



Inovação social em colaboração municipal:

Análise de um aplicativo

Pablo Henrique Paschoal Capucho

Universidade Estadual de Londrina, Brasil
pablocapucho@hotmail.com

Saulo Fabiano Amâncio Vieira

Universidade Estadual de Londrina, Brasil
saulofav@gmail.com

Renata Depieri Viegas

Universidade Estadual de Londrina, Brasil
renatadviegas@gmail.com

Valdinei Juliano Pereira

Universidade Estadual de Londrina, Brasil
valdineijuliano@hotmail.com

RESUMO

A gestão pública de um município apresenta dificuldades naturais para se ter consciência de tudo que ocorre dentro do município. Os cidadãos podem contribuir com a gestão sendo fontes de informação dos acontecimentos dentro do município, deixando para a prefeitura o processo de seleção, filtro e solução dos problemas apontados. Neste contexto, este artigo buscou analisar um aplicativo de colaboração municipal na área de administração pública como uma inovação social. Quanto   classificação da pesquisa, esta se caracteriza como qualitativa e descritiva, desenvolvida através do estudo de caso do aplicativo Colab.re. A análise a partir do *framework* de O'Byrne, Miller, Douse, Venkatesh e Kapucu (2013) demonstrou que o aplicativo fornece um canal de comunicação que permite uma melhor cooperação entre cidadão e a prefeitura na gestão municipal. A parceria com a prefeitura legitima o aplicativo como um meio do cidadão contribuir para a gestão pública, o que é demonstrado pelas respostas da prefeitura nas postagens dos cidadãos. Como sugestão para pesquisas futuras, sugere-se a verificação em que medida o aplicativo acaba contribuindo para com município, tanto da perspectiva da prefeitura como para o cidadão, a fim de determinar o impacto causado pelo aplicativo no dia-a-dia dos cidadãos e do setor público.

Palavras-chave: inovação social, gestão pública, gestão municipal, colaboração municipal.

Social innovation in municipal collaboration: analysis of an app

Abstract

The public management of a city presents natural difficulties in order to be aware of everything that occurs within its area. Citizens can contribute to the management by being sources of information of events within the city, leaving to the city hall the process of selection, filtering and solution of the pointed problems. In this context, this article sought to analyze a municipal collaboration app in the area of public administration as a social innovation. Regarding the

classification of the research, it is characterized as qualitative and descriptive, developed through the case study of the Colab.re app. The analysis from O'Byrne, Miller, Douse, Venkatesh and Kapucu (2013) framework demonstrated that the application provides a communication channel that allows better cooperation between the citizen and the city council in municipal management. The partnership with the city hall legitimizes the application as a way for the citizen to contribute to public management, which is demonstrated by the responses of the city hall in the citizens' posts. As a suggestion for future research, it is suggested to verify in what extent the app ends up contributing to the city, both from the perspective of the city and the citizen, in order to determine the impact caused by the application in the daily life of the citizens and of the public sector.

Keywords: social Innovation, public administration, municipal management, municipal collaboration.

INTRODUÇÃO

Há uma dificuldade natural do gestor público de uma prefeitura estar ciente de tudo que acontece em seu município para que possa atender prontamente todas as ocorrências nas diversas localidades da cidade. Dentro deste contexto, o cidadão possui importante papel no processo de identificar ocorrências nas localidades, ou seja, colaborar com a prefeitura na tomada de consciência de problemas estruturais (Biasiotti & Nannucci, 2004; Cattani, 2016; O'Byrne, Miller, Douse, Venkatesh & Kapucu, 2013).

Estudos mais recentes da Nova Governança Pública enfatizam o “papel desempenhado por demais setores da sociedade na gestão pública” (Genoino & Siqueira, 2016, p. 136), como visto pela participação ativa na formulação de políticas públicas e provisão de serviços públicos à população. A colaboração da sociedade civil pode garantir direitos aos cidadãos e ainda auxiliar a prefeitura a atender as necessidades do município. Para que isto se concretize, um meio por onde possa ocorrer comunicação entre o setor público e a sociedade civil pode ser determinante.

Entre as diferentes formas de colaboração, a conexão virtual pode oferecer um canal de colaboração interessante entre cidadão e prefeitura (Biasiotti & Nannucci, 2004; Cattani, 2016; Cunha, Coelho & Pozzebon, 2014). A utilização de um canal virtual pode ser encarada como uma inovação ou, mais especificamente, como uma inovação social quando possibilita contribuir para solução de questões sociais (Agostini, Vieira, Tondolo & Tondolo, 2017; Andion, Ronnconi, Moraes, Gonsalves & Serafim, 2017; Bignetti, 2011), empoderar os cidadãos (Agostini *et al.*, 2017) e colaborar para legitimar políticas públicas (O'Byrne *et al.*, 2013).

O meio virtual oferece diferentes opções para que tal canal de colaboração venha a existir, como as redes sociais (Cattani, 2016) e enquetes online (Cunha, Coelho & Pozzebon, 2014). Com o avanço tecnológico dos aparelhos móveis e a conexão de internet nos celulares, surge uma nova oportunidade de disponibilizar este canal de colaboração na palma da mão dos cidadãos: os aplicativos.

No Brasil, surgiu em 2012 um aplicativo que auxilia nessa colaboração entre cidadão e prefeitura quanto à identificação de problemas cotidianos do município, o Colab.re. O aplicativo vem com a proposta de permitir ao indivíduo exercer sua cidadania e colaborar com a prefeitura na fiscalização e solução de serviços públicos (Exame, 2016; Goes, 2013; Gomes, 2014) e foi

eleito no ano de 2013 como o melhor aplicativo urbano do mundo pela *New Cities Foundation* (Gomes, 2013).

Por utilizar a forma de um aplicativo de *smartphone*, este possibilita uma contribuição de praticamente todo cidadão brasileiro, pois segundo a 28ª Pesquisa Anual do Uso de Tecnologia de Informação realizada pela Fundação Getúlio Vargas [FGV] (2017), o Brasil conta com um *smartphone* por habitante até o fim de 2017. Além disso, o *smartphone* é o aparelho mais usado para acessar a internet nos domicílios, superando os computadores conforme apontado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE] (2016).

Considerando o exposto acima, a presente pesquisa tem como objetivo analisar o aplicativo de colaboração municipal, Colab.re, como uma inovação social. O estudo visa contribuir com a teoria da inovação social no setor público com um estudo de caso de um país em desenvolvimento, pois segundo Rana, Weerakkody, Dwivedi & Piercy. (2014), existe uma carência de pesquisas específicas que retratem a ocorrência de inovações sociais em países em desenvolvimento.

A estrutura do trabalho é dividida em cinco seções, sendo esta primeira uma introdução sobre o objetivo da pesquisa. A segunda seção compreende o referencial teórico que abordará a inovação social e gestão pública e e-cidadão. A terceira seção apresentará os processos metodológicos utilizados nesta pesquisa, seguido da quarta seção, a apresentação e análise dos dados. Por fim, a quinta e última seção trará as considerações finais do estudo.

REFERENCIAL TEÓRICO

Inovação social e o setor público

A definição de inovação Schumpeteriana está vinculada diretamente à inovação tecnológica, à empresa e ao retorno financeiro, vendo o empresário como o inovador e a ligação da inovação com o desenvolvimento econômico (Costa, 2006; Szmrecsányi, 2006). Na visão de Schumpeter, ao aplicar uma nova criação, esta passa a ser considerada uma inovação, o que pode gerar um crescimento industrial e, conseqüentemente, um desenvolvimento econômico. Tigre (2006) fala de dois tipos de inovação, sendo um tipo radical, que é entendido por Schumpeter como uma destruição criadora (Szmrecsányi, 2006), e a inovação incremental, entendida como pequenas modificações que não causam um impacto tão grande no cenário econômico ou empresarial.

A inovação social e a inovação tecnológica tradicionais propostas por Schumpeter e abordadas por autores seguintes (Anderson & Tushman, 1990; Szmrecsányi, 2006; Tidd, Bessant & Pavitt, 2008; Tigre, 2006) se dão nos seus focos e nos seus retornos, conforme demonstrado no quadro 01. Enquanto a inovação tecnológica preocupa-se com o retorno financeiro, a inovação social preocupa-se com a solução para problemas sociais (Agostini *et al.*, 2017), prioriza os seres humanos ao invés de benefícios financeiros (Bignetti, 2011) e busca a satisfação e resposta às necessidades ou problemas (Howaldt & Schwarz, 2010).

Apesar das diferenças, elas não compõem dois conjuntos mutuamente excludentes, podendo uma inovação tecnológica possuir caráter social e a inovação social utilizar de tecnologia (Bignetti, 2011).

Quadro 01 – Inovação tradicional vs. inovação social

Variáveis	Inovação tecnológica / tradicional	Inovação social
Valor	Apropriação de valor	Criação de valor
Estratégia	Vantagens competitivas	Resolver questões sociais
<i>Locus</i>	Empresa	Ações comunitárias
Processo de inovação	Se desenvolve por etapas sequenciais definidas e controladas por ferramentas de gestão específicas	Se desenvolve pela participação dos beneficiários e dos atores da comunidade (construção social)
Difusão do conhecimento	Mecanismos de proteção intelectual para impedir a cópia ou utilização por concorrentes	Favorecimento de replicação e a expansão dos resultados a outras comunidades

Fonte: Baseado em Bignetti (2011).

Bignetti (2011, p. 4) define inovação social como “[...] o resultado do conhecimento aplicado a necessidades sociais através da participação e da cooperação de todos os atores envolvidos, gerando soluções novas e duradouras para grupos sociais, comunidades ou para a sociedade em geral”.

No âmbito de pesquisas de inovação social dentro do setor público, Rana *et al.* (2014) encontram que uma área de concentração de estudos relacionados a essa temática foca em campos relacionados a Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) ou de Tecnologia da Informação (TI). Estes estudos reafirmam a utilização de meios virtuais para aumentar a participação e colaboração dos cidadãos em processos decisórios do município. É compreendido que “o setor público é tanto inovador como facilitador de inovações sociais” (Rana *et al.*, 2014, p. 264).

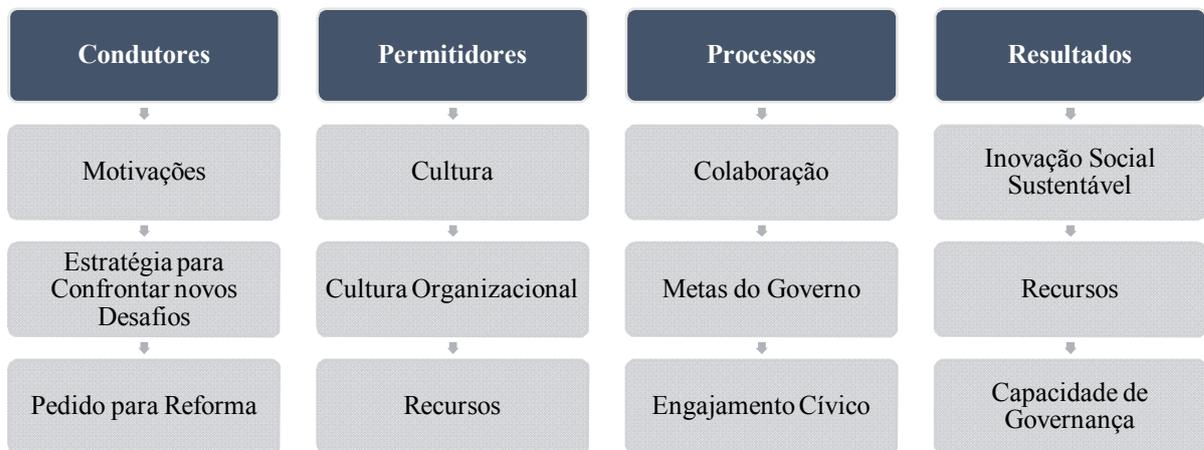
Para analisar uma inovação social no setor público da Coréia do Sul, O’Byrne *et al.* (2013) constroem um framework conceitual para inovação social. Este framework, observado na figura 01, avalia o que move, permite, quais processos e os resultados que a inovação social traz.

O primeiro ponto do framework conceitual diz respeito aos condutores e tratam especificamente das motivações para uma inovação social. A inovação social é compreendida como uma política pública legítima que afeta questões sociais e econômicas, com a intenção de responder desafios sociais. O’Byrne *et al.* (2013) falam ainda da existência do plano de fundo que abrange estratégias adotadas para tal cenário de mudança e aos movimentos sociais que buscam reformas direcionadas a fraquezas do governo.

O processo de inovação social também envolve um desafio para sua instauração, o que pode ser facilitado caso exista um defensor da causa (que inspire uma cultura social ou organizacional) ou um financiador. Outro ponto que pode auxiliar na implementação da inovação social se refere à disponibilidade de recursos, onde “a cultura que mais aceita inovação é aquela

que adota uma atitude de ‘nós podemos inovar’ em vez de ‘nós não temos os meios para inovar’” (O’Byrne *et al.*, 2013, p. 57).

Figura 01 – Framework conceitual para inovação social



Fonte: Adaptado pelos autores de O’Byrne *et al.* (2013, p. 62).

Os processos para a instauração de uma inovação social envolvem, conforme o caso analisado por O’Byrne *et al.* (2013), a colaboração da sociedade civil e empresarial através de parcerias governamentais com ONGs e organizações sem fins lucrativos. Essa parceria é exercida para atingir a meta estabelecida e ela providencia um ambiente seguro para os cidadãos.

Os resultados obtidos dependem também da permissão legal e monetária do governo. Soluções para problemas sociais complexos necessitam de uma abordagem integrada entre diversas áreas políticas. Essa abordagem é exercida principalmente pela capacidade de governança, que diz respeito à “habilidade de construir relações com diferentes setores do governo e parceiros não-tradicionais para que se trabalhe mais efetivamente em direção a um objetivo comum” (O’Byrne *et al.*, 2013, p. 60). Estes passos ocorrem na intenção de obter resultados satisfatórios de uma inovação social sustentável.

Nestes aspectos, a participação pública é essencial e os cidadãos se sentem mais motivados a se envolver quando eles conseguem sentir o impacto direto de sua colaboração (O’Byrne *et al.*, 2013). Este processo onde o cidadão tem voz nos serviços públicos prestados pela prefeitura é compreendido como “um grande passo na criação de confiança entre governo e sociedade civil” (O’Byrne *et al.*, 2013, p. 61).

O engajamento cívico nas inovações sociais desempenha um papel importante na inovação social, no entanto não ofusca a importância das instituições públicas, que legitimam políticas públicas (O’Byrne *et al.*, 2013). Bignetti (2011, p. 11) afirma ainda que “evidentemente, o papel das instituições públicas deve ser também ressaltado, pois em todas as esferas governamentais são desenvolvidas ações inovadoras que visam a atender necessidades de indivíduos, grupos e comunidades carentes ou que buscam transformações sociais permanentes”.

A participação do setor público em inovações sociais é importante para o atendimento das necessidades individuais e as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) proporcionam

uma comunicação inovadora entre cidadão e prefeitura ao criarem uma relação de colaboração, sendo melhor visualizada pela proposta que a e-cidadania ou e-participação traz (Biasiotti & Nannucci, 2004; Cunha, Coelho & Pozzebon, 2014).

Gestão pública colaborativa e e-participação

A participação dos setores da sociedade na gestão pública é um direito e dever que auxilia na gestão da escassez de recursos utilizados para o atendimento de todas as demandas da população (Genoino & Siqueira, 2016).

Com o avanço das tecnologias de comunicação, a internet proporciona um canal profundo de relacionamento entre órgãos públicos e civis, com autenticação que garante a legitimidade de um espaço para um tipo de exercício da cidadania atraente e interativa via virtual (Cattani, 2016). Esta modalidade trouxe uma repercussão tão boa de tal maneira que Cattani (2016) observa uma mimetização de prefeituras na utilização de páginas em redes sociais como um destes espaços legítimos.

Com o surgimento desta modalidade virtual, aparecem os termos e-cidadão, e-democracia, e-governo, e-participação, entre outros. Um e-cidadão é um cidadão que sabe utilizar as possibilidades da internet e a comunidade eletrônica para ter consciência do que uma e-cidadania implica (Biasiotti & Nannucci, 2004).

A e-democracia é vista como um sistema que favorece a colaboração ativa do cidadão.

... permite cidadãos a participarem mais ativamente na política, trazendo subsequentemente uma maior clareza no processo de tomada de decisão dos seus representantes políticos eleitos e fazendo parte das atividades governamentais locais por ferramentas online, ou utilizando a internet para expressar suas opiniões ou sugestões para novas iniciativas importantes. (Traduzido de Biasiotti & Nannucci, 2004, p. 271).

Para que ocorra algo próximo à e-democracia ou e-governo, são necessários três componentes entre governos e cidadãos: informação, participação ativa e consultoria (Biasiotti & Nannucci, 2004). A possibilidade de ter um retorno da sociedade civil proporciona ao órgão público possibilidades mais efetivas de atender as necessidades de sua população.

O envolvimento do e-cidadão na e-democracia ou com o e-governo resulta na e-participação, que atua como uma ponte sobre a separação entre cidadão e governo, o que proporciona uma oportunidade de consulta e diálogo entre as partes (Cunha, Coelho & Pozzebon, 2014). Biasiotti e Nannucci (2004, p. 272, tradução dos autores) ressaltam que a “e-Participação foca sua atenção na implementação de ferramentas digitais para desenvolver um novo tipo de relacionamento entre cidadão e tomada de decisão pública, ou seja, um diálogo direto e imediato entre eles [...]”.

A implementação de tecnologias de informação que fornecem informações que auxiliam na gestão facilitam também a gestão interna da organização e na tomada de decisão (Cintra, Amâncio-Vieira, Barboza-Junior, Fernandes & Baggio, 2012; Favoreto, Ishikawa & Amâncio-Vieira,

2014), o que enfatiza os benefícios da adoção de um sistema de informação que conecte o cidadão e a prefeitura.

No entanto, na visão de Biasiotti e Nannucci (2004), a votação e participação eletrônica são vistas ambas como uma abordagem mais teórica do que uma realidade prática, o que reforça o interesse no aplicativo Colab.re, por proporcionar tal realidade prática onde o cidadão consegue colaborar (ou e-participar) com a prefeitura de maneira a contribuir com o município.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para alcançar o objetivo proposto anteriormente, essa pesquisa se caracteriza como descritiva e com abordagem qualitativa, na intenção de analisar o aplicativo Colab.re como uma inovação social.

Este estudo utilizou como método o estudo de caso, que permite a compreensão de “características holísticas e significativas dos eventos na vida real” (Yin, 2009, p. 24), como relações, processos, comportamentos e mudanças. Este método proporciona uma análise consistente com a unidade de análise da pesquisa, o aplicativo Colab.RE, e permite analisar o aplicativo como uma inovação social.

Quanto aos instrumentos de coleta utilizados, Alves-Mazzotti (2004, p. 163) afirma que “as pesquisas qualitativas são caracteristicamente multimetodológicas”. Para este estudo de caso, foram utilizados dois instrumentos de coleta de dados: observação e documental. A observação foi feita pelo aplicativo, observando as postagens do setor civil e como o setor público interage com tais postagens. A documental foi realizada pelo endereço eletrônico do aplicativo, além de reportagens em site de notícias tratando a respeito do aplicativo.

A análise dos dados foi feita com base no *framework* conceitual proposto por O’Byrne *et al.* (2013) demonstrado na figura 01, utilizando como macro categorias a identificação dos condutores, permitidores, processos e resultados do aplicativo. Desta maneira, visou-se analisar o aplicativo conforme tais categorias sob a perspectiva da inovação social.

A pesquisa, no entanto, apresenta como limitação não ter conseguido realizar uma entrevista com um dos fundadores do aplicativo. Tal visão contribuiria para a análise do aplicativo como uma inovação social, por oferecer perspectivas não captadas pelos pesquisadores através da observação e análise documental.

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Colab.re, uma história

Criado em 2013 na capital do estado de Pernambuco, Recife, o aplicativo Colab.re é uma rede social que possibilita interação entre cidadão e prefeitura com o objetivo de auxiliar na gestão pública do município.

A ideia da rede social surgiu após o envolvimento dos criadores com campanhas políticas nas eleições municipais de 2012, onde eles puderam notar como os cidadãos utilizavam das

redes sociais (*Facebook*) para denunciar e reclamar de problemas estruturais na cidade e que não havia, por parte da prefeitura, um processo para receber e processar as demandas compartilhadas (Ghedin, 2014).

Com esta rede social funcionando também através de um aplicativo, o Colab.re possibilita que o cidadão tenha em mãos um meio de comunicação com a gestão pública a todo momento (através de uma conexão com a internet). Ao seu dispor, o usuário-cidadão tem três opções (Ghedin, 2014):

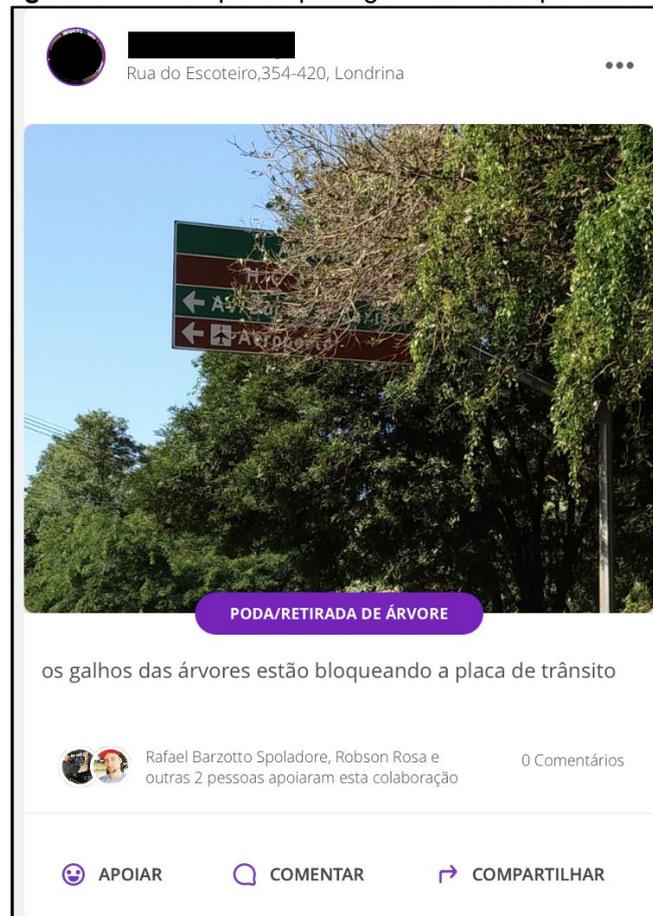
- **Fiscalize:** Ferramenta que possibilita que o cidadão interaja com a cidade ao apontar problemas rotineiros, como iluminação pública, calçadas, trânsito, defesa do consumidor, entre outros;
- **Proponha:** Espaço onde os usuários podem colocar suas ideias ou projetos para debate com os demais participantes da rede e com a prefeitura;
- **Avalie:** Espaço para avaliação de serviços, instituições e entidades ligadas ao poder público.

Na função “Fiscalize”, o usuário passa por três etapas antes de publicar algo na rede social. Primeiro, o usuário deve escolher a categoria dentro da qual o problema se encaixa. O aplicativo fornece diversas categorias, dentre elas água e esgoto, iluminação e energia, limpeza e conservação, meio ambiente, transporte público, segurança, via e trânsito, urbanismo, entre outros. Selecionada a categoria, o usuário deve enviar uma fotografia do problema e uma descrição do problema, para que aumente a credibilidade do problema com a prefeitura e ainda possibilite que outros usuários possam colaborar/solidarizar com a sua causa. Em seguida, utilizando o mapa do *Google*, é requisitado o local do problema, onde você deve identificar onde o problema foi visto/ocorreu.

As demais ferramentas seguem a mesma sequência de procedimentos, diferenciando na primeira etapa (seleção de categorias), onde cada função apresenta as suas próprias categorias correspondentes.

Por ser um canal de comunicação entre o cidadão e a prefeitura, é necessário que as postagens mostrem o nome do usuário, assim como uma foto. Para isso, o aplicativo requisita a utilização do Facebook para a criação de uma conta. Desta maneira, evita-se postagens anônimas, sem identificação do cidadão. Na figura 02, observa-se um exemplo de visualização de uma postagem realizada por um usuário.

Figura 02 – Exemplo de postagem realizada por usuário



Fonte: Próprios autores (2018).

Além do lado do cidadão, a rede social proporciona também um auxílio à gestão pública. O aplicativo permite que a prefeitura acompanhe problemas, os solucione e verifique como está o andamento dos atendimentos. O aplicativo pode auxiliar também o prefeito fornecendo a ele uma ferramenta que garante uma noção da gestão e conhecimento das ações dos fiscais e equipe municipal, assim como possibilita acompanhar estatisticamente quais categorias aparecem mais e áreas do município onde se concentram as demandas. Da mesma maneira que o prefeito pode fiscalizar o atendimento da necessidade dos cidadãos, o mesmo pode ser feito pelos cidadãos, ao acompanhar outras demandas postadas por outros usuários. Trata-se de uma plataforma que pode e deve ser usada pelo cidadão e pelo gestor público.

Além destes pontos, o aplicativo atualmente conta com questões de temas de atualidade apresentadas para os usuários interagirem e responderem, conforme demonstrados na figura 03. Estas questões demonstram que o aplicativo está antenado com os assuntos da atualidade, preocupa-se com tais questões e vê relevância na participação dos cidadãos, pois são questões que impactam suas vidas.

Figura 03 – Exemplo de questões de temas de atualidade



Fonte: Próprios autores (2018).

O aplicativo apresenta uma proposta inovadora e já conseguiu reconhecimento ao conquistar o prêmio de Melhor Aplicativo Urbano do Mundo em 2013 (Gomes, 2013) pela New Cities Foundation, uma organização internacional sem fins lucrativos dedicada a fazer cidades mais inclusivas, conectadas, saudáveis e vibrantes, e ficar entre os cinco melhores no Prêmio de Melhor Plataforma de Governo e Participação do Mundo no ano de 2015 pela *World Summit Mobile Award (WSA Mobile)*, evento que busca selecionar e promover os melhores aplicativos de conteúdo e inovação *mobile* (Burity & Neres, 2015).

Análise do framework

Para analisar o aplicativo como uma inovação social, é utilizado o *framework* construído por O'Byrne *et al.* (2013). O *framework*, conforme demonstrado na Figura 01, apresenta quatro etapas: motivação, permitidores, processos e resultados.

No que diz respeito à motivação para a criação do aplicativo, o motivo que levou a equipe a trabalhar no desenvolvimento desta rede social foi o alto índice de reclamações sobre problemas da cidade de Recife nas redes sociais. O aplicativo vem para trazer uma reforma direcionada a uma fraqueza do governo que os criadores identificaram: o não atendimento a reclamações postadas em redes sociais por parte da gestão municipal.

O aplicativo traz essa possibilidade de proporcionar um espaço onde o cidadão é ouvido e traz legitimidade ao meio com a interação cidadão-prefeitura, garantindo benefícios para ambos os atores.

Em relação aos permitidores de inovação social, por se tratar de um aspecto cultural dos cidadãos já identificada pela equipe, a criação do aplicativo vem para criar um espaço específico para que a voz do usuário seja ouvida. No quesito de investimentos e recursos financeiros, as reportagens não trouxeram informações fidedignas quanto à obtenção deste recurso específico. No entanto, houve momentos em que investimentos externos auxiliaram no aprimoramento do aplicativo, visto em 2014 por um aporte de 3,5 milhões de reais provindo da *A5 Internet Investments*, fundo de capital voltado a negócios virtuais (Startupi, 2014) e em 2017 pela captação de 4 milhões de reais do fundo social *Omidyar Network* de Pierre Omidyar, fundador do eBay, plataforma de comércio eletrônico (Telesíntese, 2017).

No quesito processos, envolve a colaboração e engajamento cívico. Da parte dos cidadãos, até maio de 2017, o aplicativo já contava com 150 mil usuários e parcerias com 150 prefeituras. Com o investimento realizado pelo fundo social *Omidyar Network*, o aplicativo almejou chegar a 200 cidades, estreitar adesão de governos estaduais e ultrapassar 500 mil usuários cadastrados (Marcondes, 2017). Para que o aplicativo continue a trazer um impacto positivo na sociedade e na gestão pública, é necessário um crescimento contínuo do engajamento cívico e de parcerias com o setor público. A equipe demonstra preocupação com esses pontos ao afirmar que vão usar o recurso recebido para que consiga aumentar a sua atuação.

Por fim, quanto aos resultados, é imprescindível que seja construída uma relação com diferentes setores do governo para que se trabalhe mais efetivamente em direção a um objetivo comum. No caso do aplicativo, essa preocupação é ainda maior, pois sem a parceria com a prefeitura, não existe a legitimidade garantida pelo atendimento pela prefeitura às demandas dos cidadãos-usuários. Além disso, já existem parcerias com empresas privadas e outros órgãos públicos além de prefeituras, como a AES Eletropaulo e a Secretaria de Aviação Civil, respectivamente.

Discussão

O aplicativo e rede social Colab.re consegue atender as características de uma inovação social, conforme apresentada no referencial teórico, como a preocupação com a solução de problemas sociais (Agostini *et al.*, 2017) vividos pelos cidadãos no seu cotidiano; prioriza os seres humanos ao invés de benefícios financeiros (Bignetti, 2011), tendo em vista que o aplicativo busca sanar os problemas identificados e não o retorno financeiro; e busca a satisfação e resposta às necessidades ou problemas (Howaldt & Schwarz, 2010) através da criação de um canal que auxilia na interação cidadão-prefeitura.

O aplicativo também pode ser enquadrado como uma inovação tecnológica tradicional complementar, pois apesar de se preocupar com resolver questões sociais, ele ainda se trata de

uma marca que têm proteção intelectual. Apesar disso, não diminui sua relevância como inovação social, visto que apesar de diferentes, os dois tipos de inovação não são mutuamente excludentes (Bignetti, 2011).

O aplicativo também reforça a constatação de Rana *et al.* (2014) a respeito da utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para aumentar a participação e colaboração dos cidadãos em processos decisórios do município, o que é visto pelas opções de postagens que o aplicativo oferece aos seus usuários (fiscalize, proponha e avalie).

A utilização do aplicativo proporciona um avanço para a gestão pública, que ganha a sua disposição diversos olhares espalhados pela cidade, reportando problemas ou situações e avaliando as ações realizadas pelos órgãos públicos, o que garante um *feedback* de uma maneira rápida e fácil.

A e-participação também é visualizada claramente através do aplicativo por proporcionar um sistema que favorece a colaboração do cidadão com uma participação mais ativa na política e auxiliando no processo de tomada de decisão dos seus representantes políticos eleitos (Biasiotti & Nannucci, 2004).

O aplicativo consegue representar uma inovação social em trazer um canal de comunicação para atendimento das demandas dos cidadãos e proporciona ao gestor público municipal uma maior consciência do que está acontecendo no seu município e a responder/atender tais demandas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo analisar o aplicativo de colaboração municipal, Colab.re, como uma inovação social. Para tanto, foi feito um levantamento teórico sobre o conceito de inovação social e também categorias de análise para que fosse possível ser feita tal análise. Também foi levantado um referencial teórico a respeito da e-participação e os demais conceitos interligados a este.

A ideia de inovação social norteadora desta pesquisa é a de uma inovação preocupada em solucionar problemas sociais, sem preocupação com o retorno financeiro. Dentro deste aspecto, o aplicativo Colab.re consegue se encaixar dentro da classificação de inovação social, mas também sendo visto como uma inovação tradicional complementar por apresentar uma preocupação com marca.

Foi também utilizado o *framework* conceitual de inovação social elaborado por O'Byrne *et al.* (2013), onde se avaliou notícias e entrevistas publicadas referente ao aplicativo quanto à motivação, permitidores, processos e resultados. A análise permitiu identificar características do aplicativo que permeiam o conceito de inovação social.

Quanto à relação do aplicativo com a gestão pública participativa e a e-participação, o aplicativo consegue atuar como um meio de comunicação entre cidadão-prefeitura através da sua rede social, onde é possível interação entre usuários e com o gestor público. Dentre as funções

que o aplicativo fornece (fiscalize, proponha e avalie), o cidadão consegue informar a prefeitura de situações que merecem a sua atenção, realizar propostas para a melhoria de serviços, estrutura, entre outros, e avaliar ações da prefeitura, garantindo um *feedback* para o serviço público poder melhor atender as necessidades de seus cidadãos.

Conclui-se que o aplicativo Colab.re pode ser visto como uma inovação social, segundo os conceitos articulados nesta pesquisa. No entanto, o estudo poderia ter se aprofundado mais em relação ao *framework* conceitual de O'Byrne *et al.* (2013) caso houvesse uma entrevista com um ou mais criador(es) do aplicativo, algo que não foi realizado. Outros estudos a respeito dos benefícios que o aplicativo trouxe para a prefeitura, como entrevista com as prefeituras antes e depois do aplicativo auxiliariam na compreensão do impacto que o aplicativo teve na gestão pública e no dia-a-dia do cidadão.

Identificar, estudar e analisar outras inovações sociais em países em desenvolvimento também são necessários para que se aumente o número de casos empíricos a fim de que se aumente a compreensão sobre a temática.

REFERÊNCIAS

Agostini, M., Vieira, L., Tondolo, R. & Tondolo, V. (2017). Uma Visão Geral Sobre a Pesquisa em Inovação Social: Guia Para Estudos Futuros. *Brazilian Business Review*, 14(4), 385-402. Recuperado em 20 de novembro, 2017, de: <http://dx.doi.org/10.15728/bbr.2017.14.4.2>.

Alves-Mazzotti, A. (2004). O Planejamento de Pesquisas Qualitativas. In A. Alves-Mazzotti & F. Gewandszajder. *O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa*(pp. 147-178). São Paulo: Pioneira Thomson Learning.

Andion, C., Ronnconi, L., Moraes, R. L., Gonsalves, A. & Serafim, L. (2017). Sociedade civil e inovação social na esfera pública: uma perspectiva pragmatista. *Revista de Administração Pública*, 51(3), 369-387. Recuperado em 07 de dezembro, 2017, de: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v51n3/1982-3134-rap-51-03-00369.pdf>.

Biasiotti, M. & Nannucci, R. (2004). Learning to Become na E-citizen: The European and Italian Policies. In *Knowledge Management in Eletronic Government*, 5th.

Bignetti, L. (2011). As inovações sociais: uma incursão por ideias, tendências e focos de pesquisa. *Ciências Sociais Unisinos*, 47(1), 3-14. Recuperado em 20 de novembro, 2017, de: http://revistas.unisinos.br/index.php/ciencias_sociais/article/view/1040.

Burity, R. & Neres, T. (2015). Aplicativos pernambucanos são premiados em evento da ONU. *Diário de Pernambuco*. Recuperado em 11 de fevereiro, 2018, de: http://www.diariodepernambuco.com.br/app/noticia/tecnologia/2015/02/03/interna_tecnologia,558667/aplicativos-pernambucanos-sao-premiados-em-evento-da-onu.shtml.

Capelas, B. (2017). Até o fim de 2017, Brasil terá um smartphone por habitante, diz FGV. *Estadão*. Recuperado em 07 de dezembro, 2017, de: <http://link.estadao.com.br/noticias/gadget,ate-o-fim-de-2017-brasil-tera-um-smartphone-por-habitante-diz-pesquisa-da-fgv,70001744407>.

Cattani, D. (2016). Gestão Pública em Redes Sociais: uma investigação sobre páginas de prefeituras brasileiras no Facebook. *Prisma.com*, 30,95-109. Recuperado em 07 de dezembro, 2017, de: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/4206/0>.

Cintra, R. F., Amâncio-Vieira, S. F., Barboza Junior, D. C., Fernandes, C. R. & Baggio, D. K. (2012). Impacto da Implantação de um Sistema de Informação Gerencial na Gestão de Contratos Públicos: o Caso do Hospital Universitário de Dourados/MS. *Revista de Administração da UNIMEP*, 10(2), 28-52.

Costa, A. (2006). O desenvolvimento econômico na visão de Joseph Schumpeter. *Cadernos IHU Ideias*, 4(47), 2006. Recuperado em 07 de dezembro, 2017, de: http://sinop.unemat.br/site_antigo/prof/foto_p_downloads/fot_7471schumpeteb_pob_costa_pdf.pdf.

Cunha, M.; Coelho, T. & Pozzebon, M. (2014). Internet e participação: o caso do orçamento participativo digital de Belo Horizonte. *Revista de Administração de Empresas (RAE)*, 54(3), 296-308. Recuperado em 07 de dezembro, 2017, de: <http://rae.fgv.br/rae/vol54-num3-2014/internet-participacao-caso-orcamento-participativo-digital-belo-horizont>.

Exame. (2016). App pode auxiliar cidadãos na solução de serviços públicos. *EXAME*. Recuperado em 07 de dezembro, 2017, de: <https://exame.abril.com.br/tecnologia/app-pode-auxiliar-cidadao-na-solucao-de-servicos-publicos>.

Favoreto, R. L., Ishikawa, E. C. M. & Amâncio-Vieira, S. F. (2014). Impactos da Tecnologia da Informação Sobre a Comunicação Interna Organizacional. *UNOPAR Cient, Ciênc. Juríd. Empres.*, 15(1), 93-101.

Fundação Getúlio Vargas. (2017). *28ª Pesquisa Anual do Uso de TI*. Recuperado em 07 de dezembro, 2017, de: <http://www.convergenciadigital.com.br/inf/fsm17.pdf>.

Genoino, R. & Siqueira, J. (2016). Gestão pública em redes e a nova governança pública: a implementação de parcerias entre o poder público e o terceiro setor. *Revista Capital Científico – Eletrônica (RCCe)*, 14(3), 132-143. Recuperado em 07 de dezembro, 2017, de: <http://revistas.unicentro.br/index.php/capitalcientifico/article/view/4232/3139>.

Ghedin, R. (2014). Com este aplicativo, a Prefeitura de Curitiba quer criar um “SAC 2.0” automatizado da cidade. *Gazeta do Povo*. Recuperado em 11 de fevereiro, 2018, de: <http://www.gazetadopovo.com.br/manualdousuario/colab-prefeitura-curitiba>.

Goes, G. (2013). Colab, o aplicativo social para compartilhar problemas da sua cidade. *Techtudo*. Recuperado em 07 de dezembro, 2017, de: <http://www.techtudo.com.br/noticias/noticia/2013/05/colab-o-aplicativo-social-para-compartilhar-problemas-da-sua-cidade.html>.

Gomes, H. (2013). Colab, app brasileiro que reúne problemas urbanos, é eleito o melhor do mundo. *G1*. Recuperado em 07 de dezembro, 2017, de: <http://g1.globo.com/tecnologia/blog/startup/post/colab-app-brasileiro-que-reune-problemas-urbanos-e-eleito-o-melhor-do-mundo.html>.

Gomes, H. (2014) Prefeituras começam a usar app para receber reclamação de cidadãos. *G1*. Recuperado em 07 de dezembro, 2017, de: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2014/04/prefeituras-comecam-usar-app-para-receber-reclamacao-de-cidadaos.html>.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2016). *Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal*. Recuperado em 15 de outubro, 2018, de https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/617a4c9e499e4a828fe781592e62c864.pdf.

Howaldt, J.; Schwarz, M. (2010) Social Innovation: Concepts, dimension, topics. In _____. *Social Innovation: concepts, research and international trends. International Monitoring* (pp. 21-29). Recuperado em 07 de dezembro, 2017, de: http://www.asprea.org/imagenes/IMO%20Trendstudie_Howaldt_englisch_Final%20ds.pdf.

Marcondes, P. (2017). Startup Colab.re que fiscaliza serviços públicos recebe R\$ 4 milhões. *ProXXima*. Recuperado em 11 de fevereiro, 2018, de: <http://www.proxima.com.br/home/proxima/noticias/2017/05/18/startup-colab-re-que-fiscaliza-servicos-publicos-recebe-r-4-milhoes.html>.

O’Byrne, L., Miller, M., Douse, C., Venkatesh, R. & Kapucu, N. (2014). Social Innovation in the Public Sector: The Case of Seoul Metropolitan Government. *Journal of Economic and Social Studies*, 04(1), 53-71. Recuperado em 07 de dezembro, 2017, de: https://www.researchgate.net/publication/270552490_Social_Innovation_in_the_Public_Sector_The_Case_of_Seoul_Metropolitan_Government.

Rana, N., Weerakkody, V., Dwivedi, Y. K. & Piercy, N. C. (2014). Profiling Existing Research on Social Innovation in the Public Sector. *Information Systems Management*, 31(3), 259-273. Recuperado em 07 de dezembro, 2017, de: <https://doi.org/10.1080/10580530.2014.923271>.

Startupi. (2014). Colab.re, rede voltada a melhorias nas cidades, ganha aporte de R\$ 3,5 milhões. *Startupi*. Recuperado em 11 de fevereiro, 2018, de: <https://startupi.com.br/2014/03/colab-re-rede-voltada-melhorias-nas-cidades-ganha-aporte-de-r-35-milhoes>.

Szmrecsányi, T. (2006). A Herança Schumpeteriana. In V. Pelaez & T. Szmrecsányi (Org.) *Economia da Inovação Tecnológica* (pp. 112-134). São Paulo: Hucitec.

Telesíntese. (2017). Fundo do criador do eBay investe em Colab.re. *Tele.Síntese*. Recuperado em 11 de fevereiro, 2018, de: <http://www.telesintese.com.br/fundo-do-criador-do-ebay-investe-na-colab-re>.

Yin, R. (2010). *Estudo de caso: planejamento e métodos* (4a. ed.). Porto Alegre: Bookman.