

#TÁFALTANDOÁGUA: CIDADANIA, VIGILÂNCIA CIVIL E A PRODUÇÃO DE DADOS INDEPENDENTES

#TÁFALTANDOÁGUA: citizenship, civilian oversight and the creation of independent data.

#TÁFALTANDOÁGUA: Ciudadanía, vigilancia civil y producción de datos independientes

Márcio Simeone Henriques

Professor Associado, Universidade Federal de Minas Gerais
simeone@ufmg.br

Daniel Reis Silva

Professor Adjunto, Universidade Federal de Santa Maria/FW
daniel.r.silva@ufsm.br

Resumo

O artigo realiza um estudo de caso acerca do aplicativo Tá Faltando Água, que busca gerar dados independentes sobre a crise hídrica paulista a partir de uma lógica de compartilhamento de informações geolocalizadas. Posicionando a iniciativa em um fenômeno amplo de vigilância civil que ganhou força nos últimos anos, destacamos a questão da desconfiança em relação às informações oficiais e abordamos a dinâmica de geração de dados independentes. Por fim, identificamos alguns dos entraves envolvidos em tal processo, especialmente a tensão entre o caráter político e utilitário, a mobilização social e a credibilidade das informações geradas.

Palavras-chave: Vigilância civil. Cidadania. Mobilização Social

Abstract

The article presents a case study about the Tá Faltando Água application, which aims to generate independent data on São Paulo's water crisis employing a logic of shared geolocated information. Placing the initiative within a phenomenon of civilian oversight that has gained strength in recent years, we highlight the issue of distrust of official information, the dynamic of independent data generation. After, we identify some of the challenges involved in such a process, especially the tension between the political and utilitarian aspects, the social mobilization and the credibility of the information generated.

Key words: Civilian Oversight. Citizenship. Social mobilization.

Resumen

El artículo realiza un estudio de caso acerca de la aplicación "Tá faltando Água", que busca generar datos independientes sobre la crisis del agua en la ciudad de São Paulo/Brasil, a partir

de informaciones geolocalizadas y de una lógica de datos compartidos. Se aborda la iniciativa bajo la perspectiva de un amplio fenómeno de supervisión civil que se amplía en los últimos años. Se destacan los problemas de la desconfianza en las informaciones oficiales y de la generación dinámica de datos independientes. Por último, hemos identificado algunos de los obstáculos que intervienen en un proceso de este tipo, sobre todo la tensión entre el carácter político y utilitario, la movilización social y la credibilidad de la información generada.

Palabras clave: Vigilancia civil. Ciudadanía. Movilización Social.

1 INTRODUÇÃO

Lançado em setembro de 2015, o aplicativo Tá Faltando Água traz uma premissa cívica promissora: permitir que cidadãos registrem a falta de água em suas residências para, numa lógica de geolocalização, criar um mapa colaborativo que represente em tempo real e de forma independente a evolução da crise hídrica no estado de São Paulo. Trata-se de uma iniciativa da Aliança pela Água, coalização da sociedade civil criada em 2014 que reúne mais de 60 organizações e movimentos sociais visando dar contribuições substanciais para a construção da segurança hídrica em São Paulo. Disponível gratuitamente para os sistemas de telefonia móvel Android e IOS, o aplicativo reuniu 10.593 notificações de falta de água em menos de dois meses de funcionamento¹. Seus dados foram reunidos e disponibilizados no Relatório de Notificações #TáFaltandoÁgua, em novembro de 2015. Segundo o documento, seus dados constituiriam uma “importante contribuição para o debate e para a tomada de decisão da sociedade civil e de autoridades, pois estão localizados geograficamente e, sobretudo, não são apenas números, mas situações reais de falta de água” (RELATÓRIO, 2015, p.3).

O aplicativo surge como proposta de experiência cidadã pautada em novas tecnologias, permitindo voz e participação para os públicos no que tange à gestão de água. Mais do que algo pontual, porém, acreditamos que é profícuo encarar a iniciativa a partir do pano de fundo de um fenômeno mais amplo da vigilância civil. Nesse sentido, devemos destacar a proliferação, nos últimos anos, de iniciativas de vigilância civil sobre ações governamentais e de organizações privadas em diversos países do mundo, ações essas potencializadas pelo desenvolvimento da internet e pelas novas possibilidades de colaboração e divulgação de informações trazidas pelas mídias sociais digitais (HENRIQUES & SILVA,

¹ Período entre 10 de setembro e 26 de outubro de 2015. Até 30 de janeiro de 2016, mais de 14.500 notificações foram registradas. Disponível em: www.saladecrise.com.br. Acesso em 30 de janeiro de 2016.

2013; 2014; 2017; HENRIQUES, 2015). A constituição de um grande número de observatórios e redes de monitoramento civil acabam por colocar os próprios públicos no primeiro plano de defesa de seus interesses, dando origem a questionamentos diversos sobre o impacto dessa supervisão nas dinâmicas das democracias contemporâneas (ROSANVALLON, 2008; KEANE, 2013).

O aplicativo surge como um promissor objeto de reflexões ao se distanciar de uma forma mais tradicional de monitoramento, focada em denúncias de abusos e deslizos dos detentores de poder (HENRIQUES & SILVA, 2013; 2015b). Nesse sentido, o Tá Faltando Água apresenta um princípio distinto: ser uma ferramenta de colaboração que visa propiciar a criação de dados independentes sobre a crise hídrica paulista. O cerne de tal premissa apresenta questionamentos sobre a desconfiança com relação aos dados oficiais, bem como sobre o secretismo e a falta de transparência da Sabesp e do Governo de São Paulo. A análise da iniciativa, nesses termos, pode auxiliar na reflexão acerca de questões da supervisão da sociedade civil sobre os negócios públicos e privados, assim como na apropriação cidadã de novas tecnologias digitais. Assim, propomos realizar um estudo de caso² que visa inquirir sobre as premissas de fundo presentes na iniciativa, o funcionamento do aplicativo e os desafios por ele enfrentados, especialmente quanto ao seu caráter político, à mobilização social e à credibilidade dos dados.

Para tanto, iniciamos nosso percurso com uma breve reflexão sobre o fenômeno da vigilância civil no mundo contemporâneo, explorando algumas de suas características e dos questionamentos ao seu redor, com ênfase na ideia da desconfiança. Em seguida, abordamos a crise hídrica em São Paulo, pano de fundo importante para compreendermos as características e objetivos do aplicativo em questão. O terceiro passo consiste na análise do próprio Tá Faltando Água, buscando compreender seu funcionamento e os principais desafios encarados pela iniciativa. O embasamento desse estudo parte da análise do seguinte corpus: (a) o aplicativo e suas funcionalidades básicas; (b) os discursos proferidos sobre o mesmo pelos seus criadores nos textos de lançamento e apresentação; (c) o Relatório de Notificações #TáFaltandoÁgua; e (d) os comentários e avaliações do aplicativo na loja digital GooglePlay, entre 10 de setembro de 2015 e 30 de janeiro de 2016³.

² O presente esforço analítico é parte do projeto de pesquisa “Vigilância civil, opinião pública e *accountability* nas políticas urbanas”, assim como fruto de esforços exploratórios desenvolvidos no âmbito do grupo de pesquisa Dialorg acerca dos enfrentamentos discursivos ocorridos durante a crise hídrica de 2015.

³ O aplicativo contava, no período de análise, com 147 avaliações e 40 resenhas na loja GooglePlay, referente ao sistema Android. Dados disponíveis em:

2 A DESCONFIANÇA E A VIGILÂNCIA CIVIL

Henriques (2015, p. 207) aponta que a vigilância civil pode ser entendida como uma prática de públicos menos ou mais organizados que buscam observar atividades de instituições públicas e privadas e os processos de comunicação pública, apontando para “as suas possíveis consequências e as formas como afetam os indivíduos e a sociedade”. Nesses termos, faz sentido considerar que as possibilidades advindas do desenvolvimento da internet e de sua promessa de ampliação das interações cívicas sejam fatores importantes para a compreensão desse fenômeno, trazendo uma maior expectativa de autonomia para a atuação dos públicos – apresentando tanto novas formas de coletar e organizar informações quanto ampliadas perspectivas de ação em rede e colaboração (HENRIQUES & SILVA, 2017).

Iniciativas de monitoramento estão no cerne do que Pierre Rosanvallon (2008) nomeia de contrademocracia. Caracterizando esse novo desenvolvimento como uma transformação nas dinâmicas democráticas, o autor observa o surgimento de um grande número de iniciativas que buscam exercer o escrutínio sobre o poder público e que passam a ter uma função de vigilância e *oversight*, formulando novas demandas por transparência acerca da atuação dos oficiais eleitos. Trata-se, assim, de uma forma de “democracia da desconfiança”, que complementaria a “democracia episódica do tradicional sistema eleitoral-representativo. Assim, a contrademocracia é parte de um sistema maior que também inclui as instituições democráticas legais” (ROSANVALLON, 2008, p. 8).

Na base desse pensamento está a noção de desconfiança. A desconfiança, em si, não é um fator inédito no ideal democrático. O que é transformativo do contemporâneo na visão do autor, porém, é a extensão da desconfiança. Nesse contexto, há uma quebra generalizada da confiança dos sujeitos acerca de aspectos científicos – e marcada pelo fim do otimismo sobre as inovações tecnológicas e pela perda da certeza científica –, aspectos econômicos, com o mundo caracterizado cada vez mais pela imprevisibilidade financeira e pela especulação, e aspectos sociopolíticos, em especial acerca da corrupção em instituições e partidos políticos. É essa desconfiança que, em conjunto com novas lógicas sociais derivadas da internet e das tecnologias digitais, permite o surgimento de uma contrademocracia.

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.artech.porqueparou.dashboard&hl>. Acesso em 30 de janeiro de 2016.

Rosanvallon lembra que iniciativas que buscam monitorar o poder público, identificar problemas e exercer pressão sobre o Estado em nome do interesse público não são novas, tendo existido com configurações diversas no decorrer dos últimos três séculos. O que interessa observar, porém, é a transformação e expansão dessas iniciativas, até então bastante dependentes dos media tradicionais, a partir de uma sociedade da desconfiança (que estende seus receios inclusive aos media) e de novas formas políticas e sociais da internet – não só um ambiente que amplia sobremaneira a circulação de opiniões, informações e análises, mas que também acarreta novas dinâmicas de agregação, coordenação, identificação e colaboração entre os sujeitos.

A ideia de desconfiança e das possibilidades das tecnologias digitais de comunicação também estão na base do que John Keane chama de democracia monitoria: “uma nova forma histórica da democracia, uma variedade de políticas e governos pós-eleitorais definidos pelo rápido crescimento de um conjunto de diferentes tipos de mecanismos extraparlamentares de escrutínio do poder” (KEANE, 2013, p.79, tradução nossa). As estruturas de poder, nesse sentido, são questionadas por uma multiplicidade de mecanismos de monitoramento “inseridos em uma nova galáxia de mídia definida pelo *ethos* da abundância comunicativa” (KEANE, 2013, p.80, tradução nossa).

Interessante observar que essas novas práticas comunicacionais e as iniciativas de vigilância civil contemporâneas acabam incentivando o aumento da desconfiança acerca do poder arbitrário e irresponsável. Ao demonstrar abusos, fazem com que os cidadãos aprendam a necessidade de monitorar poderes e representantes. A democracia monitoria, assim, é um novo modelo democrático, no qual o papel das eleições e partidos políticos diminui na medida em que monitores independentes começam a afetar e influenciar as dinâmicas políticas, deixando os representantes eleitos e os interesses privados em estado de alerta pelo constante questionamento.

Como o próprio Keane adverte, porém, não se trata de assumir uma postura ingenuamente otimista de que na era da democracia monitoria os poderes arbitrários estão sobre controle. O monitoramento é marcado por desafios, tensões e embates com diversas outras dinâmicas, inclusive com os poderes instituídos, interesses privados e elementos tradicionais da política e da democracia representativa. Nesse sentido, o ponto crucial a ser compreendido é que a lógica derivada das iniciativas de escrutínio do poder altera e reconfigura as dinâmicas democráticas, sendo fundamental deslocar o olhar para os casos concretos de monitoramento, observando suas características, conflitos e dinâmicas. A própria

abundância comunicativa, fundamental na visão do autor para o surgimento dessa nova ideia democrática, estabelece contrapontos e problemas que devem ser enfrentados pelos públicos na tentativa de monitoramento dos abusos contra seus interesses, sendo preciso expandir o conhecimento sobre a forma com que essa abundância afeta as instâncias de monitoramento civil (HENRIQUES & SILVA, 2017).

Enquanto muitos trabalhos focam em iniciativas voltadas para denúncias sobre abusos e deslizes cometidos pelo poder público ou corporações privadas (HENRIQUES & SILVA 2013; 2015; 2017), o aplicativo Tá Faltando Água permite explorar uma vertente importante, e até então pouco trabalhada, do fenômeno contemporâneo da vigilância civil: a geração de dados independentes. A ideia básica por detrás dessa tentativa é a diminuição de dependência dos sujeitos em relação aos dados oficiais. Tal proposta é perpassada, assim, por um elevado grau de desconfiança acerca da própria isenção das fontes e dos dados oficiais, amplificada pelo secretismo e pela falta de transparência que, muitas vezes, os marcam. O que entra em jogo é um reconhecimento que interesses privados podem estar embrenhados nas informações das fontes oficiais ou tradicionalmente legitimadas, estabelecendo entraves significativos para a participação dos cidadãos nas decisões políticas e para a própria vigilância civil – e mesmo os dados técnicos e científicos podem ser distorcidos por questões de poder.

Muitas vezes os observatórios e iniciativas de monitoramento operam a partir de uma mescla de dados, trazendo para suas análises informações de fontes alternativas para complementar ou confrontar dados oficiais, apresentando pontos de vista distintos sobre uma dada realidade. O aplicativo em questão, porém, consiste em uma tentativa de ir além dessa mescla e trabalhar com a coleta direta de dados de uma forma independente. Sua aposta, nesse sentido, é na geração dos dados a partir das informações dos próprios públicos sobre sua realidade imediata, com a lógica da colaboração permitindo aglutinar as mesmas no sentido de construir um arcabouço de conhecimento mais consistente sobre a situação geral da crise hídrica e sobre como as pessoas são afetadas por ela no seu cotidiano. Tal processo é permeado por desafios e tensões que devem ser problematizados, em especial a mobilização dos públicos, questão acentuada pelo caráter político da iniciativa, e a credibilidade dos dados coletados.

3 A CRISE HÍDRICA PAULISTA E A NECESSIDADE DE DADOS

O Estado de São Paulo viveu, entre 2013 e 2016, uma crise hídrica sem paralelos em sua história. O início da crise remete ao final de 2013, período em que as chuvas abundantes tradicionalmente abastecem os reservatórios de água. Porém, a chuva desses meses foi inferior a metade do esperado. O grande símbolo da crise foi o Sistema Cantareira, um conjunto de represas administrado pela Sabesp. Abastecendo mais de 8 milhões de usuários, o Cantareira registrou, durante aqueles meses, o menor nível de entrada de água desde sua criação, na década de 1970. Em julho de 2014, o chamado volume útil do reservatório, que consiste na água que não precisa de bombeamento para ser utilizada, acabou, o que obrigou a Sabesp a recorrer pela primeira vez ao volume morto – parcela de água que fica abaixo do nível atual da comporta. A segunda cota do volume morto foi acionada, eventualmente, em novembro de 2014. Continuando em crise, o Sistema Cantareira chegou, em fevereiro de 2015, ao seu menor nível de água, que correspondiam apenas a 5% da capacidade total. A crise caminhou para o seu fim em janeiro de 2016, quando chuvas acima do esperado ajudaram o Cantareira a operar com mais de 30% de sua capacidade.

O contexto da crise serviu de catalisador para que atores diversos da sociedade civil se pusessem a discutir e monitorar aspectos da gestão hídrica que contribuíram com a falta de água, bem como debater medidas para superar o problema e evitar sua repetição no futuro. Nesse caso específico relacionado com a água, entendida como um bem público, dois atores correlacionados surgiram como os principais alvos do monitoramento: o Estado e a concessionária. As iniciativas de vigilância apontam para uma imbricação entre interesses públicos e privados, dada a condição institucional da Sabesp, uma empresa de economia mista com ações negociadas na Bolsa de Valores de São Paulo e Nova Iorque – ecoando um conflito que envolve o caráter da água como bem público e o problema da exploração do serviço de captação e distribuição da mesma como um negócio.

Um importante ator de monitoramento nesse momento foi a Aliança pela Água, uma “coalização da sociedade civil para contribuir com a construção de segurança hídrica em São Paulo, por meio da coordenação das várias iniciativas já em curso e da potencialização da capacidade da sociedade de debater e executar novas medidas” (ALIANÇA, 2014). Como estratégia de mobilização e difusão de informações, o grupo estabeleceu uma considerável presença na internet, criando perfis como o “Água, sua linda”, que conquistou mais de 44 mil curtidas no Facebook. No âmbito da proposta apresentada pela Aliança estava a necessidade de engajar a população de São Paulo para que a sociedade, de posse de conhecimentos e

informações concretas sobre a crise, fosse capaz de tomar decisões e estabelecer um pacto pela água.

Um primeiro aspecto da queda de braço entre as iniciativas civis de vigilância e a Sabesp estava justamente na busca por leituras alternativas sobre os dados liberados pela empresa acerca da relação entre a chuva e os níveis de água nos reservatórios. Há, nesse ponto, uma desconfiança em relação às interpretações da empresa, que isentavam a mesma de qualquer responsabilidade, que ganha ainda mais força com o secretismo da Sabesp, que se recusou a fornecer informações sobre os contratos de Demanda Firme e sobre os locais prioritários que foram ligados à adutora para fornecimento garantido.

O secretismo da Sabesp amplificou também um dos principais tópicos de controvérsia no decorrer da crise: a existência ou não de um racionamento de água. Desde o início de 2014, cidadãos, em especial residentes na Zona Norte da cidade, apontavam para a sistemática falta de água em suas moradias. O Governo do Estado e a Sabesp, entretanto, afirmavam que não existia um racionamento de água naquele momento e, mais ainda, que o número de reclamações na Sabesp não apresentava nenhuma mudança (SANTIAGO & PIZA, 2014). As acusações de falta de água, porém, se acumulavam nas redes digitais, o que fez com que as iniciativas de monitoramento passassem a tratar o cenário como sendo de racionamento não declarado que atingia de forma injusta a parcela mais pobre da população – com os cortes se concentrando nas regiões economicamente menos favorecidas da cidade. No decorrer da crise, o Governo admitiu, após reiteradas reclamações de movimentos sociais, que a cidade estaria passando por um cenário de restrição hídrica, mas se recusou a formalizar um decreto para oficializar o procedimento, negando ainda que algumas regiões fossem mais atingidas do que outras (SANTIAGO, 2015).

Temos, assim, um cenário em que o Governo e a Sabesp se recusam a liberar alguns dados sigilosos e afirmam que não existe um racionamento de água. De outro lado, iniciativas cidadãs questionam aquele secretismo e não confiam na afirmação acerca da não existência de um racionamento injusto, desconfiança amparada pelas constantes denúncias de falta de água por uma expressiva parcela da população. As iniciativas de monitoramento encaravam uma situação complexa: o que fazer quando, perante um elevado grau de desconfiança em relação aos dados divulgados pelas fontes oficiais, inexistem dados alternativos sistematizados? Como conseguir dados que provem o racionamento desigual e que possam ser usados para confrontar as autoridades? Como prosseguir quando o processo de produção desses dados seria extremamente custoso, ou mesmo quando as informações estão por detrás de barreiras

técnicas aparentemente intransponíveis? E, ainda mais, o que fazer quando muitos dos próprios cidadãos não se dão conta dessa injustiça e apenas acreditam nos dados e nas falas oficiais?

O aplicativo Tá Faltando Água surge dessas inquietações, oferecendo um novo caminho para a produção dos dados independentes sobre a falta de água em São Paulo: a colaboração entre os próprios cidadãos. Para além de configurar um processo capaz de empoderar os cidadãos, as informações resultantes do mesmo poderiam embasar denúncias acerca do conflito de interesses sobre a exploração comercial de um bem público e trazer uma maior demanda por *accountability*. Não se trata, porém, de uma proposta simples e desprovida de desafios.

4 TÁ FALTANDO ÁGUA: MOBILIZAÇÃO SOCIAL E CREDIBILIDADE

A funcionalidade básica do Tá Faltando Água consiste na possibilidade dos cidadãos apontarem para situações de escassez de água em seu cotidiano. O aplicativo oferece quatro opções para seus usuários: “Falta água aqui”, “Mapa daqui”, “Falta água em outro local”, “Mapa da cidade”. Ao registrar a falta de água, o usuário cria uma notificação que pode ser visualizada por todos que utilizam o aplicativo – assim, um cidadão pode notar se a falta de água em sua residência atinge seus vizinhos ou regiões próximas, ocasionando, segundo os criadores da iniciativa, maiores oportunidades de troca de experiências entre os sujeitos sobre maneiras de enfrentar a crise. A metodologia envolvida no aplicativo consiste na ideia de uma coleta de dados espontânea na qual são compartilhados aspectos da geolocalização dos usuários, com as informações registradas em um relatório disponibilizado para o público e enviado para diferentes órgãos governamentais.

O Tá Faltando Água emprega uma lógica similar àquela popularizada pelo Waze, aplicativo israelense que parte do compartilhamento de dados da geolocalização dos usuários para criar uma ferramenta de navegação de trânsito capaz de apontar congestionamentos e calcular as melhores rotas para os motoristas. No âmago dessas iniciativas está a materialização de um dos principais valores associados com a internet: a ideia de colaboração (BENKLER, 2011; SHIRKY, 2012; LIMA, 2014).

A lógica do compartilhamento de dados por meio da geolocalização chama a atenção, no caso do Tá Faltando Água, para a possibilidade de instituir uma forma mais autônoma e independente de coleta de informações que poderiam, em última medida, contrapor ou

complementar os dados oficiais. A própria ação conjunta dos cidadãos, compartilhando conhecimentos sobre uma realidade imediata, quebraria barreiras que dificultam a criação de dados alternativos. Porém, não podemos nos abster de observar como desafios surgem e devem ser encarados para que algumas das potencialidades de iniciativas similares se materializem. A partir de uma análise do caso em questão podemos observar três pontos que ajudam a compreender o processo colaborativo de criação de dados independentes: a mobilização dos sujeitos, a autonomia dos atores e a credibilidade dos dados.

O primeiro desses é mobilização, um aspecto intimamente ligado com o êxito de uma iniciativa que depende da colaboração de um grande número de pessoas. O Tá Faltando Água necessita do engajamento e da ação dos sujeitos, que devem compartilhar situações de falta de água – e quanto mais pessoas participarem, mais completa é a figura resultante. Os criadores da iniciativa compreendem essa necessidade, fazendo apelos para que as pessoas compartilhem informações em redes sociais e chegando a pedir, na página do aplicativo, para que os usuários convidem amigos para baixarem o mesmo e marcarem pelo menos 3 locais que estão sem abastecimento. No que tange ao Tá Faltando Água, porém, um desafio para manter a mobilização dos sujeitos surge justamente do caráter político da proposta. Enquanto exemplos como o Waze possuem uma acentuada dimensão utilitária, o Tá Faltando Água prima pelo caráter político, pois os dados coletados possuem pouco impacto imediato na vida dos cidadãos, porém grande significado quando agregados, momento em que podem ampliar a compreensão sobre a situação e fomentar debates futuros.

O caráter utilitário de um aplicativo como o Waze é de grande importância para promover a participação e o engajamento dos usuários – ao abrir o programa para descobrir qual rota será mais rápida em um certo momento (um benefício imediato) o sujeito colabora com informações geolocalizadas que tornam ainda mais apurados os dados sobre o trânsito para todos. Há uma recompensa imediata para a participação, com os dados coletados gerando referências para a vida cotidiana das pessoas. Essa ênfase em uma utilidade imediata não significa, entretanto, que os dados gerados pelo aplicativo não possuem impacto político: o agregado dos dados é uma consequência natural do engajamento a partir da utilidade imediata, e cada vez mais o Waze firma parcerias com governos para repassar dados importantes para o planejamento urbano (UNGERLEIGER, 2015). Já no caso do Tá Faltando Água, o impacto cotidiano da ação do usuário é pequeno. O aplicativo não comunica a ocorrência aos órgãos competente, e em nada afeta o reabastecimento de água. O que está em

jogo no aplicativo é o conjunto das informações, a possibilidade de coleta de dados alternativos aos fornecidos pela Sabesp.

A tensão entre as dimensões políticas e utilitárias do caso pode ser observada nas avaliações do aplicativo na loja GooglePlay. Por um lado, alguns usuários elogiam justamente a função política, observando a importância daquela iniciativa. Um comentário, por exemplo, afirma que o aplicativo é “conscientizador”, para em seguida dizer que era “interessante ter um mapa para divulgar aonde está faltando água, espero que as informações remetidas possam ser divulgadas na imprensa”⁴. Outros apontam como os dados independentes coletados podem ser de grande valia para contrapor aos oficiais: “Ótimo. Chega de acreditar em estatísticas do governo”; “Muito bom. Quem sabe o incompetente governador de SP para de mentir sobre falta de água”. A questão daquelas informações comprovarem uma situação que era negada oficialmente ganhou força em outros comentários, que afirmam que “quem sabe agora acreditam que falta água em São Paulo” e “muito bom para as pessoas saberem que está tendo racionamento”. Há uma ideia de que o aplicativo possui um potencial de conscientizar as pessoas sobre aspectos de um problema real que as afeta.

Por outro, as principais críticas recebidas pelo aplicativo estão relacionadas com o fato dos usuários não perceberem a utilidade mais imediata da proposta. Um comentário nesse sentido afirma que o Tá Faltando Água “serve para nada”, pois ele “não atualiza sobre a falta de água. Você notifica sobre a falta de água e nos outros dias a notificação continua lá, sendo que a água já voltou e já faltou novamente. Informação inútil, todos sabemos que falta água na cidade inteira”. Enquanto alguns usuários questionam a utilidade do aplicativo como um todo – “parece que não notifica a falta de água à Sabesp. Então, para que serve? Só para pesquisa?” – outros apontam para como as informações fornecidas são incompletas e de pouca serventia – “falta data e hora da notificação, bem como se já foi restabelecida e quando”.

Um segundo ponto a ser destacado está relacionado com a autonomia dos sujeitos mobilizados. O que entra em jogo é o questionamento sobre a capacidade dos dados solicitados serem coletados de forma autônoma pelos sujeitos, se aquela é uma informação que eles podem prestar – e mesmo, em tese, que eles podem obter. No caso do Tá Faltando Água, a informação a ser compartilhada é prática, de cunho empírico e restrita à própria experiência do sujeito. A questão toda é se falta água na residência das pessoas ou nos locais

⁴ A opção no presente artigo foi por ocultar, por questões de privacidade, o nome dos autores dos comentários citados.

em que elas estão, e não se falta água na sua região ou em outros locais restritos – o que permite ao sujeito mobilizado um grau elevado de autonomia em sua participação na iniciativa. Trata-se, assim, de mobilizar as pessoas em uma lógica de ação dentro de seu próprio campo de atuação.

Também ganha importância, nesse aspecto, a forma de coleta de informações. Uma iniciativa que depende da participação de um amplo número de sujeitos para funcionar deve solicitar dados que possam ser coletados por cidadãos desprovidos de conhecimentos mais especializados. Ou seja, precisa de informações relativas ao cotidiano, facilmente detectáveis, acessíveis e inteligíveis. Não é descabido o raciocínio de que quanto mais especializados forem os dados solicitados potencialmente menor será o número de pessoas contribuindo com informações. Enquanto é possível formar redes de colaboração entre especialistas, que possuem estruturas para coletar dados complexos, uma iniciativa que busca ser abastecida pelo maior volume de dados possível deve prezar pela facilidade de colaboração – e esse é um dos principais argumentos a favor da utilização das novas tecnologias digitais de comunicação, que, como Shirky (2012) aponta, tem inegável potencial nesse aspecto.

No caso do Waze, a contribuição não está atrelada às noções sobre padrões de trânsito, velocidade média ou mesmo o tamanho de um congestionamento. De forma semelhante, o Tá Faltando Água não solicita informações sobre a pressão da água nas residências, mas apenas se falta água ou não. A simplicidade dos dados solicitados pelo aplicativo, porém, sacrifica a completude das informações. O usuário não aponta o fim daquela situação, ou seja, o momento em que o abastecimento é restabelecido, um dado que permitiria conhecer quando e onde falta água na cidade. Não há, ainda, instruções sobre o período de tempo que a pessoa deve aguardar para fazer uma nova notificação. Se uma residência ficar sem água durante todo o dia, o usuário deveria notificar apenas uma vez? E se, no mesmo dia, o abastecimento de água tiver sido inconstante, o sujeito deveria notificar várias vezes aquela falta?

Já o último ponto versa sobre a confiabilidade dos resultados do processo da geração colaborativa de dados. Uma vez criadas, como podemos acreditar naquelas informações, como disponibilizá-las de forma que as pessoas confiem nelas? Tal questionamento é relevante quando observada a diferença crucial entre os dados produzidos por tal método e aqueles produzidos por fontes oficiais, pela imprensa ou por especialistas: falta, nos primeiros, o suporte de um sistema perito capaz de conferir uma base social de credibilidade para tais informações. A crença em um sistema perito é um elemento importante da credibilidade de fundo das informações apresentadas, mesmo no cenário de uma sociedade da

desconfiança. Sustentando tal crença está a existência não apenas de uma expertise dos autores daqueles dados, mas de todo um sistema de suporte que inclui códigos de conduta, procedimentos aprovados, verificações e prestações de conta – se não para a sociedade, pelo menos para os próprios pares (especialmente em casos científicos) ou órgãos de controle. Evidentemente é possível questionar esses dados, mas algo dessa crença permanece socialmente difundida, fazendo com que aquelas informações tenham certa credibilidade.

Desprovidos do suporte desses sistemas peritos, os dados independentes originados de processos colaborativos buscam sua base de credibilidade em outro terreno: na própria ideia de colaboração entre um grande número de sujeitos. No lugar da expertise e dos procedimentos científicos, o que ganha destaque é a questão dos interesses em voga. Perante um grande número de participantes, os interesses privados individuais se tornam extremamente diluídos e incapazes de interferir nos rumos do processo, dando origem a uma ideia de que tais dados são sustentados apenas pelo genuíno interesse público. Aquelas informações não estariam mais reféns de interesses governamentais, de grandes corporações ou mesmo de cientistas – elas têm origem nos públicos, no sentido clássico cunhado por John Dewey (1954), e por isso tem uma base de credibilidade (e, para alguns, uma “pureza”).

O ideal de colaboração e o número de sujeitos participando do processo conferem a base de credibilidade para os dados resultantes, mas não é possível contar apenas com esses fatores para determinar a confiabilidade das informações. A construção da credibilidade é de grande importância, e podemos destacar dois vetores de tal processo. O primeiro é a transparência em relação à iniciativa e ao procedimento. Quanto mais se entende o que está acontecendo e quem está por detrás de uma iniciativa, maior é a confiança naquele processo. É preciso deixar claro como a coleta ocorre, o que acontece com aqueles dados, qual o objetivo da proposta – e o site do Tá Faltando Água atua com veemência nesse sentido, disponibilizando e destacando essas informações. Em última instância, a transparência pode atuar como um importante elemento para potencializar uma ideia da ausência de interesses privados. A transparência sobre quem está por detrás da iniciativa pode, ainda, apontar para alguma forma de perícia e expertise que contribui para a credibilidade das informações – mesmo que os dados sejam independentes, a reputação de quem está organizando a coleta e apresentando uma interpretação dos mesmos é importante para a confiabilidade dos resultados.

Um segundo vetor consiste na possibilidade de verificação e falseabilidade dos dados coletados. Aqui temos um ponto nevrálgico da construção da credibilidade em processos de

criação colaborativa de dados: como as informações advindas simultaneamente de um sem número de fontes anônimas podem ser verificadas? Esse é um problema que se apresenta em todas as iniciativas dessa modalidade, e sobre o qual o Tá Faltando Água não oferece solução. Não há no aplicativo nenhum mecanismo de verificação das notificações dos usuários, algo que compromete profundamente a credibilidade dos dados. Desprovidos da possibilidade de verificar os dados, os sujeitos são interpelados a simplesmente acreditarem naquelas informações.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise do Tá Faltando Água permitiu explorar aspectos envolvidos na geração colaborativa de dados independentes. Em primeiro lugar, destacamos a questão da mobilização dos sujeitos: para que essa iniciativa tenha êxito, é preciso trabalhar o engajamento das pessoas, que devem se dispor a participar e contribuir com a coleta e com suas experiências. Nesse quesito, a existência de uma dimensão utilitária de impacto mais imediato no cotidiano dos sujeitos pode ser um importante fator de engajamento, fazendo com que eles colaborem mais constantemente.

O aplicativo, porém, enfatiza o caráter político em detrimento de uma dimensão utilitária cotidiana. A importância dos dados por ele coletados não está no impacto imediato, mas sim em desenvolvimentos posteriores da questão hídrica – algo que pode instituir entraves significativos para que a iniciativa mobilize os sujeitos. Para além da mobilização, observamos também a necessidade de autonomia dos atores envolvidos e da simplicidade da forma de coleta, aspectos de grande importância para que a colaboração entre os cidadãos nesse caso efetivamente ocorra – e que podem, inclusive, contribuir com a incompletude dos dados.

O terceiro ponto a ser levado em consideração é a credibilidade dos dados gerados por essas iniciativas. Desprovidas da sustentação de um sistema perito, elas encontram na própria colaboração um ponto importante de sua confiabilidade. Porém, a credibilidade não pode ser simplesmente presumida apenas pelo ideal colaborativo, ela deve ser construída também por meio da transparência e da possibilidade de verificação dos dados. Nesse último ponto, observamos uma lacuna de mecanismos capazes de verificar os dados coletados no caso do Tá Faltando Água, o que joga sombras sobre a confiabilidade dos mesmos. Isso se torna ainda mais grave pelo caráter político da iniciativa, que pressupõe a geração de dados capazes de

confrontar as informações oficiais e gerar denúncias. É questionável se aqueles dados possuem força suficiente para serem contrapostos às informações oficiais, mas não é possível ignorar a possibilidade de os mesmos demonstrarem novas facetas e elementos àquela situação.

Apesar dos problemas de credibilidade dos dados gerados pelo aplicativo, não podemos desconsiderar a importância da iniciativa. A aposta em seu caráter político traz contribuições para a cidadania, e destacamos três aspectos importantes. O primeiro está relacionado com a própria visão crítica dos cidadãos sobre a realidade que os cerca. Nesse sentido, a convocação dos sujeitos para a participação em um processo de geração de dados independentes pode fazer com que as pessoas tomem consciência de facetas da questão hídrica, inclusive sobre tensões entre interesses públicos e privados e a exploração econômica da água. Há, naquele aplicativo, um caráter crítico de denúncia refletido no próprio nome da iniciativa, sendo que a ação do usuário de notificar uma falta de água já é, em si, uma tentativa de apontar para algo que de outra maneira não aparecia. Mais ainda, ao incentivar a colaboração entre os sujeitos há uma busca de salientar o caráter público do problema, bem como de promover conversações sobre o tema, ampliando o alcance daquela questão. No pano de fundo do aplicativo encontra-se, assim, um convite para a reflexão sobre a gestão hídrica, ponto central para os movimentos civis de monitoramento perante aquele momento crítico – assim, podemos entender que aquela iniciativa não é apenas dependente de uma mobilização, mas também um estímulo à mobilização, à coletivização do problema e ao envolvimento de outros públicos.

Uma segunda contribuição importante da iniciativa está relacionada com a desconfiança dos sujeitos em relação aos discursos oficiais. Ao promover um processo de produção de dados independentes, o *Tá Faltando Água* joga luzes sobre os problemas dos dados oficiais, como o secretismo e a incompletude, questionando ações do Governo e da Sabesp. Ao apontar a necessidade de dados alternativos, e ao divulgar os mesmos salientando as diferenças com os dados oficiais, o aplicativo incita a desconfiança em relação a esses discursos e aos interesses por detrás deles, potencialmente diminuindo a ingenuidade dos cidadãos perante conflitos que permeiam seu cotidiano.

Um terceiro ponto está relacionado com a sensação de que os cidadãos podem vigiar uma situação e tomar conta dos assuntos importantes relativos às suas vidas. Há, aqui, dois aspectos a serem considerados. Por um lado, tal ação pode gerar um empoderamento dos próprios cidadãos, na medida em que esses se reconhecem como agentes capazes de

exercerem uma vigilância sobre temas que lhes afetam, mas perante os quais eles até então pareciam impotentes. Esse reconhecimento pode afetar tanto o sujeito que colabora com o aplicativo, e que passa a ver sua ação com um renovado caráter político, como aqueles que entram em contato com a iniciativa por meio dos dados resultantes da mesma – dados estes que demonstram alguma forma de controle social possível sobre o tema e apontam que outros cidadãos também podem participar daquele processo e de outros análogos.

Um outro lado da questão se refere à percepção das instituições, no caso o Governo do Estado e a Sabesp, de que estão sendo vigiadas pelos cidadãos. Ainda que essas instituições ataquem a fragilidade dos dados decorrentes daquela iniciativa, o reconhecimento de que há um movimento voltado para o monitoramento de suas ações potencializa mudanças comportamentais – um princípio análogo à percepção de que um sujeito, ao notar que suas ações são vigiadas, altera as mesmas. Enquanto isso não significa, por si só, que aquelas instituições passarão a agir de maneira mais transparente e ética (ao contrário, é possível que a reação das mesmas seja esconder ainda mais seus deslizes e se tornarem mais cínicas), esse reconhecimento de demanda por *accountability* pode vir a inibir determinadas ações, sendo importantes esforços de pesquisa subsequentes para compreender melhor quais alterações de fato ocorrem.

Por fim, é importante salientar outro desafio encarado especificamente pelo Tá Faltando Água e pelas iniciativas civis de monitoramento sobre a temática hídrica: a temporalidade. O aplicativo, nesse caso, lida com um momento crítico, uma situação circunstancial para a qual há uma expectativa de normalização. A chuva e o crescimento do volume dos reservatórios alteram a percepção sobre a crise hídrica, que deixa de ser prioritária para os cidadãos e sai da ordem do dia. Ainda que os problemas de fundo permaneçam, há uma ameaça à continuidade da colaboração naquela iniciativa, uma barreira para a mobilização de curso mais longo acerca das questões hídricas. Apesar disso, a ação pontual, no caso do aplicativo, é uma oportunidade importante para estimular a vigilância dos cidadãos e de envolvê-los nas questões mais amplas, dando origem a públicos capazes de uma atenção maior a essa temática.

REFERÊNCIAS

ALIANÇA pela Água de São Paulo – Carta da Aliança. **Aliança pela Água**. Publicada em 2014. Disponível em: http://aguasp.com.br/app/uploads/2014/11/Alianca_pela_Agua_de_Sao_Paulo_5.pdf. Acesso em 23 de fevereiro de 2016.



PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA





BENKLER, Yochai. **The Penguin and the Leviathan**: how cooperation triumphs over self-interest. E-book. Ed. Crown Business. 2011.

DEWEY, John. **The public and its problems**. Swallow Press, Athens. 1954.

HENRIQUES, Márcio Simeone. A constituição de observatórios: possibilidades de influência, supervisão e vigilância da sociedade civil sobre as políticas públicas urbanas. In: MARQUES, Ângela; OLIVEIRA, Ivone de Lourdes. (Org.). **Comunicação Organizacional: dimensões epistemológicas e discursivas**. Belo Horizonte: Fafich/UFMG, 2015.

HENRIQUES, Márcio Simeone; SILVA, Daniel Reis. Vigilância civil sobre as práticas de comunicação das organizações privadas: limites da atuação da imprensa e os desafios do monitoramento pelos públicos. **Revista Animus**, v. 12, n. 24, p. 45-62, 2013.

HENRIQUES, Márcio Simeone; SILVA, Daniel Reis. Vulnerabilidade dos públicos frente a práticas abusivas de comunicação empregadas por organizações: limitações para o monitoramento civil. **Revista Comunicação e Sociedade**, v. 26, p. 162-190. 2014.

HENRIQUES, Márcio Simeone; SILVA, Daniel Reis. Organizaciones privadas bajo vigilancia de los públicos: mecanismos de observación civil y cambios en las condiciones de publicidad. In: MATILLA, Kathy. (Org.). **Casos de Estudio de Relaciones Públicas: Espacios de diálogo e impacto mediático**. 1ed.Barcelona: Oberta UOC Publishing, 2015.

HENRIQUES, Márcio Simeone; SILVA, Daniel Reis. Vigilância civil e internet: possibilidades e limitações na disputa por visibilidade e na construção por credibilidade. **Conexão: Comunicação e Cultura**, v. 16, n. 31, p. 21-41, 2017.

KEANE, John. **Democracy and media decadence**. Cambridge University Press: Cambridge. 2013.

LIMA, Leandro Augusto. **Produzir, consumir, colaborar: experiências singulares na prática de crowdfunding**. Dissertação de Mestrado em Comunicação Social. Universidade Federal de Minas Gerais. 2014.

RELATÓRIO *Tá Faltando Água*, n.1. **Aliança pela Água**. Publicado em novembro de 2015. Disponível em: http://saladecrise.com.br/wp-content/themes/sala-de-crise/resources/Relatorio_TaFaltandoAgua_Novembro2015.pdf. Acesso em 23 de fevereiro de 2016.

ROSANVALLON, Pierre. **Counter-Democracy**: Politics in an Age of Distrust. Cambridge University Press: Cambridge. 2008.

SANTIAGO, Tatiana. Alckmin admite pela primeira vez que SP passa por racionamento de água. **G1**. Publicado em 14 de janeiro de 2015. Disponível em: <http://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/2015/01/alckmin-admite-pela-primeira-vez-que-sp-passa-por-acionamento-de-agua.html>. Acesso em 23 de fevereiro de 2016.

SANTIAGO, Tatiana; PIZA, Paulo. Governo nega racionamento, mas moradores reclamam de falta d'água. **G1**. Publicado em 14 de março de 2014. Disponível em: <http://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/2014/03/governo-nega-acionamento-mas-moradores-reclamam-de-falta-dagua.html>. Acesso em 23 de fevereiro de 2016.

SHIRKY, Clay. **Lá vem todo mundo**: o poder de organizar sem organizações. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

UNGERLEIGER, Neal. Waze is driving into city hall. **FastCompany**. Publicado em 15 de abril de





2015. Disponível em: <http://www.fastcompany.com/3045080/waze-is-driving-into-city-hall>. Acesso em 23 de fevereiro de 2016.

Original recebido em: 22 de novembro de 2016
Aceito para publicação em: 28 de setembro de 2017

Márcio Simeone Henriques

Doutor em Comunicação Social pela Universidade Federal de Minas Gerais. Mestre em Educação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro. Professor Associado no Departamento de Comunicação Social da Universidade Federal de Minas Gerais, e integrante do corpo docente permanente do Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da UFMG.

Daniel Reis Silva

Doutor em Comunicação Social pela Universidade Federal de Minas Gerais. Mestre em Comunicação Social pela Universidade Federal de Minas Gerais. Professor Adjunto no Departamento de Ciências da Comunicação da Universidade Federal de Santa Maria, Campus Frederico Westphalen.



Esta obra está licenciado com uma Licença
Creative Commons Atribuição-NãoComercial-CompartilhaIgual 4.0 Internacional

