

**UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS
PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL**

**AS NOVAS FORMAS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA
ERA DIGITAL**

ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

Ana Cristina Böer

**Santa Maria, RS, Brasil
2011**

AS NOVAS FORMAS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA ERA DIGITAL

por

Ana Cristina Böer

Monografia apresentada ao Curso de Especialização do Programa de Pós-graduação em Gestão Pública, Área de Concentração em Gestão Pública Municipal, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do grau de **Especialista em Gestão Pública Municipal.**

Orientador: Prof. Dr. Gilnei Luiz de Moura

Santa Maria, RS, Brasil

2011

**Universidade Aberta do Brasil
Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Departamento de Ciências Administrativas
Pós-Graduação em Gestão Pública Municipal**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova a Monografia de Especialização

AS NOVAS FORMAS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA ERA DIGITAL

elaborada por
Ana Cristina Böer

como requisito parcial para obtenção do grau de
Especialista em Gestão Pública Municipal

COMISSÃO EXAMINADORA:

Prof. Dr. Gilnei Luiz de Moura (UFSM)
(Presidente/Orientador)

Prof^a. Dr^a. Márcia Zampieri Grohmann (UFSM)

Prof. Dr. Sérgio Rossi Madruga (UFSM)

Santa Maria, 26 de agosto de 2011.

Ao Maurício, pelo apoio incondicional.

*Agradeço aos colegas e ao tutor Gilberto Puntel,
pela amizade e compartilhamento
de saberes e inquietudes.*

Comunicar é tornar comum. É por meio dos atos de comunicação que se estabelecem as estruturas de poder e se criam o tecido social e a possibilidade de ação coletiva. (EGLER, 2007, p. 176)

RESUMO

A pesquisa preocupou-se em discutir a utilização das tecnologias de informação e comunicação, as TICs, pela administração pública, com o objetivo de proporcionar à sociedade civil um governo democrático, transparente, e acessível, compatível com a era digital em que vivemos. À medida que essa nova concepção de administração se torna realidade, o conceito de cidadania é reinventado. Para que o governo eletrônico seja viável, em primeiro lugar faz-se necessário que a administração pública esteja comprometida, proporcionando informações e serviços relevantes ao cidadão, pois, como a discussão final apontou, grande parcela da população já tem acesso ao computador e a internet, basta incorporar no seu cotidiano o hábito de utilizar as ferramentas do governo eletrônico e, com isso, indiretamente, pressionar o governo a ampliar esse acesso. Portanto, verificou-se como resultado da pesquisa que há fortes indícios de que as TICs evoluem constantemente e com isso, agregam a cada dia, inúmeras pessoas, que as utilizam de várias maneiras, entre elas, a comunicação, a obtenção de informação, o entretenimento, as compras e os serviços públicos. Sendo que este último, o maior desafio para a efetiva participação social na era digital. Para dar suporte ao presente estudo, foi realizada uma pesquisa de abordagem quantitativa. O instrumento de coleta de dados escolhido foi o questionário, formulado em itens que traduziram o objetivo da pesquisa.

Palavras-chave: governo eletrônico, cidadania, democracia, tecnologias de informação e comunicação – TICs.

ABSTRACT

The research preoccupy in discussing the utilization of the information and communication technologies, TICs, for the public administration, with the objective of providing to the civil society a democratic, transparent, accessible, and government compatible with the digital era in that lived. As that new administration conception becomes reality, the citizenship concept it is reinvented. So that the e-government is viable, in first place it is done necessary that the public administration is committed, providing information and important services to the citizen, because, as the final discussion demonstrate that, great portion of the population already has access to the computer and the internet, it is enough to incorporate in your daily one the habit of using the e-government tools and, with that, indirectly, to press the government to enlarge that access. Therefore, it was verified as a result of the research that there are forts indications that TICs constantly develop and with that, they join every day, countless people, that use them in several ways, among them, the communication, the obtaining of information, the entertainment, the purchases and the public services. And this last one, the largest challenge for the effective social participation in the digital era. To give support to the present study, a research of quantitative approach was accomplished. The instrument of collection of data chosen was the questionnaire, formulated in items that translated the objective of the research.

Keywords: E-government, citizenship, democracy, information and communication technologies - TICs.

LISTA DE ABREVIATURAS

CGI. Br	Comitê Gestor da Internet no Brasil
eGov	Governo eletrônico
EIC	Estrutura de informação e comunicação
FHC	Fernando Henrique Cardoso
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
MARE	Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado
ONU	Organização das Nações Unidas
SICONV	Portal de Convênios
TIC	Tecnologia da informação e comunicação
TICs	Tecnologias da informação e comunicação

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Proporção de domicílios que possuem equipamentos de TIC	21
GRÁFICO 2 – Computador e internet: posse	22
GRÁFICO 3 – Proporção dos domicílios com acesso a internet	22
GRÁFICO 4 – Motivos para a falta de computador no domicílio	23
GRÁFICO 5 – Motivos para a falta de acesso à internet no domicílio	23
GRÁFICO 6 – Faixa etária em anos de idade	31
GRÁFICO 7 – Distribuição da amostra por gênero	31
GRÁFICO 8 – Grau de instrução formal	32
GRÁFICO 9 – Padrões comportamentais	32
GRÁFICO 10 – Habilidade em manusear as ferramentas do computador/internet	33
GRÁFICO 11 – Local de contato com o computador	34
GRÁFICO 12 – Uso da internet	34
GRÁFICO 13 – Visitas em sítios do governo eletrônico	35
GRÁFICO 14 – Palavras que mais se aproximam de cidadania	36

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
2 CIDADANIA E ESTADO NO LIMAR DO SÉCULO XXI.....	17
3 A NOVA SOCIEDADE: A SOCIEDADE DIGITAL.....	20
3.1 O impacto da Era Digital na esfera pública	24
4 A NATUREZA CIDADÃ E DEMOCRÁTICA DA INTERNET	27
4.1 O governo eletrônico	28
5 METODOLOGIA	30
6 PERSPECTIVA DA INCLUSÃO SOCIAL POR MEIO DO GOVERNO ELETRÔNICO NA VISÃO DO CIDADÃO: RESULTADO DA PESQUISA.....	31
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
ANEXOS	43
ANEXO A – Página inicial do site da Receita Federal	43
ANEXO B – Página inicial do Portal da Transparência do Governo Federal	44
ANEXO C – Controle Social no Portal da Transparência do Governo Federal	44
ANEXO D – Questionário	45

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho acadêmico gira em torno do tema cidadania no que tange a relação entre estado¹ e sociedade civil na era digital em que se vive. Uma boa interação e comunicação entre o estado e o cidadão repercutem no exercício da cidadania. Além disso, de um lado, o estado que “tenta” cumprir seu dever de governar com transparência disponibilizando as informações para a população; de outro, o cidadão toma conhecimento dos seus direitos e deveres e a partir daí, decide sobre sua vida (SOBREIRA, [20--]), com autonomia e dignidade.

TORRES (2008) contribui ao esclarecer que:

Nesse contexto, têm prevalecido alguns pontos de vista bastante opostos sobre as formas possíveis de utilização das novas tecnologias nos processos democráticos, seja por meio do seu uso controlado para fins autoritários, ou pelo desenvolvimento de uma sociedade governada por “tecnocratas”, ou pela possibilidade de exercício da democracia direta com consequente redução do papel do Estado, ou ainda pelo provável desenvolvimento de formas deliberativas de democracia. (p. 246)

Portanto, deve-se estar atentos ao real significado das tecnologias no cenário público.

¹ A instituição fundamental das sociedades civilizadas, antigas ou modernas, é o estado. Ele está localizado no cerne tanto das duas principais instituições político-territoriais da antiguidade – a cidade-estado e o império – como nos modernos estados-nação. Existe, entretanto, grande confusão em torno da palavra ‘estado’. Para uns o estado é uma organização com poder de legislar e tributar, para outros é também o sistema constitucional-legal, e para outros ainda, confunde-se com o estado-nação ou país. A primeira acepção, redutora, é aquela que faz parte da linguagem corrente; a terceira, é empregada especialmente na literatura sobre relações internacionais. A segunda – o estado é o sistema constitucional-legal e a organização que o garante – é aquela que me parece mais correta. Na medida em que o estado é a principal instituição de qualquer sociedade nacional, possuindo, portanto, grande abrangência, ele compartilha as duas formas que as instituições assumem: a de sistema valorativo e normativo e a de sistema social organizado formalmente. Nesta nota, interessa-nos apenas o estado moderno que surge com a Revolução Capitalista. (BRESSER-PEREIRA, 2008, p. 1). Para fins deste trabalho, será utilizada a segunda definição de Bresser-Pereira, por entender, da mesma forma, ser a mais coerente.

O que não se pode negar é que devido aos avanços tecnológicos, uma nova concepção de cidadania, calcada nos direitos e deveres, se torna aquém do tempo e do espaço, derrubando fronteiras, principalmente a partir da década de 90 – final do século XX.

Diante disso, tornou-se necessária uma investigação através de literatura e coleta de dados, onde sejam deflagradas algumas características de como a sociedade civil se comporta frente às novas possibilidades de “pertencer”, “sentir-se incluso”, “ser cidadão” e “exercer direitos e deveres” por meio da internet, mais precisamente, por meio do governo eletrônico, que é o foco deste trabalho.

O governo eletrônico ou *cibergoverno* consiste no conjunto de atividades desenvolvidas pelas administrações públicas utilizando ferramentas, informações e serviços para informar e tornar o serviço público ágil. BROD (2003) apresenta um conceito muito pertinente:

(...) essas estruturas de informação e comunicação atingem tanto a esfera privada quanto a esfera pública, podendo-se até mesmo dizer que consistem hoje em fator de inclusão ou exclusão do indivíduo. Com efeito, surgem novos direitos e, com eles, uma nova concepção de cidadão, a qual não se restringe a fronteiras geográficas, mas reclama por espaço de participação e acesso às novas tecnologias e às inúmeras possibilidades que com elas advêm. (p. 62)

Para que o cidadão tenha acesso a estas estruturas, são necessárias duas ações primordiais. A primeira, é que o poder público disponibilize as informações e serviços na rede – na internet; a segunda, é que o cidadão tenha acesso a toda estrutura, isto é, tenha um microcomputador conectado à internet. Várias são as iniciativas do poder público e de associações de moradores na implantação de um Telecentro Comunitário que viabiliza o contato com o mundo virtual. Neles existe a figura do monitor, que auxilia diante das dificuldades com as ferramentas do computador e da Internet.

No sentido de dar conta da demanda, a administração pública criou vários sítios na internet. Neles, o cidadão acessa informações e obtém serviços, o que antes era possível apenas através do atendimento pessoal de um servidor público – evidência de burocratização. Citamos dois deles como exemplo, o Portal da Transparência do Governo Federal e o sítio da Receita Federal (Anexo A).

Por meio do Portal da Transparência do Governo Federal (Anexo B), o cidadão pode cumprir seu direito de controle social (Anexo C). Considerando que “o processo de controle opera-se com a dinâmica da organização e compreende o

planejamento e a orçamentação dos meios, a execução das atividades planejadas e a avaliação periódica da atuação” (SILVA, 2010, p. 58), conclui-se que o site é de extrema relevância. O mesmo autor faz novas referências ao controle social atrelado à tecnologia da informação:

Têm-se hoje condições de tecnologia da informação e de comunicação que não se dispunha há bem poucos anos. A informática por meio dos computadores pessoais (microcomputadores) se popularizou a partir do fim da década de 90, assim como ocorreu com as redes de comunicação para transmissão de dados, entre elas, a internet. Esses recursos tornaram possível o acesso aos dados de um ente público para o mundo inteiro. Sem sair do escritório ou da residência é possível acessar, analisar, questionar, criticar e solicitar esclarecimentos da administração pública, sobre atos de gestão praticados pelos mandatários. (SILVA, 2010, p. 58)

O Portal da Transparência do Governo Federal é um exemplo de governo eletrônico, onde o cidadão pode fazer consultas básicas sobre:

- Despesas (transferências de recursos e gastos diretos do governo federal);
- Receitas;
- Convênios;
- CEIS (Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas).
- Servidores (informações para incremento do controle social).

No sítio da Receita Federal (Anexo C), o cidadão tem a possibilidade de apropriar-se de serviços e informações, que são divididos em três grupos:

- Serviços e Informações de Pessoa Física;
- Serviços e Informações de Pessoa Jurídica;
- Serviços e Informações sobre Importação, Exportação e Viagem ao Exterior.

Além destes dois sítios, existe uma vasta gama de outros que oferecem este tipo de informação e serviço, dos quais citamos alguns a título meramente informativo: Portal do Senado Federal, Portal da Câmara de Deputados, Portal de Convênios (SICONV), entre outros, uma vez que, “entre as fortes demandas sociais estão a transparência e a prestação de contas, o governo brasileiro desenvolveu duas importantes iniciativas para alcançar esse fim: o Portal da Transparência e as páginas de transparência pública de cada órgão” (OLIVEIRA, 2009, p. 11).

Portanto, está se tratando de uma nova concepção de cidadania, gerada pelas novas estruturas e pela necessidade de participação social, indiscutivelmente ligada ao acesso à informação. Vale lembrar que, aqui não desconsideramos a existência da parcela da população brasileira analfabeta, analfabeta funcional e analfabeta digital, que por tal motivo ainda vive a margem da cidadania de fato. Lévy (1999, p. 186), um renomado autor na questão do ciberespaço, corrobora com a discussão ao dizer que “o uso do ciberespaço não deriva automaticamente da presença de equipamentos materiais, mas que exige igualmente uma profunda reforma das mentalidades, dos modos de organização e dos hábitos políticos”, ou seja, espera-se mais dos gestores do que a simples estrutura; espera-se educação e cultura.

Quando é tratado sobre mudanças, não há como negar a influência da globalização mundial. A globalização surgiu com a perspectiva de padronização das atitudes e comportamentos de todo mundo, Vieira (1997) ressalta que a globalização ficou marcada por expressões como aldeia global, *shopping center* global, “macdonaldização”² do mundo. Fora as expressões o que ficou de marcante foi a condição de não-reversão desse processo. A globalização conduz a um sentimento de pertencimento e de inclusão por meio de todos os mecanismos que trouxe consigo, dentre eles, a internet. Pois, não há como negar que a navegação na internet possibilita uma grande sensação de pertencimento.

As privatizações das estatais e a Reforma Gerencial do Estado de 1995, que foi um marco na desburocratização do serviço público, desencadearam uma nova reestruturação político-administrativa, ou seja, uma nova administração pública no Brasil. Transição esta, carimbada por escândalos de corrupção que levaram o cidadão a pensar em uma nova postura frente aos acontecimentos.

Passou-se a falar e discutir sobre a questão da transparência na gestão pública. A atual literatura apresenta uma vasta e diversificada releitura do tema, sob vários ângulos e concepções, incitando uma pesquisa científica que aporte as discussões futuras como acadêmicos e cidadãos.

Cabe ressaltar que este trabalho não pretendeu abordar o tema cidadania no seu contexto geral e amplo, mas sim, num campo restrito, especificamente no que

² Por “macdonaldização” aceitamos a definição de Ritzer (2004), que vê o modo de produção da empresa McDonald’s como um processo de standardização e homogeneidade, cujos princípios foram também adaptados por serviços como os cuidados médicos, a banca, a educação e as indústrias culturais.

trata do acesso pelo cidadão às informações político-administrativas considerando-o como forma de inclusão do cidadão nos últimos dez anos.

Diante da necessidade de contribuir com discussão acerca do tema exposto e analisá-lo, fez-se a seguinte pergunta: como acontece a inclusão do cidadão após as mudanças político-administrativas da esfera federal, originadas na última década e o exercício da cidadania nos dias de hoje, considerando-se as estruturas de informação e comunicação disponíveis nos meios públicos?

Isto é:

Não é preciso ser nenhum deslumbrado da eletrônica e do vídeo para constatar que o movimento transformador que atinge hoje a informação, a comunicação e a própria educação, constitui uma profunda revolução tecnológica. O problema que queremos tratar aqui é o seguinte: para nós que estamos pouco interessados na criação de ilhas de excelência para grupos privilegiados, e essencialmente preocupados em resgatar a cidadania da massa de marginalizados, criando no país uma base de conhecimento que nos permita enfrentar o século XXI, que interesse tem essa revolução tecnológica? (DOWBOR, 1994, p. 1)

Diante disso, passou-se a considerar como objetivo o reconhecimento e a análise dessa inclusão tecnológica pela amostra analisada.

Procurando-se contemplar o objetivo proposto e responder a problemática da pesquisa, este trabalho foi dividido em cinco capítulos.

No primeiro capítulo trabalhou-se a questão da cidadania nos dias de hoje. No segundo, foi abordada a constituição da nova sociedade, isto é, a sociedade da era digital. No terceiro capítulo, por sua vez, foi delineado o fechamento das concepções teóricas pertinentes ao se tratar da natureza cidadã e democrática da internet na sociedade. E no quarto capítulo, a metodologia que amparou a pesquisa. Já, no quinto capítulo, foram apresentados os dados coletados, seguidos da conclusão da pesquisa.

2 CIDADANIA E ESTADO NO LIMAR DO SÉCULO XXI

Cidadania é hoje, como foi desde o passado, um tema instigante, que pode, por vezes assumir sentidos diferentes, cuja origem está basicamente ligada à relação de poder do estado perante a sociedade civil. Direcionando a questão para o foco brasileiro, vê-se que:

Em nosso país, a promoção da cidadania depende do poder do Estado de implementar políticas públicas, assegurando a todos os brasileiros o exercício de seus direitos. Compreender o sentido da cidadania significa, assim, entender como se relaciona o indivíduo com o seu setor público. (NAVES, 2003, p.563)

Thomas Humphrey Marshall, sociólogo inglês, que viveu entre os anos de 1893 a 1981, foi um dos maiores autores acerca do tema cidadania. Durante sua vida escreveu vários ensaios sobre o desenvolvimento da cidadania e suas relações com os direitos civis, políticos e sociais. MACHADO (2010) ao tratar de Marshall diz o seguinte:

Calcado numa análise histórica, Marshall vai demonstrando o desenvolvimento desses direitos, e como a cidadania se configura enquanto um processo cumulativo de conquistas de direitos, em dois sentidos: primeiro, enquanto a aquisição de novos direitos; e, segundo, enquanto a ampliação dos direitos para camadas da população que se encontrava excluída desses direitos. Assim é que a sociedade burguesa que, no seu processo histórico, desenvolve e efetiva os direitos de cidadania. (p. 6)

Percebe-se que a concepção de cidadania de Marshall está intimamente ligada ao evento do Estado de Bem-Estar Social – *welfare state*,³ da época. De acordo com Santos (2009), no Brasil, porém, o Estado de Bem-Estar Social não se configurou no modelo inglês. Várias iniciativas não tiveram a

³ O Estado de Bem-Estar Social ou *welfare state* aparece como resultado do avanço dos direitos dos cidadãos e da democracia, ou como produto da mobilização sindical e da luta política de classes, de acordo com Fiori (2010).

repercussão desejada e, apenas na década de 80 com o movimento das “Diretas Já”, precisamente em 1984, e com a promulgação da Constituição Federal, em 1988, é que o País começou a perceber a demanda social com olhos mais atentos.

Portanto, a partir dos anos 90, o tema cidadania tem tomado relevância e se tornando centro de muitas discussões, sob diversos prismas, motivadas, sobretudo, pelas ações da gestão pública federal. Nesse período, o Brasil foi gestado por duas formas diferentes: o governo neoliberal do presidente Fernando Henrique Cardoso, de 1995 a 2002; e governo popular do presidente Lula, que desde 2003 se mantém no poder.

Para investigar a atualidade se faz imprescindível que se adentre nesse tema.

KAPPEL e DAL RI (1997) colaboram com a discussão, colocando que:

Por cidadania, devemos entender que, sem sentido estrito, é todo o ser humano que se encontra protegido pela lei do Estado a que se submete. À luz do *contratualismo*. Na Constituição de 1988, encontramos essa legitimidade, da bandeira liberal, na igualdade perante a lei. (p. 83)

Portanto, a Constituição Federal de 1988, garantiu, em diversos artigos, as liberdades individuais, os direitos políticos e os direitos sociais, ou seja, a democracia tão sonhada começava a assumir sua postura frente ao estado. Não há como negar que de lá pra cá, o cenário nacional brasileiro se reconfigurou, obrigando que diversas mudanças fossem efetivadas, muitas delas quase de forma involuntária, uma vez que, nesse mesmo espaço, a globalização tomou forma incontestável.

Ano a ano observou-se a diferença, pois, como colocam KAPPEL e DAL RI (1997),

O exercício consciente dos direitos políticos passa necessariamente por uma educação política, pois cidadania se aprende no exercício mesmo da própria cidadania. Aprende-se a votar, votando; aprende-se a participar da vida política, com a prática deste direito (e dever!). Em outro sentido, consiste em somar os direitos políticos de votar e participar, aos direitos sociais reclamáveis e exigíveis. (p. 85)

E sobre o processo paralelo da globalização, pode-se afirmar que:

A globalização redimensionou as noções de espaço e tempo. Em segundos, notícias dão volta ao mundo, capitais entram e saem de um país por transferências eletrônicas, novos produtos são fabricados ao mesmo tempo em muitos países e em nenhum deles isoladamente. Fenômenos globais influenciam fatos locais e vice-versa. O local e o global se interpelam e se tornam inseparáveis. (...) Não se trata mais de duas instâncias autônomas que se relacionam de uma determinada maneira, influenciando-se reciprocamente, mas mantendo cada uma sua identidade. Trata-se agora

de um processo que engloba, em seu movimento, o local e o global combinados. (VIEIRA, 1997, p. 71)

Não obsoleto ao processo de globalização, está o ápice das políticas neoliberais no País, durante o governo de Fernando Henrique Cardoso. O autor James F. Petras, na célebre obra “No fio da navalha: crítica das reformas neoliberais de FHC” define extraordinariamente os objetivos das políticas neoliberais:

As políticas neoliberais podem ser resumidas em cinco metas essenciais: estabilização (de preços e das contas nacionais); privatização (dos meios de produção e das empresas estatais); liberalização (do comércio e dos fluxos de capital); desregulamentação (da atividade privada) e austeridade fiscal (restrições aos gastos públicos). (PETRAS, 1997, p. 18)

Nesse contexto, em 1995, surgiu a Reforma Gerencial, com o objetivo de cumprir a agenda neoliberal. A frente dessa reforma estava Luiz Carlos Bresser-Pereira, então ministro do Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, o MARE.

A Reforma Gerencial do Estado aconteceu nos três planos: no cultural, no institucional e no da gestão. Detemo-nos aqui, no terceiro. Quanto à gerência, os esforços da reforma eram somados com o intuito de tornam a administração pública menos burocrática e mais eficiente, ou seja, uma administração enxuta, uma vez que “quando se transformou em um Estado muito maior – o Estado Democrático Social – envolvendo uma despesa pública quatro vezes maior, o critério de eficiência tornou-se imperativo, e a reforma gerencial, necessária”. (BRESSER-PEREIRA, 2008, p. 20).

Em 1997, dois anos após seu início, o próprio BRESSER-PEREIRA (2000) já manifestava satisfação com a reforma, como podemos atesta em outro texto seu:

A ideia de administração pública gerencial em substituição à burocrática havia-se tornado vitoriosa, e as principais instituições necessárias para sua implementação tinham sido aprovadas ou estavam em processo final de aprovação pelo Congresso. (p. 2).

Daí em diante, o Brasil e o mundo acompanharam importantes transformações, pois em vários países a reforma gerencial acontecia também, em alguns, bem antes que no Brasil, como é o caso dos países desenvolvidos que iniciaram a reforma a partir de 1980.

3 A NOVA SOCIEDADE: A SOCIEDADE DIGITAL

O mundo e, particularmente o Brasil, tem apreciado inegáveis avanços nas tecnologias, onde as TICs tem seu destaque. Fato descrito com frequência:

Novas maneiras de pensar e de conviver estão sendo elaboradas no mundo das telecomunicações e da informática. As relações entre os homens, o trabalho, a própria inteligência dependem, na verdade, da metamorfose incessante de dispositivos informacionais de todos os tipos. Escrita, leitura, visão, audição, criação, aprendizagem são capturados por uma informática cada vez mais avançada. (LÉVY, 1993, p. 7)

Fazendo com que a sociedade assumisse uma nova postura, uma postura voltada às tecnologias, denominada “sociedade digital”. E na tentativa de contemplar essa realidade através de pesquisas, estatísticas e relatórios, inúmeras instituições surgiram, entre elas, o CGI. Br – Comitê Gestor da Internet no Brasil, que se preocupa em realizar anualmente uma pesquisa que verifica o avanço da TICs no País.

A última pesquisa divulgada pelo CGI.br foi no ano de 2010, com dados coletados em 2009.

A seguir, alguns dos dados coletamos pelo CGI.br que contribuem com a presente pesquisa.

Na Gráfico 1, acompanha-se um acréscimo no percentual de domicílios que possuem computadores de mesa e portáteis no ano de 2009, se relacionados com os anos anteriores.

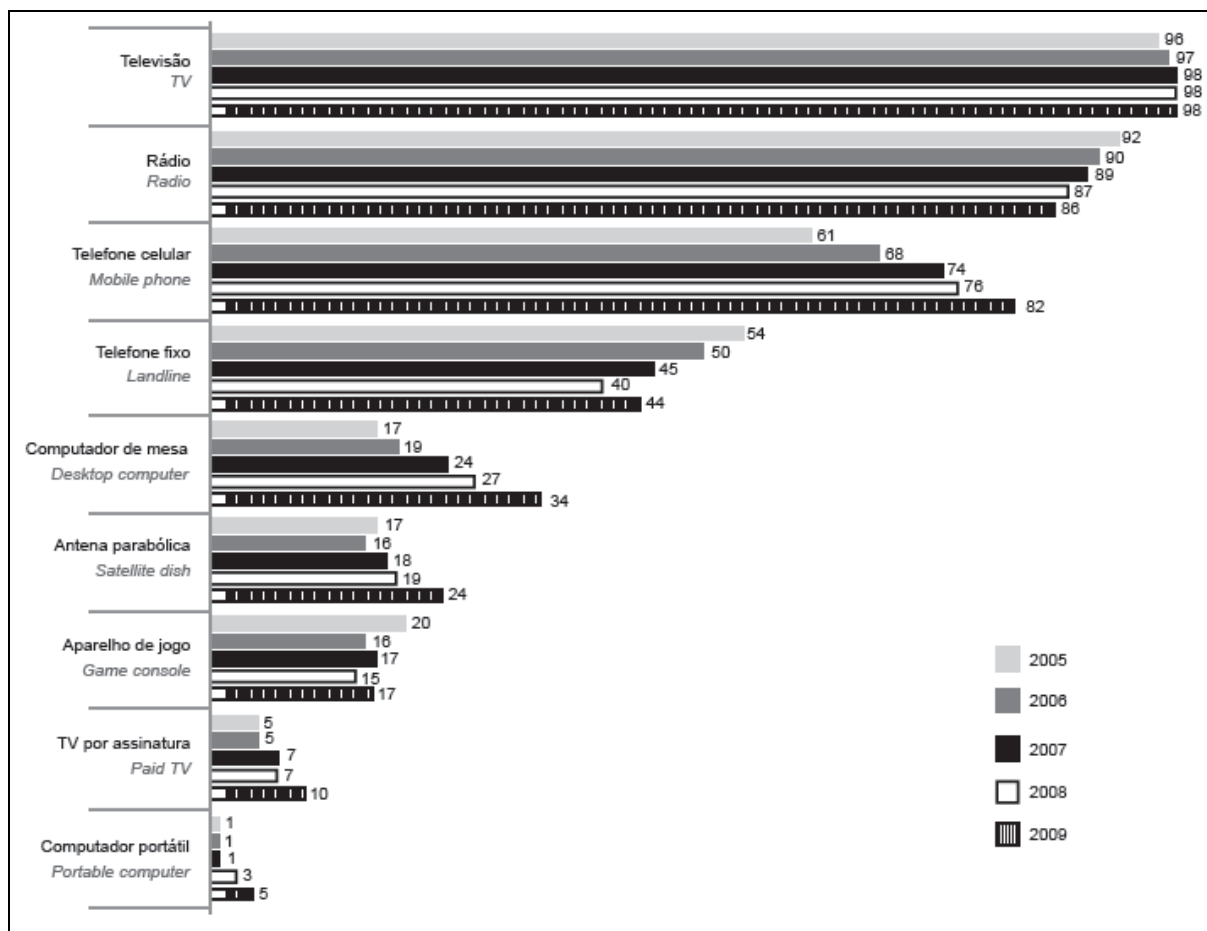


GRÁFICO 1 – Proporção de domicílios que possuem equipamentos de TIC

Fonte: sítio do CGI.br – Pesquisa sobre o uso das TICs e da Comunicação no Brasil – 2009

Contudo, percebe-se que o crescente número de computadores nos lares brasileiros não significa necessariamente que eles estão ligados a internet. O Gráfico 2 mostra essa realidade, onde dos 32% de domicílios com computadores, apenas 24% tem suporte internet. Pondo na pauta a questão da inclusão digital: será que os domicílios brasileiros estão inclusos verdadeiramente quanto às TICs?

Revalidando novamente o propósito de originou a presente pesquisa.

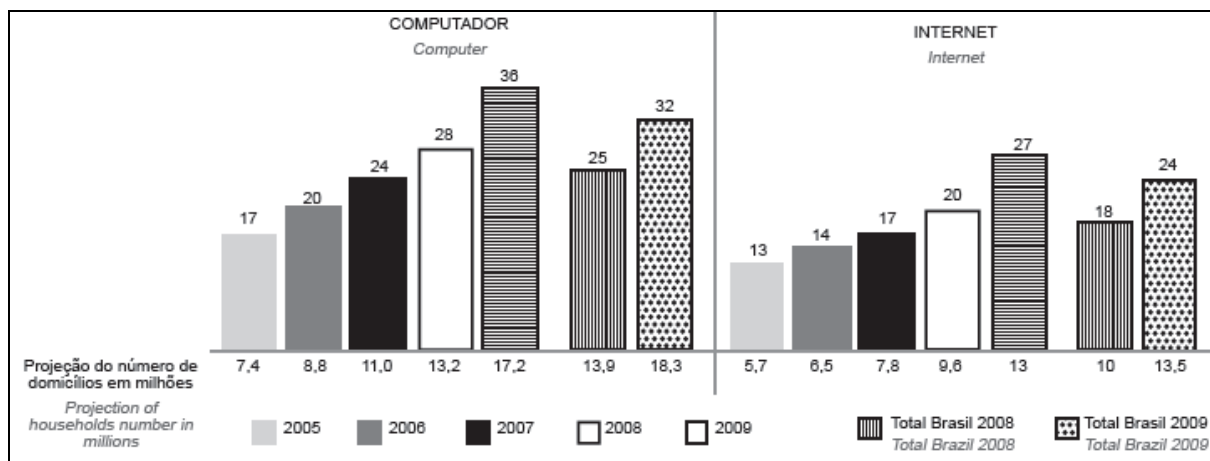


GRÁFICO 2 – Computador e internet: posse

Fonte: sítio do CGI.br – Pesquisa sobre o uso das TICs e da Comunicação no Brasil – 2009

No Gráfico 3, a inclusão digital via conexão à internet fica mais evidente quanto as regiões do Brasil. Em 2009, a região sudeste (35%) ficou a frente, sendo seguida de perto pela região sul (32%); mais distanciadas estão as regiões centro-oeste (28%), norte e nordeste, com 13% cada uma.

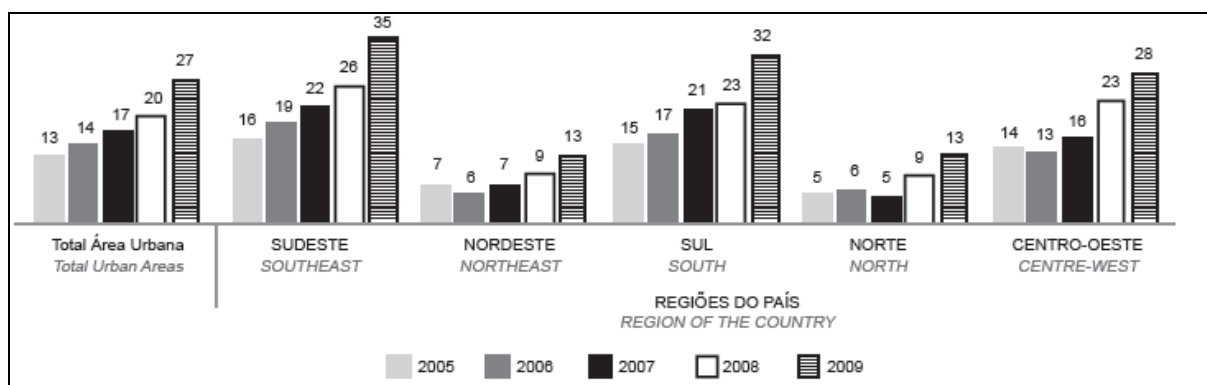


GRÁFICO 3 – Proporção dos domicílios com acesso a internet

Fonte: sítio do CGI.br – Pesquisa sobre o uso das TICs e da Comunicação no Brasil – 2009

Na continuidade da pesquisa do CGI.br, temos os motivos para a falta de computadores nas casas. No topo do *ranking*, está o “custo elevado/não tem como pagar” (Gráfico 4), motivo que volta a repetir com destaque no Gráfico seguinte, o de número 5, tratando do motivo pelo qual, os brasileiros não tem conexão à internet nos domicílios.

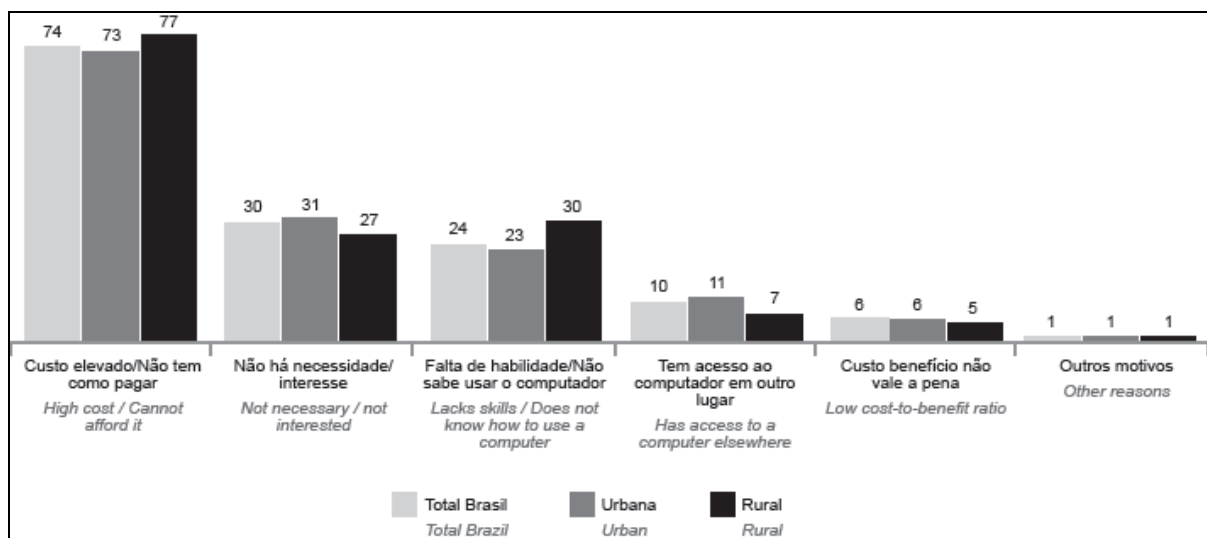


GRÁFICO 4 – Motivos para a falta de computador no domicílio

Fonte: sítio do CGI.br – Pesquisa sobre o uso das TICs e da Comunicação no Brasil – 2009

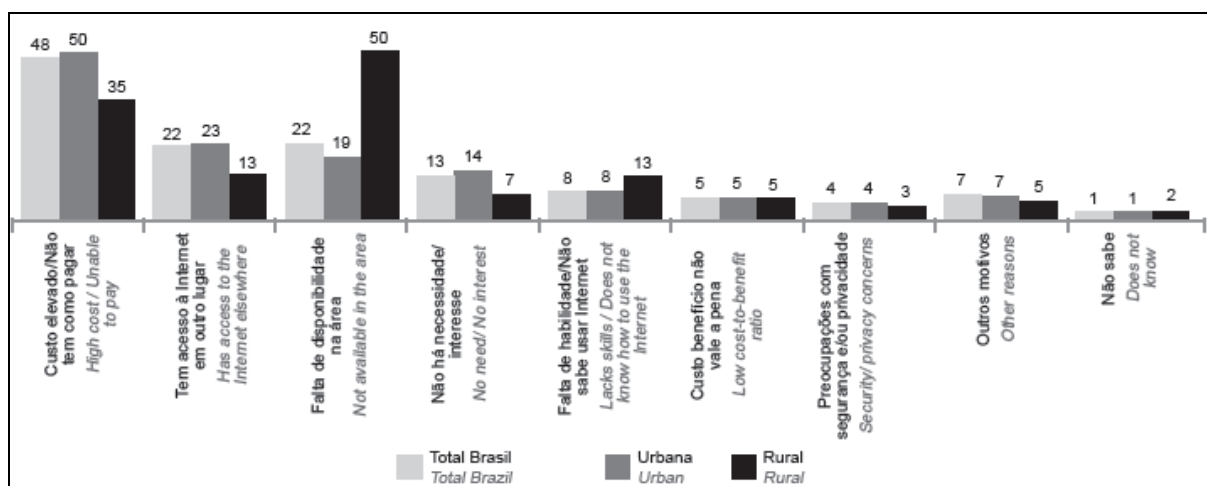


GRÁFICO 5 – Motivos para a falta de acesso à internet no domicílio

Fonte: sítio do CGI.br – Pesquisa sobre o uso das TICs e da Comunicação no Brasil – 2009

Seguindo a linha de raciocínio da inclusão digital, para compor a sociedade, temos o estado, que não poderia deixar de se adequar à nova realidade.

Com a Reforma Gerencial do Estado, uma nova postura de administração foi adotada, onde o governo eletrônico possibilitou sua agilização. Dentro da organização administrativa se mantêm apenas os políticos e os altos servidores públicos civis e militares e, a prestação de serviço fica por conta de outras organizações, sendo muitas delas, as estruturas de informação e comunicação.

VIEIRA (1997, p. 78) contribui com a discussão ao dizer que uma das grandes transformações do final do século XX e início do século XXI foi “a criação de uma sociedade informatizada, com a difusão mundial de indústrias de comunicação que modificam nossa experiência do tempo e do espaço, a natureza das cidades e a relação entre as culturas”, nesse contexto, obviamente estão inseridas as questões que envolvem a necessidade da criação e implantação do governo eletrônico, comumente conhecido pela sigla eGov, ou ainda conhecido por “*cibergoverno*” por alguns autores.

3.1 O impacto da Era Digital na esfera pública

O movimento da informatização e da globalização não pode ser revertido, visto que causaria custos econômicos, sociais, ecológicos e culturais maiores que os causados pelo seu processo de efetivação. Vieira (1997) afirma que, se fosse preciso reverter a globalização, estaríamos favorecendo as soluções estatísticas, burocráticas e autoritárias superadas pelo seu evento. Nesse sentido, BROD (2003) aponta um caminho de conciliador entre avanços tecnológicos e cidadania:

Trata-se, portanto, de utilizar-se dos pontos positivos e peculiares do *ciberespaço*, tais como a rapidez, a capacidade de conexão entre inúmeros usuários, a fluidez das informações em prol da efetivação das políticas públicas, abrindo espaço para a participação de todos, para a troca de opiniões, para a aprovação ou desaprovação de projetos, enfim, para o exercício da cidadania. A partir de então, deverá ser desenvolvido todo o sistema de *cibergoverno* mediante um planejamento coerente com a realidade e necessidades de cada administração, de acordo com as características de cada região, num projeto comum, aberto e participativo. (p. 69)

Num tempo em que vem acontecendo um estreitamento entre o homem e a informação, não é de todo impossível que haja uma diminuição de espaços entre o cidadão e o Estado. Porém, para que essa nova concepção de cidadania aconteça realmente,

(...) não dependerá do acesso aos meios técnicos das novas estruturas de informação e comunicação ou ainda ao conteúdo das mesmas, mas exigirá uma profunda reforma das mentalidades, dos modos de organização e dos hábitos políticos, o que implicará numa redefinição de conceitos como espaço público, governo e democracia. (BROD, 2003, p. 64)

Para que isso aconteça, é necessário o uso racional, efetivo e eficaz dos meios disponíveis.

SOBREIRA ([20--]) elucida a questão da seguinte forma:

A construção e a prática da cidadania passam pela questão do acesso e uso da informação, pois a consciência de deveres e direitos está relacionada com o livre acesso à informação sobre tais direitos e deveres. Conseqüentemente o acesso depende da ampla disseminação e circulação da informação pelos órgãos que a detêm, nos diferentes meios sociais. É possível afirmar também que o não acesso à informação, o acesso reduzido ou o acesso a informações não confiáveis impede e/ou dificulta o exercício da cidadania. (p. 2)

Sobressai até aqui, a imprescindível responsabilidade do poder público em manifestar publicamente suas informações e mais, a necessidade constante e emergente de criar mecanismos tecnológicos eficientes para que o cidadão tenha acesso a elas.

Duplicar ou triplicar os mecanismos institucionais de acesso a todos, não garante o sucesso das relações entre governo e sociedade. O sucesso somente surge da “sinergia” dessa relação:

Em cada caso particular, os instrumentos do ciberespaço permitem rumar para formas que atenuam a *separação* entre administradores e administrados [...]. Essas formas de organização cooperativa, hoje explorada em diversos dispositivos locais ou internacionais do ciberespaço, têm como principal característica *valorizar* e *compartilhar* a inteligência distribuída em toda parte nas comunidades conectadas e colocá-las em sinergia em tempo real. (LÉVY, 1999, p. 188)

O trabalho cooperativo, a sinergia entre as partes cooperadas e a participação eficiente do Estado encontra no mundo “on-line” a ferramenta mais completa para que se efetive. Não há necessidade de deslocamento físico para a realização de inúmeras atividades. “O ciberespaço é efetivamente um potente fator de desconcentração e de deslocalização, mas nem por isso elimina os “centros”” (LÉVY, 1999, p. 190), que atualmente são representados pelo Estado. O Estado atua como o centro de todo processo. Muitas vezes, o Estado, além de alimentar o ciberespaço através do governo eletrônico, é ele que oferta as ferramentas necessárias, como é o caso dos Telecentros Comunitários, por exemplo, como é enfatizado a seguir:

Os Estados, Municípios e o Distrito Federal possuem diversas iniciativas de Governo Eletrônico que apresentaram significativa repercussão social, com projetos de banda larga, telecentros, serviços eletrônicos, compras governamentais, governo móvel, prestação de contas e participação popular. (OLIVEIRA, 2009, p. 12)

Comprovando que a Era Digital chegou até setores que não se imaginava chegar: a governança⁴. Pois,

Vivemos hoje em uma dessas épocas limítrofes na qual toda a antiga ordem das representações e dos saberes oscila para dar lugar a imaginários, modos de conhecimento e estilos de regulação social ainda pouco estabilizados. Nenhuma reflexão séria sobre o devir da cultura contemporânea pode ignorar a enorme incidência das mídias eletrônicas. (LÉVY, 1993, p. 17)

A governança não tem como fugir desse contexto. O melhor a fazer, e valer-se dele para alcançar os objetivos inerentes à sua prática.

Imperatore (2010) ao elucidar Arima (2002), trata do assunto colocando que a sobrevivências das organizações públicas e privadas depende da criação de mecanismos que disponibilizem diversos tipos de informações com a capacidade de auxiliar na tomada de decisões, divididos em um sistema de informações que atue nas diversas camadas hierárquicas da organização, basicamente nos níveis operacional, gerencial e estratégico. O nível operacional cuida das transações rotineiras cotidianas; já o nível gerencial contempla grupos de dados de operações e transações operacionais; enquanto que o nível estratégico contempla o processamento de grupo de dados operacionais e transações gerenciais, transformando-os em informações estratégicas. O autor ainda considera um quarto nível, o legal, que envolve as informações e relatórios exigidos pela Lei de Responsabilidade Fiscal.

⁴ “Pode-se definir governança como o conjunto de mecanismos de administração de um sistema social e de ações organizadas no sentido de garantir a segurança, a prosperidade, a coerência a ordem e a continuidade do próprio sistema”. (MILANI, 1999, p. 106)

4 A NATUREZA CIDADÃ E DEMOCRÁTICA DA INTERNET

Ao tratar a internet do ponto de vista cidadã e democrática, não está a vendo como um simples instrumento técnico adequado à aceleração dos processos administrativos, mas como a essência da própria sociedade, em outras palavras, TORRES (2008) colabora ao frisar que:

Podemos destacar que, à parte o fato de a internet se constituir enquanto plataforma interativa, protocolos e bancos de dados intercambiáveis, ela é, essencialmente, uma forma particular do habitar contemporâneo e introduz formas diversas de relações entre indivíduos (e destes como os territórios e as instituições que os representam). (p. 245)

Ela está presente em toda sociedade. No entanto, cada setor social faz seu uso da forma que lhe convém, podendo até mesmo, converter-se “em um poderoso aliado das administrações públicas, principalmente quando dedicadas a gerar interação, uma cultura de transparência e informação, e democratização das gestões” (IMPERATORE, 2010, p. 22).

Permeando essa linha de raciocínio, percebe-se que,

O avanço da democracia, aliado ao uso das TICs, potencializa um papel ativo da sociedade no controle e na participação da Administração Pública, proporcionando espaços e formas para que esta interação aconteça nas duas vias, promovendo o desenvolvimento e fortalecimento da democracia. As principais ações nesse âmbito podem ser: adotar medidas que permitam ao cidadão o acesso às informações pertinentes e que possam considerar a sua opinião e as suas sugestões; criar mecanismos para promover a transparência da gestão e a participação dos cidadãos; desenvolver aplicações (Internet, quiosques, autoatendimento etc) intensivas em tecnologia, de fácil compreensão e utilização, visando otimizar o acesso e a interação com o Governo. (OLIVEIRA, 2009, p. 10)

Sendo que o caminho mais evidente para a nova democracia que se apresenta é a participação no governo eletrônico.

Tanto se fala em governo eletrônico, contudo, observa-se que é preciso estar atentos à sua definição, como coloca FERGUSON (2002):

O que é governo eletrônico? Como um governo torna-se “eletrônico”? Quais as barreiras e os fatores que facilitam o governo eletrônico? As expectativas em relação à governança eletrônica vão além dos serviços automatizados e das compras feitas pelo governo através da internet. Ao contrário, as expectativas em relação ao governo eletrônico representam uma transformação fundamental no governo, numa escala nunca vista desde o início da era industrial. (p. 104)

A governança passa a ser pública de fato, pois não fica restrita apenas aos interiores das administrações. Ela é acompanhada em tempo real, nas casas, nas empresas, nos órgãos públicos etc. Quem a faz, também a vive, graças “meteórico” governo eletrônico.

4.1 O governo eletrônico

O governo eletrônico, abreviadamente conhecido por eGov, surgiu como um potente meio de comunicação e controle social entre o governo e a sociedade, o que acabou por originar um novo sistema de governo através das novas tecnologias de informação.

Conforme OLIVEIRA (2009), a ONU publicou a seguinte visão sobre o governo eletrônico:

[...] um novo tipo de racionalização do setor público surgiu através da utilização das modernas tecnologias da informação e comunicação (TICs). Cada vez mais o uso destas tecnologias conduz a uma transformação nas políticas públicas e nos processos. Estas transformações do governo eletrônico visam não só fornecer serviços aos cidadãos, mas buscam a eficiência do setor público, a melhora da transparência e a responsabilização das funções de governo, permitindo a redução de custos na administração governamental. As TICs estão mudando a forma como o governo se relaciona com os cidadãos, e, neste contexto, o governo eletrônico pode ser visto como uma alavanca pra a transformação do governo. Hoje, em todo mundo, empresas e cidadão passam a exigir que os governos sigam padrões estabelecidos pelo uso das TICs, esperando interfaces e conveniências 24 horas por dia, com usabilidade e linguagens adequadas. (p. 9)

Palavras que caracterizam a prática do eGov como suporte à governança nos dias atuais.

DE KERCKHOVE (2008) complementa a conceituação de governo eletrônico ao relatar que:

Graças ao e-government, a maior parte dos serviços oferecidos pelas administrações estão à disposição dos cidadãos on-line (de forma eletrônica). Desse modo, reduz-se notavelmente o aparato burocrático e se tornam mais transparentes os processos administrativos. Na prática, a ideia

do governo eletrônico se baseia no pressuposto de que o governo se torne efetivamente um serviço público, isto é, aquilo que na realidade deveria ser, ainda que os vários governos jamais se considerem como tais e tendam a pôr o público a seu serviço. (p. 133)

No momento em que o autor coloca o governo eletrônico como um serviço público de fato, implicitamente ele está colocando-o como um fator de inclusão do cidadão através de um meio ágil e descentralizado das instituições públicas físicas. Ao incluir, ele está promovendo a cidadania.

A título de informação, vale ressaltar os países pioneiros na façanha de implementar o governo eletrônico e os países que caminham na mesma direção. Por volta do ano de 2000, os líderes avançados foram Austrália, Canadá, Cingapura e Estados Unidos. O Brasil, a Bélgica, a Irlanda, a Malásia e o México são considerados como iniciantes (FERGUSON, 2002).

Porém, será que o governo eletrônico exerce sua função social de promover a cidadania através do seu uso eficiente? Caso isso não ocorra, ele estará fortalecendo os moldes políticos e administrativos vigentes antes da explosão da era digital. Já que, somente “o uso racional das redes virtuais permitiria aos cidadãos do mundo não dependerem das burocracias estatais corruptas ou negligentes” (DE KERCKHOVE, 2008, p. 134).

5 METODOLOGIA

Para dar suporte ao presente estudo, foi realizada uma pesquisa de abordagem quantitativa. O instrumento de coleta de dados escolhido foi o questionário, formulado em itens que traduziram o objetivo da pesquisa (Anexo D).

A amostragem constitui-se de forma estratificada totalizando um público de 50 cidadãos, compreendidos entre 18 e 60 anos, escolhidos aleatoriamente na área urbana do município de Sobradinho-RS. O referido município tem 14.283 habitantes de acordo com o censo demográfico realizado pelo IBGE no ano de 2010, localizado na região central do estado do Rio Grande do Sul, à aproximadamente 200 km de distância da capital Porto Alegre. Comporta uma estrutura voltada para a educação e cultura, marca disso é o registro de duas instituições de ensino superior, sendo uma privada e outra pública.

Optou-se por utilizar a faixa etária entre os 18 e 60 anos tendo em vista que esta é a faixa em que o cidadão vê-se “obrigado” por lei a exercer o direito do voto, além disso, compreendem a população economicamente ativa do Brasil. Por população economicamente ativa, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE – define como sendo a população responsável pelo potencial de mão-de-obra o qual o setor produtivo pode contar.

Cabe ressaltar que os dados foram coletados pela pesquisadora, sendo que o questionário foi distribuído entre os participantes voluntários e recolhido em seguida.

Primeiramente, os dados coletados foram tabulados, e na seqüência, analisados conforme a necessidade de contemplar o problema de pesquisa.

6 PERSPECTIVA DA INCLUSÃO SOCIAL POR MEIO DO GOVERNO ELETRÔNICO NA VISÃO DO CIDADÃO: RESULTADO DA PESQUISA

Inicialmente, são apresentados os itens que delineiam o perfil da população participante. Na seqüência, adentrou-se na investigação acerca do tema central da pesquisa: uso das TICs e das ferramentas do governo eletrônico.

A população foi categorizada em faixas etárias: dos 18 aos 30 anos, dos 31 aos 45 e dos 46 aos 60 anos de idade (GRÁFICO 6), destes 56% é do gênero feminino e 44%, do gênero masculino (GRÁFICO 7).

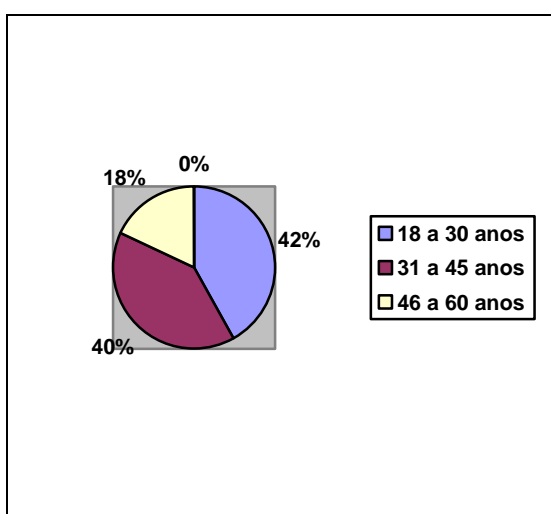


GRÁFICO 6 – Faixa etária em anos de idade

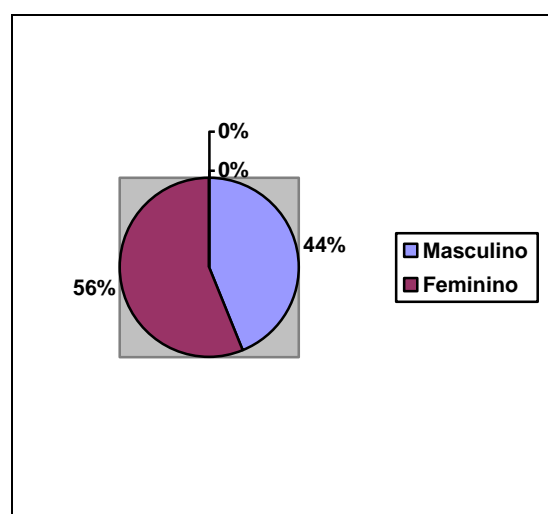


GRÁFICO 7 – Distribuição da amostra por gênero

Quanto ao grau de instrução formal, como pode ser visto no GRÁFICO 8, a maioria da população (37%), tem o Ensino Médio como formação. As demais categorias estão sequencialmente ordenadas em Especialização (17%), Ensino Fundamental (15%), Ensino Superior (13%), Ensino Superior em andamento (12%) e Ensino Fundamental incompleto (6%), caracterizando como sendo uma população bem diversificada. Fato que pode explicar o GRÁFICO 9, onde é perceptível que a

maior parcela da população (36%) tem acesso à diversificados meios de informação e lazer: assistem televisão, ouvem rádio, lêem jornal e participam de eventos culturais, como shows, saraus, cinema entre outros.

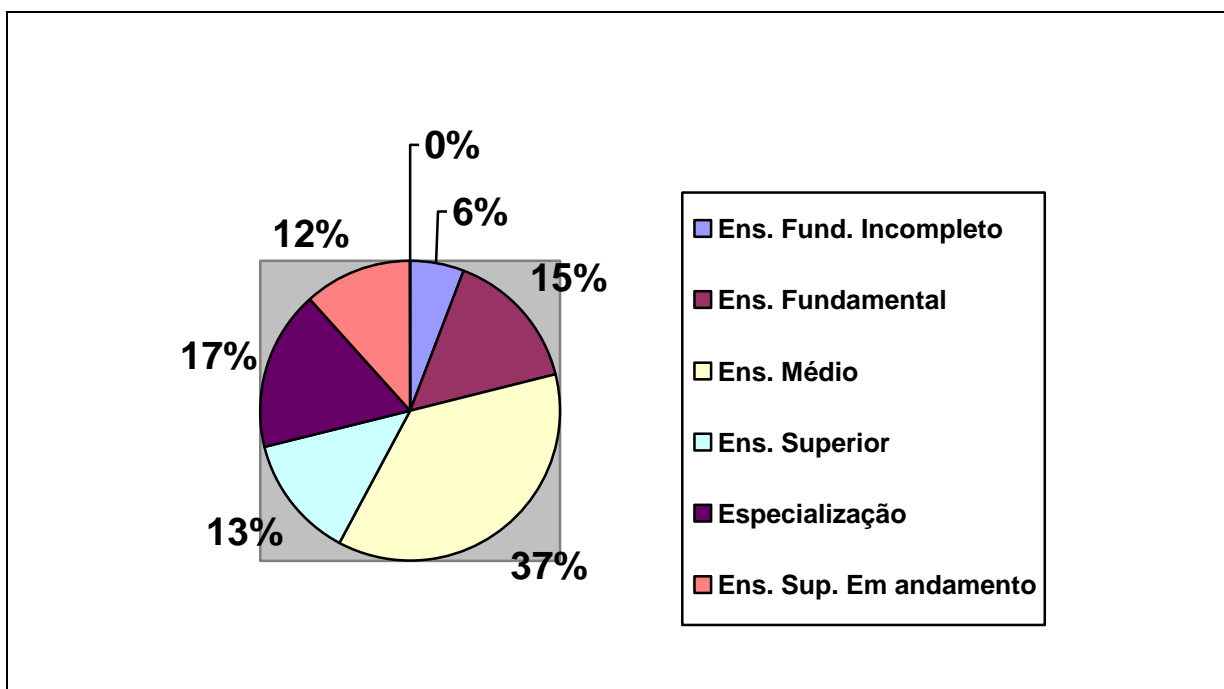


GRÁFICO 8 – Grau de instrução formal

Porém, é importante ressaltar que, uma expressiva parcela da população (32%) utiliza apenas a televisão e o rádio como fonte de adquirir informação e lazer.

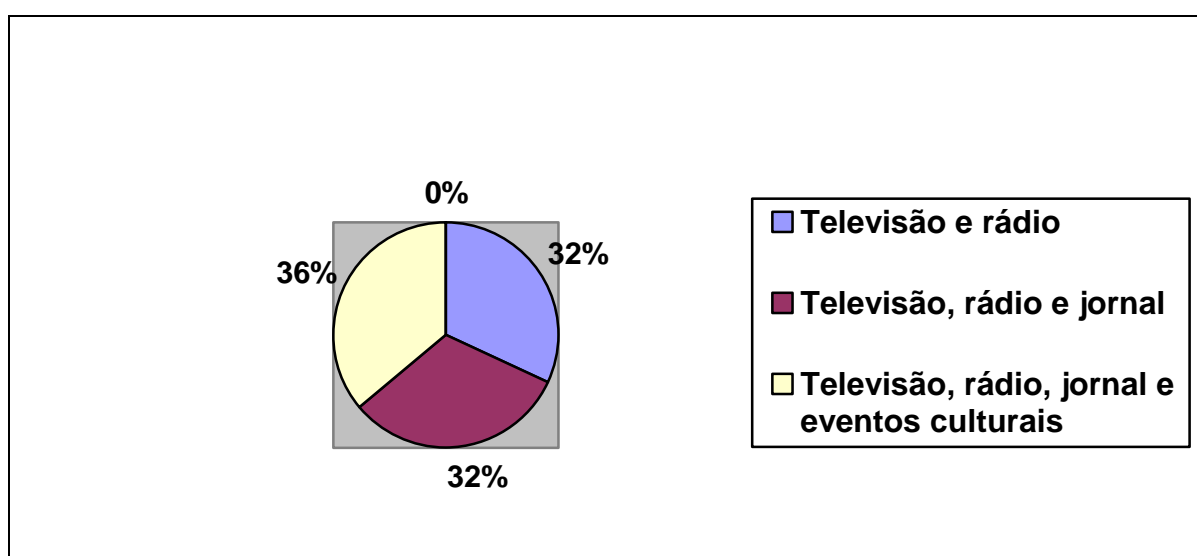


GRÁFICO 9 – Padrões comportamentais

Abreviadamente conclui-se que a pesquisa está composta por um público que contempla uma gama considerável de categorias no que diz respeito à faixa etária, gênero, grau de instrução e comportamento. Há representação jovem e adulta, masculina e feminina, com formação incompleta e completa e que, além disso, comporta-se de maneira bem variada.

Na continuidade da pesquisa, houve a preocupação em direcionar o foco para o uso das TICs, particularmente o computador e a internet.

Quando perguntados se possuíam habilidade em manusear as ferramentas do computador e da internet (GRÁFICO 10), 84% dos entrevistados afirmaram possuir habilidade, enquanto que os 16% restantes estão divididos em não tem habilidade/não utiliza. Diante dessas afirmações, a dedução que se tem é a de que a tecnologia de informação e comunicação denominada computador está realmente presente em grande parte dos domicílios brasileiros, confirmando os dados apresentados anteriormente tendo como fonte o CGI.br (GRÁFICO 2).

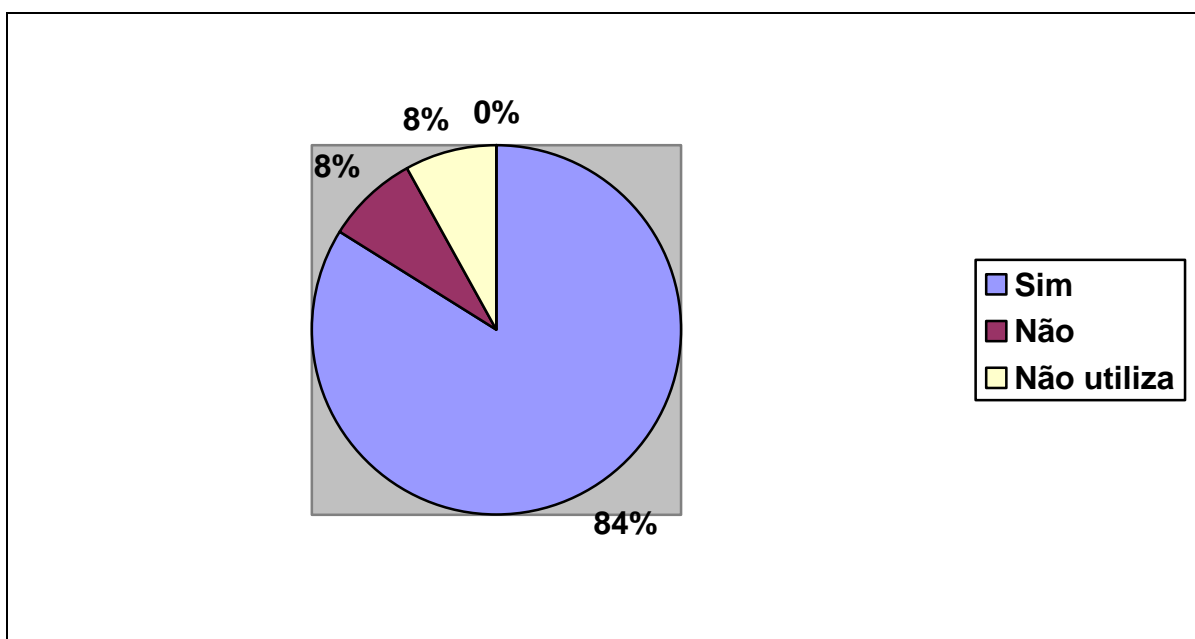


GRÁFICO 10 – Habilidade em manusear as ferramentas do computador/internet

Dos pesquisados, 37% tem contato com o computador somente em casa. Seguido de 31% que usa o computador no trabalho, 26% que utiliza a ferramenta de TIC na escola ou universidade, 3% na lan house e 3% em mais de um desses locais (GRÁFICO 11).

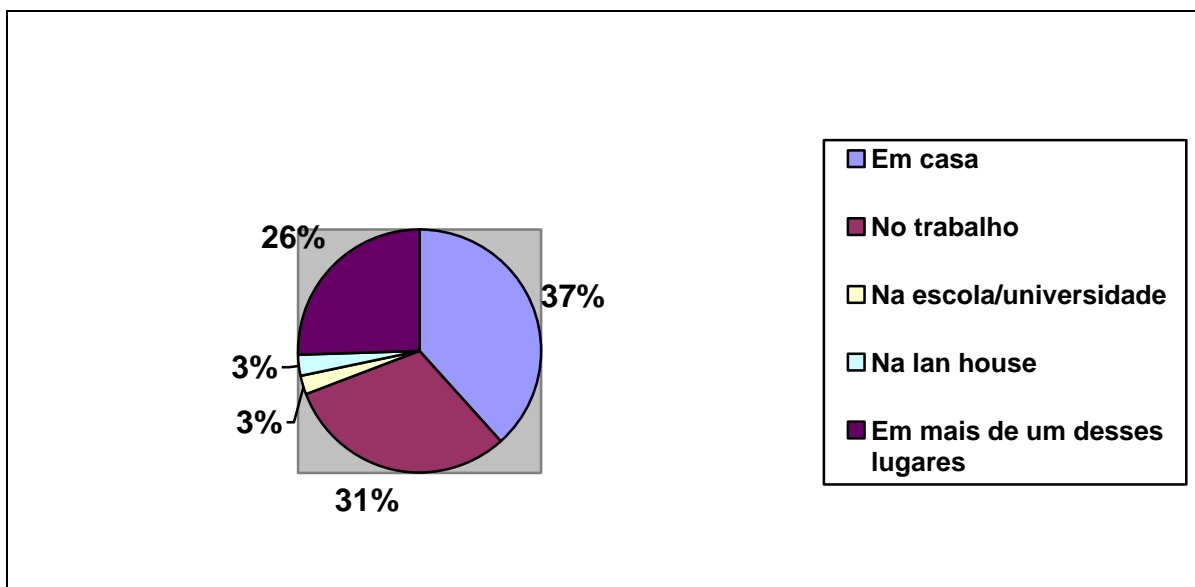


GRÁFICO 11 – Local de contato com o computador

Quanto o uso da internet (GRÁFICO 12), 74% dos cidadãos faz seu uso como o objetivo informativo e comunicativo: tirar dúvidas, obter informações, corresponderem-se via correio eletrônico (e-mail), realizam compras e relacionam-se através da internet. Os demais 26% utilizam a internet exclusivamente para tirar dúvidas e obter informações, fazendo dela um instrumento apenas informativo.

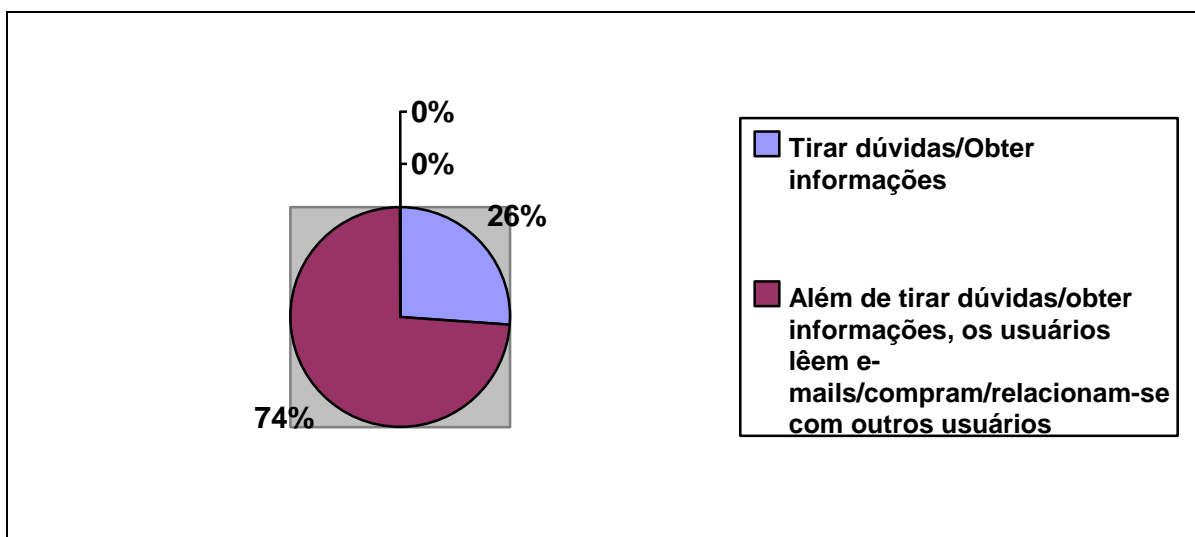


GRÁFICO 12 – Uso da internet

Ao falar em governo eletrônico, o cenário muda. Os percentuais ficam emparelhados na marca de 54% de usuários da internet que visitam os sítios do governo eletrônico e 46% que não faz a visitação (GRÁFICO 13).

Fica evidente que os pesquisados podem até utilizar o computador e a internet, mas não com a intensidade e modo que deveriam utilizar o governo eletrônico para o efetivo exercício da cidadania na era digital. Pois,

Inclusão digital não significa apenas ter acesso a um computador e à Internet. É preciso saber utilizar esses recursos para atividades variadas, classificadas em três diferentes patamares, segundo sua relação com o exercício da cidadania. Num primeiro nível, a Internet, hoje especialmente através das redes sociais, permite a comunicação entre as pessoas, o que já potencializa formas de articulação em torno de demandas sociais variadas. Num segundo nível, a Internet viabiliza a obtenção de informações e a utilização de serviços de interesse público. Num terceiro patamar, no entanto, certamente ainda mais importante para a cidadania e a nação, a inclusão digital deve permitir a geração e a disponibilização de conteúdo, através das mais diferentes formas – geração de conteúdos multimídia, digitalização de conteúdos variados, criação de páginas e de *blogs* etc. (CGI.br, 2010, p.47)

Acredita-se que dos três níveis apresentados pelo CGI.br, os mais relevantes para esta pesquisa sejam o segundo e o terceiro, já que contemplam o setor público e a cidadania.

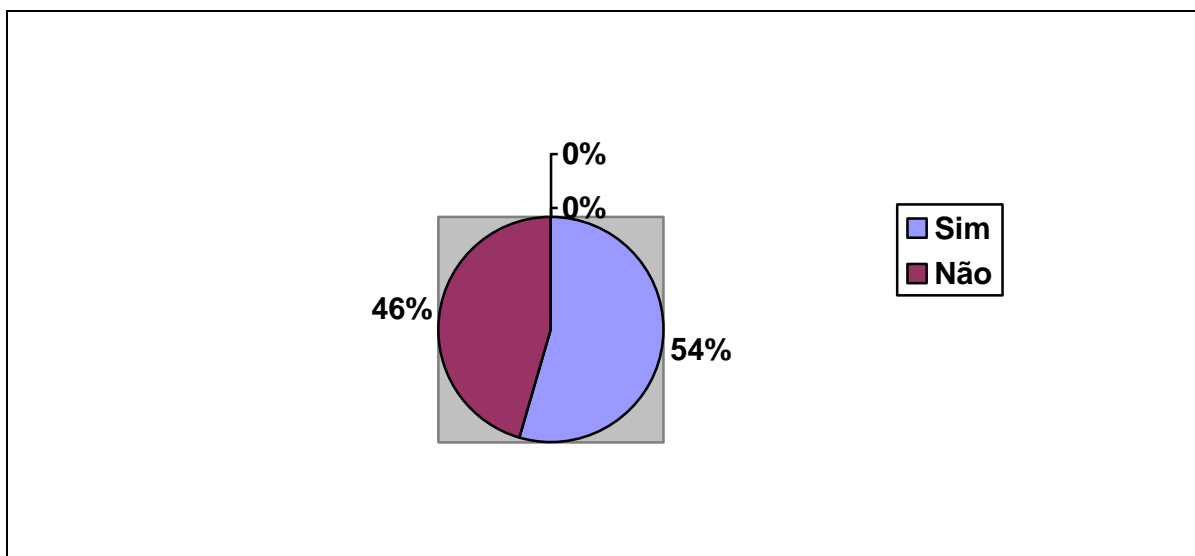


GRÁFICO 13 – Visitas em sítios do governo eletrônico

O tema “cidadania” (GRÁFICO 14) veio para selar a discussão ao expor que 76% dos cidadãos acreditam que “cidadania” é o acesso aos direitos e deveres, ou seja, a sociedade civil tem em mente que cidadania é “acesso” aos direitos e deveres, aí inclui-se o governo eletrônico que constitui uma via de “acesso”. Através dele, o cidadão tem condição de obter inúmeras informações pertinentes ao seu cotidiano, além de acessar de forma prática, serviços de órgãos públicos.

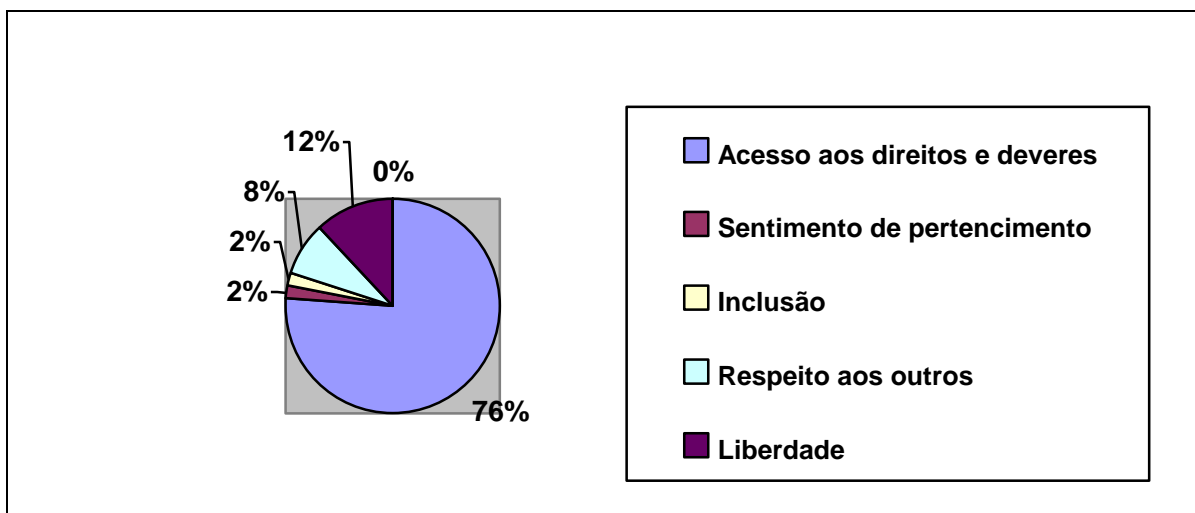


GRÁFICO 14 – Palavras que mais se aproximam de cidadania

Cabe ressaltar que, entre os pesquisados que afirmaram utilizar o governo eletrônico, ao serem questionados sobre a finalidade, deram com resposta: “consultar o CPF”, “consultar a vida funcional”, “pesquisar cursos em universidades públicas” e para fins de “trabalho”. Fato que originou a necessidade de conceituar novamente o governo eletrônico com a finalidade de reforçar o vínculo entre ele e a cidadania:

O governo eletrônico focado no cidadão, ou seja, o programa tendo o cidadão e suas necessidades como centro da dinâmica dos processos internos e externos de governo, somente será possível se os governos avaliarem seu desempenho baseados em indicadores com a capacidade de dimensionar o resultado de ações, percebidas nas dimensões que geram impactos na vida do cidadão. (IMPERATORE, 2010, p. 27)

Portanto, um ponto de discussão importante que foi identificado nessa pesquisa, foi o caráter parcialmente excludente do governo eletrônico, uma vez que, de um lado ele agrega valor ao ser humano ao oportunizar o acesso de forma democrática, independente de raça, credo ou situação sócio-econômica. E de outro lado, ela exclui o cidadão no momento que não é bem divulgada ou quando a administração pública não estabelece a relação estado/sociedade civil via governo eletrônico como primordial para a inclusão social.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Reconhece-se a relevância desse estudo no momento em que se percebe que as reflexões a cerca das novas Tecnologias de Informação e Comunicação, as TICs, como acesso à informação, à democracia e à cidadania, principalmente quanto ao governo eletrônico, foco do presente trabalho. Ainda que o governo eletrônico não tenha alcançado uma considerável parcela da população, uma vez, que passa pela capacidade de investimentos e priorização de recursos por parte do poder público responsável.

Porém, deve-se considerar que todas as inovações nas atividades e relações humanas passam por processos que variam de intensidade, como não seria diferente no caso da “informação”.

No contexto brasileiro, é visto que o governo eletrônico pretende transformar as relações do governo com os cidadãos, empresas e órgãos governamentais, a fim de “aprimorar a qualidade dos serviços prestados, promover a interação com empresas e indústrias e fortalecer a participação cidadã por meio do acesso à informação e a uma administração mais eficiente”. (OLIVEIRA, 2009, p. 10). Para isso, desde 2004, o Comitê Executivo de Governo Eletrônico brasileiro busca fortalecer algumas áreas sobre o tema, sendo que a mais expressiva é a indissociabilidade entre inclusão digital e o próprio governo eletrônico (Oliveira, 2009), isso implica deduzir que, caso a população não esteja interligada com os mecanismos tecnológicos existentes, de nada adianta alimentar a ideia do eGov.

IMPETTORE (2010) complementa a discussão final ao trazer um novo ponto de vista para a inclusão digital ao citar que:

Embora a utilização das TICs possibilite a amplitude dos canais de distribuição e alcance, a melhoria da qualidade e do grau de informação

disponibilizados aos cidadãos, o conteúdo a ser disponibilizado será sempre dependente da escolha dos gestores da informação. [...] Nesse sentido, a comunicação pública e a informação pública, devem ser trabalhadas para constituir um tecido associativo cívico e amplo, inter-relacionado e intercomunicado. (p. 33)

Portanto, a comunicação entre o poder público e o social necessita acontecer alicerçado sobre uma ação coerente, que faça uso eficaz das mídias disponíveis a fim de promover a intercomunicação entre os locutores. A intercomunicação perpassa das ideias até os equipamentos disponíveis – sem isso, não há comunicação, ou seja,

Se as ações adotadas em propaganda, promoção, relações públicas, ou outras formas de comunicação selecionadas em um determinado plano, não forem coordenadas entre si, criadas e programadas adequadamente, cada uma seguirá numa direção diferente das demais. Sem um direcionamento comum e um foco determinado, não ocorrerá a somatória eficaz de mensagens, porque chegarão ao público de forma inconsistente, cada uma transmitindo uma idéia. (CORRÊA, 2000, p. 31).

O poder público que manter em sua agenda essa preocupação demonstrará que prima pela “desmarginalização” social, além de evidenciar sua preocupação com uma gestão transparente, democrática e desburocratizada.

A tomada de decisão gera conseqüências e, destas, novas ações, fato que é facilitado pelas TICs. “Na época atual, a técnica é uma das dimensões fundamentais onde está em jogo a transformação do mundo humano por ele mesmo” (LÉVY, 1993, p. 7), deixando claro que, o governo eletrônico é apenas o primeiro passo no rol de mudanças num mundo dominado pela tecnologia e pela tentativa desesperada por cidadania e democracia social.

No momento que o mundo for transformado a favor dele mesmo, será possível reverter os dados coletados nessa pesquisa, onde 46% da população ainda não utiliza o governo eletrônico como ferramenta de inclusão social, de cidadania democrática. Visto que,

As possibilidades democráticas podem ser influenciadas pelas novas tecnologias uma vez que estas têm a capacidade de mudar a maneira pela quais as pessoas, em grande número, interagem e comunicam. Como resultado, criam novas possibilidades para a configuração institucional de potenciais reformas democráticas. (FISHKIN, 2002, p. 17)

Esse ambiente democrático somente será possível no momento em que a sociedade decidir trilhar um longo caminho. Um caminho que, de acordo com Dahl (2001), significa: participação efetiva, igualdade de voto, aquisição de entendimento

esclarecido, exercício do controle definitivo do planejamento e inclusão de todos os adultos. Quando isso acontecer, existirão cidadãos de verdade, inclusos de fato pela tecnologia e suas ferramentas, considerando “cidadania enquanto igualdade humana básica da participação na sociedade, concretizada através da aquisição de direitos” (CORRÊA, 2000, p. 212).

Concluindo, há fortes indícios que as TICs evoluem constantemente e com isso, agregam a cada dia, inúmeras pessoas, que as utilizam de várias maneiras, entre elas, a comunicação, a obtenção de informação, o entretenimento, as compras e os serviços públicos. Sendo que este último, o maior desafio para a efetiva participação social na era digital.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. A Reforma Gerencial do Estado de 1995. **Revista de Administração Pública**, n. 34(4), jul. 2000, p. 55-72.

_____. **Nação, sociedade civil, estado e estado-nação: uma perspectiva histórica**. São Paulo, 2008. Disponível em: www.bresserpereira.org.br/papers/2008. Acesso em: 16 ago. 2010.

BROD, Fernanda Pinheiro. Cibergoverno e democracia eletrônica. **Revista do Direito**, n. 18 (jul./dez. 2002). Santa Cruz do Sul: Editora da UNISC 2003, p. 61-73.

CGI.br – Comitê Gestor da Internet no Brasil. **Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação no Brasil 2009**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010. Disponível em: <http://op.ceptro.br/cgibin/indicadorescgibr2009?pais=brasil&estado=rs&academia=academia&age=de25a34anos&education=poslatosensu&purpose=pesquisaacademica>. Acesso em: 10 mai. 2011.

CORRÊA, Darcísio. **A construção da cidadania: reflexões histórico-políticas**. Ijuí: Editora UNIJUÍ, 2000.

CORRÊA, Roberto. **Planejamento de propaganda**. São Paulo: Global, 2002.

DAHL, Robert Alan. **Sobre a democracia**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2001.

DE KERCKHOVE, Derrick. Da democracia à ciberdemocracia. In: DI FELICE, Massimo (Org.). **Do público para as redes: a comunicação digital e as novas formas de participação de participação social**. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2008.

DOWBOR, Ladislau. **Informações para a cidadania e o desenvolvimento sustentável**. 2003. Disponível em: www.bvc.cgu.gov.br. Acesso em: 01 de maio de 2011.

FERGUSON, Martin. Estratégias de governo eletrônico: o cenário internacional em desenvolvimento. In: **Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica**. EISENBERG, José; CEPIK, Marco (Orgs). Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.

FISHKIN, James S. Possibilidades democráticas virtuais: Perspectivas da democracia via internet. In: **Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica**. EISENBERG, José; CEPIK, Marco (Orgs). Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.

EGLER, Tâmara Tânia Cohen. **Ciberpólis: redes no governo da cidade**. Rio de Janeiro: 7 Letras, 2007.

FIORI, José Luís. **Estado do Bem-Estar Social: Padrões e Crises**. 2010. Disponível em: <http://www.iea.usp.br/iea/textos/fioribemestarsocial.pdf>. Acesso em: 12 mai. 2011.

IBGE. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br>. Acesso em: 05 mar. 2011.

IMPERATORE, Jorge Luís Ribeiro. **Governo eletrônico, em suporte internet, como plataforma para a governança municipal**. 177f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Regional) – Universidade de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul, 2010.

KAPPEL, Marcelo R.; DAL RI, Tatiana. Cidadania e direito na reconstrução de um Estado democrático. **Revista do Direito**, n. 7/8 (jan./dez. 1997). Santa Cruz do Sul: Editora da UNISC, 1997, p. 79-87.

LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

_____. **Cibercultura**. Tradução: Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 1999.

MACHADO, Ednéia Maria. **Política social: direito de cidadania?** 2010. Disponível em www.ssrevista.uel.br. Acesso em: 17 ago. 2010.

MILANI, Carlos. Governança Global e meio ambiente: como compatibilizar economia, política e ecologia. In: **Pesquisas: Governança Global** – Reorganização da política em todos os níveis de ação. São Paulo, n. 16, 1999.

NAVES, Rubens. Novas possibilidades para o exercício da cidadania. In: PINSKY, Jaime; PINSKY, Carla Bassanezi. **História da cidadania**. São Paulo: Contexto: 2003.

OLIVEIRA, João Batista Ferri de. Governo Eletrônico: uma visão sobre a importância do tema. **Informática Pública**. 2009. Disponível em www.ip.pbh.gov.br/ANO11_N1_PDF/governo_eletronico.pdf. Acesso em: 08 mai. 2011.

PETRAS, James F. Os fundamentos do neoliberalismo. In: OURIQUES, Nildo Domingos; RAMPINELLI, Waldir José (Orgs.). **No fio da navalha: crítica das reformas neoliberais de FHC**. São Paulo: Xamã, 1997.

SANTOS, Maria Paula Gomes dos. O Estado e os problemas contemporâneos. **Departamento de Ciências da administração/UFSC**. Brasília: CAPES: UAB, 2009.

SILVA, Pedro Gabriel Kenne. **Controle social da gestão pública**: análise das práticas em dois municípios do Estado do Rio Grande do Sul. 2010. 124 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.

_____. **O papel do controle interno na administração pública**. Disponível em www.ufrgs.br. Acesso em: 30 jul. 2010.

SOBREIRA, Rosane V. **Políticas e gestão da informação pública**: o caso da Prefeitura de Salvador. Disponível em www.revista.ibict.br. Acesso em: 15 jun. 2010.

TORRES, Julliana Cutolo. *Cyborgcracia*: ente a gestão digital dos territórios e as redes sociais digitais. In: DI FELICE, Massimo (Org.). **Do público para as redes: a comunicação digital e as novas formas de participação de participação social**. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2008.

VIEIRA, Liszt. **Cidadania e globalização**. Rio de Janeiro: Record, 1997.

ANEXOS

The image shows the homepage of the Receita Federal website. At the top, there is a search bar and a navigation menu with three main categories: **CIDADÃO** (Services and information for Natural Person), **EMPRESA** (Services and information for Legal Person), and **ADUANA E COMÉRCIO EXTERIOR** (Services and information about importation, exportation, and foreign travel). Below this, there is a sidebar on the left with links for **Legislação**, **Instituição**, **Perguntas e Respostas**, **Download de Programas**, **Formulários**, **Agenda Tributária** (with a calendar for April 2009), and **Taxa de Juros Selic**. The main content area features a **Pesquisa de Situação Fiscal** section with a search bar and a button to consult and resolve tax situations. Below this are several news items: **Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física - DIRPF 2009**, **Prorrogação do prazo de entrega do Demonstrativo de Apuração de Contribuições Sociais (Dacon)**, **Programa para a Declaração de Saída Definitiva do País 2009**, and **Prorrogado o prazo da Declaração de Transferência de Titularidade de Ações - DITA**. On the right side, there is a **Serviços mais Procurados** section listing **Restituição RPF**, **Consulta CPF**, **Certidões**, **Pagamentos**, and **Com Certificado Digital**, followed by an **Outros Destaques** section.

ANEXO A – Página inicial do site da Receita Federal

Presidência da República
Controladoria-Geral da União - CGU

Destques do Governo

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA
do Governo Federal

Fale conosco | Glossário | Perguntas Frequentes | Links | Manual de Navegação

CONSULTAS

- Despesas
- Receitas
- Convênios
- Empresas Sancionadas
- Servidores

INFORMAÇÕES

- Sobre o Portal
- Origem dos Dados
- Aprenda Mais
- Notícias
- Controle Social

Cadastre-se
Receba informações sobre liberações de convênios

Rede de Transparência

Páginas de Transparência Pública

Olho Vivo no Dinheiro Público

Criança Cidadã
O Portalzinho da CGU

DESPESAS RECEITAS CONVÊNIOS CEIS SERVIDORES

Use a pesquisa para acompanhar os recursos públicos transferidos pela União ao exterior, a estados e municípios brasileiros, ao Distrito Federal, a instituições privadas e aos cidadãos, bem como para conferir os gastos diretos do Poder Executivo Federal.

Transferências de Recursos

Exercício (Selecione) ▼

por Estado/Município

por Ação de Governo

por Favorecido (Selecione) ▼

consultar

Gastos Diretos do Governo

Exercício (Selecione) ▼

por Tipo de Despesa

por Órgão Executor

por Ação Governamental

por Favorecido (Selecione) ▼

Diárias Pagas

por Cartão de Pagamento (Selecione) ▼

consultar

O QUE PEDRO, HAROLDO, LAURO E TODO BRASILEIRO PRECISAM SABER?

DESTAQUES

ENQUETE
Que informações você está procurando no Portal da Transparência?

07/01 - Campanha sobre o Portal da Transparência chega ao rádio

18/12 - Hage: Executivo vai continuar expondo dados sobre servidores

Mais destaques

Ceis
Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas

O Ceis contém dados de empresas punidas pelo Governo Federal e também pelos seguintes estados: Acre, Bahia, Espírito Santo, Goiás, Minas Geras, Pernambuco, Sergipe, São Paulo e Tocantins.

Transparência nos Estados e Municípios

Conheça os valores dos recursos repassados do Governo Federal para estados, DF e municípios.

Acesse e fique informado

ANEXO B – Página inicial do Portal da Transparência do Governo Federal

Presidência da República
Controladoria-Geral da União - CGU

Destques do Governo

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA
do Governo Federal

Fale conosco | Glossário | Perguntas Frequentes | Links | Manual de Navegação

CONSULTAS

- Despesas
- Receitas
- Convênios
- Empresas Sancionadas
- Servidores

INFORMAÇÕES

- Sobre o Portal
- Origem dos Dados
- Aprenda Mais
- Notícias
- Controle Social

Cadastre-se
Receba informações sobre liberações de convênios

Rede de Transparência

Páginas de Transparência Pública

Olho Vivo no Dinheiro Público

Criança Cidadã
O Portalzinho da CGU

DESPESAS RECEITAS CONVÊNIOS CEIS SERVIDORES

Use a pesquisa para acompanhar os recursos públicos transferidos pela União ao exterior, a estados e municípios brasileiros, ao Distrito Federal, a instituições privadas e aos cidadãos, bem como para conferir os gastos diretos do Poder Executivo Federal.

Transferências de Recursos

Exercício (Selecione) ▼

por Estado/Município

por Ação de Governo

por Favorecido (Selecione) ▼

consultar

Gastos Diretos do Governo

Exercício (Selecione) ▼

por Tipo de Despesa

por Órgão Executor

por Ação Governamental

por Favorecido (Selecione) ▼

Diárias Pagas

por Cartão de Pagamento (Selecione) ▼

consultar

O QUE PEDRO, HAROLDO, LAURO E TODO BRASILEIRO PRECISAM SABER?

DESTAQUES

ENQUETE
Que informações você está procurando no Portal da Transparência?

07/01 - Campanha sobre o Portal da Transparência chega ao rádio

18/12 - Hage: Executivo vai continuar expondo dados sobre servidores

Mais destaques

Ceis
Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas

O Ceis contém dados de empresas punidas pelo Governo Federal e também pelos seguintes estados: Acre, Bahia, Espírito Santo, Goiás, Minas Geras, Pernambuco, Sergipe, São Paulo e Tocantins.

Transparência nos Estados e Municípios

Conheça os valores dos recursos repassados do Governo Federal para estados, DF e municípios.

Acesse e fique informado

ANEXO C – Controle Social no Portal da Transparência do Governo Federal

ANEXO D – Questionário

Questionário:

Por gentileza, responda de forma objetiva. Lembre-se que sua identidade será preservada durante todo processo de pesquisa. Obrigada!

- **Idade:** _____ anos

- **Sexo:** () Feminino () Masculino

- Grau de instrução formal:

() Ensino Fundamental incompleto

() Ensino Superior

() Ensino Fundamental

() Especialização

() Ensino Médio

() Outro. Qual? _____

- Padrões de comportamento:

() Assiste televisão

() Participa de eventos culturais

() Escuta rádio

(show, teatro, sarau, cinema, entre

() Lê jornal

outros)

Questão 1. A PALAVRA QUE MAIS SE APROXIMA DE CIDADANIA É:

(Assinale apenas uma alternativa)

() Desconheço a palavra

() Liberdade

() Respeito aos outros

() Sentimento de pertencimento

() Inclusão

() Acesso aos direitos e deveres

() Coisa para poucas pessoas

Questão 2. TEM CONTATO COM COMPUTADOR:

() em casa

() na escola/universidade

() no trabalho

() em outro lugar. Qual? _____

Questão 3. USA A INTERNET PARA:

() e-mails

() relacionamentos

() tirar dúvidas

() não utiliza

() obter informações

() outra forma. Qual? _____

() compras

Caso tenha respondido na questão anterior que utiliza a internet de uma forma ou outra, responda as questões a seguir:

Questão 4. Apresentas habilidade em manusear as ferramentas do computador e da internet?

() sim

() não

Questão 5. Já visitastes algum site do governo eletrônico (eGov)?

() não

() sim. Com a finalidade de: _____

