**Área temática:** Exatas e da Terra

**Aplicativo para Sistema de engajamento do cidadão no processo de Controle Social e Gestão Participativa no contexto de Cidades Inteligentes**

Ascênio Sanderson Bezerra Monteiro, Bruno de Sousa Monteiro, Paulo Gabriel Gadelha Queiroz, Marília de Lima Pinheiro Gadêlha Melo

A Web 2.0 trouxe inovações que viabilizaram a popularização da produção e consumo de conteúdos pela população, sem necessitar de conhecimentos técnicos. Neste sentido, o controle social, que é a fiscalização das ações dos gestores públicos, que comumente é exercido por órgãos de controle, pode também ser exercido pela população, inclusive por meio de ferramentas digitais de comunicação. Neste contexto, o projeto Melhore Aqui teve por objetivo: a concepção, o desenvolvimento e a avaliação de um aplicativo para que os cidadãos possam reportar problemas urbanos e para que o gestor também possa responder a essas demandas. Para alcançar esse objetivo, foi adotado o método de *Design Thinking*, devido à interdisciplinaridade do problema e por incorporar boas práticas do paradigma de Design Centrado no Usuário. Entre as atividades executadas destacam-se: seções de *brainstorm*, análise de competidores, concepção de personas, prototipagem, implementação, e avaliação dos artefatos com usuários por meio de questionários TAM (*technology acceptance model*) e entrevistas semi-estruturadas. Os perfis dos usuários envolvidos são: cidadão, gestor público e especialista em controle social. Para viabilizar a implementação das funcionalidades do aplicativo, foi adotada a Youubi API, um *webservice* que provê serviços que facilitam o desenvolvimento de aplicações que envolvem geolocalização, sensibilidade ao contexto do usuário e funcionalidades de rede social. Como resultados, tem-se o desenvolvimento de um aplicativo que permite ao cidadão reportar problemas urbanos, relacionados à mobilidade, saúde, ambiental, segurança ou social. Os cidadãos podem acessar esses conteúdos por meio de uma lista de relatos mais recentes, pelos relatos mais apoiados ou no mapa, de acordo com sua proximidade. Para cada relato, os cidadãos podem interagir apoiando e adicionando comentários. Os usuários com papel de gestor podem também acessar esses relatos e respondê-los. Uma vez que o relato passe do estado “pendente” para “respondido”, o autor do relato pode verificar se o problema foi realmente resolvido e mudar o estado dele para “resolvido”. Como contribuições deste projeto, pode-se citar o potencial para contribuir com a transparência das demandas sociais e as ações dos gestores públicos. Além disso, o estilo de interação do aplicativo é baseado em rede social, o que facilita a usabilidade por usuários com pouca escolaridade ou experiência no uso de artefatos digitais. Os gestores também podem ficar atentos aos relatos do povo, resolvendo os problemas mais rapidamente, ou, ao menos, justificando quais problemas podem ser resolvidas e quais não podem. Dessa forma, é possível melhorar a comunicação entre cidadão e gestor, e ampliar a percepção das atividades desempenhadas pela prefeitura.

**Palavras-chave:** Controle Social, Tecnologias Digitais, *Design Thinking*, Aplicativo.

**Agência financiadora:** Bolsista IC PIBIC – CNPq.