendo vídeos explicativos que mostravam cenas de violência, drogas, sexo e nudez, dentre outras. De forma que as pessoas se informavam, assistindo o conteúdo para então comentar sobre a idade adequada para aquele material. Um interessante exemplo da utilização de material multimídia para gerar interatividade em um debate *online*. O objetivo dos debates foi tanto colher informações e opiniões sobre as idades adequadas para os mais diversos conteúdos, como também obter um retorno dos interessados sobre a portaria que regulamentaria a classificação indicativa no Brasil.

Outra consulta interativa do Ministério da Justiça na plataforma culturadigital.br foi sobre o anteprojeto de lei sobre a proteção de dados pessoais. O tema e público era semelhante àquele do Marco Civil da Internet, mas com uma característica em particular; ativistas que defendiam o direito à privacidade na rede. A tecnologia utilizada também se repetiu, ou seja, eram comentários por parágrafo em uma plataforma *Wordpress* com o *plugin Dialogue*. Em termos de interface (figura 2), observa-se uma estrutura de *blog*, com uma coluna central e duas laterais, além de um menu superior de navegação. Em termos de resultados esta consulta apresenta uma ruptura negativa, pois não houve um *feedback* para os participantes com relação às suas contribuições. O texto do projeto sequer foi enviado ao Congresso Nacional, sendo alvo de nova consulta pública em 2015.



Figura 2: Consulta sobre proteção e dados pessoais.

Em seguida, a partir de 2011, o Ministério da Justiça incorpora a tecnologia e metodologia introduzida no portal culturadigital.br em sistemas próprios e promove outras três consultas públicas; Código do Processo Civil, Código Comercial e Sistema Público de Ouvidorias. Estas consultas são com base em códigos que estavam em debate no Congresso Nacional. A linguagem desses debates era extremamente jurídica, enquanto as consultas anteriores eram sobre temas próximos do cotidiano das pessoas, tais como – Internet, conteúdo multimídia e privacidade.

Uma novidade da interface dessas consultas sobre códigos legislativos foi o trabalho com a iconografia, utilizada para facilitar que os participantes identificassem os modelos conceituais de interação. A legenda destacava o texto em vigor, os comentários enviados, a opção de comentar e um ícone para quando não houvesse redação em vigor. Outra novidade foi a inclusão da seta indicando para "voltar ao topo", essencial em uma página que continha 1007 artigos de lei, como era o caso do Código de Processo Civil. As consultas sobre os códigos legislativos se assemelham inclusive na interface, que é praticamente a mesma, com leves alterações de cores, além do conteúdo (figura 3).

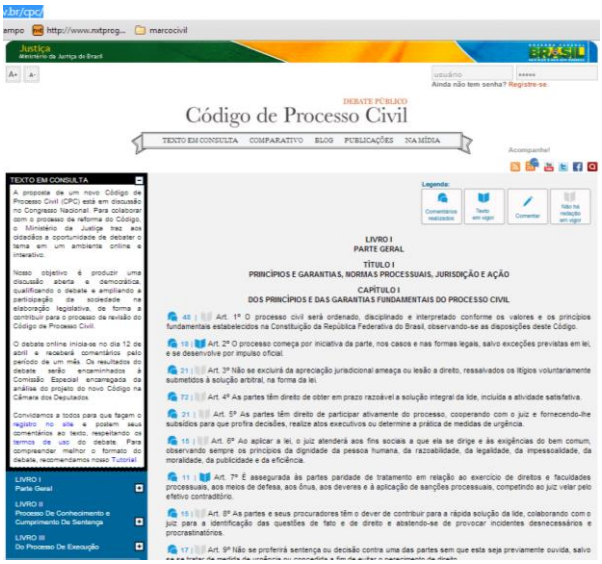


Figura 3: Consultas sobre Código do Processo Civil.

A partir da análise destes portais, destaca-se que após a consulta sobre o Marco Civil da Internet, apenas a consulta do Código do Processo Civil foi capaz de incorporar tantos comentários e promover uma participação dos setores envolvidos. Além disso, o modelo conceitual de interação das consultas pouco evoluiu, desde que foi criado, em 2009. O *plugin dialogue* foi uma inovação durante o debate sobre Marco Civil da Internet, uma novidade utilizada por um público já acostumado a debater *online*, que almejava discutir os princípios, garantias e direitos que teriam na rede. Entretanto, quando utilizada em outras consultas, que envolveram públicos que tratavam de temas diversos, não necessariamente vinculados à Internet, a ferramenta teve maior dificuldade de uso e apropriação. Outro importante fator é a questão da animação de redes, ou seja, o acompanhamento e agitação para a participação. No caso do Marco Civil da Internet, havia uma pessoa dedicada a realizar este trabalho de monitoramento e acompanhamento das redes. Entretanto, nas outras consultas não havia um perfil dedicado a realizar este trabalho. Em uma avaliação posterior, gestores do Ministério da Justiça destacaram a carência deste papel da comunicação na promoção das consultas interativas posteriores à do Marco Civil da Internet.

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

5.2 Consultas do Ministério da Cultura

O Ministério da Cultura, na gestão Gilberto Gil, colocou a pasta no protagonismo de debates que envolviam a cultura digital. Começando pelo letramento digital e midiático dos Pontos de Cultura (MEIRELES, 2009), iniciativas premiadas pelo MinC por meio do Programa Cultura Viva, mas também passando por um debate sobre o papel dos cineclubes no audiovisual, novos modelos de licenciamento de obras artísticas, dentre outros, consolidados no Plano Nacional de Cultura (PNC).

Em 2010, o Ministério da Cultura promoveu a consulta pública sobre a Lei de Direitos Autorais. Este debate foi além dos comentários por parágrafo e incluiu outras possibilidades de interação. As pessoas tinham a opção de concordar ou discordar; além disso, as propostas sobre os dispositivos da Lei eram feitas com base em acréscimo, exclusão, alteração e retorno dos artigos e parágrafos (figura 4). Para opinar, as pessoas deviam colocar suas contribuições e justificá-las. Observa-se um modelo conceitual de participação e uma metodologia de consulta um pouco diversa daquela adotada por outras consultas interativas.

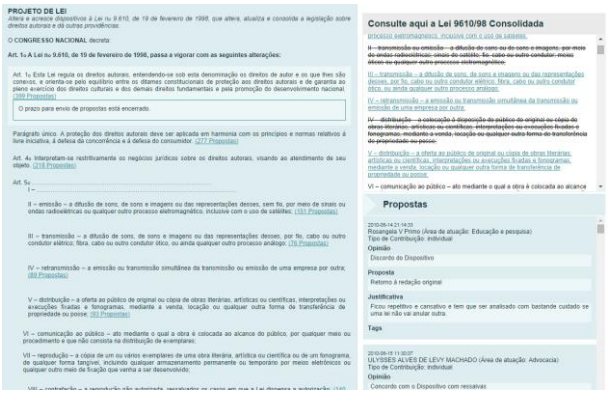


Figura 4: A consulta sobre a modernização da Lei de Direitos Autorais.

Verifica-se uma mudança na interface, pois as propostas parecem na barra lateral, não mais entre o texto. Outra inovação é a marcação no texto da consulta, em que as opções de acrescentar, excluir ou alterar o conteúdo são marcadas graficamente. Em termos de estrutura de interação a interface apresenta soluções de modelos conceituais já consolidados, como, por exemplo, riscar o texto para eliminá-lo. Acredita-se que condução pela interface fica mais natural com a coluna na barra lateral, facilitando a interação das pessoas com o sistema.

Em seguida, as 48 metas do Plano Nacional de Cultura (PNC) estiveram em consulta pública (figura 5). Constata-se uma natureza de consulta até então inédita. Não mais se tratava da construção de um texto normativo e sim de uma política pública voltada ao setor cultural. Importante para o contexto da pesquisa destacar que há uma mudança na metodologia e no modelo de interação da consulta. Não é mais utilizado o comentário por parágrafo e sim o comentário por meta, sendo possível contribuir com alterações no texto, com comentários que corroborem ou questionem o texto, além da possibilidade de propor novas metas. Além disso, verifica-se o uso de iconografia, entretanto sem uma legenda, deixando para que as pessoas descobrissem as funções por meio da interação.

Em 2014, já com o Plano Nacional de Cultura consolidado como lei, foram colocados em debates públicos planos setoriais dos colegiados de cultura. O objetivo destas consultas era colher opiniões qualitativas sobre o trabalho desenvolvido pelos colegiados setoriais e validar com o público estes planos.

Nas consultas os colegiados setoriais de artesanato, moda e *design* optaram por utilizar o comentário por *posts*. Em termos de metodologia, modelo conceitual de interação e tecnologia, estas consultas seguiram os mesmos formatos adotados anteriormente, ou seja, o comentário por trechos de texto. Com relação à tecnologia é importante destacar que não se utilizou nenhum *plugin* específico; simplesmente estruturou-se a arquitetura da informação de forma a possibilitar que os participantes deixassem comentários sobre ações, objetivos e metas dos planos setoriais.



Figura 5: Consulta das Metas do Plano Nacional de Cultura.

Por fim, observa-se uma evolução da consulta das metas do Plano Nacional de Cultura na consulta do Plano Setorial de Arquivos, que coloca em debate e avaliação os objetivos de seu plano setorial. Neste caso foi utilizado o mesmo tema *Wordpress* das metas do PNC, que se encontra disponível na plataforma culturadigital.br.

Resumidamente pode-se concluir que a iconografia utilizada nas consultas interativas promovidas pelo Ministério da Cultura facilita a interação com as interfaces e se diferencia pela diversidade dos modelos conceituais de interação e pelo uso de metáforas como riscar o texto, eliminar e substituir. Em geral, observa-se um *design* minimalista capaz de comunicar as possibilidades de interação. Neste mapeamento e análise de variáveis foi possível identificar pelo menos quatro modelos de interação; na consulta da modernização da Lei de Direitos Autorais, a estrutura base é o comentário por parágrafo acrescido de metáforas como riscar o texto, eliminar e substituir. Nas metas do Plano Nacional de Cultura os comentários são orientados a estes itens, de forma semelhante ao que ocorre com as consultas dos Planos Setoriais de Moda, Artesanato e *Design*. Por fim, uma evolução da consulta das metas do Plano Nacional de Cultura é observada na consulta do Plano Setorial de Arquivos, que coloca em debate e avaliação os objetivos de seu plano setorial. Sugeridos estes destaques, prossegue-se para a análise das consultas públicas promovidas pela Secretaria Geral da Presidência da República.

5.3 Consultas da Secretaria Geral da Presidência da República

Dentre as iniciativas governamentais em resposta às manifestações de junho de 2013 destaca-se o aceleramento do processo de discussão da Política Nacional de Participação Social (PNPS) e o lançamento do portal participa.br, justamente com uma consulta pública *online* sobre a PNPS, entre 8 de julho e 06 de setembro de 2013. Posteriormente, a PNPS foi instituída por meio do Decreto 8243, de maio de 2014, tendo como diretrizes gerais o reconhecimento da participação social como direito do cidadão, a ampliação dos mecanismos de controle social, a valorização da educação para a cidadania ativa, a transversalidade e a integração de mecanismos e instâncias da democracia representativa, participativa e direta.

É importante destacar que a grande novidade da PNPS são os chamados ambientes virtuais de participação social, definidos como mecanismos de interação e diálogo. É uma nova instância de participação, até então inédita, que visa a "promoção da participação de forma direta da sociedade civil nos debates e decisões do governo", ainda que limitada aos que têm acesso aos meios técnicos, como Internet e dispositivos digitais. Estes ambientes virtuais de participação social possibilitam uma nova forma de interação e necessitam do *design* da informação para se tornarem acessíveis e fáceis de utilizar por toda a população.

O portal de participação da Secretaria Geral da Presidência da República começou a ser construído ainda em 2011. O gerenciador de conteúdos adotado é o *Noosfero*, um *software* livre de redes sociais, utilizado também pelo Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), que faz sua manutenção. Importante pontuar que o participa.br foi lançado ainda em versão beta, ou seja, sem contar com todos os recursos planejados. Além disso, o *Noosfero*, gerenciador de conteúdos do participa.br, adiciona uma série de novos elementos à interface, o que apresenta uma ruptura conceitual com outras plataformas de consulta como as do MinC e Ministério da Justiça.

Desde seu lançamento o participa.br hospedou uma série de consultas públicas interativas, além de ter desenvolvido um cardápio de metodologias de interação, colocando-se como plataforma de participação social para órgãos do governo federal e outras instituições interessadas (figura 6). A seguir destacamos alguns aspectos de sua interface.



Figura 6: Interface das consultas do participa.br.

A avaliação da interface do participa.br aponta para uma série de elementos gráficos presentes. Um olhar mais atento capta algumas questões como a inconsistência e a falta de padrões nos botões e estilos, a repetição de elementos, de espaços em branco, dentre outros fatores que podem causar confusão sobre como interagir. Estas observações acerca da

interface do participa.br se aplicam à maior parte das consultas interativas hospedadas no portal.

A exceção é a consulta *NetMundial*, realizada em 2014, que inaugura, no âmbito do Governo Federal, a metodologia *wiki survey*, técnica elaborada a partir da metodologia *pairwise*, em que as propostas são apresentadas em pares e as pessoas priorizam uma proposta ou outra. A inovação da metodologia do *wiki survey* é justamente o fato de possibilitar dois níveis de interação, um mais rápido, por meio do voto, feito em apenas um clique, e outro em que os participantes elaboram uma proposta/argumento para entrar em votação. Em termos de interface, a consulta do *NetMundial* apresentou mudanças na estrutura e no modelo conceitual de participação, ainda que hospedada dentro da estrutura do participa.br.

De maneira resumida, após a análise das consultas da Secretaria Geral da Presidência da República, pode-se concluir que a plataforma participa.br precisa de melhorias de usabilidade e de interface. Se de início houve investimento em desenvolvimento para seu lançamento, agora é imperativo que a plataforma atenda aos critérios ergonômicos de usabilidade (SCAPIN & BASTIEN, 1993) e aos princípios do *design* de interação (TOGNAZZINI, 2014), se de fato deseja ser o portal de participação do governo federal.

Além disso, de forma semelhante ao gerador de consultas da Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça, observa-se que não basta colocar as ferramentas disponíveis. É necessário também todo um trabalho de mobilização, articulação e animação de redes, realizado a partir de um plano de comunicação, que não apenas conheça seu público, como também o tema da consulta. No caso destas últimas iniciativas, fica evidente como este trabalho faz diferença. A consulta do *NetMundial* foi exitosa no que se refere a participação e efetividade de seus resultados, nos objetivos aos quais se propôs, inclusive porque havia esta estratégia em curso. As consultas posteriores, muito segmentadas, não adotaram, ou não tiveram o mesmo suporte de comunicação de seus órgãos, algo que claramente prejudicou os resultados em com relação ao número de participações.

Após a análise de dezoito consultas públicas interativas promovidas por três órgãos da administração pública federal, observou-se que após um início promissor, em 2009, houve uma estagnação destas plataformas, que pouco conseguiram evoluir quanto a tecnologia e metodologia. Além disso, estes exemplos ilustram como ainda muito pode ser feito para aprimorar a usabilidade, as interfaces e os modelos conceituais de participação.

Outra conclusão que se pode chegar a partir da análise destas consultas públicas é que não existe um modelo único aplicável a todas as iniciativas, tampouco uma metodologia melhor ou pior. Conforme observamos, o formato da consulta depende das variáveis que destacamos ao longo da análise. A metodologia e tecnologia das consultas deve atender a seus objetivos e não o oposto.

Observou-se também que as consultas que obtiveram êxito em termos de participação foram aquelas que conseguiram aliar a metodologia da consulta e tecnologia da plataforma com ações de mobilização, animação de redes e comunicação integradas. As iniciativas que promoveram encontros presenciais durante o período em que o debate *online* acontecia foram as que mais envolveram pessoas, fator que demonstra como de fato a tecnologia é uma mediação do processo de participação.

Dito isso, é importante sublinhar que, para que as consultas interativas se tornem mais frequentes, é necessário que estes ambientes virtuais de participação social evoluam do modelo de formulário, do comentário por parágrafo, ou até mesmo do *wiki survey*. Acredita-se que o *design* de interação pode contribuir para facilitar uma participação mediada pelas tecnologias, adotando técnicas e metodologias para a promoção de diferentes níveis de participação e interatividade. Sendo assim, a presente pesquisa se insere no cerne dessas inovações metodológicas e tecnológicas necessárias para a promoção de consultas públicas e ambientes virtuais de participação social que estimulem o engajamento. Estas recomendações serão apresentadas na próxima seção do trabalho. A seguir destaca-se a análise de consultas em andamento, no início de 2015, em que foram realizados testes de usabilidade de caráter exploratório.

5.4 Consultas Abertas

No início de 2015, a Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça lançou duas consultas públicas simultaneamente; a da Regulamentação Marco Civil da Internet e do Anteprojeto de Proteção de Dados Pessoais. As consultas foram colocadas na plataforma de debates do Ministério da Justiça, que já havia hospedado dois debates dos códigos legislativos e conta com o *site* do Projeto Pensando o Direito, lançado em 2012.

Portanto, ao entrar no portal de participação do Ministério da Justiça, as pessoas eram direcionadas para um debate ou outro (figura 7). Além destas opções, a plataforma também contava com um menu superior que fazia referência ao projeto Pensando o Direito. Caso a pessoa clicasse em qualquer um dos *links* do menu superior, presente em todas as subpáginas da plataforma, era direcionada para o *site* do projeto Pensando o Direito, que inicialmente não indicava como retornar à plataforma de debates. Tal fato gerava uma ruptura do fluxo de navegação.

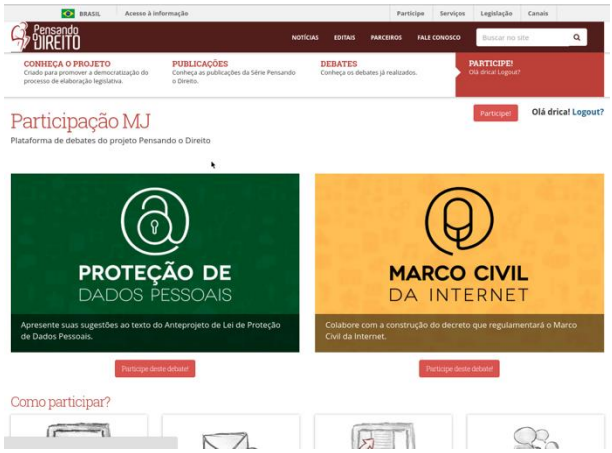


Figura 7: Portal Pensando o Direito hospedando as consultas da regulamentação do Marco Civil da Internet e do Anteprojeto de proteção de dados pessoais.

Dito isso, apresenta-se uma breve análise da consulta sobre o anteprojeto de Proteção de Dados Pessoais. Na página da consulta, observa-se que foi adotada a metodologia de comentários por parágrafo, utilizada em outras consultas interativas. A novidade introduzida é um índice na lateral esquerda e uma modificação na cor do texto a ser comentado. Rolando para o final da página, observa-se que abaixo do índice há uma lista dos eixos em debate, com cores que aparentemente se relacionam com o texto em consulta. É necessário destacar a questão da legibilidade (SCAPIN & BASTIEN, 1993), que é colocada em segundo plano, em detrimento de uma suposta relação entre os eixos do debate e o conteúdo dos artigos (figura 8).

Os comentários apareciam na lateral da página e não mais entre o texto a partir da adoção de um novo *plugin* do *Wordpress*. Na lateral direita há balões com números, indicando os comentários já publicados sobre cada um dos artigos. Ao clicar em cada um dos parágrafos do texto é aberta uma caixa de comentários com as últimas contribuições e a indicação da possibilidade de incluir a sua.



Figura 8: Página da consulta do Anteprojeto de lei de dados pessoais.

Já na página com o debate sobre a regulamentação do Marco Civil da Internet (figura 9), em seu centro havia destaque para os eixos em debate, a saber: neutralidade, privacidade na rede, registros de acesso e outros temas.



Figura 9: Consulta da regulamentação do Marco Civil da Internet.

A questão da legibilidade (SCAPIN & BASTIEN, 1993) chama a atenção logo de início, pois a fonte utilizada para os títulos dos eixos não possui espaçamento suficiente, deixando a impressão, em alguns casos, como no título "privacidade na rede", de que é apenas uma palavra. Ao clicar em um dos eixos a pessoa é direcionada para a página das pautas (figura 10).

No centro da página há a lista de pautas, ordenadas por ordem cronológica e outro *link* à direita para a página "Saiba por que e como participar". Na lista de pautas aparece o título da sugestão, um resumo da descrição. Logo acima há um ícone seguido de "Pauta em discussão", a indicação de prazo de discussão e o tema relacionado, que se refere aos eixos do debate. Não se sabe exatamente a função dos ícones "pauta em discussão" e "prazo", já que a consulta tinha um prazo estabelecido. Por isso, tal informação é irrelevante e se torna apenas mais um elemento de interface. Nota-se certa inconsistência também na disposição destes conteúdos, botões e menus, sendo recomendáveis estudos para sua padronização e uniformização. Por exemplo, o botão "participe", com mais destaque no topo da página, apenas direcionava as pessoas à página com a lista de pautas. Para incluir uma nova pauta as pessoas tinham que ir até o final da página com a lista de pautas, onde estava localizado o botão "incluir nova pauta".



Figura 10: Página de interação da consulta da regulamentação do Marco Civil da Internet.

No centro da página há a lista de pautas, ordenadas por ordem cronológica e outro *link* à direita para a página "Saiba por que e como participar". Na lista de pautas aparece o título da sugestão, um resumo da descrição. Logo acima há um ícone seguido de "Pauta em discussão", a indicação de prazo de discussão e o tema relacionado, que se refere aos eixos do debate. Não se sabe exatamente a função dos ícones "pauta em discussão" e "prazo", já que a consulta tinha um prazo estabelecido. Por isso, tal informação é irrelevante e se torna apenas mais um elemento de interface. Notamos certa inconsistência também na disposição destes conteúdos, botões e menus, sendo recomendáveis estudos para sua padronização e uniformização. Por exemplo, o botão "participe", com mais destaque no topo da página, apenas direcionava as pessoas à página com a lista de pautas. Para incluir uma nova pauta as pessoas tinham que ir até o final da página com a lista de pautas, onde estava localizado o botão "incluir nova pauta".

Ao entrar em uma das pautas em debate as pessoas tinham a opção de concordar ou discordar e também a possibilidade de incluir um comentário. A votação por meio do concordar e discordar foi implementada a partir da tecnologia do *plugin Delibera*, desenvolvido em código aberto com o objetivo de servir de suporte a debates e deliberações em plataformas digitais. A tecnologia reproduz uma metodologia de debate estruturado em que é possível sistematizar os encaminhamentos fruto da discussão e colocá-los em um sistema de votação. No caso da consulta do Marco Civil da Internet, optou-se não por uma votação de prioridades e sim por um sistema de opinião (concordar ou discordar).

Destaca-se que o debate sobre a regulamentação do Marco Civil da Internet promoveu um novo modelo conceitual de interação a partir de uma metodologia até então inédita em consultas interativas promovidas pelo governo federal. Outra novidade foi a abertura do processo de sistematização dos resultados, colocado para colaboração após o encerramento da consulta.

5.4.1 Testes de interface com as consultas abertas

Realizadas estas breves considerações, destacam-se as principais contribuições observadas durante os testes de interface e navegação envolvendo participantes voluntários. O objetivo da aplicação deste método foi verificar a percepção dos interagentes com relação a interface e estrutura de interação das consultas. O teste não tinha como objetivo medir o desempenho da interface, tampouco dos participantes, mas sim verificar de que forma a interface e estrutura de interação se comunicava com as pessoas em um âmbito exploratório.

O teste foi orientado a partir de uma lista de dez tarefas, sendo que a primeira delas era se cadastrar no portal de participação do Ministério da Justiça para estar apto a participar dos debates e a última era compartilhar um dos debates nas redes sociais. Importante destacar que apenas esta tarefa de cadastro no portal de participação do Ministério da Justiça já trouxe elementos de usabilidade e rupturas de comunicação, que não foram captadas pela análise e mapeamento anterior.

A metade dos participantes vivenciou o problema de ir para outro ambiente (portal do projeto Pensando o Direito) em que não havia qualquer indicação de retorno para os debates em curso. Na consulta sobre o anteprojeto de lei de proteção de dados pessoais, alguns participantes tiveram dificuldade para entender o modelo conceitual de interação dos comentários por trecho de texto. De início não compreenderam os balões na lateral, mas depois, quando finalmente descobriram que a participação se dava por parágrafo do texto, elogiaram a solução. A última tarefa de compartilhamento nas redes sociais também apresentou dificuldades, sendo que alguns participantes chegaram a desistir de sua execução.

A seguir são apresentados alguns comentários globais dos participantes. Um deles tentou clicar nos quadrinhos que explicavam o cadastro para participar e reclamou que eles não respondiam a nenhuma ação. Acrescentou ainda que achava que estes elementos tinham muito realce na página, mas que não tinham muita serventia, na sua opinião. Outro participante se queixou do comprimento da linha dos textos da página. Esta mesma pessoa salientou a falta de clareza dos caminhos de navegação do portal e das consultas. Três participantes comentaram sobre a fonte utilizada no título dos eixos, afirmando que ela dificultava a leitura. Outra pessoa evidenciou o ar moderno do *site*, elogiando o conteúdo das subpáginas dos debates. Em geral, mesmo com os problemas e rupturas de comunicação, os participantes afirmaram ter uma boa impressão do *site*.

Para concluir a análise e apresentar as recomendações, evidenciamos alguns pontos observados a partir da apreciação destas vinte consultas públicas interativas. De início, observou-se que o modelo conceitual de interação introduzido pela consulta do Marco Civil da Internet, em 2009, que foi o de comentários por parágrafo, ainda é utilizado. Sublinhamos que a iconografia contida nas consultas para reformas dos códigos legislativos (Código do Processo Civil e Código Comercial) deixou de ser utilizada nas iniciativas mais recentes. Esta é apenas uma das descontinuidades das consultas interativas promovidas pelo governo federal brasileiro. Boas práticas como, por exemplo, o uso de conteúdo multimídia na consulta da Portaria da Classificação Indicativa, ou o modelo de interação da consulta da Lei de Direitos Autorais, em que os comentários apareciam na lateral filtrados por opções de concordância e palavras-chaves, dentre outros exemplos, não se reproduziram em outras iniciativas. Observamos que há um padrão em termos metodológicos, já que das vinte consultas analisadas, apenas quatro delas não adotaram os comentários por parágrafo. Por outro lado, em termos de interface e orientações para interação, há muita variação. Os balões que indicam a opção de comentário transitam entre a direita e a esquerda das páginas, e algumas vezes se encontram centralizados. O mesmo pode ser dito em termos de tecnologia. O *plugin* para *Wordpress Dialogue*, utilizado nas primeiras consultas, foi descontinuado, ou seja, não é mais atualizado. Na mais recente consulta da regulamentação do Marco Civil da Internet a tecnologia já é outra, o *plugin Delibera*.

Ainda com relação à metodologia das consultas, apesar da ampla adoção dos comentários por parágrafo e suas variações, observa-se que há outras possibilidades. A votação de prioridades, o debate estruturado, a avaliação por escalas foram outros métodos de consulta utilizados. Nestas variações há alteração do modelo conceitual de participação. Destacamos principalmente aquelas em que a participação não é por meio de argumentação, sendo necessário apenas cliques, cujo potencial de alcance é maior. Por fim, sublinhamos que mais interessante ainda é permitir diferentes níveis de interação, ou seja, por meio de cliques em votos ou escalas e também por argumentos, deixando a cargo do cidadão a escolha da forma de participação.

Conseguimos captar um foco excessivo na tecnologia, visão corroborada por alguns dos gestores entrevistados. Tal fato fica evidenciado em escolhas feitas com base no suporte tecnológico, na solução técnica em detrimento da facilidade de uso, de uma linguagem simples e direta ou até mesmo a quase ausência de tutoriais exemplificando o modelo conceitual de interação proposto pelas metodologias de consulta. De fato, observamos que as metodologias das consultas foram propostas com base nas tecnologias viáveis, e não o contrário. Ou seja, não houve uma investigação acerca de modelos conceituais de participação para então elaborar metáforas de como isso poderia ser reproduzido no ambiente digital. De forma que a metodologia se adaptou à tecnologia e não o contrário. Esta visão mais crítica, que captou falhas na tipografia utilizada, a falta de padronização de botões, o número excessivo de telas no fluxo de navegação, dentre outras rupturas de usabilidade e interatividade, foi corroborado nos testes de usabilidade.

Os testes de usabilidade da interface de navegação das consultas trouxeram resultados que destacaram alguns pontos evidenciados na análise e mapeamento, mas também novos elementos. De início, demonstraram que os modelos conceituais de participação digital estão longe de serem considerados como consolidados. O método de comentários por parágrafo, por exemplo, pode ser óbvio para os gestores públicos ou para o público envolvido, mas não são evidentes para jovens universitários.

A incidência de termos técnicos e especificidades nos temas das consultas foi outro fator identificado nos testes. Novamente um problema facilmente contornável por meio da produção de um conteúdo de referência da participação. A seguir apresentam-se algumas das recomendações evidenciadas pela pesquisa.

6. RECOMENDAÇÕES

A partir desta investigação, propõe-se um roteiro para elaboração de consultas públicas interativas. Ele está subdividido em quatro partes intituladas: preparar a participação; definir a estratégia da consulta; envolver o público e testar; medir, avaliar e interagir, apresentados a seguir.

6.1 Preparar a Participação

Independentemente de tema, natureza, público, objetivo, metodologia ou tecnologia adotada em uma consulta interativa, é preciso explicar o modelo conceitual da participação. O que se espera do cidadão naquela plataforma? De que forma sua colaboração pode ser otimizada de acordo com as possibilidades da consulta? Há um passo a passo, como a inscrição no *site*, validação por *e-mail*, por CPF ou outro método de averiguação das informações pessoais do cidadão? Quais são as etapas que antecedem a contribuição das pessoas e sobretudo, o que será feito com as colaborações?

Para os gestores de consultas interativas é preciso ficar claro que a participação dos cidadãos é gratuita e que é preciso facilitar ao máximo esta contribuição. Por isso, preparar o cidadão para interagir com a consulta é fundamental para abranger novos atores. Além disso, ao explicar como se dará a contribuição é possível reduzir eventuais frustrações do cidadão. Por exemplo, explicar que novas proposições passarão por uma moderação antes de ir para o ar é essencial, já que ao enviar uma contribuição a expectativa é vê-la publicada o quanto antes. São atitudes simples, contidas em tutoriais, mas também nas mensagens do sistema, que podem orientar a participação.

Os tutoriais explicativos de uma consulta pública interativa deveriam ser condição *sine qua non* de todas estas iniciativas. Podem variar de modelos mais simples, em formato textual, até versões mais elaboradas por meio de infográficos, videoaulas, apresentação de *slides*, ou seja, qual for o recurso educacional. Nesse sentido, sugere-se que preparar a participação é um ato educacional, de orientação, que precisa ser levado a sério na elaboração de consultas interativas. Os modelos mentais dos gestores, desenvolvedores, *designers* e outros profissionais responsáveis pela elaboração do estilo de interação da consulta devem estar explicados de forma objetiva para que sejam compreendidos por todos os segmentos da população.

No que se refere aos ambientes digitais de participação digital, em especial as consultas públicas, recorte desta pesquisa, recomenda-se que as orientações para a participação sejam realizadas em conjunto com o planejamento do debate como parte resultante do processo.

6.2 Definir a estratégia da consulta

O tema, objetivo, natureza e público da consulta são subsídios iniciais para definição da estratégia a ser adotada. O prazo é outro elemento crucial. Estas questões orientam a definição da metodologia, tecnologia e modelo conceitual de interação a ser escolhido. Conforme foi observado, existem diferentes formatos de consultas *online*, como por exemplo, de deliberação (*e-deliberation*), petições *online* (*e-petioning*), plataformas de decisão coletiva (*e-decision making*), participação via voto (*e-voting*). Estes formatos adotam variadas metodologias como o comentário por parágrafos, o debate estruturado, a avaliação ancorada em escalas, o voto, a deliberação direta, entre outros. De forma que, mesclados, estes formatos e metodologias compõem um cardápio de possibilidades que podem ser aplicadas de acordo com o objetivo da consulta. É importante ressaltar que a tecnologia disponível não deve orientar a construção da metodologia e sim o contrário. De forma a permitir, por exemplo, uma participação via voto que esteja orientada à avaliação por escalas, ou um debate estruturado que mescle a votação de prioridades, ou deliberação por meio de escolha dentre opções disponíveis.

Ao longo deste trabalho foi verificado que há uma certa repetição da natureza e metodologia das consultas, em sua maioria voltadas para a elaboração colaborativa de textos normativos, utilizando comentários por parágrafo. Por outro lado, pontuou-se também a tendência de formatos de deliberação e priorização, bem como sistemas que permitem diferentes níveis de participação. Por isso, recomendamos que consultas futuras se orientem muito mais pelo prazo, objetivo e tema, podendo considerar novas metodologias e tecnologias que se adaptem às demandas e, portanto, inovar nestes formatos. Dito isso, destaca-se outro aspecto fundamental para a promoção de consultas interativas, que é a relação com o público e com os *stakeholders*, ou seja, as partes interessadas.

6.3 Envolver o Público e Testar a Interface

É fundamental ter o objetivo da consulta muito bem delineado desde os primeiros momentos da definição da estratégia, já que isso servirá de orientação para o tratamento de sua abordagem junto ao público e o alcance de seus resultados. Importante mapear estes atores que se interessam pelo tema e envolvê-los desde o início, tanto para definir a abordagem de comunicação e *marketing*, como também para instituir um grupo de testes. Considera-se fundamental a realização de testes de usabilidade antes da ampla promoção de uma consulta pública interativa. Ainda, conforme sugerido, não é preciso necessariamente realizar um teste com rigores de laboratório e medição do tempo de execução de tarefas em todas as fazes do projeto; basta uma abordagem antropológica no ambiente dos interagentes, para encontrar algumas rupturas de comunicabilidade do modelo conceitual de interação e da interface da consulta. Estas pessoas, inclusive, podem se tornar bons animadores do debate, ajudando na promoção do tema, envolvendo outros atores relevantes.

Os *stakeholders* são fundamentais para avaliar a efetividade da consulta, seja em termos de envolvimento, como também de devolutivas ou *feedbacks* aos participantes. Em alguns casos, estas pessoas são fundamentais para o resultado da consulta para, por exemplo, acompanhar e dar celeridade aos processos.

6.4 Medir, Avaliar e Interagir

Além da animação do debate, traçada junto à estratégia de comunicação da consulta e do mapeamento de atores interessados, é necessário interagir com o público em diferentes canais, explicando o modelo conceitual de participação. Das redes sociais, passando pela intervenção no próprio debate e uma assessoria de comunicação que relate o processo, as consultas para serem de fato interativas precisam ser medidas e avaliadas durante sua execução. A partir da análise das interações no momento do debate é possível prevenir e corrigir eventuais erros, mas também identificar os tópicos mais relevantes, os temas que geram mais dúvida, ou até mesmo os debates mais polêmicos. Estes fatores servem de insumo para abordagens para aquecer o debate, prevenir erros, explicar e preparar a participação, além de engajar ainda mais os envolvidos.

Há inúmeras ferramentas de análise de interação e visualização de dados em *sites* que medem o tempo de visita, páginas de entrada e saída, número de cliques, dentre outras ferramentas como, por exemplo, os mapas de calor ou *heat maps*. Sendo assim, recomenda-se o uso e aplicação desses

instrumentos como forma de subsidiar o monitoramento e a avaliação em tempo real das consultas interativas.

Por fim, vale destacar que é interessante colocar diversos canais à disposição do público, mas que estes devem ser proporcionais a capacidade de resposta dos gestores. Ou seja, melhor ter um ou dois canais em que as respostas são ágeis do que ter diversos canais de contato com respostas demoradas. Neste sentido, vale sempre privilegiar uma interação que consiga dar o *feedback* aos participantes. Feitas estas colocações, passamos às considerações finais.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo deste trabalho foram abordados diversos pontos de vista sobre a promoção de consultas públicas interativas no Brasil. Para executar os objetivos propostos foi realizado um mapeamento histórico das iniciativas realizadas no âmbito do governo federal brasileiro, a partir de entrevistas com gestores, testes de usabilidade, além de um diagnóstico das plataformas que abrigaram estas consultas sob a perspectiva da usabilidade de *design* de interação.

Com isso, foi possível elaborar recomendações para a promoção de consultas interativas, que consideraram diversas dimensões, desde a estratégia de promoção e divulgação até os prazos. Mais ainda, destaca-se o tema, objetivo, natureza e público da consulta, além das metodologias e tecnologias adotadas para construção do modelo conceitual de participação, como aspectos a serem levados em conta na promoção de consultas interativas. Verificou-se a importância de seus resultados, tanto em termos de efetividade e aplicação, no sentido de se a consulta cumpriu com seu objetivo, como também o *feedback* a seus participantes.

Sendo assim, compreende-se que o objetivo geral proposto pela pesquisa foi alcançado, de identificar variáveis relevantes na elaboração de ambientes digitais de participação social a partir de uma investigação acerca das consultas públicas interativas, averiguando e elencando recomendações sobre aspectos que influenciam a participação social por meios digitais.

Considera-se ainda que os métodos adotados para a pesquisa foram adequados para alcançar os objetivos específicos propostos. A partir da análise de variáveis identificamos as estruturas de interação para a participação social utilizadas nas consultas públicas, cujos principais subsídios encontramos em suas metodologias e na abordagem de comunicação, mobilização e animação em rede.

O diagnóstico das interfaces, fluxos de navegação, metodologias e estruturas de interação das plataformas analisadas subsidiaram a elaboração de um conjunto de recomendações para a promoção de consultas interativas. Mais que isso, neste guia apontou-se o que foi considerado como tendências para a área de participação por meios digitais, em especial na área de deliberação (*e-deliberation*).

Dentre as principais contribuições da pesquisa, destacam-se: o mapeamento inédito das consultas públicas interativas realizadas pelo governo federal brasileiro; uma análise das metodologias e modelos conceituais de interação utilizados nas plataformas de consultas; um diagnóstico da presença de requisitos de usabilidade e de interatividade nas interfaces; fluxo de navegação dos portais de participação brasileiros; um conjunto de recomendações para a elaboração de consultas interativas e, por fim, indicativos de tendências para não apenas consultas, mas sistemas para democracia digital.

Justamente neste último ponto, observa-se os próximos passos desta investigação. Como as tecnologias da informação e comunicação podem colaborar com mais transparência, controle social e participação nas políticas públicas? Não apenas no âmbito do poder executivo, mas também do legislativo e judiciário, além da toda a interface com os serviços públicos. Uma nova abordagem poderá ter foco na aplicação destas tecnologias em outras esferas de participação social, não apenas nas consultas, mas em instâncias como, por exemplo, os conselhos e comitês e sua interação com cidadãos, que não fazem parte de nenhuma instituição representativa.

O estudo é concluído apontando que esta pesquisa surge no contexto da ausência de um referencial teórico consolidado sobre as plataformas digitais de participação social no Brasil. Não foram desconsiderados outros estudos, em especial aqueles referentes à consulta do Marco Civil da Internet, que geraram bibliografia em diversas áreas do conhecimento, conforme mencionado. Neste sentido, a principal contribuição desta pesquisa é a indicação de um conjunto de recomendações para plataformas de participação social sob a ótica da inclusão social, da usabilidade e do *design* de interação, aspectos fundamentais para a promoção da democracia do futuro.

REFERÊNCIAS

[1]. AGGIO, Camilo; SAMPAIO, Rafael Cardoso. *Democracia digital e participação: os modelos de consulta e os desafios do Gabinete Digital*. *In*: COCCO, G. Gabinete digital: análise de uma experiência. Porto Alegre: Companhia Riograndense de Artes Gráficas, p. 19-37, 2013.

[2]. BARNES, S.H.; KAASE, M (org.). *Political action: Mass participation in five Western democracies*. Beverly Hills: Sage, 1979.

[3]. BRAGATTO, Rachel Callai; SAMPAIO, Rafael Cardoso; NICOLÁS, Maria Alejandra *A segunda fase da consulta do marco civil da internet: como foi construída, quem participou e quais os impactos?.* Eptic online: revista eletrônica internacional de economia política da informação da comunicação e da cultura, v. 17, n. 1, p. 236-255, 2015.

[4]. COLEMAN, Stephen; BLUMLER, Jay G. *The Internet and democratic citizenship: Theory, practice and policy.* Cambridge University Press, 2009.

[5]. DE SOUZA, Clarisse Sieckenius. *The semiotic engineering of human-computer interaction*. MIT press, 2005.

[6]. DE SOUZA, Clarisse Sieckenius; PRATES, Raquel O., & BARBOSA, Simone D. J. *A method for evaluating software communicability*. Monografias em Ciência da Computação. Departamento de Informática. PUC-RioInf n. 1200, p. 11-99, 1999.

[7]. FLUSSER, Vilém. *Filosofia da caixa preta: ensaios para uma futura filosofia da fotografia.* Relume Dumará, 2002.

[8]. HAFNER-FINK, M. Using cluster analysis to discover political participation typologies in a comparative context. Paper prepared to CINEFOGO WP 11 WORKSHOP: *Methodological Challenges in Cross-National Participation Research*, 2009. The Hague, 16-19 january, 2009.

[9]. MACINTOSH, Ann. *E-democracy and e-participation research in Europe*. *In* CHEN, Hsinchun *et al.* (Ed.). *Digital government: e-government research, case studies, and implementation*. Springer Science & Business Media, 2007.

[10]. MANZINI, Eduardo José. *A entrevista na pesquisa social.* Didática, São Paulo, v. 26-27, p. 149-158, 1990/1991.

[11]. MEIRELES, Adriana Veloso. *Cultura Digital e os Pontos de Cultura.* Clube dos Autores, 2009.

[12]. MEIRELLES, Isabel. *Design for Information: An Introduction to the Histories, Theories, and Best Practices Behind Effective Information Visualizations*. [S.l.]: Rockport, 2013.

[13]. MILBRATH, L. W. *Political Participation.* Chicago: RandMcNally, 1965.

[14]. MOGGRIDGE, Bill. *Designing Interactions*. Massachusetts: MIT Press. 2006.

[15]. NIELSEN, Jakob. *Usability Engineering*. San Francisco: Morgan Kaufmann Publishers, 1994.

[16]. NORMAN, Donald. *Living with Complexity*. Massachusetts: MIT Press. 2011.

[17]. NORRIS, Pippa. *Critical citizens: global support for democratic governance*. Oxford: Oxford University Press, 1999.

[18]. NORRIS, P. Political activism: New challenges, new opportunities. *The Oxford handbook of comparative politics*, p. 628-652, 2007.

[19]. PATEMAN, Carole. *Participação e teoria democrática.* Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.

[20]. PIZZORNO, A. Condizioni della participazione política. In: Pizzorno, *A. Le radici della politica assoluta.* Milano, Feltrinell, 1966.

[21]. PRATES, Raquel Oliveira; BARBOSA, Simone Diniz Junqueira. *Avaliação de interfaces de usuário–conceitos e métodos. In*: Jornada de Atualização em Informática do Congresso da Sociedade Brasileira de Computação. 2003. p. 28.

[22]. PREECE, Jennifer; ROGERS, Yvonne; SHARP, Helen. *Design de Interação: além da interação homem-computador.* Porto Alegre: Bookman, 2005.

[23]. SAFFER, Dan. *Designing for Interaction: Creating Innovative Applications and Devices*. 2nd edition. New Riders, 2010.

[24]. SAMPAIO, Rachel Callai; BRAGATTO, Rafael Cardoso; NICOLÁS, Maria Alejandra. *Inovadora e democrática. Mas e aí? Uma análise da primeira fase da consulta online sobre o Marco Civil da Internet. In*: V Congresso da Compolítica: Curitiba. 2013. p. 1-31.

[25]. SANTARÉM, Paulo Renã Silva, da. *O direito achado na rede: a emergência do acesso à Internet como direito fundamental no Brasil.* 2010. 158 f. Dissertação (Mestrado em Direito, Estado e Constituição) Universidade de Brasília, Brasília, 2010.

[26]. SCAPIN, Dominique L.; BASTIEN, J. M. Christian. *Ergonomic criteria for evaluating the ergonomic quality of interactive systems*. Behaviour & Information Technology, n. 6, v.4-5, p. 220-231,1997.

[27]. SHANE, Peter M. Online consultation and political communication in the era of Obama: an introduction. *In*: *Connecting democracy: Online consultation and the flow of political communication*, p. 1-20, 2012.

[28]. SHNEIDERMAN, Ben. *Designing the user interface: strategies for effective human/ computer interaction*. 3 Ed. EUA: Addison-Wesley, 1998.

[29]. SKEFFINGTON COMMITTEE *et al. People and Planning: Report of the Committee on Public Participation in Planning* (*The Skeffington Committee Report*). Routledge, 2013.

[30]. SOLAGNA, Fabricio. *A formulação da agenda e o ativismo em torno do Marco Civil da Internet.* Dissertação (Mestrado) Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Programa de Pós-Graduação em Sociologia, Porto Alegre, BR-RS, 2015.

[31]. TOGNAZZINI, Bruce. *First principles of interaction design*. Disponível em: <http://www.asktog.com/basics/firstPrinciples.html>. Acesso em: 8 fev. 2015.

[32]. TUFTE, E. R. *The Visual Display of Quantitative Information*. S.l.: Graphics Press, 1983.

[33]. VERBA, S.; NIE, N. H. *Participation in America - Political Democracy and Social Equality.* Harper & Row Publishers: New York, 1972.

[34]. VERBA, S., SCHLOZMAN, K.L.; BRADY, H.E. Voice and equality. *Civic voluntarism in American politics.* Cambridge, Mass.: Harvard University Press, 1995.