

PARTICIPAÇÃO DOS CIDADÃOS PARA CONSEGUIR MELHORES RESULTADOS DO DESENVOLVIMENTO

ESQUEMA ESTRATÉGICO PARA INTEGRAR A PARTICIPAÇÃO DOS CIDADÃOS NAS OPERAÇÕES DO GRUPO BANCO MUNDIAL

NOTA SOBRE IDEIAS

I. CONTEXTO E MOTIVAÇÃO

1. A participação dos cidadãos está ganhando impulso entre os profissionais do desenvolvimento. O enfoque crescente na participação dos cidadãos no desenvolvimento é motivado por várias tendências externas.

2. **Um enfoque renovado na eficácia e resultados do desenvolvimento.** A aceleração dos esforços internacionais para alcançar os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio até 2015, um ambiente de declínio desses Objetivos e a dependência crescente do setor privado para conseguir financiamento do desenvolvimento intensificaram o enfoque na eficácia de desenvolvimento. Os governos e acionistas enfatizam o enfoque de valor do dinheiro e analisam resultados e impactos de intervenções do desenvolvimento mais detidamente do que no passado. As instituições de desenvolvimento estão respondendo com um enfoque renovado na gestão para resultados nos níveis corporativos e no nível de programas, projetos e investimentos. As empresas privadas estão cada vez mais enfocando a criação do valor compartilhado mediante o desenvolvimento de estratégias empresariais lucrativas que produzem benefícios sociais tangíveis, incluindo medição de enfoques que vinculem resultados sociais e empresariais.¹ A capacidade do setor privado de contribuir para a geração de metas de desenvolvimento² é também afetada pelo grau em que pode incentivar expressão e participação nas decisões governamentais que afetam o ambiente de negócios.

3. A evidência emergente mostra que a participação cidadã, incluindo *feedback* dos beneficiários, pode conduzir a melhores resultados do desenvolvimento sob as condições certas resultantes do direcionamento de intervenções do desenvolvimento e melhor monitoramento do desempenho dos governos e provedores de serviços da perspectiva do setor tanto público como privado. As atuais análises de impacto e de estudos de casos revelaram um impacto positivo da participação cidadã nos resultados do desenvolvimento na área de prestação de serviços; gestão financeira pública, tais como maior transparência fiscal, melhor arrecadação de impostos e inclusão de preferências cidadãs nos orçamentos municipal, setorial e nacional; bem como inclusão social e, em certos casos, redução da extrema pobreza.³ Além disso, sob condições certas, os processos de participação cidadã podem levar a melhores decisões de política e implementação menos dispendiosa e mais sustentável.⁴ Neste sentido, as restrições à informação

¹ Porter *et al.* (2011).

² O setor privado pode contribuir para a geração de metas de desenvolvimento por meio da forma convencional de criação de empregos e produção de bens e serviços, bem como por meio da criação de valor compartilhado.

³ Gaventa e Barrett (2010), Banco Mundial(2013) e Wong (2012).

⁴ Irvin e Stansbury (2004) e Rocha, Menocal e Sharma (2008).

podem deturpar os incentivos a prestar serviços sociais às pessoas de baixa renda.⁵ A proliferação de novas tecnologias da informação e da comunicação (TIC) pode facilitar a interação entre cidadãos, provedores de serviços e governos. Ao mesmo tempo, nem todo processo de participação cidadã leva a resultados positivos. Os resultados da participação cidadã são específicos para um contexto e dependem de fatores tais como economia política de um país e ambiente de governança; capacidade do governos, setor privado e cidadãos de participar e de responder a um *feedback*; fatores culturais; confiança dos cidadãos no respectivo governo, etc.⁶

4. **O imperativo da inclusão e demanda crescente de participação cívica no desenvolvimento.** Publicações econômicas recentes confirmam que o crescimento econômico por si só não leva à redução da pobreza e da desigualdade. O Quarto Fórum de Alto Nível para Eficácia da Ajuda, realizado em Busan em 2011, reconheceu que a pobreza e a desigualdade continuam a ser o desafio central e instou novas formas de cooperação para o desenvolvimento entre os Estados, provedores do desenvolvimento, sociedade civil e setor privado. O pensamento emergente no contexto do desenvolvimento pós-2015 baseia-se no princípio de “não deixar ninguém de fora”.⁷ A participação cidadã por parte do público e do setor privado em todas as camadas da sociedade, incluindo, entre outras, organizações da sociedade civil (OSCs), mulheres, jovens informais, grupos vulneráveis e marginalizados, pode ajudar a elaborar, direcionar e implementar intervenções de desenvolvimento a fim de atender às necessidades dos mais pobres e mais marginalizados da sociedade. Além disso, uma cidadania satisfeita e participante pode ajudar a prevenir conflitos e facilitar a estabilidade política, condições importantes para o crescimento e a redução da pobreza. Além disso, as organizações da sociedade civil (OSCs) querem cada vez mais ser consultadas e participar da elaboração e monitoramento de intervenções no desenvolvimento.

II. ABORDAGEM DO GRUPO BANCO MUNDIAL À PARTICIPAÇÃO CIDADÃ

5. A nova Estratégia do Grupo Banco Mundial, endossada pelos Governadores nas Reuniões Anuais de 2013, estabelece um esquema para alinhar todas as intervenções dos setores público e privado do Grupo Banco Mundial às duas metas de erradicação da extrema pobreza e promoção da prosperidade compartilhada. A inclusão implica empoderar os cidadãos para participarem do processo de desenvolvimento. Apoiar o progresso do país no sentido das duas metas requer uma nova forma de participação do Banco Mundial, passando de uma mentalidade de projetos do setor público do Banco Mundial e de projetos do setor privado a IFC para uma cultura de soluções de desenvolvimento integrado no nível nacional. O processo de mudança que apoia a implementação da estratégia do Banco Mundial visa a fortalecer o enfoque em resultados, facilitar os fluxos de conhecimento interno e externo, procurar participações transformacionais (construindo sinergias do Banco Mundial, IFC e MIGA) e passar para uma cultura de exposição ao risco informada.

6. Trabalhar com os cidadãos não é uma área nova para o Grupo Banco Mundial. O enfoque do Banco Mundial com relação aos cidadãos evoluiu na última década.

⁵ Keefer e Khemani (2005) e Reinikka e Svensson (2005).

⁶ O’ Meally (2013).

⁷ Nações Unidas 2013.

- O Relatório sobre o Desenvolvimento Mundial de 2004 enfatizou pela primeira vez a importância de empoderar as pessoas na formulação de políticas e monitoramento dos provedores de serviços. A Estratégia de Governança e Combate à Corrupção (GAC) de 2007 propôs uma maior integração da transparência, responsabilização e medidas de participação em projetos do Banco Mundial e enfatizaram a importância da geração de capacidades de atores não estatais, tais como as organizações da sociedade civil (OSCs), parlamentos e mídia.
- A Nota de Orientação de 2009 sobre a Participação de Múltiplos Interessados no Banco Mundial observa que o trabalho do Banco Mundial com as OSCs tem sido uma fonte de soluções inovadoras às necessidades dos países e aos desafios do desenvolvimento.
- Em 2012 a atualização da Estratégia de GAC destacou a importância da governança inclusiva e aberta. Além disso, a Parceria Global para a Responsabilidade Social (GPSA) foi lançada para oferecer subsídios como apoio para fortalecer a capacidade das OSCs em iniciativas de responsabilização social, tais como monitoramento por parte de terceiros.
- O Banco Mundial é um paladino de várias iniciativas de dados abertos e governo aberto, alavancando o uso cada vez maior da tecnologia da informação e da comunicação (TICs), em consonância com o reconhecimento e evidência crescentes de que o acesso à informação é necessário, porém não é uma condição suficiente para uma maior participação dos cidadãos nas intervenções do desenvolvimento. É necessário trabalho adicional para fortalecer a capacidade do lado da demanda para que os cidadãos possam utilizar dados abertos e participar de iniciativas do governo aberto no intuito de contribuir para melhorar os resultados do desenvolvimento.
- Além disso, consultar os cidadãos e as pessoas afetadas pelos projetos tem sido parte das políticas do Banco Mundial na gestão do impacto ambiental e social, bem como na preparação de estratégias de assistência a países e operações de apoio orçamentário.
- A IFC tem tradicionalmente consultado comunidades e populações indígenas potencialmente afetadas por seus investimentos e serviços de consultoria por meio de mecanismos claramente definidos em seus Padrões de Desempenho. Ademais, a IFC apoia empresas, comunidades, governos e OSCs na gestão de mecanismos de consulta e na geração de sua capacidade de utilizar os recursos provenientes do petróleo, gás e operações de mineração. A IFC também vem introduzindo duas dimensões adicionais à participação cidadã: (i) *feedback* de fornecedores/consumidores a empresas individuais, tema do trabalho da IFC com empresas clientes que usam a satisfação do cliente e outros enfoques inovadores de avaliação rápida e técnicas de medição dos resultados; e (ii) em questões referentes a competitividade, inovação e sustentabilidade a IFC está agora ampliando as plataformas de diálogo público-privado para incluir cidadãos/comunidades por meio da representação participativa e expressão em conversações bilaterais com empresas ou diálogos trilaterais que incluem governos, empresas e cidadãos.⁸

⁸ IFC (2007).

7. **A participação dos cidadãos está no centro do enfoque reforçado do Grupo Banco Mundial nos resultados de suas intervenções.** Implica olhar além dos clientes diretos do Grupo Banco Mundial, como o governo e o setor privado, para incluir cidadãos para o setor público e consumidores/fornecedores para o setor privado. Como parte dessa nova abordagem, nas Reuniões Anuais realizadas em 2013 o Presidente Kim comprometeu-se a aumentar o *feedback* dos beneficiários a 100% dos projetos com clara identificação dos beneficiários. A participação cidadã, incluindo o *feedback* dos beneficiários, pode apoiar o enfoque do Grupo Banco Mundial em soluções de desenvolvimento nas atividades do Grupo em que possa ter o maior impacto, bem como incorporando o *feedback* que possibilita a aprendizagem da implementação e correção em durante o curso do projeto.

III. OBJETIVOS, DEFINIÇÃO E ENFOQUE NO TOCANTE À INTEGRAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO DOS CIDADÃOS NAS OPERAÇÕES DO GRUPO BANCO MUNDIAL

8. **Objetivos do esquema estratégico.** O objetivo do esquema estratégico é integrar a participação cidadã nas políticas, programas, projetos e trabalho de conhecimentos apoiados pelo Grupo Banco Mundial a fim de melhorar os seus resultados do desenvolvimento e, dentro do escopo dessas operações, contribuir para a geração de sistemas nacionais sustentáveis com vistas à participação cidadã com o governo e o setor privado. O progresso no sentido de alcançar este objetivo será avaliado por meio dos indicadores propostos para inclusão no programa e os esquemas de resultados dos projetos. Um resultado intermediário direcionado do esquema estratégico é conseguir 100% de *feedback* dos beneficiários dos projetos do Banco Mundial com uma clara identificação desses beneficiários (diretos).

9. **Definições.** O esquema estratégico utilizará as seguintes definições propostas por cidadãos e beneficiários e avaliará mais a fundo sua viabilidade ao se desenvolver:

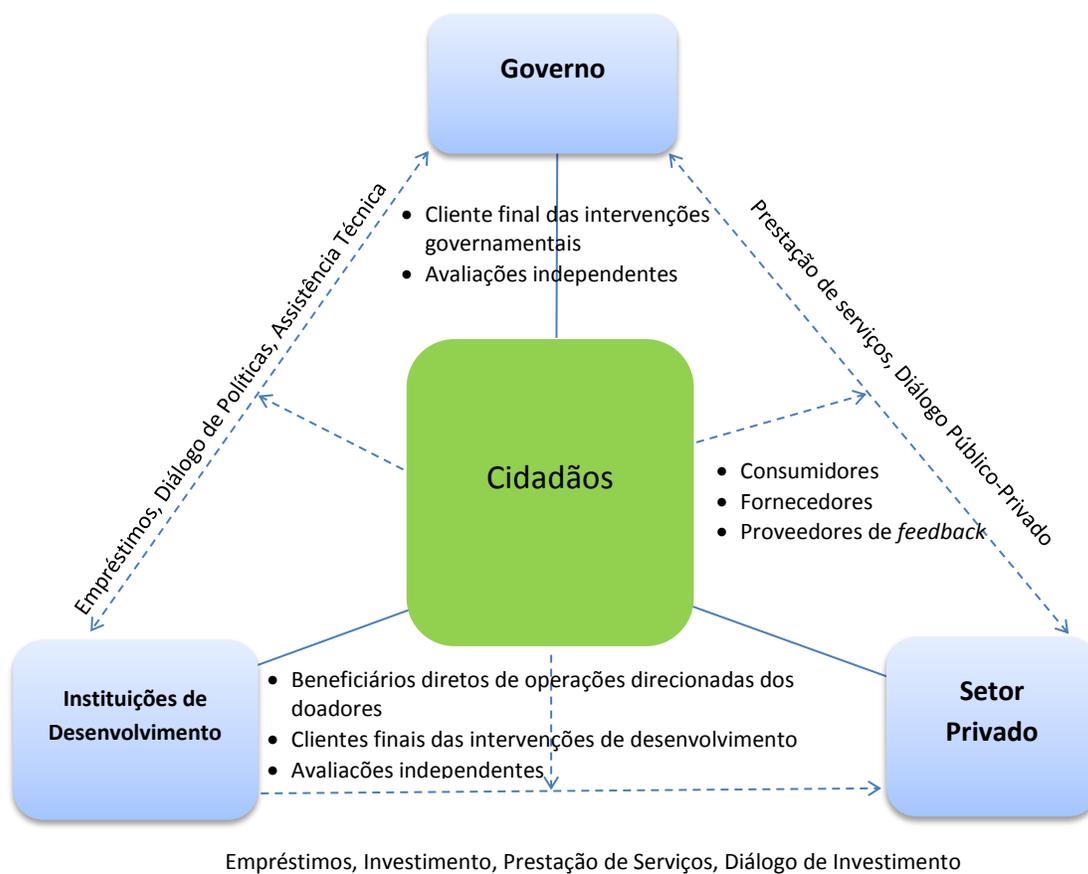
10. Os cidadãos são considerados como o cliente final do governo e/ou das instituições de desenvolvimento e das instituições do setor privado em um país. Os cidadãos podem atuar como indivíduos ou se organizarem em associações e grupos, tais como grupos comunitários, grupos de mulheres, grupos de povos indígenas, etc. As organizações da sociedade civil (OSCs) podem representar cidadãos e incluir organizações fora do setor público ou com fins lucrativos, tais como organizações não governamentais (ONGs), organizações caritativas, organizações religiosas, fundações, entidades acadêmicas, associações e institutos de desenvolvimento e pesquisas.

11. Os beneficiários são definidos como um subconjunto de cidadãos diretamente direcionados e que se deverão beneficiar de um projeto de desenvolvimento. No contexto das operações financiadas pelo Banco Mundial, entende-se por beneficiários claramente identificados do projeto os cidadãos que se beneficiam diretamente de um programa ou projeto do Banco Mundial (a saber, crianças que se beneficiam de um programa de imunização; domicílios com uma nova conexão de água encanada). Como a grande maioria desses projetos é proporcionada por meio do financiamento para programas de investimento (IPF), a meta anunciada pelo Presidente do Banco Mundial de conseguir 100% de *feedback* dos beneficiários

em projetos do Banco Mundial com beneficiários reais será acompanhada de acordo com o uso dos mecanismos de *feedback* dos beneficiários de empréstimos IPF.⁹

12. O escopo do esquema estratégico para a integração da participação cidadã nas operações do Grupo Banco Mundial incluirá, de um lado, todos os tipos de interação entre cidadãos e, de outro lado, governos, instituições de desenvolvimento e setor privado (conforme ilustrado na Figura 1) como relevantes em diálogos de política, programas, projetos e trabalho de conhecimentos apoiados pelo Grupo Banco Mundial.

Figura 1. Diferentes funções dos cidadãos com relação ao governo, instituições de desenvolvimento e setor privado em intervenções do desenvolvimento



Fonte: OPCS.

13. Com relação aos respectivos governos e instituições de desenvolvimento, os cidadãos são receptores de serviços públicos e beneficiários diretos ou indiretos de intervenções de instituição

⁹ Empréstimos Financeiros Intermediários (FILs) não são incluídos, uma vez que o Banco Mundial não pode identificar o beneficiário final.

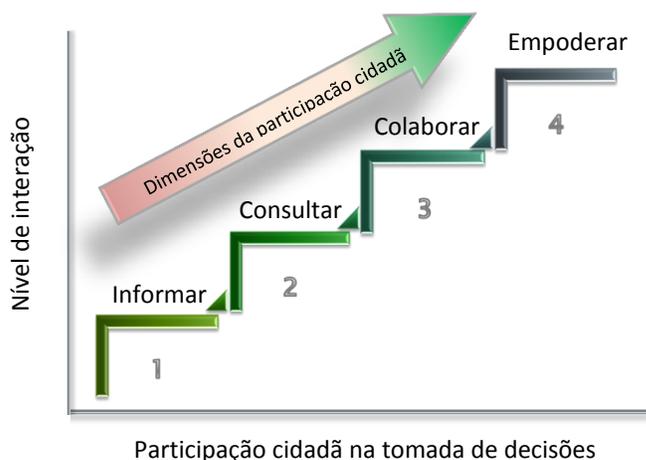
de desenvolvimento. Além disso, os cidadãos podem agir como avaliadores terceirizados independentes de serviços, investimentos e políticas dos governos e instituições de desenvolvimento. As interações com cidadãos podem ajudar a direcionar as intervenções do desenvolvimento, a satisfação dos cidadãos, a qualidade e a confiabilidade dos bens e serviços proporcionados, a eficiência de mecanismos de reparação de injustiças, eficiência e transparência de aquisições ou alocações orçamentárias.

14. O setor privado proporciona cada vez mais bens e serviços aos cidadãos (p.ex., acesso a mercados, água e saneamento) e explora recursos naturais; portanto, precisa responder aos cidadãos no tocante à qualidade global de seu oferecimento de bens, serviços e empregos, bem como pelo cuidado com o meio ambiente. Os cidadãos, como consumidores ou fornecedores, podem proporcionar informação útil às empresas que poderá informar decisões de negócios e exercer impacto sobre a lucratividade. Os cidadãos podem também oferecer *feedback* sobre políticas públicas que delineiam o ambiente de negócios, a criação de empregos e os investimentos. Por último, podem atuar como avaliadores independentes de serviços do setor privado, o que pode melhorar a qualidade dos bens e serviços proporcionados pelas empresas.

15. No contexto do esquema estratégico a ***participação cidadã*** é definida como uma interação bilateral entre cidadãos e governos ou setor privado no âmbito das intervenções do Grupo Banco Mundial (diálogo de política, programas, projetos, trabalho de conhecimentos) que confere aos cidadãos um papel na tomada de decisões com o objetivo de melhorar os resultados intermediários e finais de desenvolvimento da intervenção. O espectro da participação cidadã inclui consulta; colaboração/participação; e empoderamento (ver Figura 2). O acesso à informação é uma condição necessária de capacitação; não substitui a participação cidadã para uma participação bem-sucedida nas intervenções de desenvolvimento do Grupo Banco Mundial, uma vez que tipicamente implica uma interação unilateral. Portanto, as atividades de informação e conscientização não atendem à definição de participação cidadã. Fechar o ciclo de *feedback*, ou seja, uma interação bilateral que proporciona uma resposta tangível ao *feedback* dos cidadãos, é requerido para atender às expectativas dos cidadãos com relação à mudança criada por sua participação, uso de seu insumo para facilitar melhores resultados do desenvolvimento e justificação do custo da participação cidadã.

16. Como subconjunto da participação cidadã, o ***feedback dos beneficiários*** refere-se a uma consulta dos beneficiários do projeto (diretos) claramente identificáveis e colaboração com eles durante a preparação, implementação e avaliação do projeto. O *feedback* de consultas (p.ex., por meio de grupos de enfoque, pesquisas, etc.) e colaboração (p.ex., por meio de auditorias sociais, júri de cidadãos, colaboração na preparação de orçamentos, etc.) precisa ser registrado, respondido e integrado na formulação e implementação do projeto onde pode melhorar os seus resultados. A implementação dos processos de *feedback* dos beneficiários pode ser rastreada utilizando-se indicadores intermediários de resultados e os resultados previstos por meio de indicadores de resultados do projeto, onde aplicável.

Figura 2. Dimensões da participação cidadã



1. Informar – Proporcionar aos cidadãos informação equilibrada e objetiva para ajudá-los a compreender o problema, alternativas, oportunidades e soluções
2. Consultar – Obter dos cidadãos *feedback* de análises, alternativas, decisões
3. Colaborar – Parceria com cidadãos em parte ou em todo o processo de tomada de decisões
4. Empoderar – A tomada de decisões final nas mãos do cidadão

Fonte: World Bank.

17. **Instrumentos.** Há diversos mecanismos para a participação cidadã. Incluem consulta tradicional e mecanismos de *feedback*, tais como grupos de enfoque e pesquisas de satisfação; mecanismos de participação, tais como pontuações comunitárias, planejamento e preparação de orçamentos de forma participativa; e mecanismos dirigidos por cidadãos, tais como gestão comunitária ou comissões de gestão de usuários. Além disso, os mecanismos de monitoramento de terceiros incluem auditorias sociais, boletins de classificação ou pesquisas para rastrear a despesa pública. O Anexo 2 oferece uma visão geral dos mecanismos mais comuns de participação cidadã. O esquema estratégico será acompanhado de uma orientação para o pessoal sobre a forma de selecionar os mecanismos adequados para participar com os cidadãos em contexto específico.

18. Inovações na tecnologia da informação e comunicação (TIC) proporcionam oportunidades adicionais para a participação cidadã, incluindo oportunidades para aumentar o alcance e reduzir o custo da participação. O esquema estratégico analisará o papel a ser desempenhado pelos mecanismos baseados na TIC na participação cidadã, condições requeridas (p.ex., cobertura por meio de telefonia celular, conectividade da Internet e conhecimento de computação) e circunstâncias que recomendam o seu uso.

19. **Enfoque na integração da participação cidadã nas operações do Grupo Banco Mundial.** O esquema estratégico proporá uma abordagem específica para um contexto, enfocada em resultados, gradual e em parceria à integração da participação cidadão seguidora nas operações do Grupo Banco Mundial.

- a. **Contexto específico.** A evidência emergente¹⁰ mostra que para ter êxito a participação cidadã requer uma abordagem específica para o contexto e capacidade adequada de todos os interessados relevantes (cidadãos, governos, doadores, setor privado) para participar. Ademais, a participação cidadã acarreta custos. Requer a alocação de recursos, tempo e esforços para formular e implementar mecanismos adequados de participação. Os governos precisam disponibilizar aos cidadãos a informação relevante em formatos acessíveis e compreensíveis, bem como gerar capacidade e sistemas para dar respostas adequadas ao *feedback* dos cidadãos. Os cidadãos precisam adquirir as aptidões mínimas para poderem participar. Precisam também investir tempo em processos de participação que os tiram de outras tarefas produtivas. Por todas essas razões o esquema estratégico adotará uma abordagem específica para o contexto da participação cidadã nas operações do Grupo Banco Mundial. Recomendará integrar a participação cidadã nas operações do Grupo Banco Mundial onde tem o potencial para melhorar os resultados do desenvolvimento. Além disso, o esquema estratégico aproveitará os pontos de entrada para a participação cidadã de atuais políticas do Grupo Banco Mundial [tais como Estratégia de Assistência a Países (CAS)/Esquema de Parceria com Países (CPF) e consultas de salvaguarda, mecanismos de reparação de injustiças, padrões de desempenho da IFC].
- b. **Enfocada em resultados.** O esquema estratégico considera a participação cidadã nas operações do Grupo Banco Mundial como meio de contribuir para melhores resultados do desenvolvimento e, portanto, desenvolverá uma abordagem enfocada em resultados. Essa abordagem enfocada em resultados implicará a compreensão das cadeias de resultados para a participação cidadã em várias áreas de resultados, tais como prestação de serviços, gestão financeira pública, gestão de recursos naturais, inclusão social e governança. Para cada um desses resultados o esquema estratégico e a orientação para o pessoal desenvolverão resultados intermediários e indicadores de resultados que possam ser usados em esquemas de resultados, por exemplo, Mecanismo de Parceria de Carbono (CPFs) e Documentos de Avaliação do Projeto (PADs), bem como para comunicar o progresso na implementação da participação cidadã em Relatórios sobre a Situação da Implementação e Resultados (ISRs) e Recuperação de Custos Indiretos (RCIs).
- c. **Graduais e escaláveis.** O esquema estratégico proporá uma abordagem gradual à integração da participação cidadã nas operações do Grupo Banco Mundial em virtude de sua natureza complexa e do tempo requerido para gerar capacidade adequada para a participação. O esquema estratégico aproveitará a evidência consolidada e as lições aprendidas de estudos internos e externos sobre impacto existentes, bem como de um estudo importante em andamento sobre avaliação do Desenvolvimento Social e de uma análise do impacto na Região da África. Além disso, o esquema estratégico será elaborado paralelamente e em estreita colaboração com o início de pilotos em incorporação da participação cidadã nas operações-piloto do Grupo Banco Mundial, permitindo aprendizagem em tempo real dessas operações.

10 Fox (2007), Joshi (2013) e O'Meally (2013).

- d. **Parcerias.** O esquema estratégico utilizará um enfoque na parceria em formulação, implementação e financiamento da participação cidadã nas operações do Grupo Banco Mundial. O esquema estratégico aproveitará a especialização de interessados externos, incluindo organizações da sociedade civil (OSCs), centros acadêmicos, governos e setor privado em sua elaboração. Além disso, o esquema estratégico analisará fontes potenciais de financiamento para integrar a participação cidadã nas operações do Grupo Banco Mundial, incluindo orçamentos desse Grupo, fundações e setor privado. Durante a implementação, o esquema estratégico incentivará a colaboração com uma ampla série de interessados no desenvolvimento, incluindo governos, parceiros no desenvolvimento, OSCs e setor privado nas operações do Grupo Banco Mundial.

IV. PONTOS DE ENTRADA ATUAIS E FUTUROS PARA A PARTICIPAÇÃO CIDADÃ (CE) NAS OPERAÇÕES DO GRUPO BANCO MUNDIAL

20. O Esquema Estratégico para a Integração da Participação Cidadã nas Operações do Grupo Banco Mundial será obrigatório em linhas gerais (com base em políticas existentes) e voluntário nos pontos de entrada específicos para o contexto em matéria de participação cidadã em todo o espectro de participação do Grupo Banco Mundial, incluindo estratégias, programas operacionais, projetos, conhecimento e serviços e por meio do ciclo de participação/projeto (preparação, implementação, avaliação). Uma visão geral destes pontos de entrada figura na Tabela 1, abaixo.

Tabela 1. Visão geral dos pontos de entrada obrigatórios e adicionais e potenciais, específicos para o contexto de participação cidadã (CE) nas operações do Grupo Banco Mundial

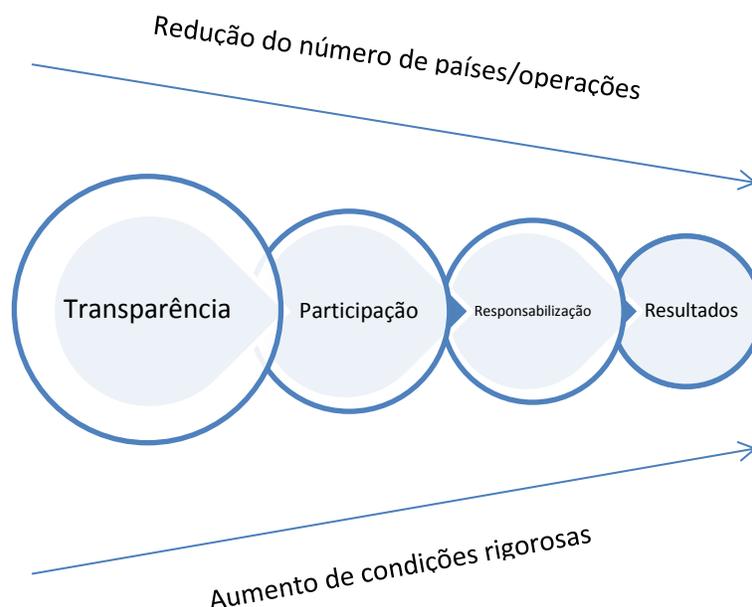
Instrumento	Pontos de entrada obrigatórios para a CE	Pontos de entrada adicionais e potenciais para a CE
Banco Mundial		
Diagnóstico Sistemático de País (SCD)	Não aplicável	<ul style="list-style-type: none"> • Análise de sistemas nacionais para a CE • Identificação de áreas em que a CE pode ter o maior impacto sobre o desenvolvimento • Colaboração com as OSCs locais, centros acadêmicos, centros de estudo para desenvolver o SCD. • Consultas aos cidadãos durante/após a elaboração do SCD.
Estratégia de Assistência/Parceria aos Países (CAS) (até 20 de junho de 2014) / Esquema de Parceria com Países (CPF) (a partir de 1º de julho de 2014)	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas a interessados (BP 2.11 – em atualização) 	<ul style="list-style-type: none"> • CE (p.ex., pesquisas) antes da elaboração do CPF para compreender as demandas dos cidadãos por intervenções do Grupo Banco Mundial. • Inclusão da CE em operações nas quais melhora o impacto • Uso dos indicadores de resultados da CE no esquema de resultados do CPF • CE no desempenho e revisão da aprendizagem (PRL) • CE na conclusão e revisão da aprendizagem (CRL)
Diálogo de Políticas/Reforma	Não aplicável	<ul style="list-style-type: none"> • CE durante a preparação, implementação e avaliação
Produtos do conhecimento	Não aplicável	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisas de clientes podem incluir a CE • CE na preparação, implementação e avaliação
Operações baseadas em políticas	<ul style="list-style-type: none"> • DPLs (OP 8.60): Descrição de dispositivos dos países para consultas e participação na operação e resultados 	<ul style="list-style-type: none"> • DPLs: Ação anterior/acionamentos relacionados com a CE • CE em avaliação
Programas	<ul style="list-style-type: none"> • Programa para Resultados (PforR) (OP/BP 9.00): Consultas a interessados dirigidas pelo Banco Mundial sobre avaliação social e ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> • PforR: CE na preparação, implementação e avaliação
Projetos	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas EIA/ESMP (OP4.01) • Reassentamento involuntário: consultas e mecanismos de reparação de injustiças (OP4.12) • Povos indígenas: consultas (OP4.10) mecanismos de 	<ul style="list-style-type: none"> • Projetos de desenvolvimento impulsionados pela comunidade. • Monitoramento realizado por terceiros • Assistência técnica à CE • <i>Feedback</i> dos beneficiários na preparação, implementação e avaliação dos projetos.

	reparação de injustiças, quando pertinente.	
Subsídios	Não aplicável	<ul style="list-style-type: none"> • Parceria Global para a Responsabilidade Social (GPSA) • Fundo para a Consolidação do Estado e da Paz (SPF) • Fundo para o Desenvolvimento Institucional (IDF) • Mecanismo de Subsídios para o Desenvolvimento (DGF)
IFC		
Estratégias e operações da IFC	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas de comunidades afetadas (PS5) • Consultas de populações indígenas (PS7) 	<ul style="list-style-type: none"> • A CE nas estratégias setoriais e regionais e nas operações • A CE no diálogo público-privado • A CE nos sistemas de resultados com valor compartilhado

V. DIREÇÕES EMERGENTES E QUESTÕES A ABORDAR

21. A pesquisa recente mostra que a transparência não leva automaticamente a uma melhoria da participação e a participação não leva automaticamente a uma melhoria da contabilidade e dos resultados. Passar de uma extremidade a outra neste “funil” requer condições cada vez mais rigorosas. Portanto, é importante compreender as condições nas quais a participação cidadã pode facilitar o impacto sobre o desenvolvimento, as quais são tipicamente específicas para o contexto. Como parte do esquema estratégico, está sendo feita uma avaliação com o objetivo de tirar lições das operações do Grupo Banco Mundial existentes, para saber onde e por que nelas a participação cidadã tem funcionado, bem como informar o esquema estratégico sobre o modo como uma abordagem enfocada em resultados à participação cidadã pode ser implementada com êxito. Neste sentido, está também sendo feita uma revisão da análise do impacto existente da participação cidadã.

Figura 3. O funil da transparência, participação, responsabilização e resultados



Baseado em Khagram, de Renzio e Fung (2013)

22. Consultas a todos os departamentos do Grupo Banco Mundial sobre atividades de participação cidadã¹¹, indicações anteriores de consulta em andamento e evidência emergente levaram à identificação de várias questões que o esquema estratégico procurará abordar:

Tabela 2. Questões emergentes e como serão abordadas pelo esquema estratégico

Questão emergente	Como o Esquema Estratégico abordará esta questão
A ausência de uma definição institucional da participação cidadã em todo o Grupo Banco Mundial poderia criar um enfoque indevido na transparência e nas atividades de informação em vez de uma participação cidadã bilateral (consulta, colaboração e empoderamento) para conseguir melhores resultados do desenvolvimento (ver Figura 3).	Esta nota sobre ideias propõe uma definição corporativa para a participação cidadã com base no nível de interação com os cidadãos e sua participação na tomada de decisões. O esquema estratégico finalizará a definição com base no resultado da avaliação em andamento e consultas adicionais.

¹¹ SDV, TWICT, WBI/CKL, ECRGE, OPCS, PRMPR, AFR, EAP, LAC, MNA, SAR e IFC-CIC/CDI.

<p>As oportunidades para a participação cidadã são altamente específicas para um contexto (ver Figura 3). Cumpre evitar uma abordagem excessivamente padronizada e impulsionada por ferramentas à integração da participação cidadã em todo o Grupo Banco Mundial.</p>	<p>O esquema estratégico oferecerá uma série de opções para integrar a participação cidadã em todos os produtos do Grupo Banco Mundial em várias etapas do ciclo de participação/do projeto. Isso se baseará em lições aprendidas consolidadas, até esta data, de análises existentes sobre impactos e uma avaliação da participação cidadã nas operações do Grupo Banco Mundial realizadas até esta data. Essas opções precisarão ser adaptadas ao respectivo país e ao contexto operacional.</p>
<p>É difícil avaliar o impacto da participação cidadã no impacto sobre o desenvolvimento.</p>	<p>O esquema estratégico analisará as cadeias de resultados das diversas formas de participação cidadã em todos os produtos operacionais do Grupo Banco Mundial e nas áreas de resultados predominantes, bem como identificará indicadores de resultados intermediários relacionados com a participação cidadã.</p>
<p>As abordagens à participação cidadã tendem a prevalecer na fase de preparação do ciclo de projetos do Grupo Banco Mundial</p>	<p>O esquema estratégico enfocará medidas para integrar a participação cidadã durante a implementação e avaliação, bem como ressaltará oportunidades adicionais para a participação cidadã durante a preparação de esquemas de parceria com países, programas, projetos e trabalho de conhecimentos.</p>
<p>O Grupo Banco Mundial não tem uma abordagem institucional coerente para rastrear a participação cidadã no Grupo Banco Mundial e o <i>feedback</i> dos beneficiários.</p>	<p>O esquema estratégico proporá indicadores padronizados para a participação cidadã e o <i>feedback</i> dos beneficiários a serem usados nos esquemas de resultados a serem rastreados nos Relatórios sobre a Situação da Implementação e Resultados (ISRs) e Recuperação de Custos Indiretos (RCIs), etc. O esquema estratégico também proporá indicadores para rastrear o progresso do <i>feedback</i> dos beneficiários no nível corporativa (pontuação corporativa).</p>
<p>Embora os mecanismos baseados na TIC possam apoiar e proporcionar opções para a participação cidadã, requerem, no mínimo, condições propícias que talvez não se apliquem a todos os países e a todos os projetos.</p>	<p>O esquema estratégico examinará em que circunstâncias as soluções proporcionadas pela TIC podem facilitar a participação cidadã para melhores resultados do desenvolvimento e quando são apropriadas formas mais tradicionais de participação.</p>
<p>A integração da participação cidadã nas operações do Grupo Banco Mundial requerem financiamento adequado.</p>	<p>O esquema estratégico desenvolverá um enfoque para o financiamento a fim de integrar a participação cidadã nas operações do Grupo Banco Mundial, utilizando todas as fontes de financiamento disponíveis, tais como orçamento bancário, fundos de projetos e financiamento compartilhado.</p>

VI. DISPOSITIVOS DE PREPARAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO ESQUEMA ESTRATÉGICO PARA INTEGRAR A PARTICIPAÇÃO CIDADÃ NAS OPERAÇÕES DO GRUPO BANCO MUNDIAL

23. O esquema estratégico será preparado como um esforço de colaboração incluindo todas as equipes do Grupo Banco Mundial que trabalham na participação cidadã.¹² *Feedback* e insumo de consultas iniciais a essas unidades foram incluídos nesta nota de ideias. Será criado um grupo de trabalho sobre a CE que incluirá um representante de cada unidade acima mencionada e que será presidido pela Vice-Presidência de Política Operacional e Serviços aos Países (OPCS) e pela IFC. Esse grupo de trabalho proporcionará insumos e revisará as versões preliminares do esquema estratégico. A OPCS dirigirá o desenvolvimento global do esquema estratégico e várias unidades deverão colaborar em capítulos selecionados, conforme acordado na revisão do conceito. No Anexo 1 figura um esboço do Esquema Estratégico para a Integração da Participação Cidadã nas Operações do Grupo Banco Mundial.

24. No intuito de informar o esquema estratégico, está sendo feita uma avaliação da experiência e lições aprendidas da participação cidadã nas operações do Grupo Banco Mundial, dirigida pela OPCS em colaboração com o Departamento de Desenvolvimento Social (SDV) e Instituto do Banco Mundial (WBI), bem como colegas regionais. Além disso, estão sendo elaborados indicadores padronizados dos resultados da CE para serem usados nos esquemas de resultados e na apresentação de relatórios sobre Recuperação de Custos Indiretos (RCI). Além disso, o esquema estratégico utilizará uma revisão das atuais análises de impactos internas e externas. O esquema estratégico deverá ser apresentado a uma revisão da Vice-Presidência de Operações (OVP) e em uma sessão informativa à Diretoria Executiva no terceiro trimestre do exercício financeiro de 2014.

25. Dados a importância e o interesse da CE para os interessados externos, o esquema estratégico será desenvolvido em colaboração com todos os interessados pertinentes, incluindo organizações da sociedade civil, governos, setor privado, principais centros acadêmicos no campo e outros parceiros no desenvolvimento. Neste sentido, o Grupo Banco Mundial está formando um conselho consultivo que inclui representantes dos grupos interessados acima mencionados, a fim de acompanhar o desenvolvimento e a implementação do esquema estratégico.

VII. CRONOGRAMA

Datas importantes	Datas propostas
Revisão da nota sobre ideias referente à CE	4 de dezembro de 2013
Participação de interessados externos	Janeiro – Abril de 2014
Reunião do grupo de trabalho sobre a CE	Fevereiro de 2014
Reunião do conselho consultivo	Março de 2014
Informação técnica à Diretoria Executiva sobre o esquema estratégico	28 de março de 2014
Entrega do esquema estratégico	Maio de 2014
Lançamento do esquema estratégico	EF15

VIII. EQUIPE

¹² Estão incluídas as seguintes entidades: OPCS, SDV, TWICT, WBI/CKL, ECRGE, PRMPR, AFR, EAP, LAC, MNA, SAR, IFC-CIC/CDI.

26. A equipe principal inclui: Astrid Manroth (OPSRE, TTL); Zenaida Hernandez, Harika Masud e Jad Zakhour (OPSRE); Saki Kumagai (SDV); Vinay Bhargava (consultor); e Miguel A. Rebolledo Dellepiane, Akthar Mahmood e Sumit Manchanda (IFC).

27. Representantes do grupo de trabalho sobre a CE da OPCS, SDV, TWICT, WBI/CKL, ECRGE, PRMPR, AFR, EAP, LAC, MNA, SAR e IFC concordaram em realizar uma reunião sobre a revisão do conceito.

28. Os revisores de iguais do Banco Mundial propostos são: Franck Bousquet (Gerente do Setor, MNSSD); Robert Hunja (Gerente, WBIOG); e Helene Grandvoinet (Especialista Principal em Desenvolvimento Social, SDV). Os revisores de iguais da IFC propostos são: James Emery (Chefe, CMGSF); William Haworth (Oficial-Chefe de Estratégia, CSGSF); e Omar Chaudry (Economista Principal, CNGSF).

IX. Referências

- Bukenya, Badru, Hickey, Sam e King, Sophie. 2012. 'Understanding the role of context in shaping social accountability interventions: towards an evidence-based approach'. Institute for Development Policy and Management, University of Manchester. Relatório encomendado pela Equipe de Responsabilização Social e Demanda de Boa Governança do Banco Mundial.
http://siteresources.worldbank.org/EXTSOCIALDEVELOPMENT/Resources/244362-1193949504055/ESW_SAcc_Context_Output2_Synthesis_Paper_FINAL.pdf
- Cornwall, Andrea e Gaventa, John. 2002. 'Bridging the Gap: Citizenship, Participation and Accountability'. Institute of Development Studies. University of Sussex.
http://siteresources.worldbank.org/INTPCENG/1143372-1116506145151/20511060/plan_04007.pdf
- Fox, Jonathan. 2007. 'The uncertain relationship between transparency and accountability'. Setembro de 2007 *Development in Practice* (Desenvolvimento na Prática) 17:4.
Fung, Archon. Dezembro de 2006 'Varieties of Participation in Complex Governance'. *Public Administration Review* (Revisão de Despesas Públicas) Volume 66.
- Gaventa, John e Barrett, Gregory. Outubro de 2010 'So What Difference Does it Make? Mapping the Outcomes of Citizen Engagement'. IDS Working Papers. Volume 2010, Número 347
- Gaventa, John e McGee, Rosemary. Agosto de 2013 'The Impact of Transparency and Accountability Initiatives'. *Development Policy Review* (Operações para políticas de desenvolvimento). Volume 31.
- Irvin, Renée A. e Stansbury, John. Janeiro de 2004 'Citizen Participation in Decision making: Is it Worth the Effort?' *Public Administration Review* (Revisão de Despesas Públicas) Volume 64, Número 1
- Joshi, Anuradha. Agosto de 2013 'Do They Work? Assessing the Impact of Transparency and Accountability Initiatives in Service Delivery'. *Development Policy Review* (Operações para políticas de desenvolvimento). Número Especial. Volume 31.
- Keefer, Philip e Khemani. Stuti. Março de 2005. 'Democracy, Public Expenditures, and the Poor: Understanding Political Incentives for Providing Public Services'. *World Bank Research Observer* (Observador de Pesquisas do Banco Mundial). Volume 20, Número 1
- Khemani, Stuti. 2008. 'Does Community Monitoring Improve Public Services? Diverging Evidence from Uganda and India'. Sessão Informativa do Grupo de Pesquisas sobre Desenvolvimento Banco Mundial
http://siteresources.worldbank.org/INTPUBSERV/Resources/477250-1172079852483/Khemani_10908print.pdf
- Khagram, Sanjeev; de Renzio, Paolo e Fung, Archon. 2013. 'The Political Economy of Fiscal Transparency, Participation, and Accountability around the World'. Brookings Institution Press, 2000.
- Mansuri, Ghazala; Rao, Vijayendra. 2013. 'Localizing Development: Does Participation Work?'. Washington, D.C.: Banco Mundial.
<https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/11859>

- McLoughlin, Claire e Batley, Richard. 'The effects of sector characteristics on accountability relationships in service delivery'. IDS Working Papers. Overseas Development Institute. <http://www.odi.org.uk/sites/odi.org.uk/files/odi-assets/publications-opinion-files/7790.pdf>
- Melo, Marcus Andre e Baiocchi, Gianpaolo. Setembro de 2006 'Deliberative Democracy and Local Governance: Towards a New Agenda'. *International Journal of Urban and Regional Research*. Volume Nº 30.
- Menocal, Alina Rocha e Sharma, Bhavna. 2008. 'Joint Evaluation of Citizens' Voice and Accountability: Synthesis Report'. Departamento de Desenvolvimento Internacional Londres. <http://www.gsdrc.org/go/display&type=Document&id=3232>
- O' Meally, Simon C. 'Mapping Context for Social Accountability: A Resource Paper'. Departamento de Desenvolvimento Social, Banco Mundial, Washington, D.C. http://siteresources.worldbank.org/EXTSOCIALDEVELOPMENT/Resources/244362-1193949504055/Context_and_SAcc_RESOURCE_PAPER.pdf
- O'Neil, Tammie; Forestry, Marta e Hudson, Alan. 2007. 'Joint Evaluation of Citizens' Voice and Accountability: Review of the Literature & Donor Approaches Report'. Overseas development Institute. <http://www.odi.org.uk/sites/odi.org.uk/files/odi-assets/publications-opinion-files/237.pdf>
- Porter, Michael E.; Hills, Greg; Pfitzer, Marc; Patscheke, Sonja; and Hawkins, Elizabeth. Outubro de 2012 'Measuring Shared Value How to Unlock Value by Linking Social and Business Results'. FSG Impact Consultants.
- Reinikka, Ritva e Svensson, Jakob. 2005. 'Fighting Corruption to Improve Schooling: Evidence from a Newspaper Campaign in Uganda'. *Journal of the European Economic Association*. Vol. 3, Nº 2/3.
- Tembo, 2012. 'Citizen Voice and state accountability: Towards theories of change that embrace contextual dynamics'. Overseas development Institute. <http://www.odi.org.uk/sites/odi.org.uk/files/odi-assets/publications-opinion-files/7557.pdf>
- Wong, Susan. 2012. 'What have been the impacts of World Bank Community-Driven Development Programs? CDD impact evaluation review and operational and research implications'. Washington, D.C.: Banco Mundial. <http://documents.worldbank.org/curated/en/2012/03/16374801/impacts-world-bank-community-driven-development-programs-cdd-impact-evaluation-review-operational-research-implications>
- ———. 2003. Relatório sobre o Desenvolvimento Mundial 2004: Fazendo os Serviços Trabalharem para as Pessoa de Baixa Renda. Banco Mundial. Washington, D.C. <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/EXTDEC/EXTRESEARCH/EXTWDRS/0,,contentMDK:23062333~pagePK:478093~piPK:477627~theSitePK:477624,00.html>
- ———. 2007. Implementation Plan for Strengthening World bank group Engagement on Governance and Anti-Corruption (Plano de Implementação para Fortalecimento da da Participação do Grupo Banco Mundial na e Anticorrupção). Política Operacional e Serviços aos Países Banco Mundial. <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTGOVANTICORR/0,,contentMDK:21519459~pagePK:210058~piPK:210062~theSitePK:3035864,00.html>
- ———. 2007. 'Stakeholder Engagement: A Good Practice Handbook for Companies Doing Business in Emerging Markets' (Participação Cidadã: Manual de Melhores

Práticas para as Empresas que Fazem Negócios em Mercados Emergentes). Corporação Financeira Internacional Washington, D.C.

http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/ifc+sustainability/publications/publications_handbook_stakeholderengagement_wci_1319577185063

- ———. 2009. ‘Guidance Note on Bank Multi-Stakeholder Engagement. Banco Mundial. Washington, D.C. http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/2009/07/08/000333037_20090708235404/Rendered/PDF/492200BR0SecM2101Official0Use0Only1.pdf
- ———. 2012. ‘Global Partnership for Social Accountability and Establishment of a Multidonor Trust Fund’. Board Paper (Documento da Diretoria Executiva) Banco Mundial Disponível em: http://siteresources.worldbank.org/CSO/Resources/GPSA_Board_Paper_June_13_2012_english.pdf
- ———. 2012. ‘Strengthening Governance: Tackling Corruption. The World Bank Group’s Updated Strategy and Implementation Plan’ (‘Fortalecendo a Governança: Enfrentando a Corrupção’ – Plano de Atualização e Implementação da Estratégia do Grupo Banco Mundial) Banco Mundial. Washington, D.C. http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/2012/03/14/000386194_20120314010633/Rendered/PDF/674410BR0SecM20Official0Use0Only090.pdf
- ———. 2013. ‘Global Stock-Take of Social Accountability Initiatives for Budget Transparency and Monitoring: Key challenges and Lessons Learnt’. Banco Mundial. Washington DC. http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/2013/10/03/000356161_20131003152613/Rendered/PDF/815430WP0global0Box0379837B00PUBLIC0.pdf
- ———. 2013. ‘A New Global Partnership: Eradicate poverty and Transform Economies through Sustainable Development’. The Report of the High-Level Panel of Eminent Persons on the Post-2015 Development Agenda. Organização das Nações Unidas http://www.un.org/sg/management/pdf/HLP_P2015_Report.pdf
- ———. 2013. ‘World Bank–Civil Society Engagement: Review of Fiscal Years 2010–2012’ (Banco Mundial–Participação da Sociedade Civil – Revisão dos exercícios financeiros 2010-2012) Banco Mundial Washington DC. Disponível em: http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/2013/09/05/000445729_20130905121919/Rendered/PDF/809490WP0WB0Ci020Box03798240PUBLIC0.pdf

Anexo 1. Estrutura Estratégica para Integrar a Participação Cidadã nas Operações do Grupo Banco Mundial

– Esboço Preliminar

1. Contexto e Motivação
 - a. Fatores externos
 - b. Processo de mudança e enfoque do esquema estratégico do Grupo Banco Mundial na participação dos clientes e resultados
 - c. Resumo de práticas emergentes
2. Objetivos do esquema estratégico
 - a. Definições do *feedback* dos beneficiários (BF) e participação cidadã (CE)
 - b. Objetivos do esquema estratégico
3. Avaliação das iniciativas de participação cidadã no Grupo Banco Mundial até esta data e lições aprendidas
 - a. Visão geral dos mecanismos de participação cidadã
 - b. Visão geral da participação cidadã em projetos atuais do Grupo Banco Mundial
 - c. Conclusões emergentes de estudos de casos e avaliações do Grupo Banco Mundial
 - d. Lições aprendidas de análises atuais do impacto
 - e. Consolidação de lições aprendidas até esta data
4. O papel da tecnologia
 - a. Como, onde e em que condições a TIC pode ajudar
 - b. Enfoques úteis para ampliar o uso da tecnologia na participação cidadã
5. Pontos de entrada para a integração da participação cidadã nas operações do Grupo Banco Mundial
 - a. Diagnóstico Sistemático de País (SCD) e Esquema de Parceria com Países (CPF)
 - i. Políticas existentes e sua aplicação
 - ii. Oportunidades de ampliação
 - b. Diálogo em matéria de políticas
 - c. DPLs
 - i. Políticas existentes e sua aplicação
 - ii. Oportunidades de ampliação
 - d. IPF
 - i. Políticas existentes e sua aplicação
 - ii. Oportunidades de ampliação
 - e. PforR:
 - i. Políticas existentes e sua aplicação
 - ii. Oportunidades de ampliação
 - f. Produtos do conhecimento
 - g. Serviços de consultoria

6. Iniciativas regionais de participação cidadã, pilotos e planos de ampliação
 - a. ÁFRICA
 - b. AMÉRICA LATINA E CARIBE
 - c. ORIENTE MÉDIO E NORTE DA ÁFRICA
 - d. REGIÃO ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE HONG KONG, CHINA
 - e. LESTE ASIÁTICO E PACÍFICO

7. Geração de capacidades
 - a. Para cidadãos/OSCs
 - b. Para os governos (fechar o ciclo de *feedback*/ capacidade de resposta
 - c. Para o pessoal (incluindo incentivos)

8. Financiamento
 - a. Financiamento semente no EF 2014
 - b. Financiamento sustentável para a CE nas operações do Grupo Banco Mundial e no nível nacional [BB, operações, fundos fiduciários/subsídios, incluindo Parceria Global para a Responsabilidade Social (GPSA) e financiamento compartilhado]

9. Monitorização e avaliação
 - a. Cadeias de resultados para áreas de produtos da CE
 - b. Indicadores de resultados padronizados da participação cidadã para uso em operações
 - c. Comunicação interna
 - d. Esquema de monitoramento para implementação do esquema estratégico

10. Conclusões

ANEXO 2. VISÃO GERAL DE MECANISMOS DA CE

Ferramenta	Definição / Usos
Campanha de Aprendizagem de Orçamento	As Campanhas de Aprendizagem de Orçamento são iniciativas – geralmente da sociedade civil, centros acadêmicos e institutos de pesquisas – para gerar a capacidade dos cidadãos e da sociedade civil de compreender orçamentos, a fim de manter os governos responsáveis por compromissos orçamentários e para influenciar prioridades orçamentárias.
A Carta de Cidadão	A Carta do Cidadão é um documento que informa os cidadãos sobre seus direitos a serviços como usuários de um serviço público, padrões que podem esperar de um serviço (cronograma e qualidade), remédios disponíveis para o caso de não adesão aos padrões, bem como procedimentos, custos e ônus de um serviço. A Carta confere aos usuários o direito a uma explicação (e, em certos casos, compensação) se os padrões não forem cumpridos.
Boletim do Cidadão	O Boletim do Cidadão é uma avaliação dos serviços públicos feita pelos usuários (cidadãos) por meio de pesquisas de <i>feedback</i> dos clientes. Vai além da coleta de dados para ser um instrumento para exigir responsabilização pública por meio de extensa cobertura da mídia e defesa de direitos da sociedade civil que acompanha o processo.
Pesquisas de satisfação do cidadão	As pesquisas de satisfação do cidadão proporcionam uma avaliação quantitativa do desempenho do governo e da prestação de serviços com base na experiência dos cidadãos. Dependendo do objetivo, as pesquisas podem coligir dados sobre diversos tópicos que vão de percepções do desempenho da prestação de serviços e de autoridades eleitas a aspirações a novos projetos de capital e serviços.
Filiação de cidadãos/usuários	Filiação de cidadãos/usuários em órgãos deliberativos é uma forma de assegurar a responsabilização permitindo a pessoas que podem refletir os interesses dos usuários fazer parte de comissões que tomam decisões sobre atividades de projetos em andamento (acordo no nível do projeto) ou diretoria de serviços de utilidade pública (acordo no nível setorial).
Júri de cidadãos	O júri de cidadãos é um grupo de membros selecionados de uma comunidade que fazem recomendações ou são instrumento participativo de uma ação para complementar processos democráticos convencionais.
Contratação comunitária	Contratação comunitária ocorre quando grupos comunitários são contratados para a prestadores de serviços ou quando grupos comunitários contratam provedores de serviços ou a construção de infraestrutura.
Gestão comunitária	Gestão comunitária ocorre quando os serviços são totalmente gerenciados por usuários ou comunidades do serviço ou são propriedade deles. Os consumidores são proprietários do serviço diretamente (cada cliente é proprietário de uma ação) quando formam cooperativas.

Monitoramento comunitário	Monitoramento comunitário é um sistema para medir, registrar, coligir e analisar informação, bem como para comunicar essa informação e atuar de acordo com a mesma a fim de melhorar o desempenho. Torna as instituições governamentais responsáveis, proporciona <i>feedback</i> contínuo, compartilha o controle sobre o monitoramento e avaliação (M&E), participa da identificação e/ou tomada de ações corretivas e procura facilitar o diálogo entre cidadãos e autoridades do projeto.
Supervisão comunitária	A supervisão comunitária é o monitoramento de projetos de construção financiados com fundos públicos por cidadãos, organizações de base comunitária e/ou da sociedade civil que participam direta ou indiretamente da exigência de responsabilização. Aplica-se a todas as fases do ciclo do projeto, embora o enfoque esteja na fase de construção.
Pontuação comunitária	Pontuação comunitária é uma ferramenta de monitoramento comunitário que avalia os serviços, projetos e desempenho do governo mediante a análise de dados qualitativos obtidos por meio de discussão em grupos de enfoque com a comunidade. Geralmente inclui reuniões presenciais entre provedores de serviços e usuários para formular um plano de ação destinado a abordar quaisquer problemas e deficiências identificados.
Consultas	A consulta, ao contrário do diálogo, é um intercâmbio mais estruturado no qual o convocador se compromete a “ouvir ativamente” e a considerar cuidadosamente os comentários, ideias e recomendações recebidos. As consultas sobre melhores políticas proporcionam <i>feedback</i> sobre o que foi ouvido, o que foi ou não foi incorporado e por quê, a fim de as consultas contribuírem para políticas e programas melhores.
Discussão em grupos de enfoque	As discussões em grupo de enfoque são geralmente organizadas com metas específicas, estruturas, cronogramas e procedimentos. Os grupos de enfoque compõem-se de um pequeno grupo de interessados para discutir os impactos e preocupações do projeto e consultar em um ambiente informal. São estruturados para medir a resposta às ações propostas do projeto e a conseguir um entendimento detalhado das perspectivas, valores e preocupações dos interessados.
Mecanismo de Atendimento de Reclamações	O Mecanismo de Atendimento de Reclamações (ou mecanismo de manejo de reclamações) é um sistema mediante o qual são tratados perguntas ou esclarecimentos sobre o projeto, são resolvidos problemas relacionados com a implementação e queixas e reclamações são abordadas de forma eficiente e eficaz.
Análise Orçamentária Independente	A Análise Orçamentária Independente é um processo mediante o qual os interessados da sociedade civil pesquisam, explicam, monitoram e divulgam informação sobre despesa pública e investimentos para influenciar a alocação de fundos públicos por meio do orçamento.
Rastreamento de Insumos	Rastreamento de Insumos refere-se ao monitoramento do fluxo de ativos físicos e insumos de serviços dos níveis central a local. Chama-se também monitoramento de insumos.

Pactos de Integridade	Pactos de Integridade são uma ferramenta da transparência que permite aos participantes e funcionários públicos acordarem as normas a serem aplicadas a uma aquisição específica. Inclui uma “promessa de honestidade” pela qual as partes envolvidas prometem não oferecer ou procurar subornos. Os licitantes concordam em não fazer conluio para conseguir o contrato; e, caso consigam o contrato, devem evitar práticas abusivas na execução do mesmo.
Orçamento Participativo	Orçamento Participativo é um processo mediante o qual os cidadãos participam diretamente da formulação, tomada de decisões e monitoramento da execução orçamentária. Cria um canal para os cidadãos expressarem suas prioridades orçamentárias.
Auditoria Física Participativa	Auditoria Física Participativa refere-se ao fato de os membros da comunidade tomarem parte na inspeção física dos locais do projeto, especialmente quando não houver auditores profissionais suficientes para inspecionar todas as instalações. Os cidadãos medem a quantidade e qualidade dos materiais de construção, da infraestrutura e das instalações.
Planejamento Participativo	O Planejamento Participativo reúne um conjunto amplo dos principais interessados, em base interativa, a fim de produzir um diagnóstico da situação existente e desenvolver as estratégias apropriadas para resolver problemas identificados em conjunto. Os componentes, objetivos e estratégias do projeto são designados em colaboração com os interessados.
Monitoramento de Aquisições	Monitoramento de Aquisições refere-se ao monitoramento independente de terceiros de atividades de aquisição por parte de cidadãos, comunidades ou organizações da sociedade civil, a fim de assegurar que não haja vazamentos ou violação de normas de aquisição.
Mostras Públicas de Informação	Mostras Públicas de Informação referem-se à colocação de informação governamental, geralmente sobre projetos ou serviços, em áreas públicas, tais como painéis publicitários ou em escritórios governamentais, escolas, centros de saúde, centros comunitários, locais de projetos e outros lugares nos quais as comunidades recebem serviços ou discutem assuntos governamentais.
Pesquisas para Rastrear a Despesa Pública	Pesquisas para Rastrear a Despesa Pública envolvem grupos de cidadãos que rastreiam o fluxo de recursos públicos para o fornecimento de bens ou serviços desde a origem até o destino. Podem ajudar a detectar estrangulamentos, ineficiências ou corrupção.
Audiências Públicas	Audiências Públicas são reuniões formais no nível da comunidade nas quais autoridades locais e cidadãos têm a oportunidade de intercambiar informação e opiniões sobre assuntos comunitários. As audiências públicas geralmente são um dos elementos de uma iniciativa de auditoria social.
Comunicação Pública de Despesas	Comunicação Pública de Despesas refere-se à divulgação pública e disseminação de informação sobre despesas governamentais, a fim de possibilitar aos cidadãos manter os governos responsáveis por suas despesas.

Auditoria Social	Auditoria Social (também chamada Contabilidade Social) é um processo de monitoramento por meio do qual a informação organizacional ou sobre o projeto é recolhida, analisada e compartilhada publicamente de forma participativa. Os membros da comunidade realizam um trabalho de investigação no fim do qual as conclusões são compartilhadas e discutidas publicamente.
Comissões de Gestão de Usuários	Comissões de Gestão de Usuários referem-se a grupos de consumidores que assumem funções de gestão de longo prazo para iniciar, implementar, operar e manter serviços. As Comissões de Gestão de Usuários visam tanto a aumentar a participação como a manter a responsabilização e os controles financeiros.

Fonte: Demanda de Boa Governança (DFGG).