

Governança participativa em rede: o desafio do estado em ouvir a cidadania

FELIPE ANGELIS

ABSTRACT

This article addresses a worldwide phenomenon that occurs in relation to the forms of government and their interaction with citizens. Phenomenon which transcends partisan, ideological and programmatic issues. This is the digital government. In this scenario, the Internet emerges as one of the most important tools in transforming the way people relate to each other, with the world and with knowledge. This paper examines the idea of participatory governance network as an alternative to the effects of globalization on the political sphere. Through a recent experiment shows one of these cyberspaces where one can find elements able to respond to the requirement for installation of a new pattern of transparent and interactive management, able to increase the active participation of citizens in government and promoting the (re) enchantment of the political sphere.

KEYWORDS: *digital government, democracy, Internet, information society.*

RESUMO

O presente artigo aborda um fenômeno mundial que ocorre em relação às formas de governo e sua interação com o cidadão. Fenômeno esse que transcende as questões partidárias, ideológicas e programáticas. Trata-se do governo digital. Nesse cenário, a Internet emerge como uma das ferramentas mais importantes na transformação do modo como as pessoas se relacionam entre si, com o mundo e com o conhecimento. Esse trabalho analisa a ideia da governança participativa em rede enquanto uma alternativa aos efeitos da globalização sobre a esfera política. Por meio de uma experiência recente, apresenta um desses espaços cibernéticos onde é possível encontrar elementos capazes de responder à exigência de instalação de um novo padrão de gestão transparente e interativa, capaz de ampliar a participação ativa dos cidadãos na administração e promovendo o (re) encantamento da esfera política.

PALAVRAS CHAVE: *governo digital; democracia; sociedade da informação; Internet.*

INTRODUÇÃO

Por ocasião da amplitude da Internet, irremediável causadora de impacto na sociedade, vem ocorrendo ilimitáveis possibilidades de aprendizado, alteração de sistemas organizacionais e de consumo, nas relações interpessoais e na inovação das formas de trabalho. Devido à sua abertura para fins comerciais na década de 1990, Nicholas Negroponte (1995) escreveu que os usuários da rede ocupariam o centro da vida cotidiana. O autor previu então, a criação de um tecido social inteiramente novo e global. E eis que, passadas pouco mais de duas décadas, as novas tecnologias estão em todos os campos possíveis, com praticamente tudo de nossas vidas interligado ao mundo digital.

Para Manuel Castells (2005), não é a tecnologia que determina a sociedade, mas a sociedade que dá forma à tecnologia de acordo com as necessidades, valores e interesses das pessoas que utilizam as tecnologias. Clay Shirky (2008) concorda e vai além, afirmando que "a revolução não acontece quando a sociedade adota novas tecnologias; acontece quando a sociedade adota novos comportamentos" (Shirky, 2008:137).

É um momento de revolução, produzindo uma nova cultura, a da virtualidade. O mundo se tornou digital e, claro, a comunicação humana se tornou digital. Trata-se de um momento histórico, em que as ferramentas tecnológicas influenciam a qualidade dos movimentos sociais e de gestão pública. Manuel Castells (1999:25) afirma que "a tecnologia é a sociedade, e a sociedade não pode ser entendida ou representada sem suas ferramentas tecnológicas." De forma que, a tecnologia, para ele, é uma das categorias centrais do desenvolvimento social.

O impacto da globalização sobre a política fez com que esta fosse contagiada pelos valores do mercado e da economia, tornando-se tecnicista e especializada, sendo vista, a partir de então, com desconfiança pelos cidadãos. Esses, céticos em relação aos seus representantes, se distanciam da política, uma vez que já não acreditam mais nela como um espaço de debate público que objetive oferecer respostas às demandas sociais; o que acaba por declinar a legitimidade política dos governos, que sentem então a necessidade de se reformar.

O governo, ao pretender a modernização da administração, busca um novo padrão de gestão, que prime pela eficiência e agilidade no atendimento aos cidadãos. É nesse contexto que a revolução da Internet demonstra todo o seu poder: na reconstrução da democracia. Uma revolução capaz de promover uma reaproximação do Estado com a sociedade, devido ao seu potencial comunicacional interativo e de total transparência. É o que estudiosos chamam de governança participativa em rede e que algumas nações, notadamente as mais desenvolvidas, estão experimentando.

O presente artigo aborda a aplicação de conceitos pertinentes à interação entre governo e governados por meio da Internet. Foi realizada investigação teórico-empírica a partir de estudos de um conjunto de textos, utilizando-se do método interpretativo na perspectiva da cibercultura. Na prática, a pesquisa pode ser classificada como qualitativa quanto a sua abordagem e bibliográfica-documental quanto aos procedimentos de realização.

O trabalho faz uma breve contextualização histórica do boom das mídias digitais e da abertura dos governos via Internet, apresenta um diagnóstico, à luz da bibliografia pertinente, expõe um estudo de caso e finaliza com a conclusão daquilo que é uma tendência da Era que estamos vivendo, a Era da Informação.

BREVE CONTEXTO HISTÓRICO

Da segunda metade do século XX até o início do século XXI, em face às grandes transformações sociais, culturais e políticas vividas, três processos independentes se uniram, inaugurando uma nova estrutura social, predominantemente baseada em redes: as exigências da economia por flexibilidade administrativa e por globalização do capital, da produção e do comércio; as demandas da sociedade, em que os valores da liberdade individual e da comunicação aberta tornaram-se supremos; e os avanços extraordinários nas telecomunicações, possibilitados pela revolução microeletrônica. Sob essas condições, de acordo com Manuel Castells

(...) a Internet, uma tecnologia obscura sem muita aplicação além dos mundos isolados dos cientistas computacionais, dos hackers e das comunidades contraculturais, tornou-se a alavanca na transição de uma nova forma de sociedade – a sociedade de rede – e, com ela para uma nova economia (Castells, 2003:8).

Nesse contexto, a ideia de democracia aparece como um tema central, especialmente após o triste desfecho das experiências totalitárias vividas na Europa e que ameaçaram a paz mundial no século passado. A disputa pelo significado contemporâneo de democracia acabou por gerar uma extraordinária diversidade de modelos democráticos (Held, 1987).

Entretanto, a ausência da participação política dos cidadãos nos processos decisórios e a clara separação entre a esfera civil e esfera política acabam por prejudicar a ideia central da democracia entendida como governo do povo, com o povo e para o povo. Há uma crise de legitimidade política e um distanciamento dos cidadãos do Estado, afastando o indivíduo da esfera pública (Castells, 2001). Em suma, diz Wilson Gomes (2005a), a política contemporânea aparece, em grande parte da literatura que trata da relação entre os novos meios de comunicação e a política, como incapaz de satisfazer os requisitos da democracia em seu sentido mais próprio. "O sujeito dessa participação política (...) é, evidentemente, o público, a cidadania, a esfera civil" (Gomes, 2005a:59). Custódio Oliveira (2012) complementa afirmando que na sociedade em que vivemos, os cidadãos estão longe dos eleitos e das decisões que lhe dizem respeito, sendo a comunicação essencial para garantir a participação democrática. "Contudo, a comunicação não é inerente à democracia, nem determinante na sua preservação. É uma condição para o seu funcionamento" (Oliveira, 2012:36).

Há um verdadeiro abismo entre sociedade e Estado, gerando um cenário ideal para o surgimento de propostas de modelos alternativos de democracia, sendo a Internet um dos espaços mais promissores, já que o ambiente digital facilita a participação dos indivíduos. Essa utilização, por parte dos governos, de novas tecnologias, está na base da ideia de governo digital. Além de ser uma das principais formas de modernização do Estado, a governança participativa em rede está fortemente apoiada nessa nova visão do uso das tecnologias para a prestação de serviços públicos, mudando a maneira pela qual o governo interage com o cidadão, empresas e outros órgãos, pressupondo-se que possibilite uma administração pública mais eficiente, democrática e transparente.

REVISÃO DA LITERATURA

A percepção do potencial comunicacional interativo da Internet, capaz de promover uma reaproximação do Estado com a sociedade, pelo seu caráter interativo e peculiar de apresentar uma característica singular em relação aos outros meios de comunicação — televisão, rádio e jornal, têm mobilizado estudiosos e governos do mundo inteiro. Pierre Lévy (1999) defende a participação em comunidades virtuais como um estímulo à formação de inteligências coletivas, às quais os indivíduos podem recorrer para trocar informações e conhecimentos.

Fundamentalmente, ele percebe o papel das comunidades como o de filtros inteligentes que ajudam a lidar com o excesso de informação, mas igualmente como um mecanismo que abre as visões alternativas de uma cultura. Howard Rheingold (1996) afirma que uma comunidade virtual, quando convenientemente organizada, representa uma importante riqueza em termos de conhecimento distribuído, de capacidade de ação e de potencial cooperativo. Para Rousiley Maia (2002), a Internet reduz os custos da participação política e pode proporcionar um meio de interação através do qual o público e os políticos podem trocar informações, consultar e debater, de maneira direta, contextualizada, rápida e sem obstáculos burocráticos. "A Internet põe as pessoas em contato numa ágora pública, para expressar suas inquietações e partilhar suas esperanças" (Castells, 2001:135). Se o requisito para melhorar a vida democrática é aumentar a deliberação de massa, então, "este novo meio com as suas oportunidades de debate em mão dupla ou multidirecionais oferece uma solução potencial" (Gibson, 2001 apud Gomes, 2005a:69).

A concepção de e-democracia, no entanto, precisa de outros elementos para atingir seu objetivo; sendo necessário definir o modelo de democracia que se utiliza. Lincoln Dahlberg (2011) descreve quatro modelos de democracia na sociedade da informação: liberal individualista, deliberacionista, contra-público e autônomo marxista.

O primeiro modelo - liberal individualista - tem sua concepção atrelada à figura do indivíduo e, neste caso, segundo Dahlberg (2011:858), "a democracia torna-se aqui a

expressão e agregação das vontades dos indivíduos e a competição entre os representantes de apoio desses indivíduos". Nesse modelo¹, completa Dahlberg, os participantes "parecem ignorar Estado, empresas, partidos políticos e a interferência de lobby". Esta posição tem como objetivo promover e proteger os direitos individuais e a participação na rede se dá via voto eletrônico, sistemas web de feedback, petições online etc.

O segundo modelo, deliberacionista², constitui uma esfera pública racional em que os assuntos são decididos em prol do bem comum, da coletividade. A legitimidade da democracia estaria, neste caso, na liberdade do debate aberto e livre, no qual os indivíduos poderiam discutir de maneira racional questões de interesse comum para obter o melhor argumento. Este modelo é uma espécie de adaptação da esfera pública habermasiana. Mídias digitais em geral, e da Internet em particular, são meios para ativar essa concepção democrática, cita Dahlberg.

No terceiro modelo, o contra-público³, é dado ênfase ao papel das mídias digitais na formação de grupos políticos, de ativismo e de contestação ao invés da ação individual ou do consenso deliberativo, dos modelos anteriores. Segundo Dahlberg (2011), neste modelo "a mídia digital pode formar contra- públicos e contra-discursos, fazer ligação com outras vozes excluídas e contestar os limites discursivos da esfera pública mainstream".

Por fim, o quarto modelo definido por Dahlberg, o autonomista marxista⁴, defende que as redes de comunicação digitais produzam políticas radicalmente democráticas, organizadas fora do aparato estatal e sem recursos da economia capitalista, sendo capaz de produzir conteúdos públicos, gratuitos e de partilha. Essa concepção sugere uma "revolução política" que vai além da extensão ou reforma da democracia das posições anteriores. "Visa ao invés da formação de uma nova sociedade democrática, um arranjo sócio- econômico baseado em 'commons'⁵ como base para a comunidade democrática" (Dahlberg, 2011:864).

Por estas definições, portanto, o governo digital tende a utilizar o modelo deliberacionista, mas também com elementos do autonomista marxista no que diz respeito ao uso de softwares livres, compartilhamentos de conteúdos etc. "A democracia digital se apresenta como uma alternativa para a implantação de uma nova experiência democrática fundada numa nova noção de democracia" (Gomes, 2005b:218).

No entanto, até mesmo os mais otimistas em relação à utilização da Internet como ferramenta de uma democracia virtual também entendem que apenas a disponibilização de dispositivos tecnológicos não é suficiente para garantir o pleno desenvolvimento de uma democracia em rede. Gomes (2005b:221) resume bem este ponto de vista: "Em suma, o acesso à informação política não nos torna automaticamente cidadãos mais informados e mais ativos".

Além disso, essa não é a única questão a ser levada em conta. Outro aspecto que deve ser destacado é o da exclusão digital na maioria das nações, em que os índices de

1 Exemplo: <http://www.avaaz.org/po/>

2 Exemplo: <http://www.kuro5hin.org/>

3 Exemplo: <http://www.forumsocialmundial.org.br/>;

4 Exemplo: <http://pt.indymedia.org/>

5 Termo revisitado para abranger recursos informacionais e/ou digitais – como softwares e a própria Internet. Seu estudo é focado nos aspectos de governança e sustentabilidade dos recursos compartilhados <https://pt.wikipedia.org/wiki/Commons>.

analfabetismo, desigualdade social e pobreza são bastante altos e a democratização do acesso às tecnologias digitais ainda engatinha. Isso significa um enorme contingente de cidadãos no mundo que não dispõem desses dispositivos para participarem da vida política.

De acordo com a Internet World Stats⁶, 2,4 bilhões de pessoas tinham acesso à Internet em junho de 2012, o que representa 34,3% da população mundial. Um contingente, portanto, de 4,6 bilhões de indivíduos ainda estão à margem da rede mundial de computadores. Segundo os mesmos dados, a Europa detinha quase 518 milhões de usuários, equivalente a mais de 60% da sua população. Na América do Norte este índice chega a 78%. No entanto, no continente africano apenas 15% da população teve acesso à Internet no período analisado. Na América Latina e Caribe, 254 milhões de pessoas têm acesso à Internet, sendo 88 milhões de brasileiros, o que significa 45% da população.

Como afirma Rogerio Schlegel (2009), no campo da política, a Internet poderia aumentar as diferenças entre as classes sociais e entre os que têm maior disponibilidade e capacidade de participação da política e os que não têm essa capacidade. Essa possibilidade de aumento entre as diferenças é resultado, justamente, da sobreposição entre os grupos, ou seja, as classes mais altas e os grupos com maior capacidade de participação política englobam o mesmo conjunto da população. Assim, os mais ricos além de terem maior participação por meio das formas tradicionais, também teriam mais possibilidade dentro da plataforma digital, pelo fato de terem mais acesso à Internet e demais tecnologias correlatas. Outro ponto levantado pelo autor é que a renda não é o único fator que pesa no processo de exclusão digital. Questões ligadas à escolaridade, ocupação, gênero, etnia, dentre outras, também pesam nesse processo. A questão que fica em relação a esse ponto envolve qual seria a real sociedade civil enquadrada dentro dessa lógica de participação social nos processos decisórios dos governos?

Contudo, a partir dos pontos apresentados em relação ao uso da Tecnologia da Informação e Comunicação, enquanto mecanismo para potencializar a participação popular, fica evidente a possibilidade técnica e o incremento que essas tecnologias permitem gerar no âmbito da democracia, embora também fique evidente a incapacidade, tanto do lado dos governos quanto do lado da sociedade civil, em conseguir ultrapassar a crise existente da própria democracia e dessa forma poder utilizar em toda a sua possibilidade os novos mecanismos de informações e comunicação (Castells, 2005). Para o autor, no entanto, o novo modelo de desenvolvimento requer saltos por sobre a divisão digital planetária:

Exige uma economia baseada na Internet, movida pelo aprendizado e capacidade de geração de conhecimento, capaz de operar dentro das redes globais de valor, e sustentado por instituições políticas legítimas e eficientes (Castells, 2001:221).

6 <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>

ESTUDO DE CASO: GABINETE DIGITAL

Este trabalho caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa, pois os dados coletados não têm o objetivo de representar estatisticamente a população-alvo. O pressuposto da pesquisa qualitativa é alavancar ideias e permitir a sua manipulação enquanto supostas hipóteses de trabalho que podem ser validadas, ou não, em pesquisas subsequentes com utilização de amostra probabilística da população sob estudo (Roesch, 2006).

A prática de realização desta pesquisa apresenta-se por meio de um estudo de caso, que, segundo Antonio Carlos Gil (2010), é o que envolve o estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos de maneira que se permita o seu amplo e detalhado conhecimento.

Embora o governo eletrônico no Brasil esteja ainda restrito à concepção unilateral da comunicação online, que se traduz em plataformas onde, além de prestar serviços virtuais, só o governo comunica, quer respondendo ao usuário, quer republicando elogios dos internautas, é verdade que ocorrem experiências, que, mais que uma ação isolada, têm potencial para se transformar em verdadeiras políticas públicas.

É o caso do projeto Gabinete Digital, criado pelo Governo do Estado do Rio Grande do Sul⁷ (Brasil), em maio de 2011. Diferentemente de outras iniciativas semelhantes, o Gabinete Digital nasce com um forte vínculo com a população sul-rio-grandense, uma vez que é do mesmo governo, quando à frente da Prefeitura de Porto Alegre (de 1989 a 2004), a ideia de participação da comunidade no estabelecimento das prioridades governamentais, através do mundialmente conhecido Orçamento Participativo (OP).

A experiência já recebeu quatro prêmios nacionais e um internacional. O estudioso americano Matthew Salganik, considerado um dos maiores especialistas na área que agrega ciências sociais e redes sociais nos Estados Unidos, comparou o Governador Pergunta, uma das quatro ferramentas do Gabinete Digital – as outras três são De Olho nas Obras, Governador Responde e Governo Escuta – com o Open for Question, do governo Barack Obama. Segundo Salganik, embora as duas ferramentas tenham o mesmo objetivo, que é o de aumentar a participação popular na gestão pública, o Governador Pergunta supera a experiência americana. Em seu blog⁸, Salganik explica o sistema de votação do Governador Pergunta, que qualifica como mais resistente a manipulações. Além de tecer elogios à ferramenta brasileira por usar somente softwares livres, o especialista ressalta as iniciativas de mobilização da população colocadas em prática pelo Gabinete Digital e aponta como exemplo disso a Van da Participação, que percorreu 800 quilômetros em um mês de consulta pública, oferecendo acesso à Internet à população de bairros carentes e outros espaços públicos da capital Porto Alegre e região metropolitana, para viabilizar sua participação no processo.

Uma das iniciativas adotadas pelo Gabinete Digital que mais repercussão teve entre os estudiosos foi quando o governo abriu à votação dos cidadãos as prioridades para

7 Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - PNAD 2011, no Rio Grande do Sul, 48,0% da população de 10 anos ou mais de idade utilizaram a Internet em 2011.

8 <https://freedom-to-tinker.com/blog/mjs3>

o orçamento 2012 – uma espécie de Orçamento Participativo 2.0. Na oportunidade, a população escolheu via rede a saúde como o principal destino dos recursos públicos.

O sucesso do projeto parece estar ligado à possibilidade de participação dos eleitores, à abertura para a expressão de opinião e ao ambiente de debate político nela presentes, a partir das ferramentas colocadas à disposição dos internautas. Essa abertura à participação de todos, ao menos potencial, remete ao princípio da universalidade ou da inclusividade descrito por Jürgen Habermas (2003) como elemento constituinte da esfera pública que, segundo Rousiley Maia (2000:3) pode ser “caracterizada como o locus da comunicação, os espaços nos quais as pessoas discutem questões de interesse comum, formam opiniões ou planejam a ação”.

A par da investigação efetuada, o modelo de democracia digital colocado em prática nesse projeto do governo do Rio Grande do Sul possui características do modelo deliberacionista, em que a legitimidade da democracia está na liberdade do debate aberto e livre, no qual os indivíduos podem discutir de maneira racional questões de interesses comuns para retirar o melhor argumento. Nesse sentido, as ferramentas utilizadas no Gabinete Digital promovem a participação pública dos cidadãos, que Luchmann (2002:4) define como “um sujeito plural que discute os problemas a partir de um processo comunicativo ou dialógico onde prevalece a autoridade do melhor argumento”.

O formato do Gabinete Digital

De acordo com o que informa o site do projeto⁹ seu objetivo precípua é o de ser um canal direto da população com o governador. É necessário se cadastrar no site para ter acesso às ferramentas. A concepção do projeto, segundo seus idealizadores, foi precedida de uma ampla pesquisa, que analisou iniciativas semelhantes no País e no mundo. Desde o seu lançamento, em maio de 2011, o portal já incorporou novas formas de participação, procurando acompanhar os avanços no mundo digital e nas novas possibilidades de interação pela rede.

A ideia é estimular uma nova cultura de participação na gestão pública utilizando diversas ferramentas de participação online. O governo deseja, com essa iniciativa, ainda segundo o site, estimular e ampliar a democracia e o fortalecimento da cidadania, promovendo a eficiência e o controle social sobre o Estado, de modo a estruturar a relação do governador com as diversas formas de escuta e participação através das redes digitais.

Todas as contribuições enviadas para o Gabinete Digital passam por mediação. No De Olho nas Obras¹⁰ (figura abaixo) o internauta se cadastra no site e escolhe uma obra do governo estadual listada. A partir deste passo é possível ver as imagens, conhecer o cronograma, postar comentários, compartilhar com amigos e “seguir” a obra nas redes sociais twitter e facebook – a cada atualização o ‘seguidor’ recebe informações. Também

9 <http://www.gabinetedigital.rs.gov.br>

10 Figura 1 do Anexo.

é possível enviar fotos, vídeos, dúvidas ou esclarecimentos sobre a obra. A cada 30 dias o governador se manifesta sobre a obra mais acessada e fiscalizada.



As ferramentas Governador Pergunta e Governador Responde não permitem identificação do usuário; pretendendo-se, com isso, privilegiar o conteúdo da contribuição para que não haja favorecimentos. A coordenação do gabinete resguarda o direito de edição de mensagens encaminhadas contendo nome, apelido ou qualquer outra forma de identificação.

Na ferramenta Governo Escuta o usuário participa com perguntas relativas ao tema da audiência pública. É preciso se identificar, pois a metodologia foca na contribuição individual e direta de cada pessoa no resultado proposto. Há dois níveis de mediação: em um primeiro momento, qualquer mensagem enviada pelas redes sociais contendo a hashtag indicada no canto superior direito ou diretamente pelo site, é mediada em relação aos Termos de Uso. Resumidamente são barradas mensagens contendo ofensas pessoais e expressões desrespeitosas. No segundo nível de moderação, as perguntas mais relevantes são respondidas diretamente pelo governador.

Coleta

O plano de coleta buscou garantir precisão no levantamento dos dados requeridos para estudo. Assim, as técnicas para a coleta de dados utilizadas neste trabalho são as seguintes: (i) consulta a documentos do Gabinete Digital, (ii) consulta a referencial teórico existente, (iii) realização de entrevista informal, e (iv) consulta a fontes externas.

Os registros realizados foram convertidos em textos, já que o teor da pesquisa é eminentemente qualitativo. Os dados coletados¹¹ (tabelas 1 e 2 abaixo) são de dois tipos e dizem respeito ao período de 1º de outubro a 18 de novembro de 2013 e de maio de 2011 a novembro de 2013.

Tabela 1: Balanço quantitativo de participação

Perguntas	Quantidade
Nº de perguntas ao Governador Responde*	646
Nº de votos nas perguntas do Governador Responde*	24.885
Principal fonte acesso ao site	Facebook (50,3%)
Nº de audiências Governador escuta*	11 audiências
Conteúdo mais visitado	De olho nas obras (29%)
Nº de usuários cadastrados no site*	16.736
Nº de comentários geral no site	300
Nº de acessos	115.520
Nº de visitantes únicos	81.157

Fonte: Gabinete Digital

Período da coleta dos dados: 1º de outubro a 18 de novembro de 2013

*Os dados destas ferramentas compreendem o período de maio de 2011 a novembro de 2013

Tabela 2: Tempo Médio no Site (241s)

Intervalo de tempo	Quantidade	%
0s-30s	17,012	55,6 %
30s-2min	6,414	20,9 %
2min-5min	3,116	10,1 %
5min-15min	1,980	6,4 %
15min-30min	756	2,4 %
30min-1h	801	2,6 %
Mais de 1h	448	1,4 %

Fonte: Gabinete Digital

Período da coleta dos dados: 1º outubro a 18 de novembro de 2013

11 Figuras 2 e 3 do Anexo.

Análise dos dados

No período de 1º de outubro a 18 de novembro de 2013, a ferramenta mais acessada foi a De Olho nas Obras (29%). A maioria dos usuários permanece navegando no site por até 30 segundos, e apenas 1,4% navega por mais de uma hora. A média de navegação, no entanto, é de 241 segundos. No período analisado, o número de acessos ao site alcançou a marca de 115.520, sendo 81.157 visitantes únicos. O principal motor de busca para se acessar ao site foi o Facebook, com 50,3%.

Em relação às ferramentas Governador Responde e Governo Escuta, o período analisado foi o de maio de 2011 a novembro de 2013. A primeira ferramenta recebeu 646 perguntas dos cidadãos e 24.885 votos, enquanto a segunda teve 11 audiências e mais de dez mil participações do público com perguntas e comentários.

Interpretação

Os dados disponibilizados revelam que, se o governo permitir para o cidadão a possibilidade de intervir nas decisões governamentais, no rumo das políticas públicas, na prioridade dos investimentos, ele é capaz de reagir e participar exercendo a sua cidadania. Os dados apresentados e a observação do funcionamento da página www.gabinetedigital.rs.gov.br, acessada em 18/11/2013, demonstra um sítio assertivo e bem estruturado desde o conceito de inovação em governo até os métodos de implantação das ferramentas virtuais, que, conforme disse Gomes (2005b) na bibliografia visitada, abre a possibilidade de uma relação sem intermediários entre esfera civil e esfera política, permitindo que o cidadão deixe de ser um mero consumidor de informação e passe a participar do processo de produção dessas informações.

Entretanto, fazer progressos nessa área requer, entre outras coisas, estar continuamente em busca de meios cada vez mais adequados e inovadores para realizar a missão do ente público. No Gabinete Digital verifica-se a inexistência de canais de comunicação para contato do internauta com os responsáveis pelo serviço para o esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões ou críticas e solicitação de informações em relação ao assunto. Algo que fuja do tradicional e impessoal Fale Conosco. Da mesma forma não há referência em relação à presença de algum tipo de indicação como selo ou informação específica que determine o seu grau de acessibilidade¹².

Quanto à usabilidade, que consiste na facilidade para acesso à informação, através da disponibilização intuitiva e dinâmica de conteúdo, de acordo com seu perfil, o site apresenta os temas de discussão e a possibilidade de interação a partir do acesso via cadastro a duas das ferramentas disponibilizadas: Governador Responde e De Olho nas Obras. As outras duas ferramentas, ao serem acessadas, mostram o balanço da última edição, sem possibilidades de interatividade.

¹² A acessibilidade diz respeito à participação das pessoas com necessidades especiais no uso de produtos, serviços e informações de forma irrestrita <http://www.acessobrasil.org.br/>

Em relação à organização visual e gráfica com equilíbrio lúdico informativo, somente a ferramenta De Olho nas Obras oferece alguma oportunidade para as pessoas criarem e construirem múltiplos conceitos de navegação. O equilíbrio lúdico informativo pode gerar maior interesse no cidadão, principalmente se houver clima de confiança e a possibilidade de transformar, dessa forma, sua realidade. A home do site é ocupada, em grande parte, com notícias atuais do governo do Estado e tweets oriundos do twitter oficial do site @gabinetedigital.

Já a integração dos órgãos governamentais não é visualizada, estando resumida à disponibilização de link para o portal do Governo do Estado, no rodapé da página. A importância da superação da simples disponibilização de outros sites relacionados é uma forma de reconhecimento explícito da relevância das atividades de outros órgãos governamentais ou não governamentais nas questões então em pauta.

Por outro lado, faz-se necessário a criação de mecanismos no próprio site para que o processo seja avaliado pelos usuários na medida em que vai sendo utilizado, possibilitando ao governo mensurar o grau de satisfação e fazer as correções que se fizerem necessárias, de modo a aumentar o engajamento do cidadão no processo.

CONCLUSÃO

Esse artigo não tem a pretensão de exprimir a realidade em toda a sua complexidade, mas capturar os aspectos principais que devem ser analisados e compreendidos quando da evolução da governança em rede. Portanto, com base nas premissas abordadas, é possível se chegar a algumas conclusões, mas certamente não responde a todas as diretrizes que compõe a ideia de e-gov.

Conforme proposto na introdução, procedeu-se à contextualização histórica e política em que se insere o conceito de governança em rede e, assim sendo, verificou-se que ele é resultado das mudanças no mundo a partir da década de 1970, período no qual se iniciou tanto a globalização como a era da Revolução Informacional. Em um segundo momento, a partir da revisão da literatura, abordou-se os aspectos operacionais, as limitações e a perspectiva histórica da atuação do governo digital, demonstrando como as tecnologias são capazes de permitir a passagem de uma comunicação de massa para uma comunicação mais direcionada com a possibilidade da interatividade.

Para além desse primeiro passo, o interesse principal ateve-se em verificar o que se entende, como funciona e o que pode representar para a administração pública e para a sociedade o governo eletrônico, contudo, com a superação das limitações explicitadas no tópico Interpretação. A identificação dessas limitações aponta para o fato de que a presente pesquisa pode ser considerada um embrião para estudos futuros nesta área.

O setor público não tem os condutores da inovação competitiva do setor privado, daí a necessidade da adoção de uma abordagem mais proativa em suas operações. Tam-

bém se faz necessário o aprimoramento das normas que regem o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação, de modo a evitar, restringir ou engessar as suas aplicações.

A fim de que a democracia digital seja exercida em sua plenitude, sobretudo deve-se, a qualquer custo, ser transparente e encontrar meios de viabilizar o acesso por aqueles que têm sede de saber. Se o empecilho é o acesso, se a barreira é de idioma ou do elevado custo dos equipamentos, há que se buscar soluções simples e funcionais, como a troca de máquinas sofisticadas em termos de programas, memória e periféricos por outras, mais condizentes com o padrão de poder aquisitivo dos potenciais usuários. Da mesma forma, é importante disponibilizar telecentros permanentes de acesso à Internet nos mais longínquos municípios, equipados com monitoria que possa auxiliar os cidadãos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acessibilidade Brasil. Direção: <http://www.acessobrasil.org.br/> (Última consulta: 25 de novembro de 2013).
- Cardoso, Gustavo; Castells, Manuel (org.) (2005). *A Sociedade em Rede: do Conhecimento à Política*. Imprensa Nacional - Casa da Moeda.
- Castells, Manuel (1999). *A sociedade em rede. A era da informação: economia, sociedade e cultura*. São Paulo: Paz e Terra.
- Castells, Manuel (2001). *A Galáxia da Internet. Reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Dahlberg, Lincoln (2011). "Democracy via cyberspace: mapping the rhetorics and practices of three prominent camps" *New media & society*, Vol. 13, nº 6, Direção: <http://nms.sagepub.com/content/13/6/855> (Última consulta: 18 de novembro de 2013).
- Frey, Klaus (2003). "Desenvolvimento sustentável local na sociedade em rede: o potencial das novas tecnologias de informação e comunicação" *Revista de Sociologia e Política* nº 21, pp. 165-185, Curitiba (PR), Direção: <http://www.scielo.br/pdf/rsocp/n21/a11n21.pdf> (Última consulta: 24 de novembro de 2013).
- Gabinete Digital. Direção: <http://www.gabinetedigital.rs.gov.br> (Última consulta: 25 de novembro de 2013).
- Gil, A. Carlos (2010). *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas.
- Gomes, Wilson (2005a). "Internet e participação política em sociedades democráticas" *Revista Famecos: mídia, cultura e tecnologia*, Vol. 1, nº 27, Direção: <http://revista-seletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/view/3323/2581> (Última consulta: 25 de novembro de 2013).
- Gomes, Wilson (2005b). "A democracia digital e o problema da participação civil na decisão política" *Revista Fronteiras estudos midiáticos*, Vol. 7, nº 3, Direção: <http://revistas.unisinos.br/index.php/fronteiras/article/view/6394> (Última consulta: 25 de

- novembro de 2013).
- Habermas, Jürgen (2003). *Mudança estrutural da esfera pública*. Tradução: Flávio R. Kothe. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.
- Held, David (1987). O que democracia deveria significar hoje? in *Modelos de democracia*. Belo Horizonte: Paidéia.
- Internet World Stats (2013). Direção: <http://www.internetworldstats.com/stats.htm> (Última consulta: 25 de novembro de 2013).
- Lévy, Pierre (1999). *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34.
- Luchmann, Lígia (2002). "Democracia deliberativa: sociedade civil, esfera pública e institucionalidade" *Cadernos de Pesquisa*, Florianópolis, nº 33, Direção: <http://www.sociologia.ufsc.br/cadernos/Cadernos%20PPGSP%2033.pdf> (Última consulta: 25 de novembro de 2013).
- Maia, Rousiley (2000). "Democracia e a internet como esfera pública virtual: aproximando as condições do discurso e da deliberação", Congresso Internacional Internet, Democracia e Bens públicos, FAFICH/UFMG, Direção: <http://xa.yimg.com/kq/groups/20948114/1363606935/name/Democracia+e+a+internet+como+esfera+publica+virtual.pdf> (Última consulta: 1 de novembro de 2013).
- Maia, Rousiley (2002). *Redes cívicas e internet: do ambiente denso às condições da deliberação pública* in Eisenberg, José; Cepik, Marco (orgs.) *Internet e Política: teoria e prática da democracia eletrônica*. Belo Horizonte: Ed. UFMG.
- Negroponete, Nicholas (1995). *A vida digital*. São Paulo: Companhia das Letras.
- Oliveira, Custódio (2012). *Governar é comunicar*. Porto: Omnisinal Edições.
- Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (2011) - Acesso à Internet e posse de telefone móvel celular para uso pessoal, IBGE, Direção: <http://loja.ibge.gov.br/pnad.html> (Última consulta: 26 de novembro de 2013).
- Rheingold, Howard (1996). *A Comunidade Virtual*. Lisboa: Gradiva.
- Roesch, Sylvania Maria Azevedo (2006). *Projetos de estágio e de pesquisa em administração*. São Paulo: Editora Atlas.
- Salganik, Matthew (2011) *Freedom to tinker*, Direção: <https://freedom-to-tinker.com/?s=gabinete+digital> (Última consulta: 26 de novembro de 2013).
- Sey, Araba; Castells, Manuel (2004). *From media politics to networked politics: the Internet and the political Process* in M. Castells (ed.) *The Network Society: A Cross-cultural Perspective*, Cheltenham, Northampton, MA: Edward Elgar, pp. 363-381.
- Schlegel, Rogerio (2009). "Internauta brasileiro: perfil diferenciado, opiniões indiferenciadas" *Revista Sociologia Política*, Vol. 17, nº 34, Curitiba, Direção: <http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs/index.php/rsp/article/view/29355> (Última consulta: 25 de novembro de 2013).
- Shirky, Clay (2012). *Lá vem todo mundo*. Rio de Janeiro: Zahar.