

Inovação e participação social: o App Mapa da Saúde

Eduardo Amadeu Dutra MORESI

Mestrado em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação – Universidade Católica de Brasília
Brasília, DF - 71966-700, Brasil

y

Jair Alves BARBOSA

Curso de Ciência da Computação, Universidade Católica de Brasília
Brasília, DF 71966-700, Brasil

y

Mário de Oliveira BRAGA Filho

Curso de Ciência da Computação, Universidade Católica de Brasília
Brasília, DF 71966-700, Brasil

RESUMO

A presente proposta se fundamenta em três marcos teóricos: inovação social, participação social para o fortalecimento do Sistema Único de Saúde (SUS) e no emprego de tecnologia móvel para inclusão do cidadão como protagonista no monitoramento de políticas públicas em saúde. O objetivo geral é apresentar uma plataforma tecnológica para dispositivos móveis que viabilize a participação do cidadão no registro de informações sobre estabelecimentos de saúde, particularmente os da rede pública. A metodologia da pesquisa compreendeu os seguintes passos: pesquisa bibliográfica; definição do escopo do aplicativo; desenvolvimento do aplicativo; testes e publicação. O principal resultado foi a publicação na App Store, para *download* gratuito, do aplicativo iOS denominado Mapa da Saúde.

Palavras-Chave: Inovação Social, Participação Social, Políticas Públicas em Saúde, Sistema Único de Saúde, Dispositivos Móveis.

1. INTRODUÇÃO

O cidadão, conforme a Constituição de 1988, não se resume a ter direitos reconhecidos pelo Estado, mas também com práticas sociais e culturais que dão sentido à cidadania. Gestão pública com participação do cidadão traduz supor modos de interação social nas ações estatais, mormente no aspecto decisório sobre as diversas questões inerentes ao público [1].

No caso do SUS, a participação social na formulação e no controle da política pública de saúde é uma inovação institucionalizada sob a forma de conferências e conselhos de saúde. As deliberações das Conferências Nacionais de Saúde e o reconhecimento dos problemas relacionados à institucionalização dos espaços de participação social no SUS desencadearam diversas ações por parte do Ministério da Saúde, como o Programa de Inclusão Digital (PID) e a ampliação de ações de educação permanente de conselheiros [2]. Todavia, ainda permanecem os desafios para o fortalecimento da participação social, como a necessidade do compromisso da gestão do SUS na efetivação desses espaços, o que envolve a sustentabilidade financeira e estrutural, bem como fortalecimento da cultura democrática e da gestão participativa.

Entretanto, o governo brasileiro ainda enfrenta dificuldades para dar consistência à prática de participação social, mesmo contando com espaços legalmente instituídos para essa finalidade, desde a Constituição de 1988. Apesar dos indiscutíveis avanços

quantitativos observados nos últimos anos, a consolidação da participação social no Brasil ainda enfrenta inúmeros desafios, sobretudo no tocante à melhoria da qualidade e da efetividade dos espaços de participação social. Na verdade, muitos passos devem ser dados até que, de fato, as deliberações da sociedade civil sejam encaminhadas aos escaninhos apropriados da Administração Pública Federal e se concretizem em medidas e políticas públicas adequadas à população.

Este artigo apresenta a conceitualização de inovação social e participação social como referenciais teóricos para o desenvolvimento de aplicativos para dispositivos móveis. O objetivo do artigo é apresentar uma plataforma tecnológica para dispositivos móveis que viabilize a participação do cidadão no registro de informações sobre estabelecimentos de saúde, particularmente os da rede pública.

2. INOVAÇÃO SOCIAL

Para definir inovação social é necessário conceituar o termo inovação. Na literatura existem diferentes abordagens para definir este termo. Uma das abordagens propõe quatro dimensões para classificar inovação [3]:

- o processo de inovação (a maneira pela qual uma inovação é desenvolvida, difundida e adotada);
- o conteúdo da inovação (natureza técnica ou social);
- o contexto de inovação (o meio ambiente em que a inovação emerge e é desenvolvida);
- o impacto da inovação (mudança social ou tecnológica que resultante).

Na concepção de uma definição mais clara de inovação social, o principal problema está relacionado à baixa capacidade em diferenciar entre alguns tipos de inovações (econômicas, organizacionais, tecnológicos, científicas e sociais). O ponto central é que o termo inovação produz uma transferência de sentido a partir da linguagem coloquial para o novo termo de inovação social. Esta transferência foi provada como sendo um obstáculo na conceitualização de inovação social [4].

A inovação social se refere às novas ideias implementadas em produtos ou serviços que atendem necessidades não satisfeitas. São simplesmente inovações que são tanto sociais em seus fins quanto em seus meios. São ideias novas (produtos, serviços e modelos) que atendem simultaneamente às necessidades sociais (de forma mais eficaz do que as alternativas existentes) e criam novas relações sociais ou colaborações [5].

Phills e Diglmeier [6] definem inovação social como uma nova solução para um problema social, em que o produto ou serviço é mais eficaz, eficiente, sustentável e equitativo do que os

existentes, cujo valor criado é direcionado principalmente para a sociedade como um todo.

A inovação social deve produzir mudança social, cultural, normativa ou legal da sociedade [7]. Ou seja, deve introduzir uma alteração substancial em um determinado campo de atividade, com expectativa de produzir mudanças em uma comunidade ou na sociedade.

A inovação social não é produzida a fim de atender às necessidades de um indivíduo ou grupo ou origem específica, mas ter impacto em nível macro. Ela não gera valor apenas para o consumidor direto [8]. É essencial destacar que as inovações sociais exercem um duplo papel nas comunidades: inovações sociais são moldadas pelo sistema social (quadro jurídico, os atores envolvidos no desenvolvimento da inovação, etc.) e, ao mesmo tempo influenciam o sistema social, uma vez que têm um efeito de induzir novas dinâmicas nestes sistemas.

Portanto, a inovação social se refere a novos conceitos, estratégias, iniciativas, produtos, processos ou organizações que satisfaçam necessidades prementes e mudem profundamente as rotinas básicas sociais, fluxos de recursos ou crenças do sistema social [9, 10]. Inovações sociais podem ser iniciadas por uma ampla gama de atores, incluindo ONGs, grupos comunitários, instituições de caridade, governos, empresas, instituições acadêmicas, filantrópicas ou combinações destes grupos. Esse tipo de inovação difere da invenção na medida em que não se refere apenas à criação de novas ideias ou produtos, mas também aos processos de difusão ou adoção que fazem estas ideias se tornarem promissoras e úteis no atendimento de necessidades sociais [10, 11]. Nesse sentido, qualquer processo de inovação social consiste em duas dinâmicas: “bricolage” recombinação de ideias novas e as já existentes para formar algo novo e “contágio” ou “difusão” com a adoção e a disseminação de novas ideias ou invenções.

Mulga et al [12] descrevem uma teoria de inovação social que enfatiza três dimensões-chave:

- geralmente são combinações novas ou híbridas de elementos já existentes, ao invés de ser completamente nova;
- para colocá-las em prática envolve rupturas através das fronteiras organizacionais, setoriais ou disciplinares;
- estabelecem novas relações sociais entre indivíduos e grupos anteriormente separadas que é muito importante para as pessoas envolvidas, contribuindo para a difusão e a incorporação da inovação e a alimentação de uma dinâmica cumulativa em que cada inovação abre a possibilidade de novas inovações. Eles descrevem as etapas para alcançar a inovação social:
- geração de ideias para entender as necessidades e identificar as possíveis soluções;
- desenvolvimento, prototipagem e monitoramento de ideias;
- avaliação, ampliação da escala e difusão das boas soluções;

Gheondea-Eladi [8] denomina inovação social uma solução para um problema no domínio social com as seguintes propriedades:

- é um processo que consiste em, mas não limitado a, uma série de etapas: teoria (definições, explicações, perspectivas, etc.), soluções, métodos/estratégias, meios/instrumentos, resultados e feedback;
- é novo em todos os domínios disponíveis;
- é viável;
- o seu resultado é mensurável;
- o seu resultado traz uma mudança significativa para as

características de um ou mais problemas pertencentes a, pelo menos, um dos domínios disponíveis;

- o resultado é positivo, isto é, a inovação é bem sucedida ou a alteração das características definidoras do problema é uma forma positiva estritamente dentro dos limites do domínio escolhido;
- pode ser descrito como uma modificação da solução anterior para este problema, mas pode também anulá-la;
- não cria outros problemas no que diz respeito ao conjunto de valores utilizados na definição do problema, mas não necessariamente o mesmo domínio.

Na literatura, há também um debate em torno da questão sobre que tipo de inovação deve ser considerada social, principalmente devido aos problemas de definição do próprio domínio social. Na ausência de uma definição clara do domínio social e dos seus constituintes, Gheondea-Eladi [8] propõe uma classificação estruturada de inovações sociais com base nas seguintes variáveis:

- o domínio do problema (social, econômico, tecnológico; local, nacional, internacional, etc.);
- o conjunto de valores (pessoal, religioso, político, etc.);
- processualidade (deve ser descrito como um processo);
- novidades de etapas no processo (ideia, teoria, definição, passos de implementação, etc.);
- novidades no domínio especificado (de novo em relação ao domínio do problema; novo no que diz respeito a todos os domínios, etc);
- viabilidade (deve ser viável);
- mensurabilidade dos resultados/impactos (devem ser mensuráveis);
- significância (a mudança de indicadores que descrevem o problema deve ser significativo);
- direção (mudança significativa positiva nos indicadores; variação negativa significativa nos indicadores; misto);
- o grau de iteratividade (0 - significa que é idêntico com a solução anterior para o problema; 1 - significa que há apenas um passo do processo que é diferente da solução anterior para o problema; 2 - significa que existem duas etapas que são diferentes a partir da solução anterior, e assim por diante);
- o(s) domínio(s) de impacto (sociais, econômicos, técnicos, políticos, etc.; local, nacional, internacional, supranacional, etc.; impacto misto).

Em suma, o termo inovação social foca na capacidade criativa para a solução de problemas da realidade de uma comunidade.

3. PARTICIPAÇÃO SOCIAL

A participação popular na gestão da saúde é prevista pela Constituição Federal de 1998, em seu artigo 198, que trata das diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS): descentralização, integralidade e a participação da comunidade. Essas diretrizes orientam a organização e o funcionamento do sistema, com o intuito de torná-lo mais adequado a atender às necessidades da população brasileira [13].

A discussão com ênfase dada ao controle social na nova Constituição se expressa em novas diretrizes para a efetivação deste por meio de instrumentos normativos e da criação legal de espaços institucionais que garantem a participação da sociedade civil organizada na fiscalização direta do executivo nas três esferas de governo. A política divide as ações de gestão participativa em sete tipos: mecanismos institucionalizados de controle social, processos participativos de gestão, instâncias de

pactuação entre gestores, mecanismos de mobilização social, processos de educação popular em saúde, reconstrução do significado da educação em saúde, ações articuladas entre diferentes setores de governo e a sociedade civil [2].

Assim, todos os direitos dos cidadãos à saúde são garantidos pela Constituição Federal, que reitera que é dever do Estado garantir o direito à saúde. No Brasil, as políticas públicas de saúde se orientam, desde 1988, pelos princípios de universalidade e equidade no acesso às ações e aos serviços e pelas diretrizes de descentralização da gestão, de integralidade do atendimento e de participação da comunidade, na organização de um SUS no território nacional [14].

Os fundamentos legais instituem os Conselhos e Conferências de Saúde, que vêm mobilizando trabalhadores de saúde, gestores e usuários no controle social do SUS. No entanto, a democracia participativa ainda precisa de maior fortalecimento e, no tocante ao controle social no SUS, precisamos de uma maior ampliação de espaços públicos de construção e pactuação da política de saúde, fortalecendo seus espaços e mobilizando a população em torno do direito à saúde. Este processo, além de promover a equidade, também conduzirá a um espaço de inclusão e diálogo com grupos populacionais socialmente excluídos.

Essa concepção da saúde trouxe mudanças significativas nas relações de poder político e na distribuição de responsabilidades entre o Estado e a sociedade, e entre os distintos níveis de governo. Coerente com essa concepção, ampliaram-se os canais de participação dos gestores da área e dos usuários do sistema, instituindo-se as conferências de saúde e os conselhos de saúde em cada esfera de governo, como instâncias colegiadas para a participação social na gestão do SUS; a Comissão Intergestores Tripartite na direção nacional do SUS e as Comissões Intergestores Bipartites na direção estadual; e fortaleceram-se os órgãos colegiados nacionais de representação política dos gestores das ações e serviços nos Estados e municípios – o CONASS (Conselho Nacional de Secretários de Estado de Saúde) e o CONASEMS (Conselho Nacional de Secretários Municipais de Saúde) [14].

A importância e o valor que os conselhos e as conferências de saúde representam para a sociedade brasileira deram origem a um manual que tem o objetivo de atender a necessidade de qualificação constante, dinâmica e progressiva de todos os sujeitos envolvidos no exercício do controle social na saúde no país. Além disso, o manual também busca difundir conhecimentos, para ser uma ferramenta útil ao intercâmbio de ideias e de experiências entre os diversos conselhos municipais e estaduais existentes no país e de fornecer informações atualizadas sobre o controle social na saúde à sociedade brasileira.

Portanto, a participação social para o fortalecimento da Saúde Pública no Brasil passou, ao longo dos últimos anos, por processos complexos de mudanças, que resultaram em um sistema de controle social cada vez mais qualificado, deliberativo, independente e representativo, onde a democratização das políticas de saúde é exemplo de um dos avanços viabilizados pela existência do controle social [15].

A Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, aprovada pelo Conselho Nacional de Saúde (CNS), é uma das mais importantes ferramentas para que o cidadão, conheça os seus

direitos e possa ajudar o Brasil a ter um sistema de saúde com muito mais qualidade [2]. O documento foi elaborado de acordo com seis princípios basilares que, juntos, asseguram ao cidadão o direito básico ao ingresso digno nos sistemas de saúde, sejam eles públicos ou privados:

1. todo cidadão tem direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde;
2. todo cidadão tem direito a tratamento adequado e efetivo para seu problema;
3. todo cidadão tem direito ao atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação;
4. todo cidadão tem direito a atendimento que respeite a sua pessoa, seus valores e seus direitos;
5. todo cidadão também tem responsabilidades para que seu tratamento aconteça da forma adequada;
6. todo cidadão tem direito ao comprometimento dos gestores da saúde para que os princípios anteriores sejam cumpridos.

Os canais institucionais de cogestão com o Estado por si representam apenas um potencial democrático. A busca sistemática das referências que se dedicam a estudar o exercício da participação popular no SUS permite levantar alguns dos elementos relevantes para a participação se tornar um processo realmente vantajoso à população. Existem requisitos a serem cumpridos pelo Estado e pela população que vão além da institucionalização legal, além do acesso dos agentes sociais ao processo decisório.

Imprescindível para a participação é a diminuição da distância entre a sociedade e o gestor da política pública, compreendendo esta como algo constante na vida de todos [16]. Ou seja, as políticas públicas não são iniciativas exclusivas do aparelho estatal, mas fruto de interlocução e pactuação entre atores sociais com diversidade de interesses e necessidades. Assim, a comunicação como um processo dialógico é fundamental ao controle social. Os dispositivos móveis tornar-se-ão em pouco tempo ferramenta de inclusão e participação social. Por isso, é importante assegurar o acesso adequado e suficiente às informações produzidas pelo SUS e o direito de cada um se expressar, ser ouvido e considerado [16].

4. DISPOSITIVOS MÓVEIS

Tecnologias economicamente disruptivas - tais como os microchips de semicondutores, a Internet, ou a energia a vapor na Revolução Industrial - transformam a maneira como as pessoas vivem e trabalham, permitindo novos modelos de negócios e proporcionando uma abertura para que novos atores modifiquem a ordem estabelecida. Ou seja, o avanço dessas tecnologias continua a impulsionar o crescimento econômico e, em alguns casos, desencadear mudanças nas dinâmicas sociais.

Os líderes empresariais e os formuladores de políticas precisam identificar as tecnologias potencialmente disruptivas e analisar cuidadosamente o seu potencial, antes que elas comecem a exercer seus poderes de ruptura na economia e na sociedade. No entanto, apenas algumas tecnologias têm o potencial de transformação da realidade, alterando a forma como as pessoas vivem e trabalham, redirecionando a percepção de valor e levando a produtos e serviços inteiramente novos.

O McKinsey Global Institute [17] realizou um estudo em que aponta as 12 tecnologias que apresentam um potencial combinado de impacto econômico de dezenas de trilhões de dólares anuais a partir de 2025. Entre as tendências estão:

- internet móvel: dispositivos de computação móvel cada vez mais baratos, com maiores capacidades e com melhor conectividade à Internet;
- internet das coisas: redes de sensores e de atuadores de baixo custo para a coleta de dados, monitoramento, tomada de decisão e otimização de processos;
- tecnologia em nuvem: uso de recursos de hardware e de software entregues através de uma rede ou pela Internet, muitas vezes, como um serviço.

O poder das novas tecnologias está em toda parte. As mídias sociais eram praticamente desconhecidas há uma década. Hoje, quase um bilhão de pessoas têm contas no Facebook, estabelecendo uma nova ordem nas formas de socializar e interagir com amigos, familiares e colegas. As tecnologias, como a Internet móvel, estão ajudando a acelerar o desenvolvimento econômico, permitindo que milhões de pessoas em áreas remotas de regiões em desenvolvimento sejam incluídas na economia global do Século 21.

O Gartner [18] identificou quatro forças convergentes que irão impactar as organizações e a sua relação com o seu ambiente externo. As forças são:

- computação em nuvem, que leva as organizações a repensar os investimentos em infraestrutura de TI devidos aos custos decrescentes para atendimento de suas necessidades;
- social, que permite um envolvimento muito mais amplo e profundo dos cidadãos em seu relacionamento com órgãos governamentais;
- informação, que assume um papel de destaque em qualquer organização, com dados em vários formatos e oriundos de diversas fontes, oferecendo mais oportunidades para realizar análises mais precisas e decisões mais fundamentadas;
- móvel, com a explosão de dispositivos (smartphones e tablets) como o principal meio de acesso à informação e interação social.

A mobilidade e a conectividade ilimitada das pessoas com o mundo ao redor, por meio dos dispositivos móveis, já é uma realidade e o crescimento dessa tendência é uma das principais apostas de empresas focadas no futuro. Com o advento dos smartphones e o desenvolvimento de uma grande variedade de aplicativos as pessoas passaram a usufruir de uma explosão de conexões. Nunca antes os indivíduos estiveram tão conectados a outras pessoas, ambientes, empresas e objetos.

Hoje, a interação é frequente e as organizações já entendem o potencial dessa mudança e investem no desenvolvimento de novas fontes de valor. É possível perceber a presença das novas tecnologias na criação de novos modelos de negócios e serviços online, na crescente geração de informações em tempo real, na identificação eficaz de usuários ao acessarem sistemas e equipamentos, no gerenciamento global de operações, no refinamento de operações inteligentes, na oferta inovadora de computação em nuvem, no expansivo uso de redes sociais, além do cuidado na proteção e na privacidade durante a troca de todos esses dados interligados.

Em poucos anos, os dispositivos móveis habilitados para a Internet passarão de um luxo para poucos para um modo de vida para mais de um bilhão de pessoas que possuem smartphones e tablets [17]. A conectividade onipresente e a proliferação explosiva de aplicativos estão permitindo que os usuários adaptem suas rotinas diárias a novos modos de conhecer, perceber, e até mesmo interagir com o mundo real. A

tecnologia da Internet móvel está evoluindo rapidamente, com interfaces intuitivas e novos formatos, incluindo dispositivos portáteis. A Internet móvel também tem aplicações para empresas e para o setor público, permitindo a entrega mais eficiente de muitos serviços e criando oportunidades para aumentar a produtividade da força de trabalho.

Portanto, as novas tecnologias podem trazer mudanças significativas nas sociedades, particularmente quando o cidadão passa a ser o protagonista por meio de sua participação ativa no processo de transformação da sociedade. A possibilidade de questionar a qualidade dos serviços públicos ou avaliar políticas públicas, garante ao cidadão tal protagonismo. Tecnologia representa novas formas de fazer as coisas, e, uma vez dominada, cria uma mudança duradoura, que as organizações e as pessoas não "desaprendem".

5. METODOLOGIA

A metodologia seguida para o desenvolvimento do aplicativo compreendeu os seguintes passos:

- pesquisa bibliográfica: foram realizados estudos e levantamentos bibliográficos para o conhecimento do estado da arte do tema proposto, efetuando-se consultas às bases do Portal CAPES e à Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações, além dos documentos de referência sobre o Sistema Único de Saúde;
- definição do escopo do aplicativo: emprego do método *Challenge Based Learning* (CBL), mostrado na Figura 1, para a definição do escopo do aplicativo. Nessa etapa, foram identificados os atores essenciais para alcançar os objetivos propostos, além de interações presenciais para levantamentos de necessidades e de requisitos para o desenvolvimento do aplicativo;
- desenvolvimento do aplicativo;
- testes e publicação: o aplicativo desenvolvido foi testado durante trinta dias. Após os ajustes das sugestões recebidas, o aplicativo foi publicado na Apple Store.



Figura 1 – Diagrama do CBL.

Para o desenvolvimento aplicativo, foi utilizada a aprendizagem baseada em desafios (*Challenge Based Learning* - CBL), que é uma metodologia colaborativa, que orienta os desenvolvedores a trabalhar com especialistas para o aprofundamento do conhecimento sobre os temas dos aplicativos [19, 20]. O foco principal está em aceitar e resolver desafios, executando ações, compartilhando a sua experiência e entrando em uma discussão global sobre questões importantes. O CBL começa com uma grande ideia e segue as seguintes etapas: definição de uma questão essencial; identificação de um desafio; proposição de questões norteadoras; descrição de

atividades, recursos, determinação e articulação da solução; executar medidas para implementar a solução; avaliação dos resultados. O processo também integra atividades importantes em curso, como reflexão, avaliação e documentação.

6. O MAPA DA SAÚDE

O Mapa da Saúde é um aplicativo desenvolvido para a plataforma iOS, cujo principal objetivo é oferecer informações úteis ao cidadão sobre os estabelecimentos de saúde cadastrados no CNES (Cadastro Nacional dos Estabelecimentos de Saúde), que é mantido pela Datasus do Ministério da Saúde. Em relação à participação social, o aplicativo permite que o cidadão avalie o estabelecimento de saúde e faça o registro sobre dados errados no cadastro do CNES.

Inicialmente, foi identificado uma problema real do cidadão que é onde ele pode encontrar atendimento de saúde. A seguir, foram consultados alguns profissionais especialistas em saúde pública que definiram os principais requisitos do App. Após o desenvolvimento do protótipo, foi realizado um teste com algumas pessoas que apresentaram críticas e sugestões para o seu aprimoramento. O App foi submetido à Apple Store e publicado para *download* gratuitamente.

As principais funcionalidades são:

- visualizar os estabelecimentos mais próximos ao usuário;
- pesquisar pelo nome do estabelecimento, especialidades médicas ou categoria de instituições de saúde;
- interagir com as informações dos estabelecimentos de saúde, tais como: realizar chamadas, enviar e-mails, avaliações e outras;
- adicionar estabelecimentos favoritos para fácil acesso;
- assistente de navegação até o estabelecimento escolhido;
- acesso à lista de profissionais, especialidades e serviços do estabelecimento;
- relatar problemas referente às informações apresentadas pela instituição, podendo o usuário sugerir correções.

As figuras 2 e 3 mostram algumas telas do aplicativo. A primeira tela permite identificar os estabelecimentos de saúde próximos à localização do usuário. Ao escolher um estabelecimento, é possível ter acesso às suas informações completas, como mostrado na segunda tela.

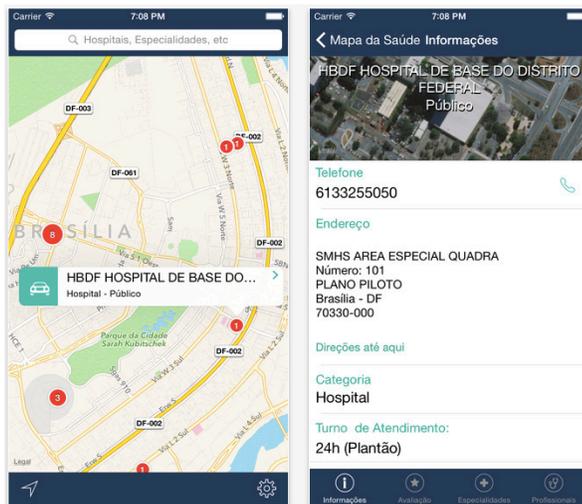


Figura 2 - Telas com informações de um estabelecimento de saúde.

A terceira tela mostra categorias de avaliação do estabelecimento de saúde. Para realizar esta avaliação, o usuário precisa ter se registrado no App, que foi uma sugestão dos especialistas em saúde pública visando evitar informações vazias. A última tela apresenta a funcionalidade de procura de especialidades. O resultado apresenta os estabelecimentos mais próximos da localização atual do usuário. O App possui outras telas que são úteis ao usuário. Uma delas é o mapa de navegação que permite traçar uma rota entre a localização atual e o destino.

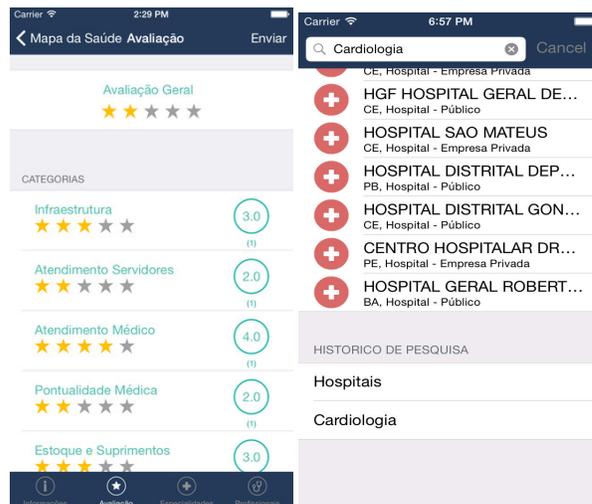


Figura 3 – Telas de avaliação do estabelecimento de saúde e de pesquisa de especialidade.

Cabe ressaltar que o processo de inovação se fundamenta na indissociabilidade Ensino, Pesquisa e Extensão, conforme apresentado na figura 4. Inicialmente, identifica-se um problema da realidade que será explicitado aplicando-se o CBL. Nesse caso, a competência desenvolvida pelo Ensino da metodologia é a base para a concepção de um projeto de extensão. Após a publicação do aplicativo, são coletados os dados sobre atributos que permitem avaliar os estabelecimentos de saúde. O processo pesquisa irá possibilitar o desenvolvimento de métodos para analisar dados estruturados e não estruturados visando a avaliação de impactos e a sugestão de requisitos para a atualização do aplicativo.

Atualmente o App está na versão 1.2 e está sendo utilizado por mais de cinco mil pessoas. Para ampliar o seu uso, estão sendo realizados entendimentos com órgãos do governo federal para que o App possa ser empregado no monitoramento de políticas públicas em saúde.

3. CONCLUSÃO

O presente artigo teve o objetivo de apresentar uma plataforma tecnológica para dispositivos móveis que viabilize a participação do cidadão no registro de informações sobre estabelecimentos de saúde, particularmente os da rede pública. A abordagem conceitual ressalta a importância da inovação social na geração de ideias para a solução de problemas do cotidiano. Contudo apenas ideias não são suficientes para se alcançar a solução. Elas devem ser implementadas em produtos ou serviços que atendam as necessidades da sociedade. Por outro lado, a participação social é fundamental para que o

cidadão seja o protagonista no registro de informações que permitam o monitoramento de políticas públicas.

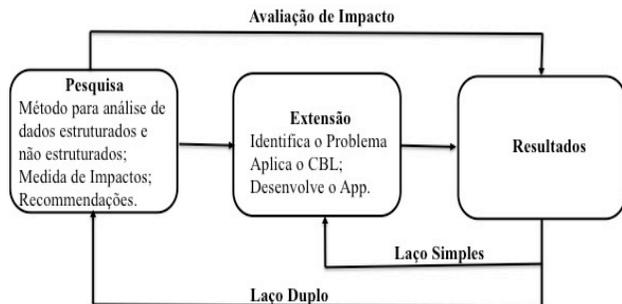


Figura 4 – Processo de inovação baseado na indissociabilidade Ensino, Pesquisa e Extensão.

O método utilizado no desenvolvimento do App parte de uma grande ideia que irá orientar todo o processo de concepção. Ou seja, o CBL permite integrar conceitos de inovação social e participação do cidadão na solução de um problema da realidade.

O App Mapa da Saúde é um serviço que está disponível para acesso gratuito pela Apple Store. Ele não é uma solução completa, mas possui funcionalidades que são úteis ao cidadão, particularmente ao abrir um canal de comunicação com os gestores de políticas públicas em saúde.

Como perspectivas para o seu aprimoramento, sugere-se conduzir pesquisas para aprofundar a utilidade das funcionalidades que permitam melhorar e ampliar a participação e interação com o cidadão. Outra sugestão é o desenvolvimento de aplicativos para outras políticas públicas em que a participação social possa ser útil para a sua melhoria.

AGRADECIMENTOS

Esse trabalho foi financiado pela Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal (FAPDF), tendo sido executado no Projeto BEPiD da Universidade Católica de Brasília (UCB).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] R. G. LEAL. **Estado, Administração Pública e Sociedade: novos paradigmas**. Porto Alegre. Livraria do Advogado, 2006.
- [2] BRASIL. Ministério da Saúde. **Carta dos direitos dos usuários da saúde**. Ministério da Saúde. 3 ed. Brasília : Ministério da Saúde, 2011.
- [3] E. CARAYANNIS, E. GONZALEZ, J. WETTER. The nature and dynamics of discontinuous and disruptive innovations from a learning and knowledge management perspective. In: L. V. SHAVININA (Eds.), **The International Handbook on Innovation – A Unique Compendium Bringing Together the Leading Scholars in the Field of Innovation**. UK: Elsevier, 2003.
- [4] C. ZAMFIR. **Inovatie sociala: context si tematica**. *Inovatie Sociala*, n. 1, 2009.
- [5] R. MURRAY, J. CAULIER-GRICE, G. MULGAN. **The Open Book of Social Innovation**. London: Nesta, 2010.

[6] J. PHILLS JR., A. JAMES, K. DEIGLMEIER, D. MILLER. **Rediscovering Social Innovation**. *Stanford Social Innovation Review*, Fall, 2008.

[7] R. HEISKALA, J. TIMO. **Social innovations, institutional change and economic performance: making sense of structural adjustment processes in industrial sectors, regions and societies**. Sitra's Publication, no. 281, the Finnish Innovation Fund, Cheltenham: Edward Elgar, 2007.

[8] A. GHEONDEA-ELADI, A framework for social innovation identification: a case study, *Revista Inovația Socială* v. 2., nr. 2, pp. 24-43, 2010.

[9] F. R. Westley, B. Zimmerman, and M. Q. Patton, **Getting to maybe: how the world is changed**. Vintage Canada, Toronto, Ontario, Canada, 2006.

[10] YOUNG FOUNDATION. **Social innovation: what it is, why it matters, how it can be accelerated**. Basingstoke, London, UK, 2006.

[11] M. MCKEOWN, **The truth about innovation**. Prentice Hall, Old Tappan, New Jersey, USA, 2008.

[12] G. MULGA; S. TUCKER; R. ALI; B. SANDERS. **Social Innovation: What it is, Why it matters and How it can be accelerated**. LONDON: The Basingstoke Press, 2007.

[13] L. B. ROLIM; R. S. B. L. C. CRUZ; K. J. A. J. SAMPAIO. Participação popular e o controle social como diretriz do SUS: uma revisão narrativa. *Saúde em Debate*, v. 37, n. 96, p. 139-147, 2013.

[14] E. ROCHA. **A Constituição Cidadã e a institucionalização dos espaços de participação social: avanços e desafios**. In: ANFIP. 20 anos da Constituição Cidadã: avaliação e desafios da Seguridade Social. Brasília: ANFIP, 2008.

[15] BRASIL. Ministério da Saúde. **Para entender o Controle Social na Saúde**. Ministério da Saúde, Conselho Nacional de Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2014.

[16] J. S. COELHO. Construindo a Participação Social no SUS: um constante repensar em busca de equidade e transformação. *Saúde Soc. São Paulo*, v.21, supl.1, p.138-151, 2012.

[17] J. Manyika, M. Chui, J. Bughin, R. Dobbs, P. Bisson, A. Marrs, **Disruptive technologies: Advances that will transform life, business, and the global economy**, McKinsey Global Institute, May 2013.

[18] DREYFUSS, C. **Nexus of forces, 2014: unleashing the power of digitalization**. 2014. Disponível em: http://www.afsug.com/library/documents/saphila2014_presentations/Day1/BALLROOM_A/Nexus%20of%20Forces,%202014%20Unleashing%20the%20Power%20of%20Digitalization%20-%20Cassio%20Dreyfuss.pdf. Acesso em: 08/07/2015.

[19] APPLE. **Challenge Based Learning: A Classroom Guide**. Apple Inc., 2012.

[20] APPLE. **Challenge Based Learning - Take action and make a difference**. Apple Inc., 2011.