



## POSSÍVEIS SOLUÇÕES PARA A ILITERACIA DIGITAL EM PLATAFORMAS DE PARTICIPAÇÃO

## POSSIBLE SOLUTIONS FOR DIGITAL ILLITERACY IN PARTICIPATION PLATFORMS

<i>Recebido em:</i>	09/08/2021
<i>Aprovado em:</i>	03/04/2022

**Nicolas Addor<sup>1</sup>**

**Cinthia Obladen de Almendra Freitas<sup>2</sup>**

### RESUMO

Com a disseminação das conhecidas Tecnologias de Comunicação e Informação, a democracia participativa encontra novos alicerces para promover maior protagonismo político para os cidadãos. Dentre elas, as plataformas de participação democrática, em que os cidadãos cadastrados conseguem acompanhar audiências de maneira interativa, propor ideias legislativas e opinar sobre projetos da Administração é o exemplo mais mencionado. Apesar das conquistas, sua aplicação enfrenta desafios, principalmente quando se observa a iliteracia digital. Assim, o artigo apresenta possíveis soluções na elaboração de tais plataformas com o fim de diminuir a barreira de acesso a tais cidadãos. Utilizou-se do método

<sup>1</sup> Doutorando e Mestre em Direito Econômico e Social na Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Coordenador do Núcleo de Estudo e Pesquisa e Professor do Curso de Direito da Faculdade Inspirar. Endereço eletrônico: nicolasaddor@gmail.com

<sup>2</sup> Doutora em Informática. Professora Titular da PUCPR. Professora Permanente e Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Direito (PPGD) da PUCPR. Endereço eletrônico: cinthia.freitas@pucpr.br



dedutivo, tendo a pesquisa o enfoque descritivo. Apresenta-se três possíveis soluções, que se complementam, para a diminuição dessa barreira: utilização de *nudges*, aplicação dos princípios da usabilidade e a busca por eficiência e maior representatividade. Conclui-se que a inclusão desses cidadãos pode ser superada com simples modificações na elaboração e gerenciamento das plataformas digitais.

**Palavras-chave:** Democracia. Participação. Plataformas. Usabilidade. *Nudge*

### ABSTRACT

With the dissemination of the well-known Communication and Information Technologies, participatory democracy finds new foundations to promote greater political leadership for citizens. Among them, the platforms for democratic participation, in which registered citizens are able to follow audiences interactively, propose legislative ideas and give their opinion on Administration projects is the most mentioned example. Despite the achievements, its application faces challenges, especially when observing digital illiteracy. Thus, the article presents possible solutions in the elaboration of such platforms to reduce the barrier of access to such citizens. The deductive method was used, with the research having a descriptive focus. Three possible solutions are presented, which complement each other, to reduce this barrier: use of nudges, application of the principles of usability and the search for efficiency and greater representativeness. It is concluded that the inclusion of these citizens can be overcome with simple modifications in the elaboration and management of digital platforms.

**Keywords:** Democracy. Participation. Platforms. Usability. *Nudge*

## 1 Introdução



O problema de pesquisa tem como objeto central de análise as plataformas digitais de participação democrática, em que os cidadãos devidamente cadastrados têm a possibilidade de acompanhar audiências de maneira interativa, propor ideias de leis e opinar em consultas públicas sobre projetos da Administração Pública. Mesmo considerando as conquistas já promovidas, a aplicação de plataformas digitais com esse objetivo enfrenta desafios, principalmente quando analisadas sob um ponto de vista atual e relevante: *digital literacy*.

Consequentemente, o artigo tem como premissa metodológica que, embora haja uma complexidade de fatores que contribuem para as dificuldades de aplicação de tais plataformas, tais dificuldades são causadas precipuamente por falta de acurácia ou destreza digital (*digital literacy*), o que é denominado de iliteracia digital.

O termo *digital literacy* pode ser conceituado como: “*Digital literacy means having the skills you need to live, learn, and work in a society where communication and access to information is increasingly through digital technologies like internet platforms, social media, and mobile devices*”<sup>3</sup> (WESTERN SYDNEY UNIVERSITY, [2016?], p.1). Por sua vez, o autor Richard Lanham, *apud* Colin Laskshear e Michele Knobel (2006, p.12) designa *digital literacy* como: “*the ability to understand information however presented*”<sup>4</sup>. Deste modo, simplifadamente, “*Digital literacy is literacy via technology.*”<sup>5</sup> (ELD, 2015, p. 4). A expressão pode ainda ser entendida, em uma visão detalhada, como:

To be digitally literate is to have access to a broad range of practices and cultural resources that you are able to apply to digital tools. It is the ability to make, represent and share meaning in different modes

<sup>3</sup> Tradução livre: “Destreza digital significa ter as habilidades necessárias para viver, aprender e trabalhar em uma sociedade em que a comunicação e o acesso à informação são cada vez mais por meio de tecnologias digitais como plataformas da Internet, mídias sociais e dispositivos móveis”.

<sup>4</sup> Tradução livre: “A capacidade de entender as informações apresentadas”.

<sup>5</sup> Tradução livre: “Destreza digital é a destreza por meio das novas tecnologias”.



and formats; to create, collaborate and communicate effectively and to understand how and when digital technologies can best be used to support these processes (PAYTON; HAGUE, 2010, p.5).<sup>6</sup>

Parchen, Freitas e Cavalli (2020) ressaltam que esta falta desta habilidade pode ser verificada em cidadãos de todos os países do mundo, inclusive naqueles considerados desenvolvidos do ponto de vista tecnológico e educacional, como a Alemanha, EUA e Coreia do Sul. Contudo, a falta de *digital literacy* é especialmente constatada em nações onde o processo educacional ofertado pelo Estado é precário ou está presente em menor grau de profundidade, como é o caso do Brasil.

Quando o tema são as plataformas digitais de participação democrática, observa-se o elevado grau de iliteracia digital, ou seja, a dificuldade de determinadas pessoas em utilizar o computador, Internet e suas aplicações para estar incluído em um ambiente digital voltado à participação democrática.

O artigo apresenta, por meio de revisão bibliográfica e documental, possíveis soluções na elaboração de política pública e de plataformas digitais com a finalidade de diminuir a barreira de acesso impostas aos cidadãos pela falta de destreza com as novas tecnologias. O trabalho de pesquisa seguiu o método dedutivo, tendo a pesquisa o enfoque descritivo e propositivo. E, portanto, são apresentados 03 (três) possíveis soluções, que se complementam, para a diminuição das barreiras da iliteracia digital, a saber: a) utilização de *nudges*, b) aplicação dos princípios da usabilidade e c) preocupação em dar ao programa eficiência e maior grau de representatividade.

---

<sup>6</sup> Tradução livre: “Ter destreza digital é ter acesso a uma ampla gama de práticas e recursos culturais que você pode aplicar a ferramentas digitais. É a capacidade de fazer, representar e compartilhar significado em diferentes modos e formatos; para criar, colaborar e comunicar de forma eficaz e para entender como e quando as tecnologias digitais podem ser mais bem utilizadas para apoiar esses processos”.



## 2 Como Incluir os Excluídos?

O debate sobre as formas de implementação e fomento da democracia participativa não é novo, apesar de constantemente ser revestido com novos elementos, principalmente de estudos ligados à utilização de tecnologias para facilitar o acesso a informações e dados públicos, participação de audiências e eventos interativos. De fato, o estudo acerca do tema é de grande importância, visto que com a democracia participativa “se assegura a continuação da sociedade civil, não só pressupondo o consenso sobre as ‘regras do jogo’, mas também legitimando o dissenso sobre a persecução dos interesses sociopolíticos, pois o antagonismo de opiniões é uma realidade do pluralismo” (SERRAGLIO; ZAMBAM, 2016, p. 115).

Analítico sobre as relações de poder, Manuel Castells (2017, p. 32) considera que o poder político e a ordem social são baseados somente na eficiência do controle exercido por atores dominantes sobre o processo comunicacional. Como consequência lógica desse arranjo institucional, quanto maiores e mais verticais as organizações de comunicação, mais o envio da mensagem será concentrado e mais o receptor da mensagem será individualizado e controlado.

Com o advento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), como a Internet e a disseminação de plataformas de participação, proporcionou-se a difusão de redes de comunicação horizontal e os múltiplos pontos de entrada no sistema de comunicação local e global, que modificou a influência da sociedade civil e de atores sociopolíticos não institucionais nas relações de poder (CASTELLS, 2017, p.34).

Apesar do protagonismo que a democracia participativa conquistou com a utilização das TICs, vários paradigmas precisam ainda ser superados, além de outras problemáticas que surgiram em consequência da informatização da participação do cidadão, tais como a expansão do acesso à Internet e superação das dificuldades de manuseio dos aparatos tecnológicos (*smartphones*) e aplicativos. Ademais, as tecnologias aplicadas podem ser



utilizadas como meios para violar a privacidade e segurança dos indivíduos, não apenas na natureza individual, mas também no processo de estruturação social. (QUONIAM; URQUIZA; YAMASAKI, 2020, p. 383-384).

Conquanto os enormes desafios, exemplos não faltam para atestar as inovadoras características sociais que a internet criou para as manifestações populares e participação política: desde os anos 2000, diversas manifestações que ganharam relevância nacional advieram de organizações da Internet, como o Occupy Wall Street, revoluções no Egito, Síria e outros países do oriente médio e norte da África (CASTELLS, 2017, p. 59). Nesse mesmo sentido, movimentos e comunidades governamentais também criaram serviços e plataformas na Internet como uma forma de otimizar a prestação de serviços, garantir transparência dos atos e contas públicas e promover maior legitimidade nas tomadas de decisões.

Apesar da importância de tais plataformas, elas não são utilizadas na sua total potencialidade. No entendimento de Caroline Kraus Luvizotto (2016, p. 310), a tecnologia do modo que está sendo aplicado “auxilia o processo de participação política e social, servindo aos movimentos sociais e ativistas quando são utilizadas em sua totalidade, usando todo o potencial das ferramentas de interação e construção coletiva do conhecimento.” Mas a autora assevera que nada terá efeito se não houver disposição e mobilização do cidadão em participar.

Nesse aspecto, imperioso mencionar que a mobilização em sites de participação online necessita enfrentar o grande entrave que é o tema principal abordado neste artigo: como evitar que ocorra a reprodução de desigualdades num meio que busca isonomia na participação na tomada de decisões pelo Poder Público?

Baseando-se no modelo de democracia deliberativa, tais sites podem apresentar obstáculos que refletem a complexidade dos indivíduos e suas disparidades econômicas e sociais. Mônica Brito Vieira e Filipe Carreira da Silva, sobre esse ponto, discorrem sobre



algumas desigualdades que a deliberação pode reproduzir. A primeira é a desigualdade socioeconômica, em que há uma “clara desvantagem para aquelas camadas da população que já se veem sub-representação dentro do processo político formal – designadamente, as mulheres, minorias e os grupos socioeconomicamente mais desfavorecidos”. (VIEIRA; SILVA, 2013, p. 162).

Além da desigualdade socioeconômica, a democracia deliberativa pode ser reprodutora das desigualdades cognitivas. De forma simplificada, os cidadãos que possuem um nível superior de educação formal e maior experiência deliberativa terão, em princípio, maior facilidade de manipular o discurso dominante para manipulá-lo (VIEIRA; SILVA, 2013, p. 164). Analisando sob a óptica das plataformas digitais de deliberação, há mais um fator que deve ser destacado: a exclusão digital, ou melhor, a premência de se aumentar a literacia digital (*digital literacy*), que não é apenas saber utilizar as TICs, mas também desenvolver uma atitude crítica sobre seu uso, criação e compartilhamento sobre esses meios de comunicação e acesso à informação (CORTINA-PÉREZ *et al*, 2014, p. 247).

Dessas duas formas de desigualdades listadas, mesmo que apresentem alguns laços coincidentes, o artigo investiga as maneiras pelas quais é possível solucionar, ao menos em parte, as problemáticas ligadas à desigualdade cognitiva, atinente ao indivíduo sem literacia digital. Para isso, busca-se aproximar a problemática com soluções ligadas à economia comportamental e usabilidade, bem como apresenta soluções sobre o procedimento legislativo para participação, com o fim de conceder eficiência às plataformas de participação democrática.

O tema é relevante ao considerar o impacto de tais plataformas, ao se aferir que a tecnologia propiciou o encontro do usuário do meio digital com o usuário do meio político, mas que inclui apenas indivíduos “nascidos na sociedade tecnológica”. Dessa forma, não se deve ignorar questões como “garantir a identidade de quem está online tomando a decisão, garantir a compreensão dos temas propostos à discussão, indagar acerca dos limites mínimos



de participação, acerca da possibilidade de substituição total de outras formas de inclusão digital. a própria inclusão digital”. (PAMPLONA; FREITAS, 2015, p. 104).

Outrossim, soma-se ao fato de que um dos elementos que ainda afetam fortemente o acesso generalizado por parte da população brasileira é o baixo índice de inclusão digital, originado pelos custos elevados de acesso à tecnologia, baixa penetração e altos custos vinculados ao acesso de internet em alta velocidade e a cultura tecnológica da população em geral, fator que ainda mantém os acessos aos serviços e informações por plataformas digitais em taxas extremamente baixas. Sem o equacionamento desta questão, o incremento das iniciativas de governo eletrônico são geradoras de um aumento da exclusão social no Brasil (ROVER *et al*, 2013, p. 29). Mesmo que, como assenta Castells (2017a, p. 105), o salto tecnológico que a teia mundial (*world wide web*), ao organizar o teor dos sítios da Internet por informação, oferecendo aos usuários um sistema fácil de pesquisa para procurar as informações desejadas, é necessário repensar como ocorre a implementação das plataformas governamentais.

Em resumo, apresenta-se, de maneira breve, três soluções possíveis, de fácil aplicação e complementares, para a problemática da iliteracia digital como causa da sub utilização das plataformas de participação política: 1) arquitetura de escolhas, com a utilização de *nudges* que auxiliem e fomentem a adoção da ferramenta, com seu uso pleno: 2) usabilidade, no entendimento de que a elaboração das páginas e seu design adotado influi na maior eficiência da política pública participativa; 3) sensação de representatividade e eficiência, defendendo que não há motivo para o fomento e superação dos entraves da iliteracia se não existe segurança jurídica, transparência e eficiência das plataformas.

### 3 Arquitetura de escolhas



Inicialmente, esclarece-se que a arquitetura de escolhas advém da Economia Comportamental e foi tratada por Thaler e Sustein (2019) como a análise e proposição de melhores arranjos em termos de escolhas, visando a tomada de decisão, independentemente do ramo de interesse. Para os autores, estes melhores arranjos compõem os denominados *nudges*, empurrões, para as melhores escolhas e tomada de decisão.

A primeira solução apresentada é analisar qual é a arquitetura de escolhas que foi planejada para que o portal não fosse complexo para o usuário. Em outras palavras, deve-se evitar um sistema que ofereça diversas opções de escolha, mas sem dar aos participantes orientação razoável para ter a escolha adequada (THALER; SUNSTEIN, 2019, p. 174).

Como Herbert Simon (2000, p. 93) denota, a racionalidade numa tomada de decisão, deveria, de forma objetiva, possibilitar visualizar as alternativas de comportamento antes da decisão de maneira panorâmica; considerar todo o complexo de consequências que se seguiria em cada escolha, e com o sistema de valores como critério, destacando um de todo o conjunto de alternativas.<sup>7</sup>

No entanto, como Herbert Simon (2000, p. 93-94) ressalta, o comportamento real fica aquém, em pelo menos três maneiras, da racionalidade objetiva: a) a racionalidade requer um conhecimento completo e uma antecipação das consequências que se seguirão em cada escolha; de fato, o conhecimento das consequências é sempre fragmentário; b) como essas consequências estão no futuro, a imaginação deve suprir a falta de sentimento experiente para atribuir valor a elas. mas os valores podem ser apenas imperfeitamente antecipados e; c) a racionalidade requer uma escolha entre todos os comportamentos alternativos possíveis no comportamento real, apenas algumas poucas alternativas possíveis vêm à mente<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> “[...] viewing the behavior alternatives prior to decision in panoramic fashion; considering the whole complex of consequences that would follow on each choice, and with de system of values as criterion singling out one from the whole set of alternatives.”

<sup>8</sup> “Actual behavior falls short, in at least three ways, of objective rationality as defined in the last chapter: rationality requires a complete knowledge and anticipation of the consequences that will follow on each choice, in fact, knowledge of consequences is always fragmentary. Since theses consequences lie in the future, imagination



Como aplicar o *nudge* num portal de democracia participativa para amparar o excluído digital? De que modo uma boa arquitetura de escolhas pode facilitar que o indivíduo interessado em participar possa compreender a informação dos projetos votados?

Analisando, a princípio, sob o aspecto jurídico, a aplicação do *nudge* é viável no ordenamento brasileiro. Esse é o entendimento de Souza, Ramos e Perdigão (2018, p. 242), baseando-se na Constituição da República que preceitua um Estado de bem-estar social. Os autores analisaram o caso da ANEEL, observando que a agência adotou uma metodologia de Audiências Públicas que consistiu em:

Redigir uma Ata das Audiências, bem como um Relatório contendo os elementos a seguir: área responsável, os fatos ocorridos até a data da instauração da AP, descrição de sua evolução, votação, arcabouço legal e a decisão da Diretoria. Além disso, toda a documentação necessária para leitura prévia deve ser disponibilizada. Todas as manifestações devem ser reduzidas a termo ou gravadas para consulta posterior pelos deliberantes, mas compete à Diretoria da área responsável definir os critérios de participação, os tópicos mais relevantes para o momento e definir o tipo de organização das informações disponibilizadas. Como visto, “mais relevante” é tecnicamente decidido, mas possui, ainda, um aspecto subjetivo. Por isso é crucial preservarem-se os valores constitucionais democráticos de 1988 para que essa metodologia de otimização de decisões políticas seja, efetivamente, um contributo para o aperfeiçoamento dos

---

*must supply the lack of experienced feeling in attaching value to them. but values can be only imperfectly anticipated. Rationality requires a choice among all possible alternative behaviors. in actual behavior, only a very few of all these possible alternatives ever come to mind.*



instrumentos deliberativos. (SOUZA; RAMOS; PERDIGÃO, 2018, p. 248).

Para uma tomada de decisão numa plataforma de participação popular, em que milhares de ideias são propostas e devem ser votadas para serem analisadas e votadas pelo Poder Legislativo, importante considerar a complexidade nas opções das escolhas. De fato, a estratégia de simplificar as opções parece ser a melhor estratégia, mesmo considerando que quanto mais numerosas são as opções, mais provável de se adotar estratégias simplificadoras e conseqüentemente impactar na arquitetura de escolhas, tendo mais chance, ao realizar tal arquitetura, de poder influenciar nas decisões, seja de forma maléfica ou benéfica (THALER; SUNSTEIN, 2019, p. 112).

Considerando que este artigo propõe um ideal benéfico, isto é, que dê maior capacidade de compreensão às pessoas, principalmente àquelas que enfrentam grandes dificuldades de acesso ao computador e internet, é possível imaginar alguns *nudges* aplicáveis ao caso.

A primeira solução considera a organização das propostas de acordo com temáticas pré-estabelecidas, por exemplo: “educação básica; educação superior” ou “saúde pública; saúde privada”. Em vez de utilizar uma ordem cronológica ou ordem alfabética para dispor sobre os projetos, tal como ocorre hoje em portais como o E-cidadania<sup>9</sup>, o ideal seria um arranjo de acordo com temáticas, o que facilitaria o utilizador a buscar as propostas que quer analisar segundo os assuntos que possua interesse.

---

<sup>9</sup> Conforme consulta feita no Portal E-cidadania feita em junho de 2020, ao acessar a página de ideias legislativas, consultas públicas e eventos interativos, os projetos não possuem organização alguma, estando dispostos de forma aleatória. Apesar disso, há alguns filtros disponíveis, mas que não facilitam o acesso ao interessado, limitando-se a busca por título, sigla da comissão que se encontra o projeto, ordenamento entre ideias mais apoiadas e menos apoiadas, situação, estado do autor e autor. (BRASIL, 2020, s/p).



Tal organização é condizente com o que Cass Sunstein (2014, p. 4) nomeia como *simplification nudge*, que busca facilitar a compreensão dos usuários acerca das informações apresentadas. Além da mencionada organização das propostas com base em temáticas, é possível empregar outras ferramentas, tais como: a) a utilização de tópicos, resumindo as ideias gerais em algumas frases curtas; b) possibilidade de leitura por voz e utilização por aplicativo de celular; c) utilização de imagens e gráficos, apresentando a quantidade de votos, informações extras sobre as propostas ou gastos necessários para sua efetivação.

Para apresentação de informações, importante considerar o *nudge* mencionado por Sunstein (2014, p. 6) que nomeia como *informing people of the nature and consequences of their own past choices*, algo traduzido como “informar as pessoas sobre a natureza e as consequências de suas próprias escolhas passadas”. A função seria prover informações sobre a consequência de seu voto, apresentando informações como: qual vai ser o aumento da carga tributária se tal decisão for tomada ou, qual será a economia para o erário se tal voto vencer. Há ferramentas para isso e que, inclusive, são aplicadas de forma similar pela própria Administração Pública na oferta de títulos da Dívida Pública.<sup>10</sup>

Em complemento às propostas expostas, outro *nudge* possível é o mencionado por Sunstein e Thaler (2019, p. 113), bastante utilizado por empresas, o qual consiste no método do “filtro colaborativo”. Para os autores, o filtro colaborativo utiliza as opiniões de outras pessoas com gosto semelhante para filtrar um grande número de filmes ou músicas disponíveis em alguma plataforma por exemplo e aumentar a chance de escolher o que se adequa ao gosto de cada consumidor.

Evidentemente que para a sua aplicação numa plataforma de participação popular, apesar de possível, algumas modificações e cuidados precisam ser tomados. Entretanto, é possível empregá-lo para, por exemplo, dar opção ao utilizador de escolher quais áreas

---

<sup>10</sup> Disponível em: <<https://www.tesourodireto.com.br/simulador/>> Acesso em: 30 jan. 2021.



desejam acompanhar, ou mesmo sobre quais assuntos deseja ser informado por e-mail e outros que possam ser presumidos como relevantes por ele.

Outros 02 (dois) *nudges* citados por Sunstein (2014, p. 6) podem ser considerados e aplicados de forma conjunta: a) *Reminders*, por meio de envio de e-mails, mensagens de texto ou notificação por aplicativo informando sobre o andamento ou abertura ou fechamento de alguma votação; b) *Eliciting implementation intentions*, em que é possível ter maior propensão de se realizar algum ato se ele for provocado, como ocorre em propagandas que instigam o público com perguntas como “Já votou hoje?” ou “Já verificou a carteira de vacinação de seu filho?”.

Elencados os *nudges* possíveis de serem implementados para a solução do caso concreto, há duas abordagens para se institucionalizá-los de acordo com Sunstein (2014, p. 12).

A primeira forma é por meio da implementação pelas instituições e agentes públicos existentes. Seria uma abordagem bastante simples segundo o autor, que não exigiria a criação de novos órgãos ou entidades, tampouco financiamento adicional, mas apenas a atenção correta nas nomeações e elaboração da política. A outra forma seria criar uma instituição voltada inteiramente à implementação de *nudges*. Tal entidade poderia ser criada como uma parte formal do governo ou ser apenas um órgão consultivo (SUNSTEIN, 2014, p. 12).

Dessa forma, a arquitetura de escolhas, *nudges*, pode ser aplicada proporcionando a construção contínuas de habilidades digitais por meio das TICs e, ainda, permitindo aos usuários a tomada de decisão sobre mídias digitais, de modo a possibilitar a obtenção de resultados no que concerne à participação efetiva em plataformas digitais. Tudo isto devido ao fato de que a arquitetura de escolhas ao referir-se à prática de influenciar a escolha, proporcione aos usuários novas maneiras de apresentar as possíveis escolhas, favorecendo o entendimento e a participação.



#### 4 Usabilidade

Outro pilar é a necessária consideração sobre usabilidade. Tal termo é conceituado como a descrição da qualidade de uso de uma interface. Quando ela é considerada para a elaboração de sites, páginas e aplicativos, pode-se otimizar o tempo de acesso à informação, torná-las mais facilmente disponíveis e evitar a frustração de não encontrar alguma informação buscada (WICKLER; PIMENTA, 2002, p. 85).

Como proceder com uma página mais amigável ao usuário? Jakob Nielsen (1993, p. 107) expõe 10 diretrizes que devem ser consideradas: 1) diálogos simples e naturais; 2) falar a linguagem do usuário; 3) minimizar a sobrecarga de memória do usuário; 4) consistência, recomendando que o comando sempre surja o mesmo efeito; 5) feedback, possibilitando que a página interaja com o usuário; 6) saídas claramente marcadas, possibilitando ao usuário desfazer ações; 7) atalhos, para facilitar a navegação; 8) Mensagens de erro claras e precisas; 9) Prevenção de erros; 10) Ajuda e documentação, disponibilizando manuais aos interessados.

Steve Krug (2014, p. 20-25) compreende que é bastante comum a percepção errônea de que um usuário racional e atento será o que estará sempre presente no site. No entanto, como o autor afirma, no mundo real, o uso da *web* precisa compreender alguns fatos: a) o usuário não lê as páginas, apenas as examina, por variados motivos (pressa ou busca sobre aquilo que realmente interessa); b) não se faz escolhas ideais, mas suficientes, em outras palavras, tem-se a ideia errônea de que o usuário considerará todas as opções disponíveis para se escolher a melhor, mas na realidade ele buscará a primeira opção razoável; c) por fim, o usuário não busca compreender a tecnologia com a utilização de manuais por exemplo, ele apenas a explora, tentando compreendê-las por meio da prática.

Na mesma toada, 02 (dois) princípios devem ser considerados no *design* de uma página (NORMAN, 2006, p. 128): a) visibilidade, no sentido de ser nítido e de fácil encontro



os elementos basilares do portal e b) *feedback*, em que cada ação realizada no site (um clique por exemplo) tenha evidentemente um efeito óbvio e imediato.

Em resumo, a criação de um portal participativo que seja de fácil uso, com informações visíveis, responsivos e de fácil aprendizado é premente para que se tenha uma maior quantidade de acesso e menos embaraços aos que possuem dificuldade de utilizar um computador ou celular.

Uma primeira solução para isso é a maneira que se dispõe das informações, como já retratada no tópico anterior. Krug (2014, p. 15/47) considera que uma escrita eficaz faz reduzir o nível de ruído ou da interferência da página, confere maior destaque às informações importantes e permitem aos usuários visualizar mais de cada página sem precisar rolá-la. Atentar-se à dados úteis é tornar a página autoexplicativa, evitando-se questionamentos como “onde estou? Onde devo começar? Onde eles colocaram tal página?”

O grande propósito é evitar a frustração e cansaço do usuário, como Krug (2014, p. 16) afirma, “no ambiente competitivo da internet, um clique pode fazer toda a diferença, de modo que, se você frustrar o usuário, ele irá para outro site”. Dessa forma, facilitando o esforço do usuário, menos raciocínio é exigido para compreender a página e menos dificultoso será para utilizar a ferramenta.

Além do modo que se dispõe as informações, deve-se considerar as propriedades percebidas na plataforma por parte do usuário. Donald A. Norman (2002, p. 33) classifica a psicologia de materiais e coisas como o estudo de *affordances* (reconhecimento) de objetos: “o termo *affordance* se refere às propriedades percebidas e reais de um objeto, principalmente as fundamentais que determinam de que maneira o objeto poderia ser usado”. Estuda-se, nas *affordances*, de que modo o desenvolvedor apresentará indicações para a operação de objetos. “Quando se tira proveito das *affordances*, o usuário sabe o que fazer apenas ao olhar: não são necessárias imagens ilustrativas, rótulos ou instruções.



Objetos complexos podem exigir exolicações, mas objetos simples não devem precisar delas.” (NORMAN, 2020, p. 33).

Em complemento das duas questões supracitadas, algumas ferramentas básicas necessitam ser oferecidas, como áreas de ajudem a explicar como é o serviço, com ele funciona, o que é necessário para tanto, benefícios e formas de participação, bem como de que formas as contribuições enviadas serão vinculadas ao processo (SACHETO, 2008, P. 122). Complementarmente, é benéfico a utilização de variados meios, como a utilização de vídeos, esquemas interativos e *podcasts*.

Outros elementos que são importantes na interface das plataformas se referem ao *feedback* ao usuário, de maneira que o Poder Público apresente as justificativas que levem a aceitar ou não as sugestões apresentadas e que tipo de retorno poderá ser obtido. Finalmente, fazendo menção ao *simplification nudge* exposto por Sunstein (2014, p. 4), hipertextos podem ser criados para explicar os termos técnicos utilizados (SACHETO, 2008, p. 122).

Mas para que de fato as soluções apresentadas sejam consideradas suficientes e adequadas para superar a problemática exposta, é necessário, por último possuir um protocolo rígido de teste de usabilidade.

Segundo Ana Isabel Martins (2013, p.34-35), existem 04 (quatro) métodos de avaliação de usabilidade: teste, inquérito, experiência controlada e inspeção. Os três primeiros são utilizados nos modelos empíricos e se baseiam em dados advindos dos usuários. O quarto método é relacionado com modelos analíticos e se baseia na inspeção feita por especialistas. De maneira resumida, entende-se que o método teste envolve a observação sistemática para determinar o quão bem os utilizadores conseguem realizar as tarefas propostas. Por sua vez, o método inquérito abrange o recolhimento de dados qualitativos dos utilizadores, como em questionários e entrevistas. O método experiência pressupõe a utilização de uma amostra e o método inspeção envolve a participação de especialistas.



Assim, “a avaliação de usabilidade é uma tarefa complexa e a utilização de apenas um método pode não ser suficientemente abrangente e completo para avaliar de forma profunda todas as questões pertinentes associadas a um determinado produto ou serviço” (MARTINS *et al*, 2013, p. 41). O que se considera, portanto, é a combinação de uma pluralidade de métodos que permitirá possuir uma visão holística dos problemas, proporcionando uma atuação mais efetiva da direção das plataformas para a solução e facilitação no acesso.

Ao pensar na usabilidade, as plataformas digitais estarão absorvendo habilidades dos usuários e representando-as em formato digital, ou seja, estarão incorporadas a aprendizagem, eficiência, memorabilidade, os erros cometidos pelos usuários e, finalmente, a satisfação com a experiência na plataforma digital. Sem esquecer que mecanismos de feedback permitem que os usuários relatem problemas ao usar uma determinada tecnologia e que recebam suporte para superar tais problemas.

## 5 Sensação de representatividade e eficiência

O último ponto que deve ser considerado, em complemento com a utilização de *nudges* e usabilidade, para fomentar a participação e da usabilidade para melhorar a compreensão e utilização dos portais de participação popular, diz respeito à sensação e percepção de representatividade, ou seja, de que as propostas votadas em debate popular serão levadas ao escrutínio do Poder Legislativo, bem como a consulta pública e os eventos interativos sejam relevantes para a tomada de decisão; e eficiência, em outras palavras, um procedimento transparente e célere. Considera-se que as ações coletivas são sadias num ambiente político e social plural e projetam atores políticos que passam a exigir do poder público a efetivação de direitos civis, políticos e sociais garantidos por lei. Ademais, é um componente advindo do próprio amadurecimento das democracias (LUVIZOTTO, 2016, p. 298).



Há duas justificativas para que esse ponto seja o terceiro pilar para se alcançar a inclusão da população com pouca afinidade ao uso do computador ou com dificuldade de interpretação e leitura textual. A primeira, que diz respeito à premência de se apresentar resultados, comprovando que os portais de participação popular funcionam e; a segunda, que se refere em possibilitar o acompanhamento próximo das pessoas interessadas sobre o andamento de uma proposta.

Interessante enfatizar que a ideia do presente tópico é aumentar o grau de participação popular exercido em ambiente digital. Segundo Wilson Gomes (2005, p. 218), há cinco graus (ou escalas) atinentes à reivindicação dos modelos de democracia participativa.

O primeiro grau é aquele em que o governo fornece acesso ao cidadão aos serviços públicos pela internet. Inclui-se, também, a prestação de informação por parte da Administração. O segundo grau é aquele em que o Estado estabelece plataformas de consulta ao cidadão em rede, tornando-se mais atento às sondagens da opinião pública (GOMES, 2005, p. 219). É possível considerar que o Brasil ainda se encontra em fase de dominância do segundo grau.

Tem-se também o terceiro grau, que é representado por um Estado dominado pelo princípio de publicidade esclarecida, com alto nível de transparência para o cidadão comum. O quarto grau seria correspondente a modelos de democracia deliberativa, combinando a democracia participativa com a democracia representativa. Finalmente, o quinto grau representaria a extinção da esfera política profissional, com o público controlando diretamente a decisão política (GOMES, 2005, p. 219).

O que se busca é que a Administração Pública admita a potencialidade que o fator da participação popular possa implicar em tomadas de decisão mais legítimas, com menor grau de ruptura e maior segurança sobre as agendas que devam ser consideradas prioritárias. Dessa forma, a superação de disfunções ligadas à ineficiência do programa e a consideração



de uma meta por parte do Poder Público de se alcançar, minimamente, o terceiro ou quarto grau de participação, deve, inquestionavelmente, desenvolver a sensação de representatividade e a eficiência.

A discussão sobre o tema de eficiência e representatividade faz parte da necessidade de implementação da chamada *social accountability*, que possibilita a participação e fiscalização do público sobre a prestação de contas, transparência e outros atos governamentais. Ao promover os portais de participação popular tenham resultados e que sejam eficientes nos seus objetivos, cria-se uma razão para que eles sejam adotados em massa pela população.

Em resumo, o que é preciso questionar e considerar sobre a eficiência e sensação de representatividade das plataformas é se esse formato realmente propicia um ambiente favorável à participação. Ademais, indaga-se se o formato é o mais apropriado para o meio escolhido para sua realização (SACHETO, 2008, p. 125).

Há três importantes argumentos para se adotar a *social accountability*: desenvolver a governança, engajando a habilidade e ferramentas que a população possui para fiscalizar e demandar; desenvolvimento mais efetivo, tornando o processo de decisão mais transparente e participatório e; empoderamento, principalmente de pessoas alheias às políticas do Poder Público, como as pessoas de menor poder aquisitivo e grupos minoritários (MALENA; FORSTER; SINGH, 2004, p. 5).

A título exemplificativo, o Portal E-cidadania, plataforma do Senado Federal para a propositura de ideias legislativas, acompanhamento de eventos públicos e consultas públicas, apresenta uma eficiência pífia. De acordo com o relatório sobre Ideias Legislativas, ferramenta que possibilita qualquer cidadão cadastrado a propor um projeto de lei ou Emenda Constitucional, das 77.444 ideias propostas desde a criação da plataforma, em 2012, apenas 25 foram convertidas em Projeto de Lei ou PEC. Em números percentuais, o resultado representa apenas 0,03% do total (BRASIL, 2020, p. 2).



Complementando tais resultados, a quantidade de ideias legislativas propostas de ideias e de apoios recebidos tiveram seu pico em 2017, com 26.671 ideias e 3.284.454 apoios (BRASIL, 2020, p. 1). Desde então, a cifra vem caindo constantemente. Além disso, a quantidade e os meios interativos, apesar de ter alcançado o maior número em 2019, ainda é pequeno: apenas 600 foram promovidos (BRASIL, 2020a, p. 1). Finalmente, a quantidade de consultas públicas realizadas, em decréscimo desde 2017, alcançou em 2019 patamares inferiores a 2017, com somente 3087 consultas públicas realizadas (BRASIL, 2020b, p. 1).

Outro exemplo, por parte da Câmara dos deputados, é a disponibilização em seu próprio portal de três portais: “participe”, que proporciona ao cidadão sugerir propostas de lei, votar nas enquetes, apresentar alterações ao texto de propostas de lei, participar de audiências interativas e programas educacionais; transparência, com gráficos interativos relativos aos gastos parlamentares, resultados legislativos e download de dados abertos e; serviços, que oferece ao usuário seguir as atualizações sobre os trâmites de propostas de lei, receber notícias de seu interesse ou comprar e baixar publicações (BRASIL, 2020c, s/p).

Apesar de fornecer uma maior quantidade de dados e serviços aos usuários, a plataforma falha em apresentar, de forma clara e de fácil acesso, os relatórios relativos a esses programas que são promovidos pela câmara baixa. Essa omissão impacta diretamente na ideia proposta por esse tópico, no que se refere na apresentação de resultados e fornecimento de condições para um programa eficiente de participação.

A grande reflexão que impera, nas duas plataformas apresentadas, é que não há razão para fomentar a utilização de plataformas de participação, indicando melhores maneiras de facilitar o acesso à informação e diminuir a barreira dos menos favorecidos para se ter voz ativa se a política promovida impede a participação de tais autores.

Nessa toada, é necessário superar a visão governamental, como Rachel Sacheto (2008, p. 118) assenta, de que “o processo ainda é visto mais como uma espécie de ‘obrigação’ do que como uma ferramenta de participação democrática. Visão essa que acaba por



transformar a consulta pública em um serviço destinado apenas a legitimar certas decisões”. Ao que parece, Sacheto (2008, p.118) denota que se tem a visão de que o único objetivo de manter tais plataformas seria para “evitar problemas futuros, uma vez que a questão foi exposta publicamente e os cidadãos tiveram oportunidade de opinar sobre ela”.

Mencionando aos dados apresentados ao portal E-cidadania, prova-se que os portais de participação democrática estão longe de estabelecer um diálogo entre os órgãos do governo e sociedade. O sistema apresenta, apesar dos meios oferecidos, um grau de interatividade nulo, muito próximo de um monólogo, em que, por exemplo, o usuário participa de uma consulta pública sem a segurança de que irá ter retorno sobre sua sugestão. Quando muito, o usuário, na maioria das vezes, obtém respostas pré-formatadas, sem que dê a ele a compreensão sobre as justificativas realizadas (se há) para que sua resposta ou sugestão não seja acatada (SACHETO, 2008, p. 124).

## 6 Considerações finais

O artigo buscou apresentar e discutir 03 (três) soluções, que se complementam, para superar a problemática de inclusão dos cidadãos com iliteracia digital. Considerou-se que grande parcela da população, por variados motivos, não participa de fato das políticas promovidas nas plataformas de participação democrática. Para a superação parcial desse problema e, conseqüentemente, incluir aqueles que possuem os meios materiais de acesso à tais portais, mas que não possuem capacidade o suficiente para dominar a utilização do computador, Internet e as diversas plataformas, argumentou-se que as políticas públicas por trás de tais plataformas devem considerar 03 (três) pontos: utilização de *nudges*, usabilidade e eficiência e sensação de representatividade.

Em resumo, compreende-se que a utilização de *nudges*, ou empurrão, pode auxiliar o usuário a dominar a plataforma e se sentir motivado a utilizá-lo. Propôs-se, de acordo com os



*nudges* apresentados por Cass R. Sunstein (2014), 05 (cinco) diferentes empurrões que são aplicáveis às plataformas digitais aplicáveis: a) *simplification nudge*, para organizar as temáticas e assuntos apresentados; b) *informing people of the nature and consequences of their own past choices*, apresentando informações claras da consequência de cada voto e da aprovação ou não de determinada lei ou PEC; c) filtros colaborativos, auxiliando o usuário a eleger os temas de seu interesse; d) *reminders*, notificando o cidadão por e-mail ou mensagens de texto; e) *eliciting implementation intentions*, provocando o usuário por meio de propagandas a participar da tomada de decisão.

Ademais, somando-se a adoção desses “empurrões” supracitados, analisou-se que a aplicação da usabilidade nas plataformas de participação facilita a compreensão do usuário e fomenta a inclusão de cidadãos interessados que possuem dificuldade em dominar um computador ou internet. Ter um portal com informações claras e bem apresentadas, de fácil compreensão e de procedimentos simples, diminui o tempo necessário de aprendizado para empregar a plataforma. Da mesma maneira, deve-se promover um procedimento célere e simplificado, que dê segurança jurídica ao cidadão interessado.

Nesse sentido, defende-se que, além de estimular e racionalizar a aplicação das plataformas de participação, é necessário que o usuário veja que, de fato, o programa funciona. Portanto, considerou-se que prover uma “sensação de representatividade e eficiência” é a terceira solução.

Se por um lado, é necessário ofertar um verdadeiro sentimento de representatividade, em que o usuário tenha certeza de que as ideias e opiniões expressas nas plataformas de participação popular são elementos importantes no procedimento legislativo, deve-se, também, prover transparência quanto aos procedimentos, de forma que o usuário saiba quais são os requisitos para participação, quais são os estágios, em que momento as ideias e sugestões por ele propostas no procedimento e quais são as razões de sua ideia ou sugestão ter sido ou não acatada.



Rachel Sacheto (2008, p. 119) ressalta positivamente que as plataformas digitais de participação não dependem apenas do processo, mas também incluem o estímulo que é dado para que a participação ocorra. Ou seja, deve-se considerar o tratamento dado às contribuições, proporcionando a real capacidade de ouvir, avaliar e aceitar opiniões controversas e incluí-las no processo decisório. Complementarmente, depende ainda da capacidade de oferecer um retorno ao cidadão sobre a importância e aproveitamento de sua participação, elementos esses que, se não forem considerados, a plataforma está fadada ao fracasso.

Por fim, o que se intenta é evitar que a adoção de tais plataformas seja unicamente para reforçar as antigas estruturas institucionais em um novo tipo de ambiente, o digital, simplificando o cotidiano dos responsáveis e representantes com nenhuma preocupação no que se refere à facilidade que o cidadão terá para acessá-los (SACHETO, 2008, p. 125). Dessa forma, considerar o arranjo das plataformas digitais, as maneiras que as informações estão disponibilizadas, os meios corretos para fomento, facilitação e otimização do uso, bem como garantir que haverá segurança e interatividade de fato do cidadão com seus pares e representantes do governo, são pontos relevantes que, quando assegurados, contribuirão para uma participação verdadeiramente democrática da população em tempos de sociedade informacional,

## Referências

BRASIL. **Portal da Câmara dos Deputados**. Disponível em: <<https://www.camara.leg.br/>>. Acesso em: 30 jan. 2021.

BRASIL. **Portal E-cidadania**. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/ecidadania>>. Acesso em: 30 jan. 2021.



BRASIL. **Relatório de Consultas públicas**. Brasília: Senado Federal, 2020.

BRASIL. **Relatório de Eventos Interativos**. Brasília: Senado Federal, 2020.

BRASIL. **Relatório de Ideias legislativas**. Brasília: Senado Federal, 2020.

CASTELLS, Manuel. **O poder da comunicação**. 2. ed. São Paulo: Paz&Terra, 2017.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 18. Ed. São Paulo: Paz&Terra, 2017.

CORTINA-PÉREZ, Beatriz; GALLARDO-VIGIL, M. Ángeles; JIMÉNEZ-JIMÉNEZ, M. Á;  
TRUJILLO-TORRES, J. M. El analfabetismo digital: un reto de los docentes del siglo XXI.  
**Educación**, v. 26, n. 2, p. 231-264, 2014.

ELD - ELEARNING DEPARTMENT. 21st Century Competencies for Our Age: the building blocks of digital literacy from enhancement to transformation. April, 2015. Disponível em: <[https://www.dge.mec.pt/sites/default/files/ERTE/Estudos\\_Tecnologias/elc\\_digital\\_literacy.pdf](https://www.dge.mec.pt/sites/default/files/ERTE/Estudos_Tecnologias/elc_digital_literacy.pdf)>. Acesso em: 30 jan. 2021.

GOMES, Wilson. A democracia digital e o problema da participação civil na decisão política. **Fronteira**, Porto Alegre, v. 7, n. 3, p. 214-222, set./dez. 2005.

KRUG, Steve. **Não me faça pensar**: uma abordagem de bom senso à usabilidade na web e mobile. Rio de Janeiro: Alta Books, 2014.



LANKSHEAR, Colin; KNOBEL, Michele. **Digital literacy and digital literacies: policy, pedagogy and research considerations for education.** Revista Digital Kompetenz, 1-2006, vol.1, side 12-24. Disponível em:  
<[http://everydayliteracies.net/files/digital\\_kompetence\\_2006.pdf](http://everydayliteracies.net/files/digital_kompetence_2006.pdf)>. Acesso em: 30 jan. 2021.

LUVIZOTTO, Caroline Kraus. Cidadania, ativismo e participação na internet: experiências brasileiras. **Comunicação e Sociedade**, v. 30, 2016, p. 297-312.

MALENA, Carmen; FORSTER, Reiner; SINGH, Janmejay. Social accountability: an introduction to the concept and emerging practice. **Social development papers: participation and civic engagement**, p. 1 – 12, dez. 2004.

MARTINS, Ana Isabel; QUEIRÓS, Alexandra; ROCHA, Nelson Pacheco; SANTOS, Beatriz Sousa. **Avaliação de Usabilidade:** Uma Revisão Sistemática da Literatura. RISTI, Porto, n. 11, p. 31-43, jun. 2013.

NIELSEN, Jakob. **Usability Engineering.** Boston: Academic Press, 1993.

NORMAN, Donald A. **Design do dia a dia.** Rio de Janeiro: Rocco, 2006.

PAMPLONA, Danielle Anne; FREITAS, Cinthia Obladen de Almendra. Exercício democrático: a nova tecnologia e o surgimento de um novo sujeito. Pensar, Fortaleza, v. 20, n. 1, p. 84-107, jan./abr. 2015.



PARCHEN, Charles Emmanuel; FREITAS, Cinthia Obladen de Almendra; CAVALLI, Tássia Teixeira de F.B.E. As *fake news* na era digital e a ausência de políticas públicas de educação para o uso das TICs. *Revista Culturas Jurídicas*, Vol. 7, Núm. 16, jan./abr., 2020.

PAYTON, Sarah; HAGUE, Cassie. **Digital literacy in practice: case studies of primary and secondary classrooms**. Futurelab, United Kingdom, 2010. Disponível em: <<http://www.futurelab.org.uk>>. Acesso em: 30 jan. 2021.

QUONIAM, Luc Marie; URQUIZA, Antonio Hilário Aguilera; YAMASAKI, Nilza Emy. A globalização e a proteção dos direitos humanos no mundo digital. **Videre**, Dourados, v. 12, n. 25, p. 372-385, set./dez. 2020.

ROVER, Aires José *et al.* Avaliação de portais e sítios governamentais no Brasil. In: ROVER, A. J.; GALINDO, F. (Orgs.). **O Governo Eletrônico e suas Múltiplas Facetas**, p. 11-38, 2013.

SACHETO, Raquel. **Participação popular na era da informação**: o caso das consultas públicas eletrônicas na administração pública federal do Brasil. 2008. 140 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação) -Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

SERRAGLIO, Priscila Zilli; ZAMBAM, Neuro José. Democracia e internet: pensando a limitação do poder na sociedade de informação. **Direito, Estado e Sociedade**, n. 49, p. 114-141, jul./dez. 2016.

SIMON, Herbert A. **Administrative Behavior**. 4. ed. Nova Iorque: Free press, 2000.



SOUZA, Luciana Cristina; RAMOS, Karen Tobias França; PERDIGÃO, Sônia Carolina Romão Viana. Análise crítica da orientação de cidadãos como método para otimizar decisões públicas por meio da técnica *nudge*. **Revista brasileira de políticas públicas**, Brasília, v. 8, n. 2, p. 234-250, 2018.

SUNSTEIN, Cass R. Nudging: a very short guide. **J. Consumer Pol'y**, Harvard, p. 1-7, set. 2014.

VIEIRA, Mônica Brito; SILVA, Filipe Carreira da. Democracia deliberativa hoje: desafios e perspectivas. **Revista Brasileira de Ciência Política**, n. 10, p. 151-194, abril 2013.

WINCKLER, Marco; PIMENTA, Marcelo Soares. Avaliação de usabilidade de sites web. **Escola de Informática da SBC SUL (ERI 2002) ed. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação (SBC)**, v. 1, n. 2002, p. 85-137, 2002.

WESTERN SYDNEY UNIVERSITY. **What is digital literacy**. [2016?]. Disponível em: <[https://www.westernsydney.edu.au/studysmart/home/digital\\_literacy/what\\_is\\_digital\\_literacy](https://www.westernsydney.edu.au/studysmart/home/digital_literacy/what_is_digital_literacy)>. Acesso em: 30 jan. 2021.