

# QUANDO A TECNOLOGIA APRENDE A ESCUTAR: SOFTWARE PARA PARTICIPAÇÃO CIDADÃ E GOVERNANÇA COLABORATIVA

DOI: [doi.org/10.36942/dialogossocioambientais.v9i25.1569](https://doi.org/10.36942/dialogossocioambientais.v9i25.1569)

**NO** Brasil, o acesso à internet aumentou significativamente nas últimas décadas, com 90% dos domicílios conectados (IBGE, 2024). Estar online hoje, entretanto, não significa participar das decisões que afetam a vida coletiva. Da mesma forma, ter voz não garante, necessariamente, ser ouvido. Nesse cenário, ganham importância compromissos sociais que reconhecem a democratização da informação e a transparência como pilares da esfera pública.

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), propostos pela Organização das Nações Unidas (ONU) na Agenda 2030, além de compreenderem um conjunto de metas globais, representam compromissos éticos que convidam governos e cidadãos a repensar suas formas de comunicar, decidir e cooperar. Essa perspectiva implica criar ambientes em que o conhecimento circule de forma mais equitativa e o acesso à informação se consolide como um bem comum.

Em conjunto, metas como o ODS 4 (Educação de qualidade), o ODS 10 (Redução das desigualdades), o ODS 16 (Paz, justiça e instituições eficazes) e o ODS 17 (Parcerias e meios de implementação) convergem para um mesmo propósito: construir sociedades mais justas e inclusivas, fortalecendo a cidadania ativa e políticas públicas mais consistentes e duradouras.

Em um mundo cada vez mais interconectado, as redes digitais abriram caminho para novas possibilidades de participação social. Entre 2017 e 2023, os aplicativos de mensagens, como WhatsApp ou Telegram, registraram crescimento expressivo na utilização por órgãos públicos, passando de 21% para 46% (CGI.br, 2023). No entanto, ferramentas que ampliam a voz da população também criam novos desafios, como o excesso de conteúdos, a desinformação e a dispersão dos debates. Esses limites da comunicação digital evidenciam a urgência de desenvolver espaços participativos mais estruturados, contínuos e transparentes.



**Adailton Galiza**

Universidade Federal do ABC (UFABC)

## “Bom dia, grupo! 🌞🙏” : comunicação cotidiana e dispersão nos grupos de WhatsApp

O WhatsApp é hoje o principal meio de comunicação digital no Brasil, com cerca de 147,7 milhões de usuários em 2024 (Statista, 2025). Em pesquisa realizada com 1.126 usuários, 97% afirmam acessá-lo pelo menos uma vez ao dia (Opinion Box, 2025).

Sua simplicidade permite que pessoas de diferentes idades e contextos conversem, compartilhem informações e se organizem em torno de temas coletivos. Em muitos municípios, grupos digitais reúnem cidadãos, jornalistas e gestores para discutir questões como meio ambiente, saúde e transporte, transformando o aplicativo em arenas simbólicas de debate público (CGI.br, 2023).

Em geral, esses grupos nascem com objetivos claros: divulgar informações, debater problemas locais ou organizar ações coletivas. Todavia, esses propósitos tendem a se diluir. Mensagens de cumprimento como “Bom dia, grupo! 🌞🙏”, trocas de figurinhas, desinformação e vídeos religiosos dificultam o aprofundamento das discussões.

Essa dispersão pode ser entendida a partir de diferentes tipos de sobrecarga. Há uma sobrecarga informacional, quando mensagens sobre problemas públicos se misturam a longas sequências de cumprimentos e vídeos. Há também uma sobrecarga emocional, marcada pelo compartilhamento de conteúdos religiosos ou relatos pessoais. Soma-se a isso uma sobrecarga participativa, em que muitas pessoas falam ao mesmo tempo, sem coordenação ou encaminhamentos coletivos.

Essa dinâmica evidencia um paradoxo da comunicação digital: quanto menos regras, mais aberto e inclusivo tende a ser o espaço; quanto mais regras, mais hierarquizado e direcionado ele se torna. Nesse contexto, as discussões assumem, frequentemente, um caráter mais declarativo do que deliberativo, favorecendo formas de engajamento afetivo (Paparichissi, 2015). As pessoas participam porque se sentem afetadas e buscam se aproximar da intensidade do momento, ainda que nem sempre se envolvam em processos de discussão coletiva prolongada. Imagens, áudios ou

outros conteúdos sensíveis podem mobilizar empatia e adesão imediata, funcionando como gatilhos de vínculo mais do que como estruturas formais de debate.

Habermas (2006) lembra que a deliberação pública requer racionalidade comunicativa e arenas discursivas estruturadas, capazes de sustentar continuidade argumentativa, condições que tendem a ser limitadas em plataformas de interação rápida como o WhatsApp. Os limites observados nesses grupos apontam, portanto, para a necessidade de plataformas públicas que consigam combinar a informalidade da conversa cotidiana com estruturas capazes de organizar propostas, informações e decisões coletivas.

## Um protótipo de plataforma colaborativa para a participação cidadã

As dificuldades de utilizar aplicativos como espaço de debate público evidenciam que a comunicação digital precisa ir além da simples troca de mensagens. Uma alternativa é o desenvolvimento de plataformas voltadas à governança colaborativa, capazes de ampliar o acesso à participação cidadã e, ao mesmo tempo, incorporar valores como transparência, corresponsabilidade e inclusão, alinhados aos ODS.

É nessa perspectiva que se insere o projeto “Governança Colaborativa, Desenho e Integração de Políticas Públicas e os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável” (FAPESP 2023/10192-6), desenvolvido na Universidade Federal do ABC (UFABC). Um de seus subprojetos consiste na criação de uma plataforma digital para o município de São Bento do Sapucaí (SP), um território com forte vocação ambiental e turística, que enfrenta o desafio de integrar políticas públicas de forma mais articulada e participativa.

A estrutura do protótipo está ilustrada nas Figuras 1 a 3. Inicialmente, o usuário escolhe entre dois perfis de acesso — Cidadão ou Gestor (Figura 1) — que o direcionam a diferentes funcionalidades da plataforma:

- Uma vez escolhido o perfil de acesso, o usuário poderá selecionar indicadores locais (Figura 2) – como coleta de lixo, água encanada, esgotamento sanitário, saúde, transporte, educação, habitação e áreas verdes – e acompanhar a situação do seu bairro de forma clara e organizada;

- Após a seleção do indicador, uma nova tela (Figura 3) exibirá informações detalhadas, como o nível de atendimento, a evolução do serviço ao longo do tempo e seu desempenho, além de permitir o envio de sugestões e comentários por parte dos cidadãos.



Figura 1 - Interfaces da plataforma

Fonte: Elaborado pelo autor.

A proposta é que a plataforma funcione como um espaço organizado de escuta e diálogo, conectando dados públicos, percepções cidadãs e processos decisórios. O protótipo será concebido com base em ferramentas gratuitas (Python, HTML, CSS, JavaScript), permitindo o acesso por computadores e celulares, favorecendo a replicação em outros municípios. Os próximos passos do projeto envolvem o desenvolvimento de uma primeira versão funcional e a realização de testes participativos com gestores e cidadãos de São Bento do Sapucaí.

### Considerações finais

Em um contexto marcado por formas cada vez mais rápidas e dinâmicas de comunicação, a gestão pública enfrenta o desafio de ampliar e qualificar seus canais de diálogo com a sociedade. A proposta apresentada partiu da ideia de uma tecnologia orientada por valores sociais, capaz de fortalecer a democracia em nível local. Ao promover a circulação aberta e sistematizada de dados, ideias e decisões, o protótipo busca responder a demandas por maior transparência, acesso à informação e participação cidadã. Desenvolvido de forma colaborativa entre universidade, governo municipal e população, o projeto aponta para o potencial de uma cultura digital mais cooperativa, alinhada aos princípios dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e às necessidades da vida local.

## Referências

CGI.br. **TIC Governo Eletrônico**: Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro. São Paulo: NIC.br, 2023. Disponível em: <https://cetic.br/pt/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-no-setor-publico-brasileiro-tic-governo-eletronico-2023/>. Acesso em: 28 out. 2025.

FAPESP. **Governança colaborativa, desenho e integração de políticas públicas e os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável**. Processo FAPESP nº 2023/10192-6. Disponível em: <https://bv.fapesp.br/pt/auxilios/114325/governanca-colaborativa-desenho-e-integracao-de-politicas-publicas-e-os-objetivos-do-desenvolvimento/>. Acesso em: 28 out. 2025.

HABERMAS, J. **Entre naturalismo e religião**: estudos filosóficos. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2006.

IBGE. **IBGE**: acesso à internet cresce e chega a 93,6% dos domicílios do País em 2024. Rio de Janeiro: IBGE, 2024. Disponível em: <https://agenciagov.ebc.com.br/noticias/202507/internet-chega-a-74-9-milhoes-de-domicilios-do-pais-em-2024>. Acesso em: 28 out. 2025.

OPINION BOX. **WhatsApp no Brasil 2025**: Dados sobre o comportamento dos usuários no app de mensagens mais utilizado pelos brasileiros. Belo Horizonte: Opinion Box, 2025. Disponível em: <https://materiais.opinionbox.com/pesquisa-whatsapp-no-brasil>. Acesso em: 23 fev. 2026.

PAPACHARISSI, Z. **Affective publics**: sentiment, technology, and politics. Oxford: Oxford University Press, 2015.

STATISTA. **WhatsApp in Brazil** – statistics & facts. Hamburg: Statista, 2025. Disponível em: <https://www.statista.com/topics/7731/whatsapp-in-brazil/>. Acesso em: 23 fev. 2026.