

## **INOVAÇÃO SOCIAL NO CONTEXTO DA MOBILIDADE URBANA: UM ESTUDO COM AS BICICLETAS COMPARTILHADAS**

**ANA SARA LEITE SANTOS**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ (UFC)

**JOSÉ CARLOS LÁZARO DA SILVA FILHO**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ (UFC)

Agradecimento à órgão de fomento:

Agradecimento à Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (FUNCAP) pelo fomento à pesquisa científica.

# INOVAÇÃO SOCIAL NO CONTEXTO DA MOBILIDADE URBANA: UM ESTUDO COM AS BICICLETAS COMPARTILHADAS

## 1 INTRODUÇÃO

No espaço atual de dinamicidade tecnológica em diversos setores sociais, com o avanço das tecnologias, desenvolvimento e aplicação de inovações, em se tratando do campo da mobilidade urbana, segundo o *Institute for Transportation and Development Policy* – ITDP Brasil (2017), novos serviços de mobilidade, redes de transporte e veículos compartilhados vêm possibilitando oportunidades e riscos relacionados a promoção da qualidade de vida, que são estabelecidos conforme finalidade das pessoas e veículos. A utilização de novas tecnologias, novos sistemas operacionais e modelos de negócios, com o esforço de todas as partes envolvidas no processo, resultariam em cidades mais humanas e sustentáveis (ITDP BRASIL, 2017).

Segundo Marcelo Furtado, diretor do Instituto Arapyaú de Educação e Desenvolvimento Sustentável, a mobilidade dialoga transversalmente com diversos setores, desde o planejamento urbano (com a ocupação de espaço), até a saúde (contaminação do ar) e a preservação ambiental (emissões de gases) o que possibilita diálogos que envolvam tecnologia e inovação social (GRUPO DE INSTITUTOS FUNDAÇÕES E EMPRESAS, 2014). É nesse ambiente de transformações do contexto urbano, social e ambiental, que as práticas colaborativas agregariam desenvolvimento para a cidade e a melhoria da qualidade de vida para a sociedade em geral. Para Moulaert et al. (2013), os estudos urbanos são um campo prolífero para casos de inovação social.

A bicicleta compartilhada vista como uma inovação social permite ser um ambiente de análise devido a sua evolução e difusão promover mudanças nas práticas sociais (JAEGGER-ERBEN; RÜCKERT-JOHN; SCHAFER, 2015). Segundo Lázaro et al. (2018) o sistema de bicicletas públicas compartilhadas permite ser analisado como objeto que demonstra a dinâmica da inovação social. A inovação social relacionada a um contexto emerge com o ideal de explorar a conjuntura de necessidade e busca pela melhoria da qualidade de vida e atendimento das prioridades básicas dos indivíduos. Este tipo de inovação pode ser visto como novas alternativas que atendem às necessidades coletivas, gerando novas relações capazes de influenciar a sociedade para agir diante os desafios que enfrentam (BEP, 2011), oferecendo soluções para problemas econômicos, sociais e ambientais, através de atividades ou serviços inovadores, com foco na mudança social (ANDRÉ; ABREU, 2006; MULGAN, 2006; LÉVESQUE; LAJEUNESSE-CREVIER, 2005). Segundo Bignetti (2011), a inovação social surge justamente como resultado da investigação de alternativas, que podem ser aplicadas de modo a proporcionar benefícios futuros para a sociedade.

A inovação social seria a construção de uma solução inovadora buscando uma melhor compreensão e produção de mudanças sociais duradouras, tratando o problema social de forma mais eficiente, eficaz, sustentável e justa, produzindo valores para a sociedade como um todo, não se limitando à indivíduos particulares (PHILLS JR.; DEIGLMEIER; MILLER, 2008). É o processo de desenvolvimento e implantação de soluções efetivas e muitas vezes sistêmicas visando o progresso social, sendo que a inovação social não é prerrogativa de qualquer forma organizacional, mas requer a colaboração ativa do governo, negócios e organizações sem fins lucrativos (STANFORD GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS, 2017).

Como estrutura que pode fundamentar e contribuir para o avanço da compreensão da inovação social, a utilização de dimensões de análise – propostas por pesquisadores como forma de avaliar contextos de uma localidade – reúnem elementos centrais que possibilitam a verificação e análise desta inovação em diferentes partes do seu processo: contexto-ambiente. Sendo assim, esta pesquisa pretende analisar as bicicletas compartilhadas como processo de

inovação social no contexto da mobilidade urbana, utilizando como referência teórica as dimensões da inovação social, com base nos estudos de Cloutier (2003), Tardif e Harrisson (2005), e André e Abreu (2006).

Para o estudo desse contexto será analisado todos os envolvidos com as bicicletas públicas, localizados na cidade de Fortaleza, Ceará, o que envolve a gestão (poder público e empresa operadora), as empresas patrocinadoras e os usuários das bicicletas compartilhadas. Na referida localidade, dois projetos estão em funcionamento: o Bicicletar e o Bicicleta Integrada. De acordo com a Prefeitura de Fortaleza (2015), o sistema de bicicletas compartilhadas conhecido como Projeto Bicicletar foi inaugurado na cidade, em dezembro de 2014. Com pouco mais de dois anos este projeto ainda permanece no *ranking* como sistema mais utilizado no Brasil (PREFEITURA DE FORTALEZA, 2018b; ROCHA, 2015), e que devido a sua aceitação o projeto foi ampliado com a inserção do Projeto Mini Bicicletar, buscando incentivar o uso do transporte por bicicletas desde a infância. Já o Bicicleta Integrada foi inaugurado na cidade, em junho de 2016, com a primeira estação localizada ao lado do Terminal Parangaba, possuindo regras distintas de utilização e cadastramento em relação ao Bicicletar (PREFEITURA DE FORTALEZA, [2016]). Atualmente com sete estações – a última inaugurada em abril de 2018 –, o Bicicleta Integrada é pioneiro no Brasil pelo foco na integração de modais (SERTTEL, 2018).

## **2 PROBLEMA DE PESQUISA E OBJETIVOS**

Propõe-se neste estudo o seguinte problema de pesquisa: Como as bicicletas compartilhadas se caracterizam como processo de inovação social no contexto da mobilidade urbana? Tendo como objetivo analisar as bicicletas compartilhadas como processo de inovação social, à luz das dimensões da inovação social de Cloutier (2003), Tardif e Harrisson (2005), e André e Abreu (2006), cinco objetivos específicos são propostos: (a) analisar as bicicletas compartilhadas sob a dimensão Forma; (b) analisar as bicicletas compartilhadas sob a dimensão Processos; (c) analisar as bicicletas compartilhadas sob a dimensão Natureza/ Estímulos; (d) analisar as bicicletas compartilhadas sob a dimensão Atores Envolvidos; e (e) analisar as bicicletas compartilhadas sob a dimensão Objetivos da Mudança.

## **3 INOVAÇÃO SOCIAL**

Ao longo do tempo, o termo inovação passou por um processo de evolução, e novas abordagens e reflexões têm sido realizadas como forma de abranger as discussões sobre o tema. Originado na época da industrialização e utilizado primeiramente no contexto das invenções tecnológicas, sua definição foi ampliada com a inserção da teoria dos ciclos econômicos de Joseph Schumpeter em 1912, como forma de agregar definição para a atividade empresarial (BUND et al., 2013). A inovação tecnológica expande-se em inovação econômica para atender ao contexto competitivo e globalizado das organizações. Por muito tempo, os estudos sobre inovação estiveram fragmentados em áreas distintas e com pouca interação (TIDD; BESSANT; PAVITT, 2005) e no decorrer do tempo aliou-se aos estudos da teoria organizacional, estando conforme pesquisas do McKinsey & Company (2007) e Boston Consulting Group (2007) entre as principais estratégias para o crescimento organizacional.

Com o novo contexto ambiental das últimas décadas, uma mudança de consciência na sociedade acerca da responsabilidade social passa a ser reconhecida como tendência atual para o desenvolvimento sustentável e qualidade de vida, podendo o simples termo técnico da inovação ser criticado (BUND et al., 2013). Um novo paradigma e tipo de inovação surge, conhecido como inovação social (HOWALDT; SCHWARZ, 2010).

Diante os diferentes tipos de inovação, a inovação “tradicional”, ligada ao domínio tecnológico, distingue-se da inovação social pela finalidade que cada uma possui. A primeira com uma perspectiva mais geral visando atender o mercado e a demanda pelo lucro, e a segunda

com o ideal de melhorar a qualidade de vida ou atender as necessidades básicas suprimidas dos indivíduos. Conforme Franco et al. (2016), os estudos que tratam a inovação como fator para a competitividade empresarial e o crescimento econômico já estão amplamente estabelecidos; enquanto os estudos que tratam a inovação como fator de geração de mudanças sociais são recentes (TEPSIE, 2014; CLOUTIER, 2003).

Destarte, os estudos científicos permitiram que a inovação, com abordagem direcionada somente à inovação tecnológica, tivesse sua ótica ampliada passando a ser trabalhada sobre a perspectiva da inovação social, permitindo que seu conceito ganhasse características específicas própria do tema.

### **3.1 Evolução das discussões**

O interesse pelo tema da inovação social tem crescido ao redor do mundo (CAULIER-GRICE et al., 2012; BIGNETTI, 2011), apresentando diferentes definições de seu conceito, apesar de ainda existirem poucas revisões sistemáticas ou abrangentes acerca do uso corrente deste termo, em relação a outras áreas.

O uso do termo inovação social surgiu inicialmente nos estudos de Taylor (1970), referindo-se a uma nova maneira de realizar ações com o propósito de responder explicitamente às mudanças sociais. Por outro lado, os estudos de Joseph Schumpeter, um dos pioneiros a tratar sobre inovação e que trouxe contribuições para as teorias econômicas, segundo Moulaert et al. (2005) foi o primeiro a abordar a inovação social como fator necessário para a efetividade econômica, paralelamente com a inovação tecnológica.

A inovação social faz alusão às mudanças sociais que visam satisfazer as necessidades humanas (CLOUTIER, 2003). Nessa perspectiva, esta inovação pode ser vista como atividades ou serviços inovadores, difundidos entre as organizações, com propósito social, motivadas pela necessidade social (MULGAN, 2006), sendo uma nova resposta que visa gerar mudanças para a sociedade (ANDRÉ; ABREU, 2006).

A inovação social direcionada para a geração de mudanças sociais passa a ser aplicada como uma forma de atender as necessidades sociais não satisfeitas pelo Estado ou pelo mercado, podendo ser considerada, conforme Fleury (2001), como um processo que produz a reconstrução dos sistemas de relações sociais em que as mudanças, que ocorrem, alteram as estruturas de poder já pré-estabelecidas. Já para Phills Jr., Deiglmeier e Miller (2008), a inovação social é conceituada como uma nova solução que será útil para um problema social, respondendo-o de forma eficiente, eficaz e sustentável, favorecendo a criação de valor para a sociedade, ao invés de uma criação de valor individual.

Segundo Silva Filho (2017), os estudos iniciais sobre inovação social perpassaram por dois momentos: uma primeira onda de estudos com caráter mais descritivo, percebendo a inovação social como uma demanda social ou arranjo humano; e uma segunda onda de estudos mais aprofundados no processo analítico de inovação social, sendo observadas por meio de dimensões e abordagens de implementação. Na inovação social, as iniciativas coletivas permitem a interação entre os diversos atores que possuem o objetivo de atender as demandas sociais.

A inovação social altera a dinâmica das relações sociais de programas e instituições permitindo que indivíduos ou grupos de diferentes esferas da sociedade sejam incluídos no processo de inovação (HILLIER; MOULAERT; NUSSBAUMER, 2004). Compreender o ambiente e as condições sociais são fundamentais para o entendimento das iniciativas da inovação social, no qual fatores como o social, político e econômico podem utilizar diferentes lentes de análise para determinado contexto (PHILLS JR.; DEIGLMEIER; MILLER, 2008).

Para Jaeger-Erben, Rückert-John e Schafer (2015), as inovações sociais são práticas alternativas ou novas variações delas, não necessitando ser novidades completas, mas devem ser um renascimento que em determinada localidade sejam contrárias as práticas tradicionais,

implicando em mudanças estruturais. Para Lázaro et al. (2018), as próprias práticas sociais e arranjos dos indivíduos e das instituições são as inovações sociais.

Portanto, a inovação social adquire uma característica, por natureza, multidisciplinar, abrangendo diferentes setores e campos de ação. Apesar disso, a literatura sobre esse tema ainda está em processo contínuo de formação, não havendo um corpo distinto e unificado desse conhecimento. Segundo Moulaert et al. (2010), essa variedade de definições resulta em um conjunto de conceitos que favorece um campo vasto e interdisciplinar acerca da inovação social.

### **3.2 Dimensões da inovação social – estudos analíticos**

Para a ampliação do campo de estudo em inovação social, novas perspectivas de análise do tema são necessárias. A elaboração de novas formas de investigação sobre determinados contextos, bem como a utilização de ferramentas teóricas que possibilitem a aplicação prática podem oferecer análises diferenciadas em relação ao assunto. Segundo Cajaiba-Santana (2014), apesar de ser possível o embasamento por pesquisas anteriores sobre inovação técnica, a inovação expandindo seu processo de investigação para ações sociais exige a incorporação de novos paradigmas que percebam suas particularidades.

A medição da inovação social pode ocorrer em vários níveis que estão inter-relacionados. Com isso é possível verificar as intervenções que estão ocorrendo, analisar as condições da sociedade, das regiões ou comunidades que possuem potencial para serem consideradas socialmente inovadoras, e verificar como as intervenções e as atividades empreendedoras têm tido um impacto social (TEPSIE, 2014).

Tratar a inovação social utilizando dimensões da inovação social, são passíveis de estudos científicos que possibilitam a ampliação do tema perante a sociedade. Dentre algumas pesquisas, Agostini et al. (2017) analisam o campo da inovação social compreendendo seus antecedentes e tendências e Patias et al. (2017) apresentam os principais modelos de análise da inovação social. Além disso há outros trabalhos que estudam algum setor utilizando dimensões de análise, como Schutz et al. (2017) que investigam as ações socioeducativas como práticas de inovação social; Franzoni e Silva (2016) e Costa et al. (2014) que investigam a cadeia de agricultores familiares; Maguirre, Ruelas e La Torre (2016) que exploram empresas sociais indígenas como inovação social; Freitas et al. (2016) que identificam relações em grupos de produtores familiares e Quirino et al. (2016) que investigam um programa federal nas perspectivas da inovação social.

Assim como o *Theoretical, Empirical and Policy Foundations for Social Innovation in Europe* (TEPSIE), um projeto fundado pela União Europeia com a colaboração de seis instituições europeias (Instituto Tecnológico Dinamarquês, Fundação Jovem, Centro de Investimento Social da Universidade de Heidelberg, Consultoria Atlantis, Universidade Católica de Portugal e Centro de Pesquisa Wroclaw EIT+), idealizado para explorar as barreiras, estruturas e recursos necessários para apoiar a inovação social; demais instituições e estudiosos vêm elaborando pesquisas para a construção teórica e empírica desta área, como o *Centre de Recherche sur les Innovations Sociales* (CRISES), fundado em 1986, no Canadá, com a participação de dez instituições europeias (Universidade de Quebec em Montreal, Universidade de Quebec em Outaouais, Universidade Laval, Universidade de Sherbrooke, Universidade Concordia, HEC Montréal, Universidade de Montreal, Universidade de Quebec em Chicoutimi, Universidade de Quebec em Rimouski, Universidade à distância da Universidade de Quebec), idealizado para explorar dimensões da inovação social e do processo de transformação social.

Em se tratando de estudos analíticos que abordam dimensões da inovação social, pode-se verificar trabalhos como o de Cloutier (2003), Tardif e Harrisson (2005) e André e Abreu (2006), sendo que os dois primeiros trabalhos são de pesquisadores integrantes do

CRISES. Visando a maior abordagem da forma de análise das dimensões elaboradas por esses autores, propõe-se, a seguir, uma revisão sobre cada pesquisa.

### 3.2.1 Quadro de análise desenvolvido para a pesquisa

Com a exposição de três diferentes *frameworks* contendo dimensões de análise da inovação social, elaborados por pesquisadores variados da área em estudo e criados com a finalidade de verificar contextos em que a inovação social poderia estar presente, realiza-se uma conexão entre as dimensões de análise da inovação social dos estudos de Cloutier (2003), Tardif e Harrisson (2005), e André e Abreu (2006). Agrupando as dimensões da inovação social, de cada pesquisador, de acordo com as semelhanças de características de cada variável, para esta pesquisa foi montado o Quadro 1, expondo de forma sintética as variáveis de cada dimensão por autor e interligando-as com novas definições.

**Quadro 1:** Agrupamento das dimensões de análise da inovação social.

Dimensões da inovação social							
Autores	Cloutier (2003)	<b>Forma</b>	<b>Processo</b>	-		<b>Atores envolvidos</b>	<b>Objetivos da mudança</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tangibilidade</li> <li>• Novidade/ caráter inovador</li> <li>• Objetivo global</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversidade e de atores</li> <li>• Grau de participação do usuário</li> </ul>	-		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indivíduo</li> <li>• Território</li> <li>• Empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bem-estar de indivíduos e comunidades</li> <li>• Resultados produzidos</li> </ul>
	Tardif e Harrisson (2005)	<b>Novidade</b>	<b>Processos</b>	<b>Transformações</b>		<b>Atores</b>	<b>Inovação</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo</li> <li>• Economia</li> <li>• Ação social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modos de coordenação</li> <li>• Meios</li> <li>• Restrições</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexto macro/ micro</li> <li>• Econômico</li> <li>• Social</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociais</li> <li>• Organizacionais</li> <li>• Instituições</li> <li>• Intermediários</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escala</li> <li>• Tipos</li> <li>• Finalidade (propósito)</li> </ul>
	André e Abreu (2006)	-	<b>Recursos e dinâmicas</b>	<b>Natureza</b>	<b>Estímulos</b>	<b>Relação de agência</b>	-
		-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos</li> <li>• Dinâmicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Essência</li> <li>• Barreiras</li> <li>• Âmbitos</li> <li>• Domínios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adversidades</li> <li>• Riscos</li> <li>• Desafios</li> <li>• Oportunidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo</li> <li>• Papel</li> <li>• Relação de poder</li> </ul>	-
<b>Adaptação Proposta</b>	<b>FORMA</b> (Objeto em si)	<b>PROCESSOS</b> (Processo de mudança)	<b>NATUREZA-ESTÍMULOS</b> (Processo de mudança)		<b>ATORES ENVOLVIDOS</b> (Destino da mudança)	<b>OBJETIVOS DA MUDANÇA</b> (Resultados obtidos)	

Fonte: Elaborado pelos autores (2017), adaptado nas leituras em Cloutier (2003), Tardif e Harrisson (2005) e André e Abreu (2006).

Adaptando a proposta de Cloutier (2003) na presente pesquisa, opta-se por analisar a inovação social como um processo integrativo, verificando as dimensões em dois tipos: (a)

inovação social centrada no indivíduo, que condiz com a produção de mudanças duradouras no indivíduo para desenvolvê-lo a recuperar o poder ao longo da própria vida, já que as mudanças esperadas se manifestam primeiramente no nível individual. Os atores seriam os usuários das bicicletas compartilhadas (indivíduos); (b) inovação social orientada sobre o ambiente (território: sociedade e poder público), que condiz com a ideia do desenvolvimento territorial a fim de melhorar a qualidade de vida de uma comunidade, sendo que duas abordagens podem ser visualizadas: (b.1) a abordagem de desenvolvimento territorial, em que as instituições modificam as relações sociais permitindo uma melhor qualidade de vida, seja com a criação de novas instituições ou da mudança do papel das instituições existentes, no caso em estudo a aplicação de legislações, políticas públicas, as alterações no sistema de transportes, a implantação de modais alternativos fariam parte destas modificações, e (b.2) a abordagem de consumo, em que a mudança de hábitos de consumo de uma determinada categoria interfere no bem-estar de uma sociedade, no caso deste estudo, a categoria de transportes. Os atores envolvidos seriam os usuários de bicicleta compartilhada (sociedade), a Prefeitura Municipal (poder público), e apesar de Patias et al. (2017) não mencionar o setor privado como atores envolvidos que modificam as relações sociais, no tipo de inovação social orientada pelo meio, será incluso nesta abordagem – empresas patrocinadoras e empresa operadora.

Com relação às dimensões, cinco foram selecionadas para que fizessem referência às seguintes especificações, conforme Cloutier (2003): ao objetivo em si, ao processo de mudança, ao destino da mudança, e aos resultados obtidos. Tais foram: (a) Forma, com seis variáveis (tangibilidade, novidade/ caráter inovador, objetivo global, modelo, economia e ação social); (b) Processos, com sete variáveis (diversidade de atores, grau de participação do usuário, modos de coordenação, meios, restrições, recursos e dinâmicas); (c) Natureza-Estímulos, com onze variáveis (contexto macro/ micro, econômico, social, essência, barreiras, âmbitos, domínios, adversidades, riscos, desafios, e oportunidades); (d) Atores envolvidos, com dez variáveis (indivíduo, território, empresa, sociais, organizacionais, instituições, intermediários, tipo, papel, e relação de poder); e (e) Objetivos da mudança, com cinco variáveis (bem-estar de indivíduos e comunidades, resultados produzidos, escala, tipos, finalidade (propósito)).

Quanto às variáveis da Forma: a tangibilidade está relacionada com a forma que a inovação está ocorrendo, se é processual, organizacional, institucional, produto ou tecnologia; a novidade/ caráter inovador está relacionado com ao caráter de inovação, se é uma solução nova, desproporcional e importância das mudanças – extensão e profundidade; e objetivo global está relacionado com o propósito geral da inovação que foi proposta.

Quanto às variáveis dos Processos: o grau de participação do usuário está relacionado com a consciência do problema, criação, implementação, e avaliação da inovação; os modos de coordenação da inovação estão relacionados em como ocorrem, quanto a sua mobilização e mediação; e as restrições, referente a complexidade, incerteza, resistência e tensão da inovação aplicada.

Quanto às variáveis da Natureza-Estímulos: a essência está relacionada ao foco da mudança; as barreiras estão relacionadas ao que vai ser ameaçado com a inovação social; os âmbitos estão relacionados com as políticas, processos e produtos, através dos quais se manifesta a inovação social; os domínios estão relacionados ao âmbito econômico, tecnológico, político, social, cultural, ético, onde emerge e se desenvolve a inovação social; as adversidades estão relacionadas ao que a inovação social visa ultrapassar; os riscos estão relacionados ao que a inovação social visa mitigar; os desafios relacionados ao que a inovação social pretende responder; e as oportunidades que a inovação social procura aproveitar.

Quanto às variáveis dos Atores envolvidos: os níveis de análise estão relacionados em como os atores se relacionam, quanto indivíduo; território; e empresa.

Quanto às variáveis dos Objetivos da mudança: o bem-estar de indivíduos e comunidades relaciona ao quanto a inovação é capaz de resolver problemas e prevenir problemas futuros/aspirações; e os resultados produzidos estão relacionados a qualidade relativa dos resultados após aplicação da inovação.

#### **4 METODOLOGIA**

Para o desenvolvimento do estudo empírico, faz-se necessário o delineamento das etapas da pesquisa. Destarte, além da apresentação da tipologia da pesquisa, aborda-se, nesta seção, o método e instrumento de coleta de dados, descreve também sobre os participantes envolvidos, e por fim, apresenta a técnica adotada para a análise dos dados.

##### **4.1 Tipologia**

Segundo Flick (2009), a precisão na elaboração da questão de pesquisa constitui ponto relevante para que haja solidez na preparação do plano e na apropriabilidade dos métodos a serem empregados na coleta e análise dos dados. Gil (2002), reforça que a formulação de um problema científico adequado, envolvendo variáveis passíveis de serem observadas ou mensuradas, conduz à novos conhecimentos.

Para atender a problemática deste trabalho, a pesquisa qualitativa torna-se relevante para a análise do contexto social proposto. Dessa forma, quanto à abordagem do problema (GIL, 2002) esta pesquisa se configura como pesquisa qualitativa. A pesquisa qualitativa tem sua relevância ao estudo das relações sociais possibilitando uma nova sensibilidade para o estudo empírico da questão de pesquisa (FLICK, 2009), buscando apresentar explicações teóricas, a partir de um estudo detalhado dos fenômenos (VIEIRA; ZOUAIN, 2005), e obtendo novas perspectivas de um fenômeno sobre o qual pouco se conhece (CORBIN; STRAUSS, 2015). A própria natureza do trabalho voltado para analisar o contexto das bicicletas compartilhadas como inovação social, utilizando dimensões analíticas, possibilita a utilização metodológica qualitativa como adequada para articular os resultados dos discursos obtidos com a base teórica disponível.

Quanto aos objetivos da investigação (GIL, 2002), estes se configuram como exploratório e descritivo. A pesquisa exploratória visa conhecer as características de um fenômeno no intuito de explicar suas causas e consequências (RICHARDSON et al., 2012), proporcionando uma visão geral acerca de determinado fato pouco explorado (GIL, 2008). Já a pesquisa descritiva visa descrever os fenômenos, por meio do relato das características do problema em questão (COLLIS; HUSSEY, 2005), de forma detalhada e objetiva (RICHARDSON et al., 2012).

Além da definição, na pesquisa, quanto à abordagem do problema e quanto aos objetivos da investigação, ambos propostos por Gil (2002), complementa-se a condução da pesquisa com o detalhamento de dois componentes essenciais para o desenvolvimento do trabalho científico, conforme propõe Creswell (2010): a estratégia de investigação, e os métodos específicos. A estratégia de investigação adotada é o estudo de caso, que de acordo com Coraiola et al. (2013) oferece a opção de explorar e analisar unidades sociais complexas, investigando, segundo Yin (2010), um fenômeno atual em um contexto de realidade no qual fenômeno e contexto não estão claramente definidos. E por fim, quanto aos métodos específicos para a coleta de dados, utiliza-se quatro técnicas: observação participante, observação direta, entrevistas semiestruturadas, e pesquisa documental, reforçando a ideia de Yin (2010) de que o estudo de caso deve envolver múltiplas fontes de evidências.

A utilização de técnicas variadas possibilitaria maiores explicações para o problema da pesquisa, permitindo a triangulação de dados. A triangulação de dados corrobora para a maior confiança do pesquisador quanto a validação dos dados e resultados (SOUZA; ZIONI, 2003) e enriquece a compreensão do fenômeno, não somente com a análise sob múltiplas

perspectivas, mas também propiciando o surgimento de novas ou mais dimensões (CLARK; CRESWELL, 2008).

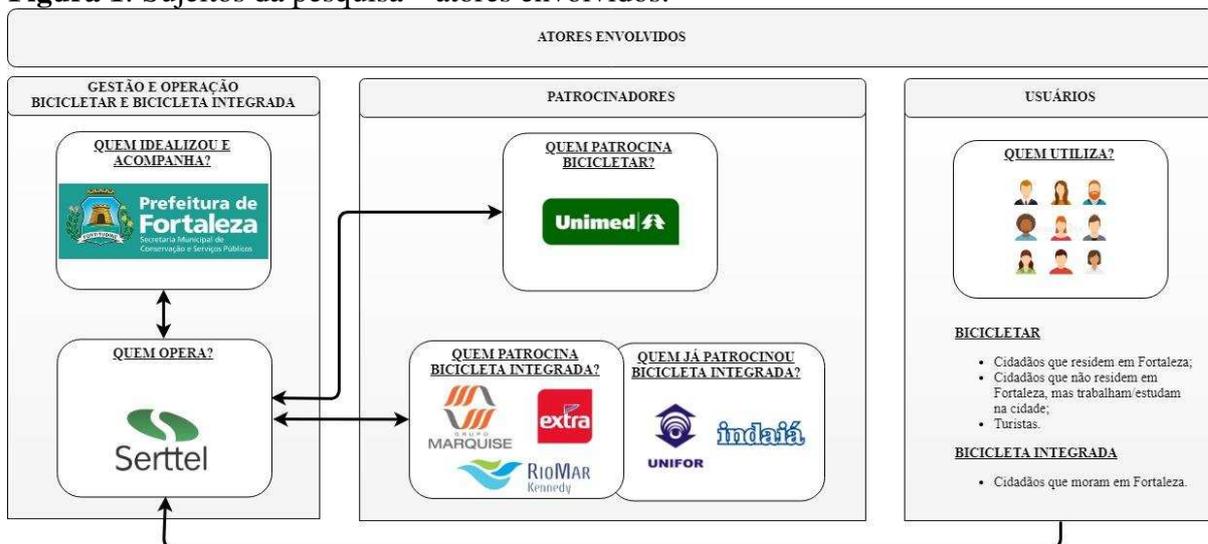
Quanto à coleta e análise dos dados, os tópicos a seguir detalham sobre a unidade de análise, os participantes envolvidos, o método utilizado para a coleta dos dados e a técnica selecionada para a análise final.

#### 4.2 Unidade de análise e sujeitos da pesquisa

Para o estudo desse contexto está sendo analisado todos os envolvidos com as bicicletas públicas, localizados na cidade de Fortaleza/CE, o que envolve a gestão (poder público e empresa operadora), as empresas patrocinadoras e os usuários das bicicletas compartilhadas. Na referida localidade, dois projetos estão em funcionamento: o Bicicletar e o Bicicleta Integrada, que serão detalhados em tópico posterior.

A pesquisa compreende na observação de todos os sujeitos que estão envolvidos na prospecção das bicicletas compartilhadas da cidade de Fortaleza/CE. Observando os grupos envolvidos nos Projetos Bicicletar e Bicicleta Integrada percebe-se o conjunto de três grupos distintos que os compõe. Neste trabalho denominados de (1) gestão e operação (poder público e empresa operadora); (2) empresas patrocinadoras; e (3) usuários das bicicletas compartilhadas, conforme exposto na Figura 1.

**Figura 1:** Sujeitos da pesquisa – atores envolvidos.



Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

Como os sistemas são idealizados pela Prefeitura Municipal de Fortaleza, sob responsabilidade da Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos (SCSP), operacionalizado pela empresa Serttel, e apoiada por empresas patrocinadoras, os participantes entrevistados estão sendo compostos por: (1) gestão e operação: dois representantes da equipe responsável pelo Plano de Ações Imediatas de Transporte e Trânsito de Fortaleza (poder público municipal) e um representante da empresa operadora Serttel; (2) empresas patrocinadoras: uma empresa de cada projeto; e (3) usuários das bicicletas compartilhadas: dez usuários de cada projeto, totalizando vinte usuários.

##### 4.2.1 Projeto Bicicletar

O projeto de bicicletas compartilhadas é idealizado pela Prefeitura, operacionalizado pela empresa Serttel, e apoiada pela Cooperativa Médica Unimed Fortaleza. A Prefeitura de Fortaleza, idealizando o Sistema de Bicicletas Públicas Bicicletar como meio

de transporte seguro, não poluidor do meio ambiente e sendo uma opção de mobilidade sustentável que oferece rápido deslocamento, conta com 80 estações e 800 bicicletas em operação, sendo executado pela Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos (SCSP), por meio do Plano de Ações Imediatas de Transporte e Trânsito de Fortaleza (PAITT) (PREFEITURA DE FORTALEZA, 2017). A Unimed Fortaleza, localizada no estado do Ceará, é a maior cooperativa médica da região Norte-Nordeste do Brasil possuindo ações voltadas para a promoção da qualidade de vida, a empresa é a patrocinadora exclusiva que viabiliza o projeto (UNIMED FORTALEZA, 2017). O Grupo Serttel, formado pelas empresas Serttel, Samba e Mobilicidade, localizado na cidade de Recife, estado do Pernambuco, e com centro presente também no estado do Ceará, oferece soluções tecnológicas inovadoras direcionadas para o gerenciamento de trânsito, comodidade, segurança e mobilidade urbana, e atua no projeto Bicicletar através do software desenvolvido pela Mobilicidade e com a manutenção técnica nos equipamentos (SERTTEL, 2017; PREFEITURA DE FORTALEZA, 2017).

Em um ano e meio de funcionamento foram realizadas mais de 962.707 viagens com as bicicletas compartilhadas, sendo mais utilizadas nos dias úteis, com redução da emissão de gás carbônico na atmosfera em 346 toneladas, 120 mil usuários cadastrados, dos quais 83% utilizando Bilhete Único (PREFEITURA DE FORTALEZA, 2017). Em outubro de 2017, já haviam sido realizadas 1.789.604 viagens com o Bicicletar, 5.008 viagens com o Mini Bicicletar (bicicletas apropriadas para o público infantil, com funcionamento iniciado em 2017, contando atualmente com quatro estações), e redução da emissão de gás carbônico na atmosfera em 646,03 toneladas (BICICLETAR, 2017). Em maio de 2018, já foram 1.952.681 viagens realizadas com o Bicicletar, 9.401 viagens realizadas com o Mini Bicicletar, e redução de emissão de gás carbônico na atmosfera em 706, 31 toneladas/ crédito de CO<sub>2</sub> (BICICLETAR, 2018).

Para retirar as bicicletas das estações, faz-se necessário o uso de passes. Para adquiri-los, existem quatro formas: (1) através de passe mensal (válido por 30 dias), no valor de R\$ 10,00; (2) passe anual (válido por 1 ano), no valor de R\$ 60,00; (3) passe diário (válido por 24 horas), no valor de R\$ 5,00; ou (4) passe anual (com bilhete único), gratuito para usuários cadastrados no sistema. Todos devem realizar um cadastro prévio pelo site para a utilização, e o pagamento é creditado no cartão informado pelo usuário. Após a efetuação do cadastro, a retirada da bicicleta na estação poderá ser realizada de duas formas: (1) através do aplicativo para smartphones ou ligação de celular; (2) através do bilhete único. O uso das bicicletas segue regras definidas e que o usuário tem ciência no momento do cadastro, como tempo de permanência em viagem (que varia de 60 a 90 minutos) e tarifação extra pelo tempo excedente. A devolução da bicicleta pode ser feita em qualquer estação disponível.

Tal projeto, com suas regras de funcionamento e formas de utilização próprias, é único no estado do Ceará, que segundo a Prefeitura de Fortaleza (2018b) permanece no ranking como sistema mais utilizado no Brasil com a média de 6,1 viagens realizadas diariamente.

#### **4.2.2 Projeto Bicicleta Integrada**

Possuindo contexto e características diferenciadas, e funcionando há pouco tempo quando comparado com o Bicicletar, o Projeto Bicicleta Integrada é outro projeto de bicicletas compartilhadas na cidade de Fortaleza, Ceará, proposto e desenvolvido pela Prefeitura Municipal de Fortaleza em parceria com a Serttel (vencedora da seleção pública para manutenção dos equipamentos) e as empresas patrocinadoras: Marquise, Extra e recentemente, em 2018, o Rio Mar Kennedy (esta última, substituindo as patrocinadoras Universidade de Fortaleza e Indaiá).

Desenvolvido pela Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos (SCSP), por meio do Plano de Ações Imediatas de Transporte e Trânsito de Fortaleza (PAITT), o projeto é o primeiro no Brasil a ser colocado em prática visando integrar a bicicleta

compartilhada com o transporte público. Segundo a Prefeitura de Fortaleza (2018a), este sistema de empréstimo de bicicletas integradas oferece à população de Fortaleza uma nova alternativa de transporte na cidade.

Para retirar as bicicletas das estações, faz-se necessário primeiramente que o cadastramento ocorra em um dos postos de cadastramento do Terminal onde possui as estações do projeto, no qual o usuário deve se apresentar portando RG, CPF, Comprovante de residência, Bilhete Único (cartão de transporte de integração temporal com tarifa única) e número de telefone pessoal válido, após esse cadastramento o usuário pode retirar as bicicletas gratuitamente (sem compra de passe), por meio do Bilhete Único, Aplicativo ou Autoatendimento. O uso das bicicletas segue regras definidas e que o usuário tem ciência no momento do cadastro, como tempo de permanência em viagem (variando em 14 horas) e penalização pelo tempo excedente. A devolução da bicicleta pode ser feita em qualquer estação disponível do mesmo sistema.

Com implantação posterior ao do Bicicletar, tendo a primeira estação sido disponibilizada em junho de 2016, apesar de possuir semelhanças com o Projeto Bicicletar, o Bicicleta Integrada possui regras de cadastro e de utilização diferenciados, com estações localizadas em áreas afastadas do centro da cidade e próximas a terminais de ônibus.

#### **4.3 Método de coleta dos dados**

Quanto aos métodos específicos para a coleta de dados, quatro técnicas estão sendo utilizadas: observação participante, observação direta, entrevista semiestruturada, e documental reforçando a ideia de Yin (2010) de que o estudo de caso deve envolver múltiplas fontes de evidências. Segundo Flick (2009), a observação e a pesquisa documental são consideradas dados multifocais que permitem ao pesquisador a obtenção de informações além de palavras ditas pelo pesquisado, já a entrevista é considerada como dado verbal que permite a coleta de dados através da palavra falada.

A observação participante permitiu que os próprios pesquisadores, fazendo parte do contexto em análise como usuários, observassem o contexto de pesquisa do qual estavam trabalhando, compreendendo a realidade dos envolvidos e coletando informações do ambiente em estudo. Tal método foi fundamental e imprescindível para que a partir das vivências, as questões do roteiro estivessem formuladas e direcionadas aos sujeitos da pesquisa de forma condizente com o cenário de estudo. Para Yin (2010), o pesquisador pode assumir diversas funções em uma pesquisa, inclusive a sua participação nos eventos observados, Flick (2009) complementa, que este tipo de observação deve ser compreendido em dois aspectos: primeiro, o pesquisador deverá se tornar um participante com acesso ao campo de pesquisa e aos participantes, e segundo a observação deve passar por um processo que permita concentrar-se nos aspectos essenciais à questão de pesquisa, podendo ser feito o uso de fichas, esquemas de observação e anotações de campo. Klein et al. (2015) ressalta o uso de notas breves e anotações, com aspectos objetivos ou subjetivos, registrados, preferencialmente, no mesmo dia. (Fase concluída)

A observação direta permitiu visualizar como os indivíduos atuavam no contexto: tipo de retirada que efetuavam, perfil do usuário, localização da estação e movimentos gerais que se relacionassem direta ou indiretamente com a pesquisa e que foram importantes serem registrados. Patton (2002) menciona que a observação direta é a melhor investigação para compreender e capturar o contexto dentro os quais as pessoas interagem. Segundo Angrosino (2009) a observação envolve o ato de perceber as ações e os inter-relacionamentos das pessoas no cenário em estudo com os cinco sentidos. (Fase concluída)

A pesquisa documental permitiu a coleta de informações recentes ou antigas referentes ao caso em estudo, o que possibilita aos pesquisadores trazer maiores detalhamentos sobre o ambiente em estudo. Segundo Klein et al. (2015), documentos como: informações no

site da organização, fotos, projetos, atas de reunião, relatórios, captura de telas do sistema de informação, dentre outros, podem ser coletados para análise. Flick (2009) ressalta que os documentos devem ser vistos como forma de contextualização da informação, representando uma realidade construída para os objetivos específicos. (Fase concluída)

Por fim, a entrevista semiestruturada está permitindo que os próprios participantes, do caso em estudo, sejam fontes de informações, possibilitando a comparação do conteúdo dos discursos e possível verificação das perspectivas que os diferentes entrevistados possuem sobre o contexto. Para Klein et al. (2015), o roteiro de entrevista deve estar embasado na literatura e relacionado com o tema de pesquisa, a fim de garantir a validade científica do constructo, do conteúdo, da aparência e da face. (Fase em andamento)

#### 4.4 Instrumento de coleta dos dados

Como instrumento de coleta de dados, as entrevistas a serem realizadas seguem um roteiro semiestruturado para recolhimento de dados aprofundados, composto por questões que visam abordar e analisar as dimensões selecionadas para esta pesquisa, com base nos estudos de Cloutier (2003), Tardif e Harrisson (2005), e André e Abreu (2006). Além das questões semiestruturadas, a pesquisadora ficará livre para indagar sobre questões não definidas previamente, a fim de que as informações se alinhem com o objetivo do trabalho.

Os roteiros de entrevistas foram elaborados definindo perguntas para cada grupo de sujeitos da pesquisa: gestão e operação (poder público municipal e empresa operadora); empresas patrocinadoras; e usuários das bicicletas compartilhadas. Algumas das perguntas foram utilizadas tanto para a empresa operadora como para as empresas patrocinadoras já que se adequavam à ambas.

### 5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O método de análise de dados utilizado é a análise de conteúdo. Segundo Chizzotti (2006), a análise de conteúdo consiste na interpretação do conteúdo de um texto, adotando normas sistemáticas que extraíam os significados de seus elementos. Flick (2009) corrobora ressaltando que uma de suas características é a utilização de categorias para o material empírico. Martins (2007) afirma que a análise de conteúdo obtém inferências confiáveis de informações para o problema da pesquisa, permitindo resgatar a essência de um contexto, a partir dos discursos dos sujeitos entrevistados, evidenciando não somente o texto, mas, sobretudo, a forma como a palavra é empregada.

Dessa forma, dentre as categorias e subcategorias de análise, considerou-se as cinco dimensões e suas variáveis expostas no quadro de análise desta pesquisa. Tais categorias: (a) Forma, com seis subcategorias; (b) Processos, com sete subcategorias; (c) Natureza-Estímulos, com onze subcategorias; (d) Atores envolvidos, com dez subcategorias; e (e) Objetivos da mudança, com cinco subcategorias, conforme Quadro 2.

**Quadro 2:** Categorias e subcategorias de análise.

<b>Categoria de análise</b>	<b>Subcategoria de análise</b>
FORMA (6 subcategorias)	Tangibilidade
	Novidade/ caráter inovador
	Objetivo global
	Modelo
	Economia
	Ação social
PROCESSOS (7 subcategorias)	Diversidade de atores
	Grau de participação do usuário
	Modos de coordenação
	Meios

	Restrições
	Recursos
	Dinâmicas
NATUREZA-ESTÍMULOS (11 subcategorias)	Contexto macro/ micro
	Econômico
	Social
	Essência
	Barreiras
	Âmbitos
	Domínios
	Adversidades
	Riscos
	Desafios
	Oportunidades
ATORES ENVOLVIDOS (10 subcategorias)	Indivíduo
	Território
	Empresa
	Sociais
	Organizacionais
	Instituições
	Intermediários
	Tipo
	Papel
	Relação de poder
OBJETIVOS DA MUDANÇA (5 subcategorias)	Bem-estar de indivíduos e comunidades
	Resultados produzidos
	Escala
	Tipos
	Finalidade (propósito)

Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

Para o tratamento dos dados está sendo utilizado o *software* denominado NVivo 11. Este programa suporta a análise de dados qualitativos, organizando e encontrando informações em dados não estruturados como: entrevistas, conteúdo web, mídia social, respostas abertas de pesquisa e artigos (QSR INTERNACIONAL, 2018).

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Assim como as pesquisas acadêmicas consideram analisar o fenômeno da inovação nas empresas, no espaço da economia globalizada, e como ela impacta na permanência competitiva, destas, no mercado, a inovação social carece de estudos que complementem a temática, bem como estudos sobre as iniciativas de apoio a eliminação de problemas perante as estruturas existentes e políticas estabelecidas.

Averiguar as bicicletas compartilhadas sob a ótica da inovação social possibilita visualizar como esse sistema vem alterando o contexto urbano e social, especificamente na localidade em análise. Além de que este estudo concede o resgate dos conceitos sobre a inovação social e proporciona um novo ambiente de análise, permitindo ampliar o debate acerca do assunto e trazer contribuições teóricas e empíricas para o campo de pesquisa.

Com a coleta em campo iniciada em fevereiro de 2018 e que está em andamento, com prazo para conclusão em agosto de 2018, pode-se evidenciar as bicicletas compartilhadas como uma inovação social situando em um *continuum* tangível/intangível apresentando características de uma solução em resposta a um problema existente, e que permite causar mudanças no ambiente, crenças e representações não percebidas antes pelos indivíduos da localidade.

## REFERÊNCIAS

- AGOSTINI, M. R.; VIEIRA, L.; TONDOLO, R. da R. P.; TONDOLO, V. A. G. Uma visão geral sobre a pesquisa em inovação social: guia para estudos futuros. **Brazilian Business Review**, v. 14, n. 4, p. 385-402, 2017.
- ANDRÉ, I.; ABREU A. Dimensões e espaços da inovação social. **Finisterra**, v. 51, n. 81, p. 121-141, 2006.
- ANGROSINO, M. **Etnografia e observação participante**. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- BEPA – BUREAU OF EUROPEAN POLICY ADVISERS. **Empowering people, driving change: social innovation in the European Union**. Publications Office of the European Union, 2011.
- BICICLETAR. 2017. **Home**. Disponível em: <<http://www.bicicletar.com.br/home.aspx>>. Acesso em: 9 out. 2017.
- BICICLETAR. 2018. **Home**. Disponível em: <<http://www.bicicletar.com.br/home.aspx>>. Acesso em: 2 mai. 2018.
- BIGNETTI, L. P. As inovações sociais: uma incursão por ideias, tendências e focos de pesquisa. **Ciências Sociais Unisinos**, São Leopoldo, v. 47, n. 1, p. 3-14, jan./abr. 2011.
- BOSTON CONSULTING GROUP. Measuring innovation 2007: a BCG senior management survey. **BCG Report**. The Boston Consulting Group Inc., 2007.
- BUND, E.; HUBRICH, D.-K.; SCHMITZ, B.; MILDENBERGER, G.; KRLEV, G. **Blueprint of social innovation metrics: contributions to an understanding of the opportunities and challenges of social innovation measurement**. European Union: 7th Framework Programme, 2013. 61p.
- CAJAIBA-SANTANA, G. Social innovation: Moving the field forward. A conceptual framework. **Technological Forecasting & Social Change**, v. 82, n. 1, p. 42-51, 2014.
- CAULIER-GRICE, J.; DAVIES, A.; PATRICK, R.; NORMAN, W. **Defining social innovation: parte 1**. The Young Foundation: TEPSIE, 2012. 43p.
- CHIZZOTTI, A. **Análise de conteúdo, análise de narrativa, análise do discurso**. In: \_\_\_\_\_. (Org.). **Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais**. 4. ed., Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 113-134.
- CLARK, V. L. P.; CRESWELL, J. W. **The mixed methods reader**. Sage Publications, 2008.
- CLOUTIER, J. Qu'est-cequ'innovationsociale? In: CRISES. Centre de Recherche Sur Les Innovations Sociales (Org.). **Cahiers du CRISES**. Québec, 2003.
- COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em Administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- CORAIOLA, D. M.; SANDER, J. A.; MACCALI, N.; BULGACOV, S. Estudo de caso. In: TAKAHASHI, A. R. W. (Org.). **Pesquisa qualitativa em Administração: fundamentos, métodos e usos no Brasil**. São Paulo: Atlas, 2013. p. 307-340.
- CORBIN, J.; STRAUSS, A. **Basics of qualitative research: techniques and procedures for developing grounded theory**. 4. ed. London: SAGE Publications, 2015.
- COSTA, J. S.; BASTOS, G. M. F.; LIMA, B. C. C.; SILVA FILHO, J. C. L. da. Inovação social, prazer e sofrimento no trabalho: o caso do Projeto Mandalla no Ceará. **Administração Pública e Gestão Social**, v. 6, n. 1, p. 11-18, jan./mar. 2014.
- CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

- FLEURY, S. Observatório da inovação social. In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 6., 2001, Buenos Aires. **Anais...** Argentina, 2001.
- FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009. 405 p.
- FRANCO, C. K.; ALCANTARA, S. C. de; QUANDT, C. O.; FERRARESI, A. A. Inovação social no contexto brasileiro: TEPSIE, CRISES ou RESINDEX? In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 36., 2016, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa, 2016.
- FRANZONI, G. B.; SILVA, T. N. da. Inovação social e tecnologia social o caso da cadeia curta de agricultores familiares e a alimentação escolar em Porto Alegre/RS. **Desenvolvimento em Questão**, v. 14, n. 37, p. 353-386, 2016.
- FREITAS, R. C. de; CASTRO, C. C. de; MORAIS, R. de; VILLELA, B. de A. Relações interorganizacionais em grupos de pequenos produtores familiares no sul de Minas Gerais: reflexões críticas e inovações sociais. **Organizações Rurais & Agroindustriais**, v. 18, n. 1, p. 39-51, 2016.
- GIFE – GRUPO DE INSTITUTOS FUNDAÇÕES E EMPRESAS. 2014. **Mobilidade urbana: desafios e oportunidades de inovação para o investimento social privado**. Disponível em: <<https://gife.org.br/mobilidade-urbana-desafios-e-oportunidades-de-inovacao-para-o-investimento-social-privado/>>. Acesso em: 25 set. 2017.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- HILLIER, J.; MOULAERT, F.; NUSSBAUMER, J. Trois essais sur le rôle de l'innovation sociale dans le développement spatial. **Géographie, Économie, Société**. v. 6, n. 2, p. 129-152, 2004.
- HOWALDT, J.; SCHWARZ, M. **Social innovation: concepts, research fields and international trends**. Dortmund, May, 2010.
- ITDP BRASIL – INSTITUTE FOR TRANSPORTATION AND DEVELOPMENT POLICY IN THE BRAZIL. 2017. **Princípios de mobilidade compartilhada para cidades mais humanas**. Disponível em: <<http://itdpbrasil.org.br/principios-de-mobilidade-compartilhada-para-cidades-mais-humanas/>>. Acesso em: 29 nov. 2017.
- JAEGER-ERBEN, M.; RÜCKERT-JOHN, J.; SCHAFER, M. Sustainable consumption through social innovation: a typology of innovations for sustainable consumption practices. **Journal of Cleaner Production**, v. 108, p. 1-15, 2015.
- KLEIN, A. Z.; SILVA, L. V. da; MACHADO, L.; AZEVEDO, D. **Metodologia de pesquisa em Administração: uma abordagem prática**. São Paulo: Atlas, 2015. 116p.
- LÁZARO, J. C.; SANTOS, A. S.; CALÍOPE, T.; LEOCADIO, A. **Using the multilevel perspective for transitions to understand the implementation process of a social innovation for city mobility in South**. Disponível em: <<https://app.oxfordabstracts.com/stages/329/programme-builder/submission/26150?backHref=/events/311/sessions/17&view=published>>. Acesso em: 9 jul. 2018.
- LÉVESQUE, B.; LAJEUNESSE-CREVIER, F. **Innovations et transformations sociales dans le développement économique et le développement social: approches théoriques et politiques publiques**. Cahier du CRISES, 2005.
- MAGUIRRE, M. V.; RUELAS, G. C.; LA TORRE, C. G. de. Women empowerment through social innovation in indigenous social enterprises. **Mackenzie Management Review**, v. 17, n. 6, p. 164-190, nov./dez. 2016.

MARTINS, G. A. **Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa**. São Paulo: Editora Atlas, 2007.

MCKINSEY & COMPANY. How companies approach innovation: a McKinsey global survey. **McKinsey Survey on Innovation**. The McKinsey Quarterly, 2007.

MOULAERT, F.; MACCALLUM, D.; MEHMOOD, A.; HAMDOUCH, A. **Social innovation: collective action, social learning and transdisciplinary research**. Katarsís, 2010. 220 p.

MOULAERT, F.; MACCALLUM, D.; MEHMOOD, A.; HAMDOUCH, A. **The international handbook on social innovation: collective action, social learning and transdisciplinary research**. Northampton: Edward Elgar Publishing, 2013. 522 p.

MOULAERT, F.; MARTINELLI, F.; SWYNGEDOUW, E.; GONZÁLEZ, S. Towards alternative model(s) of local innovation. **Urban Studies**, v. 42, n. 11, p. 1969-1990, 2005.

MULGAN, G. The process of social innovation. **Innovations: technology, governance, globalization**, v. 1, n. 2, p. 145-162, 2006.

PATIAS, T. Z.; GOMES, C. M.; OLIVEIRA, J. M.; BOBSIN, D.; LISZBINSKI, B. B. Modelos de análise da inovação social: o que temos até agora?. **Revista Brasileira de Gestão e Inovação**, v.4, n.2, p. 125-147, jan./abr. 2017.

PATTON, M. Q. **Qualitative research & evaluation methods**. 3.ed. Sage Publications: London, 2002.

PHILLS JR., J. A.; DEIGLMEIER, K.; MILLER, D. T. Rediscovering social innovation. **Stanford Social Innovation Review**, Fall, p. 34-43, 2008.

PREFEITURA DE FORTALEZA. [2016]. **Catálogo de serviços**. Disponível em: <<https://catalogodeservicos.fortaleza.ce.gov.br/categoria/mobilidade/servico/129>>. Acesso em: 12 mai. 2018.

PREFEITURA DE FORTALEZA. 2015. **Bicicletar Fortaleza lidera ranking de bicicletas compartilhadas no Brasil**. Disponível em: <<https://www.fortaleza.ce.gov.br/noticias/bicicletar-fortaleza-lidera-ranking-de-bicicletas-compartilhadas-no>>. Acesso em: 5 mai. 2017.

PREFEITURA DE FORTALEZA. 2017. **Bicicletar**. Disponível em: <<https://catalogodeservicos.fortaleza.ce.gov.br/categoria/mobilidade/servico/127>>. Acesso em: 9 out. 2017.

PREFEITURA DE FORTALEZA. 2018a. **Prefeito Roberto Cláudio inaugura estação do Bicicleta Integrada no Terminal Antônio Bezerra**. Disponível em: <<https://www.fortaleza.ce.gov.br/noticias/prefeito-roberto-claudio-inaugura-estacao-do-bicicleta-integrada-no-terminal-antonio-bezerra>>. Acesso em: 1 mai. 2018.

PREFEITURA DE FORTALEZA. 2018b. **Prefeitura de Fortaleza substitui mais 150 bikes do Bicicletar**. Disponível em: <<https://www.fortaleza.ce.gov.br/noticias/prefeitura-de-fortaleza-substitui-mais-150-bikes-do-bicicletar>>. Acesso em: 1 mai. 2018.

QSR INTERNACIONAL. 2018. **NVivo for academics: #1 software chosen by academics for qualitative research**. Disponível em: <<https://www.qsrinternational.com/nvivo/who-uses-nvivo/academics>>. Acesso em: 9 abr. 2018.

QUIRINO, B. S.; ALVARENGA NETO, R. C. D.; CARVALHO, R. B.; GOULART, I. B. Análise do programa habitacional minha casa, minha vida nas perspectivas da inovação social e a evolução das políticas públicas. **Revista de Gestão Social e Ambiental**, v. 9, n. 3, p. 97-117, set./dez. 2015.

- RICHARDSON, R. J.; PERES, J. A. de S.; WANDERLEY, J. C. V.; CORREIA, L. M.; PERES, M. de H. de M. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. 14. reimpr. São Paulo: Atlas, 2012. 334 p.
- ROCHA, L. 2015. **Mais usado no país, sistema de bikes compartilháveis de Fortaleza atinge 1,5 milhão de viagens**. Disponível em: <<http://tribunadoceara.uol.com.br/noticias/mobilidadeurbana/mais-usado-no-pais-sistema-de-bikes-compartilháveis-de-fortaleza-atinge-15-milhao-de-viagens/>>. Acesso em: 5 mai. 2017.
- SCHUTZ, E.; PICOLLI, I.; SEHNEM, S.; NUNES, N. A. Ações socioeducativas como práticas de inovações sociais: um estudo de caso. **Desenvolvimento em Questão**, v. 15, n. 38, p. 343-379, jan./mar. 2017.
- SERTTEL. 2017. **Sobre a Serttel**. Disponível em: <<http://www.serttel.com.br/sobre/>>. Acesso em: 9 out. 2017.
- SERTTEL. 2018. **Estação do Bicicleta Integrada inaugurada em Fortaleza**. Disponível em: <<http://www.serttel.com.br/estacao-do-bicicleta-integrada-inaugurada-em-fortaleza/>>. Acesso em: 20 jun. 2018.
- SILVA FILHO, J. C. L. da. Reviewing social innovation through the MLP lens: the case of open access community gardens in Berlin. 2017. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 41., 2017, São Paulo. **Anais...** São Paulo, 2017.
- SOUZA, D. V. de; ZIONI, F. Novas perspectivas de análise em investigações sobre meio ambiente: a teoria das representações sociais e a técnica qualitativa da triangulação de dados. **Saúde e Sociedade**, v. 12, n. 2, p. 76-85, jul./ dez. 2003.
- STANFORD GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS. **Defining social innovation**. Disponível em: <<https://www.gsb.stanford.edu/faculty-research/centers-initiatives/csi/defining-social-innovation>>. Acesso em: 29 nov. 2017.
- TARDIF, C.; HARRISSON, D. Complémentarité, convergence et transversalité: la conceptualisation de l'innovation sociale au CRISES. In: CRISES. Centre de Recherche Sur Les Innovations Sociales (Org.). **Cahiers du CRISES**. Québec, 2005.
- TAYLOR, J. B. Introducing social innovation. **The Journal of Applied Behavioral Science**, v. 6, n. 1, p. 69-77, mar. 1970.
- TEPSIE. **Social innovation theory and research: a guide for researchers**. European Union: 7th Framework Programme, 2014. 52p.
- TIDD, J.; BESSANT, J.; PAVITT, K. **Managing innovation: integrating technological, managerial organizational change**. 3. ed. New York: McGraw-Hill, 2005.
- UNIMED FORTALEZA. **Bicicletas compartilhadas**. Disponível em: <<http://www.unimedfortaleza.com.br/bicicletas-compartilhadas-unimed-fortaleza>>. Acesso em: 10 out. 2017.
- VIEIRA, M. M. F.; ZOUAIN, D. M. **Pesquisa qualitativa em administração: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005. 240 p.
- YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.