

Design, inovação e colaboração cidadã: reflexões sobre os processos de comunicação no governo

Design, innovation and citizen collaboration: reflections on communication processes in government

SZPIZ, Helga; Doutoranda em Design; Escola Superior de Desenho Industrial

helgaszpiz@gmail.com

MONAT, André S.; PhD em Engenharia de Sistemas e Computação; University of East Anglia; andresmonat@yahoo.com.br

PATROCÍNIO, Gabriel T.; Doutor em Design; Cranfield University, UK

gabrielpatrocino@gmail.com

O presente artigo contribui para o campo do design e sua relação com o setor público, apresentando resultados preliminares de uma pesquisa sobre o tema colaboração cidadã no setor público. A questão principal reside em mostrar como os processos de comunicação do governo com a sociedade podem se beneficiar por meio da colaboração cidadã e do uso do design como estratégia de inovação no setor público. O principal achado, no escopo desse estudo, é a constatação de que os modelos de comunicação do governo com a sociedade não contemplam a participação do cidadão de forma que suas contribuições sejam levadas ao conhecimento público. Por isso, foi proposto um modelo hipotético de comunicação, que inclui a publicização da contribuição dos cidadãos para a sociedade, denominado de G2C2G2S, que se trata de um processo de comunicação que liga o Governo à colaboração do cidadão, cujo conteúdo é disponibilizado para a sociedade.

Palavras-chave: Design; Governo; Comunicação.

This article contributes to the field of design and its relationship with the public sector, presenting preliminary results of a research on the topic of citizen collaboration in the public sector. The main issue lies in showing how the government's communication processes with society can benefit through citizen collaboration and the use of design as an innovation strategy in the public sector. The main finding, within the scope of this study, is that the government's communication models with society do not include citizen participation so that their contributions are made public. Therefore, a hypothetical communication model was proposed, which includes publicizing the contribution of citizens to society, called G2C2G2S, which is a communication process that links the Government to the citizen, whose collaborative content is made available to society.

Keywords: Design; Government; Communication.

1. Introdução

Esse artigo tem como bases metodológica e teórica uma pesquisa de doutorado em desenvolvimento no Programa de Pós-graduação em Design (PPDESDI) sobre colaboração cidadã no setor público, iniciada em 2019. Seu objeto de estudo é a Agência IBGE Notícias¹, gerenciada pela Coordenação de Comunicação Social (CCS) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). A reflexão recai sobre a comunicação do IBGE e do governo com a sociedade sobre os princípios fundamentais das estatísticas oficiais e sua relação com a colaboração e o design como estratégia de inovação no setor público. São discutidas questões como a colaboração cidadã, o serviço público visto pela ótica do design de serviço e a comunicação e disseminação de informações pelos órgãos públicos.

O interesse sobre o tema justifica-se porque a pesquisadora trabalha na instituição, especificamente na área de Comunicação Social. E por essa razão, temas como comunicação, colaboração cidadã e aspectos ligados ao design no setor público e à produção de notícias pelo instituto despertaram sua curiosidade.

Para isso, foram estudados os modelos de comunicação do governo com a sociedade, processos colaborativos, princípios das estatísticas e técnicas de design capazes de auxiliar no desenvolvimento de políticas públicas de inovação. Um dos desdobramentos da pesquisa é a proposta de um modelo de comunicação entre o governo e a sociedade chamado de **G2C2G2S**², em que a participação do cidadão é contemplada.

A colaboração cidadã nos processos democráticos traz inúmeras vantagens para o setor público. Dentre elas, encontram-se a valorização do próprio cidadão e a possibilidade de ele tomar parte das decisões do governo.

O setor público tem utilizado o design de várias formas para a inovação em seus diversos segmentos, tanto como ferramenta para a elaboração de políticas públicas quanto para o desenvolvimento de novos serviços.

No IBGE existe uma grande preocupação com a disseminação de informações, haja vista o papel relevante que a área de comunicação social do instituto exerce, sendo responsável pela agência de notícias, pela assessoria de imprensa e pela divulgação dos resultados das pesquisas para o governo, academia, mídia e sociedade.

Ademais, os órgãos de estatística dos países devem se pautar pelo respeito aos princípios fundamentais das estatísticas oficiais. Há documentos da Organização das Nações Unidas (ONU), bem como documentos institucionais do IBGE que discorrem sobre esse assunto. Os princípios da independência, relevância, credibilidade e transparência são os pilares dos órgãos estatísticos.

O artigo está estruturado em quatro partes: métodos, fundamentos teóricos, design e inovação no setor público e resultados e discussão.

2. Métodos

Para o presente estudo, foram realizadas duas modalidades de revisão de literatura: tradicional ou narrativa, que não depende de métodos rigorosos e revisão sistemática de literatura (RSL), seguindo o protocolo de Sampaio e Mancini (2007).

Revisões de literatura são conceituadas como:

¹ Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/>. Acesso em: 05/03/2022.

² Governo para Cidadão para Governo para Sociedade.

Estudos secundários utilizados para mapear, encontrar, avaliar criticamente, consolidar e agregar os resultados de estudos primários relevantes acerca de uma questão ou tópico de pesquisa específico, bem como identificar lacunas a serem preenchidas, resultando em um relatório coerente ou em uma síntese (DRESCH; LACERDA; ANTUNES JÚNIOR, 2015, p.142).

2.1 Revisão tradicional

De acordo com Gohr *et al.* (2013), a revisão tradicional, também chamada de narrativa, não necessita seguir protocolos rígidos. É feita de maneira não metódica e sua conclusão pode revelar o estado da arte de determinado assunto (PEREIRA, 2011).

Nesse contexto, foi feita uma busca de documentos oficiais dos institutos de estatística, nos portais da Organização das Nações Unidas (ONU), da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) e do IBGE para identificar os modelos de comunicação do governo e elencar os princípios das estatísticas oficiais.

Os documentos institucionais do IBGE foram baixados em seu portal³, enquanto os livros, teses e dissertações foram localizados na Biblioteca *online* do instituto⁴. Outros documentos e publicações foram localizados nos portais dos respectivos órgãos.

No início da pesquisa, foi realizada uma busca exploratória sobre as diversas formas de colaboração que se fortaleceram no século XXI. As referências sobre design de serviço foram levantadas a partir da busca de literatura específica sobre o tema, tendo sido encontrados livros de autores como Bason, Buchanan, Manzini e Stickdorn e Schneider.

2.2 Revisão sistemática de literatura (RSL)

Com o objetivo de levantar questões novas sobre o tema colaboração, foi feita a Revisão Sistemática de Literatura (RSL), adaptada do modelo de Sampaio e Mancini (2007). O Quadro 1 mostra as etapas propostas pelos autores, que foram rigorosamente seguidas.

Quadro 1 – Etapas da Revisão Sistemática de Literatura

Passo 1	Definição da pergunta
Passo 2	Definição das palavras-chave
	Definição de termos/ <i>strings</i>
	Estratégias de busca
	Seleção dos artigos a partir da leitura dos títulos e resumos
Passo 4	Apresentação dos resultados
Passo 5	Estabelecimento de critérios para refinamento da busca

Fonte: Adaptado de Sampaio e Mancini (2007).

O Quadro 2 mostra as bases de dados utilizadas na pesquisa para localizar os artigos. Para consultá-las, é necessário fazer *login* no Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES)⁵, através do acesso concedido pela instituição na qual a pesquisadora está vinculada.

³ Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/>. Acesso em: 23/04/2021.

⁴ Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/>. Acesso em: 23/04/2021.

⁵ Disponível em: <https://www-periodicos-capes-gov-br.ez1.periodicos.capes.gov.br/index.php?> Acesso em: 04/05/2021.

Quadro 2 – Bases de dados

Base	Características
SCOPUS	Scopus é o maior banco de dados de resumos e citações da literatura revisada por pares: periódicos científicos, livros e anais de conferências e oferece uma visão geral abrangente da produção mundial de pesquisas nas áreas de ciência, tecnologia, medicina, ciências sociais e artes e humanidades.
Web of Science	Web of Science possui os principais periódicos acadêmicos do mundo, livros e anais das áreas de Ciências, de Ciências Sociais, Artes e Humanidades.
SciELO	O SciELO Data é um repositório multidisciplinar para depósito, preservação e disseminação de dados de pesquisa de artigos submetidos ou aprovados para publicação ou já publicados em periódicos da Rede SciELO ou depositados no SciELO Preprints.
Portal de periódicos CAPES	O Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) é uma biblioteca virtual que reúne e disponibiliza a instituições de ensino e pesquisa no Brasil o melhor da produção científica internacional, que conta com um acervo de mais de 45 mil títulos com texto completo, 130 bases referenciais, 12 bases dedicadas exclusivamente a patentes, além de livros, encyclopédias e obras de referência, normas técnicas, estatísticas e conteúdo audiovisual.

Fonte: Scopus⁶, Web of Science⁷, Scielo⁸ e Capes⁹.

O Quadro 3 mostra como o protocolo de Sampaio e Mancini (2007) de Revisão Sistemática de Literatura foi empregado nessa pesquisa. Dessa forma, seguindo os passos 1, 2 e 3 foram definidas as perguntas de pesquisa, as palavras-chave que remetem ao tema “colaboração” e os termos de busca (*strings*), originados das palavras-chaves, e por fim, as estratégias de busca nas bases de dados. Os passos 4 e 5 consistem nos critérios de refinamento da busca, quando, finalmente, os artigos são selecionados para constar da pesquisa.

⁶ Disponível em: <https://www.elsevier.com/pt-br/solutions/scopus>. Acesso em: 04/05/2021.

⁷ Disponível em: <https://www-webofscience.ez83.periodicos.capes.gov.br/wos/woscc/basic-search>. Acesso em: 04/05/2021.

⁸ Disponível em: <https://scielo.org/pt/sobre-o-scielo/scielo-data-pt/sobre-scielo-data-pt/>. Acesso em: 04/05/2021.

⁹ Disponível em: https://www-periodicos-capes-gov-br.ez83.periodicos.capes.gov.br/index.php?option=com_pcontent&view=pcontent&alias=missao-objetivos&Itemid=109. Acesso em: 04/05/2021.

Quadro 3 – Aplicação do protocolo da RSL na pesquisa

Passos	Etapas	Aplicação na pesquisa
Passo 1	Definição da(s) pergunta(s)	Em que medida a utilização das plataformas colaborativas governamentais pelos cidadãos impacta na comunicação do setor público? De que forma o Design pode contribuir para o avanço do governo eletrônico?
Passo 2	Definição das palavras-chave	Sistemas colaborativos Codesign Cidadão
	Definição de termos/ <i>strings</i>	Sistemas colaborativos e cidadão Sistemas colaborativos e Codesign Sistemas colaborativos e design de serviços <i>Collaborative systems and Citizen</i> <i>Collaborative systems and codesign</i> <i>Collaborative systems and service design</i>
		Estratégias de busca
		Realizar as buscas de trabalhos acadêmicos por meio das bases Capes, Scielo, Web of Science e Scopus que se encontram no Portal Capes.
Passo 3	Seleção dos artigos a partir da leitura dos títulos e resumos	
Passo 4	Apresentação dos resultados	Elaboração de relatório
Passo 5	Estabelecimento de critérios para refinamento da busca	
	Bases de dados	CAPES/SCIELO/SCOPUS/WEB OF SCIENCE
	Idiomas	Português ou inglês
	Áreas de abrangência	<i>Public administration, communication, social sciences, multidisciplinary sciences</i> , ciências sociais, ciências humanas e ciências multidisciplinares
	Período	Últimos 5 anos
	Revisão	Revisado por pares e <i>Open Access</i>

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

A Tabela 1 mostra as bases de dados utilizadas para a pesquisa, os termos de busca, os resultados encontrados e a quantidade de artigos selecionados. No total, foram localizados 1163 artigos e após a aplicação dos critérios de seleção estabelecidos para a revisão de literatura, restaram 33 artigos, que foram lidos na íntegra, resumidos e utilizados na pesquisa.

Tabela 1 – Resultados encontrados nas bases de dados

Bases	SCOPUS		SCIELO		Web of Science		CAPES	
Termos de busca	Resultados	Selecionados	Resultados	Selecionados	Resultados	Selecionados	Resultados	Selecionados
Sistemas colaborativos AND cidadão	0	0	0	0	0	0	14	1
Sistemas colaborativos AND codesign	0	0	0	0	0	0	2	0
Sistemas colaborativos AND design de serviços	0	0	0	0	0	0	29	1
<i>Collaborative systems AND citizen</i>	47	5	0	0	14	3	511	11
<i>Collaborative systems AND codesign</i>	2	0	0	0	0	0	128	1
<i>Collaborative systems AND service design</i>	90	3	0	0	22	3	271	5
Total: 1163	139	8	0	0	36	6	955	19
Total de artigos selecionados: 33								

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

3. Fundamentos teóricos

3.1 Comunicação social do IBGE

Segundo o Relatório de Gestão do IBGE (IBGE, 2019):

A instituição se constitui no principal provedor de dados e informações do país, atendendo às necessidades dos mais diversos segmentos da sociedade civil, bem como dos órgãos das esferas governamentais federal, estadual e municipal, oferecendo uma visão completa e atual do país.

Seus principais canais de informação são o portal, a Agência IBGE Notícias, o atendimento telefônico e presencial, por e-mail e ao informante¹⁰, a biblioteca, a loja virtual, o atendimento à imprensa e o Minuto IBGE¹¹.

A Assessoria de Comunicação do IBGE foi criada em 1986 para orientar o Presidente e o Diretor-Geral em relação à veiculação de informações para a mídia, estabelecer contatos com os veículos de comunicação e elaborar e encaminhar aos meios de comunicação as notícias de interesse do IBGE. Em 1987, passa a ser chamada de Coordenação de Comunicação Social (CCS), como é conhecida até hoje (SENRA; FONSECA; MILLIONS, 2018).

¹⁰ Disponível em: <https://respondendo.ibge.gov.br/>. Acesso em: 15/07/2021.

¹¹ Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/minuto-ibge.html>. Acesso em: 15/07/2021.

A Coordenação de Comunicação Social (CCS) tem como missão “planejar, produzir, executar e coordenar as atividades de comunicação da instituição, divulgando informações com qualidade, transparência, imparcialidade e igualdade de acesso”¹². A comunicação do IBGE é relacionada quase sempre à comunicação para a imprensa, cujo trabalho é feito, em grande parte pela assessoria de imprensa, o que se reflete por sua presença constante na mídia (FREIRE, 2015).

A equipe da CCS é composta por jornalistas, designers e pessoal administrativo, sendo responsável por manter e propor projetos para a área de Comunicação do instituto. A CCS tem sob sua responsabilidade a assessoria de imprensa do instituto, bem como a gestão da Agência IBGE Notícias. A agência de notícias, inaugurada em maio de 2017, foi criada para aproximar o IBGE da sociedade, tendo como principais objetivos: produzir, divulgar e publicar conteúdo multimídia e *releases* e notícias sobre a produção técnica do instituto, para atrair a atenção dos veículos de notícias e da sociedade.

O IBGE, por meio de seu portal, disponibiliza duas vias de comunicação para o cidadão: a primeira consiste nos canais diretos de atendimento ao cidadão¹³, quais sejam, atendimento telefônico¹⁴, respondendo ao IBGE¹⁵, atendimento à imprensa¹⁶, Fale Conosco¹⁷ e atendimento por estado¹⁸. A segunda via de atendimento é a Ouvidoria do IBGE¹⁹, responsável pelo diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, além de receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações e pedidos referentes a procedimentos e ações dos agentes públicos. Pode-se perceber que nenhum desses canais têm características de espaço colaborativo voltado para o cidadão.

3.2 Modelos de comunicação do governo

A OCDE destaca os seguintes modelos de comunicação e colaboração do governo com a sociedade: G2C; G2G, G2B e G2E (Quadro 4). Sapraz e Han (2021), entre outros autores, citam os mesmos modelos.

Quadro 4 - Modelos de comunicação do governo com a sociedade

G2C	Governo-cidadãos
G2G	Governo-governo
G2B	Governo-empresas
G2E	Governo-funcionários

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Saikia (2019) também se refere a esses modelos de colaboração e comunicação dos sistemas públicos e acrescenta que o governo eletrônico é uma nova forma de governança e que os governos usam as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) para aprimorar a

¹²Disponível em: <https://intranet.ibge.gov.br/>. Acesso em: 20/11/2019.

¹³ Adaptado de <https://www.ibge.gov.br/atendimento.html>.

¹⁴ Ligações gratuitas por 0800.

¹⁵ Quando o cidadão é procurado pelo IBGE e deseja tirar dúvidas, verificar a identidade do entrevistador ou conhecer mais sobre as pesquisas, deve acessar o canal Respondendo ao IBGE.

¹⁶ Através da Agência IBGE Notícias.

¹⁷ Através de formulário de atendimento.

¹⁸ Feito pela Unidades Estaduais, Supervisões de Disseminação de Informações (SDIs) e agências estaduais de atendimento.

¹⁹ Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/acesso-informacao/participacao-social/ouvidoria.html>. Acesso em: 15/07/2021.

integração com os cidadãos, facilitar a prestação de serviços digitais e tornar o governo eletrônico mais eficiente.

Vários autores conceituaram o termo governo eletrônico²⁰ (Quadro 5):

Quadro 5 – Conceitos de governo eletrônico (e-Gov)

Conceitos de governo eletrônico (e-Gov)	Autor
O governo eletrônico objetiva fornecer informações, serviços e produtos por meio eletrônico, com base em informações de órgãos públicos, a qualquer momento, em qualquer local a qualquer cidadão.	AGNER (2018)
Processo de interação entre o governo de um país e seus cidadãos bem como as operações governamentais internas para a implementação efetiva de diferentes políticas governamentais com a aplicação das TICs.	SAIKIA (2019)
E-Gov é o uso da tecnologia para possibilitar o acesso e prover os serviços de governo para beneficiar os cidadãos, os parceiros de negócios do governo e os funcionários públicos.	OUMKALTOUM; MAHMOUD; OMAR (2019)
Visa otimizar a prestação dos serviços públicos para a população, através de TICs, e assim proporciona eficiência, confiança, segurança e transparéncia aos cidadãos, garantindo os princípios da transparéncia e da democracia.	RIBEIRO; CARNIELLO (2020)

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

3.3 A importância dos Princípios Fundamentais das Estatísticas Oficiais

Na década de 80, os países da Europa Central tornaram-se economias de mercado e a partir de então, surgiu a necessidade de garantir a produção de dados estatísticos confiáveis, profissionais e científicos, através de princípios que norteassem suas estatísticas oficiais. Para isso, em 1992, a Conferência dos Estatísticos Europeus elaborou e adotou os Princípios Fundamentais das Estatísticas Oficiais. Um marco histórico das estatísticas internacionais ocorreu em abril de 1994, quando a Comissão de Estatística das Nações Unidas incorporou esse mesmo conjunto de princípios, sendo conhecido como Princípios Fundamentais Oficiais das Nações Unidas.

Desde 2000, o portal da ONU²¹ possui um banco de dados de Boas Práticas, responsável por estabelecer os Princípios Fundamentais das Estatísticas Oficiais²². Trata-se de um conjunto de valores e preceitos que devem ser seguidos pelos institutos de estatística para que mantenham sua independência, relevância, credibilidade e transparéncia frente aos governos e à sociedade.

As políticas públicas precisam adaptar-se às necessidades da população, bem como aos interesses do governo. Por essa razão, as agências de estatística devem sempre aprimorar seus processos de divulgação de dados para que as informações sejam corretas, atualizadas e relevantes para a sociedade.

O que garante a credibilidade de um instituto de estatística perante o governo e a sociedade é a sua independência. Sem independência não há confiança na precisão e correção dos dados fornecidos. Além disso, uma agência de estatística deve evitar a manipulação política de seus processos de coleta e divulgação de dados, mantendo-se imparcial.

²⁰ Governo eletrônico também pode ser denominado de e-Gov.

²¹ Disponível em: <https://unstats.un.org/unsd/dnss/gp/searchgp.aspx>. Acesso em: 20/11/2020.

²² Referências para os países cujos órgãos de estatísticas são vinculados à ONU.

O documento *Handbook of Statistical Organization* (UNITED NATIONS, 2003) dispõe que, para uma agência de estatística manter sua independência, deve observar os seguintes aspectos:

- Autoridade para decisões profissionais sobre o escopo, conteúdo e frequência sobre a produção dos dados e para a escolha de seu corpo técnico.
- Reconhecimento externo da autoridade da agência estatística para divulgar informações estatísticas sem autorização prévia.
- Autoridade para a chefia e pessoal qualificado para falar sobre as estatísticas da agência perante o Governo e órgãos públicos.
- Conformidade a datas e horários predeterminados para a divulgação pública de dados econômicos importantes ou outros indicadores a fim de evitar a possibilidade de manipulação de datas de lançamento para fins políticos.
- Manutenção de uma distinção clara entre a divulgação de informações estatísticas e interpretações políticas de tais informações pelos membros do Governo.
- Promoção de políticas de divulgação regular dos resultados de programas estatísticos da agência através da mídia, da internet e de outros meios.

Credibilidade é confiança, precisão e confiabilidade e é essencial para a construção de reputações e relacionamentos, sendo importante para os veículos de mídia e para os institutos de estatística. Tanto as organizações produtoras de dados quanto aquelas que as divulgam devem estar atentos para manter sua credibilidade perante seus públicos (NAH; CHUNG, 2020).

A transparência é fundamental para a democracia brasileira, sendo um dos princípios²³ da Administração Pública. O IBGE, bem como os órgãos públicos em geral, necessitam manter a transparência de seus atos para adquirirem e manterem a confiança da sociedade.

O documento *United Nations Fundamental Principles of Official Statistics: Implementation Guidelines* (UNITED NATIONS, 2015) dispõe que na regulamentação do princípio da transparência, o estabelecimento de regras para agir em caso de não conformidade e a legislação interna que rege o sistema estatístico são essenciais na lei estatística, devendo inclusive ser disponibilizados para o público. Para manter a transparência, os métodos utilizados pelos institutos, as mudanças metodológicas, os conceitos, definições e classificações, além das regras e orientações no que diz respeito às informações estatísticas devem estar acessíveis para a sociedade.

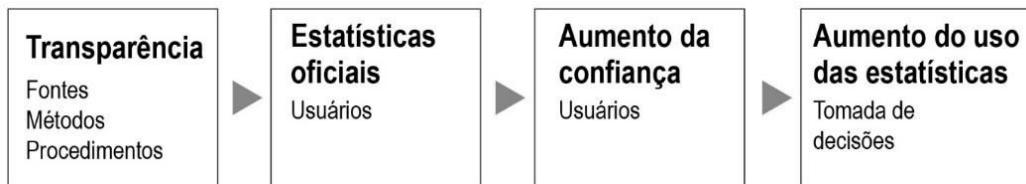
O Relatório de Gestão do IBGE dispõe que:

Assegurar que as informações sejam produzidas e disseminadas com qualidade, regularidade, confiabilidade, transparência e no tempo devido é um dever institucional e um compromisso para manter a credibilidade, o reconhecimento e a confiança da sociedade no trabalho do IBGE para bem retratar a realidade de nosso País (IBGE, 2019).

²³ O princípio da transparência, embora não explícito entre os princípios do artigo 37 da Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB/88), é uma norma de normas jurídicas, pois assim são os princípios, norma de normas, e que por seu turno tem caráter vinculante, constituindo um dever de quem esteja à frente da Administração Pública e, concomitantemente, um direito subjetivo público do indivíduo e da comunidade. Disponível em: <https://ralmeidasgc.jusbrasil.com.br/artigos/113024627/princípio-da-transparencia-na-administracão-pública>. Acesso em: 20/11/2020.

A transparéncia sobre as fontes, métodos e procedimentos utilizados para gerar as estatísticas oficiais contribui para aumentar a confiança dos usuários nas estatísticas e, assim, aumentar seu uso na tomada de decisões (Figura 1).

Figura 1 – Transparéncia



Fonte: Adaptado de ONU (2015).

Sobre o princípio da relevância, as políticas públicas estão sempre sofrendo adaptações de acordo com as necessidades da população e interesses do governo. Para seguir o princípio da relevância, as agências de estatística devem melhorar seus processos de divulgação de dados para que as informações se mantenham corretas, atualizadas e relevantes, acompanhando as mudanças políticas e sociais.

O Quadro 6 mostra os dez princípios elencados pela ONU e que constituem, junto com a independência e credibilidade, a base para que um órgão de estatística tenha uma boa relação com o governo e a sociedade e para que a população tenha confiança em suas informações.

Vale ressaltar que as estatísticas oficiais são reguladas por vários documentos da ONU e de institutos de estatística, como por exemplo, os *Princípios Fundamentais das Estatísticas Oficiais: orientações para divulgações de resultados pelo IBGE*, onde se encontram explicações sobre o cumprimento dos padrões internacionais para a elaboração e disseminação de estatísticas oficiais.

Quadro 6 - Princípios Fundamentais das Estatísticas Oficiais

Princípios	Fundamentos
Relevância, imparcialidade e igualdade de acesso	As estatísticas oficiais constituem um elemento indispensável no sistema de informação de uma sociedade democrática, oferecendo ao governo e à sociedade civil dados sobre a situação econômica, demográfica social e ambiental. Com esta finalidade, os órgãos oficiais de estatística devem produzir e divulgar, de forma imparcial, estatísticas de utilidade prática comprovada, para honrar o direito do cidadão à informação pública.
Padrões profissionais e ética	Para manter a confiança nas estatísticas oficiais, os órgãos de estatística devem tomar decisões, de acordo com considerações estritamente profissionais, incluídos os princípios científicos e a ética profissional, para a escolha dos métodos e procedimentos de coleta, processamento, armazenamento e divulgação dos dados estatísticos.
Responsabilidade e transparência	Para facilitar uma interpretação correta dos dados, os órgãos de estatística devem apresentar informações de acordo com normas científicas sobre fontes, métodos e procedimentos estatísticos.
Prevenção do mau uso dos dados	Os órgãos de estatística têm direito de comentar interpretações errôneas e utilização indevida das estatísticas.
Eficiência	Os dados utilizados para fins estatísticos podem ser obtidos a partir de diversos tipos de fontes, sejam pesquisas estatísticas ou registros administrativos. Os órgãos de estatística devem escolher as fontes levando em consideração a qualidade, oportunidade, custos e ônus para os informantes.
Confidencialidade	Os dados individuais coletados pelos órgãos de estatística para elaboração de estatísticas, sejam referentes a pessoas físicas ou jurídicas, devem ser estritamente confidenciais e utilizados exclusivamente para fins estatísticos.
Legislação	As leis, regulamentos e medidas que regem a operação dos sistemas estatísticos devem ser de conhecimento público.
Coordenação nacional	A coordenação entre os órgãos de estatística de um país é indispensável, para que se obtenha coerência e eficiência no sistema estatístico.
Uso de padrões internacionais	A utilização de conceitos, classificações e métodos internacionais pelos órgãos de estatística de cada país promove a coerência e a eficiência dos sistemas de estatística em todos os níveis oficiais.
Cooperação internacional	A cooperação bilateral e multilateral na esfera da estatística contribui para melhorar as estatísticas oficiais em todos os países.

Fonte: Comissão de Estatística das Nações Unidas (1994).

3.4 Colaboração e cidadão

No início dos anos 2000, o conceito de colaboração, aprimorado com a utilização de plataformas digitais, tornou-se presente com o advento da Web 2.0²⁴. Segundo Keen (2009, p.17), a internet seria capaz de democratizar a grande mídia, as empresas e os governos através da interatividade proporcionada por ela. A Web 2.0 permite que sistemas colaborativos sejam criados para que o cidadão possa colaborar, sendo necessário desenvolver formas de trabalho que incluam a interação social, bem como conhecer as características do ser humano digital (NICOLACI-DA-COSTA; PIMENTEL, 2006).

Segundo Botsman e Rogers (*apud* PATROCÍNIO; NUNES, 2015, p.214), os sistemas colaborativos dividem-se em três grupos: os sistemas de serviços de produtos, os mercados de redistribuição e os estilos de vida colaborativos.

No contexto dos estilos de vida colaborativos existem várias espécies de espaços de troca e de compartilhamento de bens intangíveis entre usuários. Maurer *et al.* (*apud* PATROCÍNIO; NUNES, 2015, p.214) sugerem a seguinte classificação:

- *Crowdsourcing* - construção colaborativa e sinérgica de bens, serviços e conteúdos.
- *Crowdfunding* - financiamento coletivo de projetos privados e iniciativas públicas.
- *Crowdlearning* - comunidades de aprendizagem.
- *Couchsurfing* - compartilhamento de hospedagem em residências particulares.
- *Coworking* - espaços de trabalho colaborativos.

Em todas essas iniciativas, a internet é componente fundamental para seu funcionamento. Sendo assim, como exemplo, no *crowdsourcing*, uma comunidade ou “multidão” – muitas vezes organizada *online* – é convidada a participar de tarefas tipicamente realizadas por organizações ou por especialistas. Esse convite pode gerar um grande volume de conteúdo, ou diminuir o peso de uma tarefa que será distribuída entre várias pessoas (SHEPHERD, 2012).

Como visto, existem diversas iniciativas que identificam a presença de cultura colaborativa ou participativa no início do século XXI, corroborando sua importância em diversas esferas.

4. Design e inovação no setor público

4.1 Design de Serviço

A inovação no setor público é fator de desenvolvimento e melhorias na prestação dos serviços à sociedade. Para efetivar estratégias inovadoras, o design – atividade integrativa e inovadora, segundo Buchanan (1992) – é cada vez mais utilizado na esfera pública. Nessa perspectiva, “o design possibilita o desenvolvimento de serviços públicos melhores, mais transparentes e eficientes e contribui para a inovação” (Szpirz, 2016).

Mulgan (2007) afirma que planejar a inovação pública não é simples e para isso os governos devem adotar algumas medidas, como por exemplo, testar novidades, recrutar servidores com perfil inovador e criar espaços apropriados para que ideias novas sejam desenvolvidas. Para o autor “inovação do setor público é sobre novas ideias que trabalham na criação de valor público”.

Para SINNI (2017), no design de serviços públicos, a inovação encontra-se no redesenho dos processos administrativos existentes.

²⁴ A Web 2.0 é uma segunda geração de páginas de Internet em que o compartilhamento com o usuário da responsabilidade pela gestão do conteúdo publicado na Internet ganha força (KEEN, 2009).

Tanto a colaboração quanto a cocriação são técnicas utilizadas pelo design de serviço que podem ser implementadas no serviço público para melhoria ou implantação de novos serviços. Não se pode esquecer que em todas as situações, o cidadão deve ser tratado como protagonista, ou seja, suas necessidades e opiniões devem ser priorizadas.

Em linhas gerais, o design de serviço ajuda as organizações a resolver desafios enfrentados no dia a dia, relacionando-se diretamente com a experiência do usuário e com inovação e colaboração.

Segundo Szpiz (2016), design de serviço é:

Uma atividade interdisciplinar, pois engloba métodos e ferramentas de diversas áreas, tais como administração e marketing e ajuda as organizações a melhorar os serviços e a oferecer experiências de qualidade para os clientes, tornando-as mais competitivas.

Para Stickdorn e Schneider (2014), design de serviço é uma abordagem dinâmica e interdisciplinar, em constante evolução, devendo ser centrado no usuário, além de cocriativo, sequencial, evidente e holístico.

Em 2020, no livro “Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante”, Stickdorn *et al.* (2020), revisitaram os princípios do design de serviço (Quadro 7).

Quadro 7 – Novos princípios do Design de Serviço

Novos princípios do Design de Serviço	
Centrado no ser humano	Considera a experiência de todas as pessoas afetadas pelo serviço.
Colaborativo	<i>Stakeholders</i> advindos de contextos e funções variados devem se envolver ativamente no processo de desenho de um serviço.
Iterativo	O design de serviço é uma abordagem exploratória, adaptativa e experimental, que promove a iteração do protótipo de um serviço rumo à sua implementação.
Sequencial	O serviço deve ser visualizado e regido como uma sequência de ações inter-relacionadas.
Real	As necessidades do usuário devem ser pesquisadas no mundo real, as ideias devem ser prototipadas no mundo real e os valores intangíveis devem ser postos em evidência por meio de uma realidade física ou digital.
Holístico	As necessidades de todos os <i>stakeholders</i> ao longo do serviço e a interação com todas as facetas do negócio devem ser consideradas, de modo sustentável.

Fonte: Adaptado de Stickdorn *et al.* (2020).

Rose *et al.* (2019) entendem que para promover a inovação, o design de serviço precisa atender as necessidades e expectativas dos usuários. A partir daí é que surgem as oportunidades para a cocriação dos novos projetos, que possibilitam a inovação e o redesenho dos serviços. Para isso, os autores propõem o seguinte:

- Identifique, projete e implemente serviços digitais a partir das necessidades dos usuários e das circunstâncias.
- Mantenha os usuários em foco para pensar além das fronteiras das organizações.
- Interaja com os usuários dos serviços a fim de permitir a criação de valor.

- Mantenha o foco do usuário em uma perspectiva holística para facilitar e permitir a inovação do serviço.
- Torne o intangível em tangível para visualizar os resultados e as etapas do processo.

4.2 Design Thinking e cocriação

Para Bason (2010), tanto o Design Thinking quanto o envolvimento do cidadão são fundamentais nos processos de cocriação. O autor entende que Design Thinking é importante para a inovação, sendo a base da cocriação. Pode ser visto como uma disciplina que une a sensibilidade ao conhecimento do designer, como uma atitude frente aos problemas e ainda como uma forma de pensamento.

Sobre o envolvimento do cidadão, o autor destaca que nem sempre os governos estão obrigados a permitir que os cidadãos participem das decisões, porque essas normalmente são tomadas a partir dos processos democráticos. Bason (2010) entende que quando os cidadãos são envolvidos nos processos de colaboração, é natural que esperem ver os resultados de seus esforços. Quanto às expectativas dos cidadãos, as organizações devem esclarecer os critérios para seu uso e que não há garantia de que suas colaborações serão efetivamente aproveitadas.

O objetivo do envolvimento do cidadão é principalmente avaliar quais ideias tem potencial para funcionar e auxiliar nos processos de inovação. Na prestação de serviços, entender o que é importante para os cidadãos nas intervenções públicas, pode impactar na identificação de futuras transformações do governo.

Para Lockwood e Papke (2018), para que a cocriação tenha sucesso é necessária a participação das pessoas, por isso, as organizações devem usar a empatia e a inclusão para valorizar os aspectos emocionais dos indivíduos. Stickdorn e Schneider (2014) entendem que cocriação é um “aspecto fundamental da filosofia do design de serviços, podendo incluir funcionários, designers, executivos ou usuários, que trabalham colaborativamente para examinar e inovar uma determinada experiência de serviço.”

Uma das características da cocriação é sempre buscar novas soluções a partir do envolvimento das pessoas e incentivar que as organizações públicas inovem e gerem valor público.

A inovação começa no setor público quando se pensa de forma diferente sobre os problemas ou quando se identificam oportunidades para a criação de novos produtos ou serviços. Pode começar a partir de demandas externas, do governo ou da administração pública ou ainda surgir de percepções centradas nos cidadãos. Importa entender que nem sempre é absolutamente claro quem são os destinatários, muito embora, na maioria das vezes, os destinatários são os próprios servidores públicos, outros órgãos públicos ou os membros da sociedade.

Manzini (2017) afirma que para definir os protagonistas de cada processo de inovação é preciso “olhar para as pessoas que participam, assim como para as formas sociais que elas produzem, em especial para as formas sociais nas quais as pessoas colaboram a fim de obter um resultado que não conseguiram obter sozinhas”. Segundo o autor, as organizações colaborativas são como grupos sociais que tem sua origem em espaços conectados, em que seus participantes colaboram para obter resultados específicos e produzir benefícios sociais, econômicos e ambientais, podendo ingressar e sair dos grupos quando quiserem.

Embora Manzini (2017) trate das organizações colaborativas principalmente no contexto das ações para a sustentabilidade e o meio-ambiente, seus princípios podem ser transportados

para o setor público, na medida em que o desenvolvimento de processos colaborativos requer a participação dos cidadãos e da sociedade, de forma espontânea e livre.

5. Resultados e discussão

Os principais resultados obtidos nas fases de fundamentação teórica e revisão de literatura dizem respeito à participação cidadã, ao governo eletrônico e aos modelos de comunicação do governo com a sociedade.

A e-participação²⁵ visa engajar os cidadãos na consulta e tomada de decisão nos estados democráticos de direito. Para os cidadãos, sua efetiva participação nos processos colaborativos do governo, bem como o uso dos serviços públicos eletrônicos lhes traz um sentimento de pertencimento à sua comunidade.

Foram identificados dois conceitos fundamentais para o Governo Eletrônico: visão e voz. Visão refere-se à transparência do governo em seus atos perante a sociedade e voz à participação do cidadão nas instâncias disponibilizadas para eles.

Sobre governo eletrônico, pode-se dizer que é uma nova forma de governança e para isso os governos estão usando as TICs para fortalecer sua integração com os cidadãos. Eficiência, transparência, conveniência e facilidade de uso são características fundamentais do governo eletrônico.

Quanto maior o nível de escolaridade e autossuficiência do cidadão no uso da internet, maior a procura pelos serviços de e-Gov, porém nem todos os cidadãos podem utilizar os serviços eletrônicos oferecidos pelo Governo por não terem acesso à internet.

Foram encontrados os seguintes modelos de comunicação do governo com a sociedade: G2C (governo para cidadãos); G2G (governo para governo); G2B (governo para empresa) e G2E (governo para funcionários).

Em relação aos processos de cocriação, pode-se dizer que todos as partes são ativas na elaboração dos produtos de mídia e nos processos de criação. Outro fator muito importante é que na criação de serviços digitais não se pode deixar de lado o valor humano.

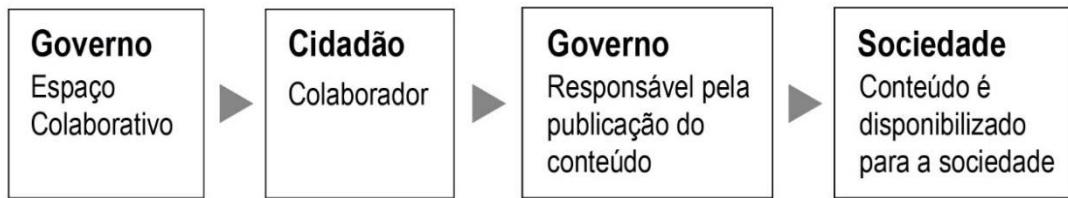
Por fim, pode-se dizer que nos processos colaborativos é papel dos designers incentivar a ação dos participantes e garantir os resultados e a integridade da visão colaborativa.

5.1 Novo modelo de comunicação

Como se viu, os modelos existentes de comunicação encontrados na revisão de literatura são G2C, G2G, G2B e G2E. Na pesquisa não foi encontrado nenhum outro modelo que contemplasse a participação do cidadão em que o conteúdo disponibilizado por ele fosse divulgado ou publicado para que os membros da sociedade pudessem acessá-lo. Partindo da ideia de que a participação cidadã tem potencial para incentivar os processos democráticos e que quando a voz do cidadão é ouvida, ele tende a se sentir parte ativa de sua comunidade, é que se chegou ao modelo de comunicação proposto. Na pesquisa em andamento, a sugestão é que o governo disponibilize um espaço colaborativo, em que o cidadão possa enviar informações, notícias, áudios e vídeos e que após a verificação e edição do material pelo setor responsável da instituição, o material enviado pelo cidadão seja publicado e disponibilizado para a sociedade. O modelo proposto seria denominado de **G2C2G2S - Governo para Cidadão para Governo para Sociedade** (Figura 2).

²⁵ Participação eletrônica.

Figura 2 – Novo modelo de comunicação - **G2C2G2S**



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Não se pode esquecer que esse modelo é um serviço colaborativo de comunicação disponibilizado pelo governo para os cidadãos. Dessa forma, destaca-se o papel do designer de serviço, que tem como uma de suas funções desenvolver e acompanhar o fluxo do serviço do espaço colaborativo. Esse novo modelo visa contribuir para a inovação no setor público.

É possível concluir que a participação cidadã tende a reforçar o sentimento de cidadania e pertencimento, posto que o cidadão se sente valorizado quando sua voz é ouvida e sua contribuição torna-se acessível para os membros da sociedade. Neste contexto, percebe-se que o design tem muito a contribuir nos processos de inovação do governo, sendo importante incentivar a comunicação do governo com a sociedade. É fundamental que os governos forneçam internet de qualidade para a população, reforçando o fato de que a internet traz informação e conhecimento para os cidadãos, e para que todos possam acessar os serviços públicos eletrônicos disponíveis.

6. Referências

- AGNER, L. **Ergodesign e arquitetura da informação : trabalhando com o usuário.** 4. ed. Rio de Janeiro: Senac Rio, 2018.
- BASON, C. **Leading public sector innovation: Co-creating for a better society.** Kindle ed. Chicago: Policy Press, 2010.
- COMISSÃO DE ESTATÍSTICA DAS NAÇÕES UNIDAS. Princípios Fundamentais das Estatísticas Oficiais. v. 1994, p. 3, 1994.
- DRESCH, A.; LACERDA, D. P.; ANTUNES JÚNIOR, J. A. V. **Design Science Research: método de pesquisa para avanço da ciência e tecnologia.** Porto Alegre: Bookman, 2015.
- FREIRE, R. C. C. **IBGE pergunta: Qual a importância da Comunicação numa Instituição produtora de Estatísticas?XXXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Rio de Janeiro, RJ.** Rio de Janeiro: [s.n.].
- GOHR, C. F. et al. **Um método para a revisão sistemática de literatura em pesquisas de Engenharia de Produção.** Salvador: 2013
- IBGE. **Relatório de Gestão 2019.** [s.l: s.n.].
- KEEN, A. **O culto do amador. Como blogs, MySpace, YouTube e a pirataria digital estão destruindo nossa economia, cultura e valores.** Rio de Janeiro: Zahar, 2009.
- LOCKWOOD, T.; PAPKE, E. **Innovation by design: How Any Organization Can Leverage Design Thinking to Produce Change, Drive New Ideas, and Deliver Meaningful Solutions.** Kindle ed. Wayne: The Career Press, 2018.
- MANZINI, E. **Design: quando todos fazem design: uma introdução ao design para a inovação social.** São Leopoldo: [s.n.].
- MULGAN, G. **Ready or Not? Taking innovation in the public sector seriously.** [s.l.] NESTA, 2007.
- NAH, S.; CHUNG, D. S. **Understanding citizen journalism as civic participation.** Kindle ed. New York and London: Routledge, 2020.
- NICOLACI-DA-COSTA, A. M.; PIMENTEL, M. Sistemas colaborativos para uma nova sociedade e um novo ser humano. In: **Nucleic Acids Research.** [s.l: s.n.]. v. 34p. e77–e77.
- OUMKALTOUM, B.; MAHMOUD, E. M.; OMAR, E. B. Toward a business intelligence model for challenges of interoperability in egov system: Transparency, scalability and genericity. 2019.
- PATROCÍNIO, G.; NUNES, J. M. **Design & desenvolvimento: 40 anos depois.** São Paulo: Blucher, 2015.
- PEREIRA., M. G. **Artigos científicos : como redigir, publicar e avaliar.** Kindle ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2011.
- RIBEIRO, N. P.; CARNIELLO, M. F. Avaliação dos serviços públicos ao município de Teresina disponibilizados por meio do governo eletrônico. **Revista Tecnologia e Sociedade**, p. 37–54, 2020.
- ROSE et al. Theory-Based Design Principles for Digital Service Innovation. **e-Service Journal**, 2019.
- SAIKIA, B. New mode of governance: Governance through technology. **International Journal of Recent Technology and Engineering**, v. 8, n. 3, p. 4052–4055, 2019.

SAMPAIO, R.; MANCINI, M. Estudos de revisão sistemática: Um guia para síntese criteriosa da evidência científica. **Revista Brasileira de Fisioterapia**, v. 11, n. 1, p. 83–89, 2007.

SAPRAZ, M.; HAN, S. Implicating human values for designing a digital government collaborative platform for environmental issues: A value sensitive design approach. **Sustainability (Switzerland)**, v. 13, n. 11, 2021.

SENRA, N. DE C.; FONSECA, S. M.; MILLIONS, T. C. **Brasil em pauta: a trajetória da comunicação no IBGE**. Rio de Janeiro: IBGE, Centro de Documentação e Disseminação de Informações, 2018.

SHEPHERD, H. Crowdsourcing. **Contexts**, p. 10–11, 2012.

SINNI, G. Participatory Design for Public Services. Innovation in Public Administration. **Design Journal**, v. 20, n. sup1, p. S3368–S3379, 2017.

STICKDORN, M. et al. **Isto é design de serviço na prática : como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante**. Porto Alegre: Bookman, 2020.

STICKDORN, M.; SCHNEIDER, J. **Isto é Design Thinking de Serviços**. Porto Alegre: Bookman, 2014.

SZPIZ, H. **Estratégias de design para o setor público: evolução e perspectivas no Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)**. [s.l.] Universidade do Estado do Rio de Janeiro, 2016.

UNITED NATIONS. **Handbook of statistical organization, third edition : the operation and organization of a statistical agency**. [s.l.: s.n.].

_____. **United Nations Fundamental Principles of Official Statistics Implementation guidelines**. [s.l.: s.n.].