



Governo Eletrônico X Cibercidadão¹

Sara Rodrigues de Moraes²
Universidade Federal Juiz de Fora

Resumo

A questão que se apresenta neste novo século é o papel do Estado na estrutura global da rede e sua relação com o cidadão. Estaríamos às portas de uma mudança na estrutura democrática no que se refere ao papel desempenhado pelo cidadão? O uso das informações como forma de exercer influência sobre as decisões, por meio dos dispositivos de governo eletrônico, e na construção de um cidadão mais participativo no processo democrático, seja por vias oficiais ou de mobilizações populares articuladas pelas novas tecnologias, serão abordados neste trabalho.

Palavras-chave

Comunicação; cidadania; mídias digitais; governo eletrônico.

1. Introdução

No início do século XIX, ao descrever a teia de relações da vida provincial inglesa em seu livro *Orgulho e Preconceito*, Jane Austen também explicita uma intrincada rede de informações, seja pela comunicação face a face, seja pelas interações mediadas pelas linhas das cartas. Os atos de seus protagonistas são pautados pela apreciação e interpretação de dados – Elisabeth toma decisões temerárias com base em falsas informações e Mr. Darcy influencia a de outros por sua interpretação enônea. Hoje, com o fluxo de informação com que homens e mulheres lidam todos os dias, fazer julgamentos e tomar decisões que gerem bons resultados tomou-se uma tarefa mais complicada. Por outro lado, teria sido mais fácil para Mr Darcy se vivesse hoje em Derbyshire! Poderia contar com o *Derbyshire Country Council*, que, mais do que cartas e mensageiros para propagar a boa reputação de seus moradores, utiliza uma página na Internet, contendo desde acesso a registros de nascimento à descrição das atividades econômicas da região. O desejo de possuir as informações certas continua o mesmo, a mudança está nos novos ambientes que potencializaram e ampliaram o acesso e, com isso, tanto clarearam quanto deixaram mais turvas as águas do processo decisório. Como governos e cidadãos têm lidado com a disponibilidade da informação hoje? Quais as medidas adotadas para oferecer melhor acesso e participação?

¹ Trabalho apresentado ao NP Comunicação para Cidadania, do VII Encontro dos Núcleos de Pesquisa da Intercom. Este estudo se baseia em pesquisas realizadas entre 2005 e 2006 que resultaram na dissertação “Governo Eletrônico. Liberdade e Controle”, defendida em março de 2007. Agradeço ao prof. Dr Gilberto Salgado pela orientação e aos profs. Dr Paulo Vaz e Dr. Octávio Bonet pelas observações pertinentes.

² Jornalista formada pela Facom/UFJF e Mestre em Ciências Sociais pelo PGCSO/UFJF. Professora de Planejamento Gráfico da Faculdade de Comunicação do CES/JF. E-mail: sarademoraes@yahoo.com.br.

Neste trabalho, serão analisados os benefícios e as dificuldades para implantação plena do ambiente digital para as relações de Estado, estabelecida a diferença entre governabilidade e governança eletrônica e analisadas as articulações de cidadãos por meio das novas tecnologias. Para tanto, na primeira seção, serão versadas as propostas de James S. Fishikín quanto introdução da democracia eletrônica a fim de minimizar a ignorância racional da opinião pública bruta; a conceituação de Martin Ferguson sobre governo eletrônico, partindo da idéia do cidadão como cliente em contraposição às propostas de Marco Aurélio Ruediger, que enxerga no governo eletrônico a possibilidade de ampliação na participação do processo democrático.

Na segunda seção, serão analisadas de forma empírica a outra via da comunicação relacionada às ações do Estado: as articulações populares e criminosas via novas tecnologias de comunicação com base nos relatos e análises de Howard Rheingold sobre as *smart mobs*, de Bustamante Donas em relação às manifestações em Madi, por ocasião dos atentados no metrô em março de 2004 e por fim, estas últimas serão comparadas as mobilizações do PCC via novas tecnologias que provocaram uma onda de terror em São Paulo no ano de 2006.

2. Pensar o governo eletrônico

A sociedade levou para o mundo virtual várias organizações do real, mas não dimensionou a forma como essas estruturas se transformariam e ampliariam seu alcance, uma vez que suas ações se libertaram das amarras do espaço e do tempo. Lojas virtuais podem atender aos desejos de consumo de compradores ao redor do globo, bancos *on-line* oferecem serviços antes só obtidos entre dez horas da manhã e quatro da tarde, as *home pages* estão sempre abertas para que amigos e *voyeurs* a visitem e deixem seu recado, não importando onde estejam e a que horas acessem. Os internautas estão virtualmente presentes, mesmo que, no mundo real, estejam dormindo ou no trabalho.

Na interface global, onde impera a regra da mínima lei e do poder multilateral, o governo foi o último a entrar, mas suas funções do mundo real não puderam ser replicadas. Como determinar um governo para a rede, ou vários Estados virtuais para controlar seus respectivos cidadãos? Não seria possível tal exercício de poder em um ambiente despido de fronteiras territoriais e revestido de outras barreiras impostas pelo conhecimento. Então, qual seria a razão de ser da entrada de governos no ambiente de interface? Que função seria potencializada, amplificada ou mudada? A presença *on-line* de um governo pode não lhe dar o direito de exercer poder aparentemente, mas oferece uma possibilidade fisicamente impossível

no mundo real: o contato direto do cidadão com as estruturas do Estado e, com isso, potencializa, amplifica e muda sua participação no processo democrático.

Na visão de Peter Hall, o elemento básico das políticas é a conversa e deter informações tanto na arena pública quanto na privada é uma preciosa virtude: dominar os símbolos apropriados a serem usados em cada ocasião, encobrir informações destrutivas, criar factóides, gerar um fluxo de conhecimento é gerar controle e, por conseguinte, exercer poder (HALL, 1975: 54-60). Ora, é justamente a informação a faceta da política que começa a ser exposta ao cidadão via interface e o fluxo/uso desta informação, bem como a construção do conhecimento para permitir uma ação mais estratégica, são os pilares das duas principais visões do governo virtual: a governabilidade e a governança eletrônica, que serão visitadas mais adiante.

Este uso racional da informação, que poderia transformar a esfera pública, encontra uma série de empecilhos para acontecer em sua plenitude. Na abordagem de James S. Fishkin, que divide a opinião em bruta (aquela despida de informação, mas real), e refinada (a ideal, restrita a pequenos grupos possuidores de conhecimento para tomarem decisões racionais, porém distante da realidade do grande público), a *“criação de uma opinião pública mais informada, engajada e atenta, que seja ao mesmo tempo compartilhada pelo público como um todo”* é *“uma possibilidade quase utópica sobre quaisquer condições”* (FISHKIN, 2002:18), mesmo tendo em mãos as ferramentas oferecidas pela rede.

Ao trabalhar a questão da participação do cidadão no processo democrático, Fishkin recorre aos conceitos de filtro e espelho, sendo o primeiro representante do aspecto deliberativo e de uma opinião mais refinada de um conjunto mais selecionado de cidadãos, e o segundo, da idéia de representação igualitária na qual todas as opiniões são coletadas. O risco do modelo de filtro se dá quando o contexto social envolve um grande número de pessoas ou os interesses pessoais dos representantes são colocados a frente dos sociais, enquanto que a desvantagem do espelho é a falta de informação e a pouca argumentação, gerando uma ignorância racional (FISHKIN, 2002: 22-6). Na verdade, o acesso à informação existe, o que não acontece é a construção do conhecimento a partir da informação obtida ou a distorção de dados por parte da mídia de massa, que influencia até mesmo a opinião refinada, e prejudica um juízo de valor ponderado³. Evidentemente, esses modelos, na prática dos governos, não são encontrados de forma separada, mas sim misturados, apesar da influência plebiscitária do espelho ser bem

³ De fato, a pesquisa junto a cidadãos e políticos, realizada por Ruediguer, mostra que só parte das pessoas sabe que existem algumas informações sobre os processos da administração pública e mesmo assim, não têm noção de como usá-las para construir uma opinião apurada. Para maiores detalhes ver RUEDIGUER, 2002.

maior e muitos aspectos da filtragem terem desaparecido, dando lugar a uma opinião espelhada, refreada pela ignorância racional.

A comunicação de interface poderia contribuir para a mudança deste quadro? José Eisenberg, no artigo “Internet, Democracia e República”, acredita que as redes de interação social podem se expandir além das unidades políticas territoriais do Estado Moderno (EISENBERG, 2003:491), mas para Fishkin, a *web* não poderia substituir as relações reais já que grande parte está baseada em texto (muito aquém da comunicação face a face) e por não poder propiciar a concentração em um assunto por muito tempo, gerando falta de atenção. Tais argumentos podem ser questionáveis, uma vez que é cada vez maior o uso de recursos de vídeo e som, além do texto. De mais a mais, a noção de atenção como forma de apreensão de determinado tema tem se modificado com a cibercultura, dando lugar a *disrupção*, na qual se toma qualidade, não desvantagem, saber olhar para múltiplos assuntos ao mesmo tempo, como foi visto em Jonathan Crary (CRARY, 1999: 74-5). É condizente, entretanto, a preocupação de Fishkin para com a principal forma de realização de pesquisa via rede, a SLOP⁴ – opinião do ouvinte auto-escolhido – podendo esta ser mais fruto de articulação que de síntese:

Freqüentemente acredita-se que a tecnologia poderia facilitar a transformação de antigas formas de democracia em realidade. Mas as pesquisas SLOP lembram as práticas da antiga Esparta, e não da antiga Atenas. Em Esparta, havia uma prática denominada “o Grito”, em que os candidatos podiam tentar encher o auditório com seus apoiadores e aquele que fosse mais aplaudido seria eleito (FISHKIN, 2002:30).

No SLOP, a opinião pública não é nem representativa nem deliberativa, somente um recorte parcial da opinião desinformada, um espelho distorcido.

Outra observação interessante é a de que, embora existam vários fóruns de discussão na *web*, eles não podem propiciar aos seus participantes uma avaliação direta dos argumentos verbais contrários, nem o recebimento de uma agenda que assegure que todos são possuidores das mesmas informações e, assim, se coloquem em pé de igualdade para a discussão, e nem sempre contam com a presença de um moderador que garanta a todos a oportunidade de falar, além do fato destes grupos não serem representativos – contribuem para esclarecer, mas não representam a voz do povo⁵ (FISHKIN, 2002: 31-9). Por outro lado, o debate via Internet,

⁴ *Self-selected listener opinion.*

⁵ Na verdade não só é possível que um grupo utilize a rede para realização de debates e deliberações como já se pode encontrar em funcionamento. É o NuvaNet, gerenciado pelo Conselho Jovem de Spoo, uma organização capaz de submeter moções diretamente à Assembléia Municipal.

A *NuvaNet* baseia-se na transparência e estimula um processo reflexivo e interativo, moderado por funcionários eleitos do Conselho Jovem de Spoo. Durante o processo de discussão, todos os argumentos – tanto os pró quanto os contra – são expostos. Para cada idéia ou sugestão, uma



propicia uma comunicação assíncrona, na qual não é preciso que todas as pessoas se envolvam ao mesmo tempo. A proposta de Fishkin, para que se caminhe para o ideal de uma opinião pública bem informada, é o “*Dia da deliberação*”, que uniria elementos da comunicação em rede com o debate face a face. O governo promoveria um feriado nacional em que todos estariam envolvidos na discussão de um determinado assunto. Os subgrupos poderiam interagir via rede e, no fim, deliberariam sobre o tema munidos de conhecimento para tanto⁶.

Toma-se claro o papel primordial dos governos na iniciativa para a construção do governo eletrônico e da maior participação dos cidadãos, mas, como dito anteriormente, existem duas visões diferentes de como a informação pública/política pode ser utilizada. A idéia de Governo eletrônico precisa ser delimitada, principalmente no que tange ao conceito de e-governabilidade e de e-governança. O primeiro caso engloba uma visão mais funcional – a e-governabilidade consistiria em facilitar o acesso a ferramentas de governo ao cidadão com o intuito de diminuir custos e filas, tendo a noção de cliente satisfeito como a de maior destaque. Já a e-governança envolve a idéia de participação, em que o cidadão não só tem acesso a serviços como também acompanha tramitações, opina junto a seus representantes, se organiza em conselhos e comunidades virtuais e influi diretamente no sistema democrático.

Para Martin Ferguson, as expectativas em relação à governança eletrônica iriam além da prestação de serviços via novas tecnologias de comunicação e de pregões e tomadas e preço realizadas pelo governo pela **rede**. “*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*” (FERGUSON, 2005: 104). Três fatores apontam, segundo o autor, para esta direção: O crescimento das expectativas dos clientes, a globalização do processo tecnológico e a reforma/ reinvenção do governo⁷.

Com o maior acesso à informação, as pessoas passaram a ser mais exigentes e criar maiores expectativas em relação aos serviços prestados, querem melhores condições de acesso, qualidade e atendimento, esperança esta que acabou se transferindo para os governos. O segundo ponto, a globalização do processo tecnológico, implicou não só a melhoria ao acesso a serviços

moção é preparada pelo conselho e, após uma longa discussão, enviada de volta para ser votada pela comunidade virtual. Finalmente, a proposta assinada (virtualmente) por centenas de jovens, é levada à Assembléia Municipal, às autoridades locais ou à mídia local (FREY, 2002: 154).

⁶ A proposta, que pode parecer um tanto quanto estapafúrdia, foi implementada pela União Européia em abril de 2006 com o objetivo de envolver os cidadãos nas discussões sobre os rumos do governo eletrônico no continente.

⁷ Os fatores apontados por Ferguson se inserem em dois dos três processos históricos independentes, explicitados por Castells, que levaram à gênese da Sociedade em Rede, a revolução das tecnologias de informação e a crise do capitalismo e do estatismo, mas de forma direcionada a questão do governo. Ver CASTELLS, 2006

públicos e privados, como também aumentou as possibilidades de participação. Ambos os fatores levaram à reforma/reinvenção do governo, que teve de mudar sua visão de funcionamento e acabou encontrando um porto seguro nos moldes empresariais, procurando estabelecer maiores níveis de eficiência, descentralização, melhor prestação de contas além de uma “marketização” de suas atividades (FERGUSON, 2002:106-8).

Dentro de uma abordagem voltada para a governança, o termo governo eletrônico, como explica o artigo “Governo Eletrônico ou Governança Eletrônica” de Marco Aurélio Ruediger, tem como base as novas tecnologias de informação e comunicação (TIC) aplicadas a funções de governo, principalmente no que se refere a sua relação com a sociedade. A proposta ultrapassaria a visão de Estado como prestador de serviços:

O governo eletrônico é, atualmente, um experimento em construção, e sua dimensão política mais avançada – a governança eletrônica – não pode ser considerada um mero produto ofertado ao cliente em formato acabado, mas, considerando-se sua natureza eminentemente política, e, portanto, pública, pode ser percebido como um bem público, passível de acesso e desenvolvido por processos também sociais, o que o leva a constantes transformações. Justamente essa dimensão faz com que a noção de governança eletrônica, refira-se ao estado, em sua concepção republicana, e em teoria, não se limite apenas a uma experiência de gestão por serviços ad hoc, reificada pelo mercado, mas antes, possa servir de arena cívica, em contraponto a privatização da esfera pública (RUEDIGER, 2002:1).

Além de promover essas relações em tempo real com maior eficiência que o modelo tradicional, seria ainda promotor de boas práticas de governança e instrumento de mudança profunda nas estruturas de governo, o que geraria maior transparência, eficiência e desenvolvimento, além de uma ampliada participação do cidadão no processo democrático (RUEDIGER, 2002:2).

Ferguson, que enxerga a e-governabilidade como um processo real e a idéia de e-governança um objetivo projetado para onde a primeira vai evoluir (e até já evoluiu de certa maneira em países de capitalismo avançado), aponta três estágios pelos quais os governos eletrônicos passariam: automação, informatização e transformação. A automação seria o primeiro passo, a criação de uma presença *on-line* a fim de se estabelecer relações entre governos (G2G), entre governos e empresas (G2E), e entre governo e cidadão (G2C) e cujo objetivo principal seria melhorar a eficiência. Exemplos deste estágio seriam a declaração de imposto de renda via Internet e o voto eletrônico. O cume das ações brasileiras em relação ao governo eletrônico ainda estão neste primeiro estágio

Uma explicação para o fato de muitas iniciativas de governo eletrônico estacionarem na automação poderia se encontrar nas dificuldades que o gestor público, de acordo com Ruediger, enfrenta para promover a transição de uma cultura institucional, marcada pelo

patrimonialismo e burocratismo, para uma outra, mais democrática e eficiente, e que incluía padrões claros de *accountability*. Por isso que a maior parte dos sistemas de governo eletrônico está mais voltada para uma apresentação institucional que para a disponibilização de serviços como fóruns, contato com gestores, discussão prévia de ações previstas na esfera pública entre outros (RUEDIGUER, 2002: 2)

O segundo passo seria a informatização, com um ângulo de visão mais ampliado e voltado para questões como segurança, transporte, educação ao longo da vida, serviços para a juventude, enfim, elementos que vão além de departamentos do governo. Neste estágio também começa a busca de uma comunicação de via dupla como o objetivo de fazer o cidadão tomar parte das decisões. Entretanto, para que se passe da automação para a informatização, Ferguson alerta que:

Poucos estão envolvendo-se na estratégia de implementação de um governo eletrônico. As normas culturais desempenham um papel significativo para determinar o progresso dessas iniciativas, mas não são o único fator determinante. Nos países onde existe uma forte tradição de participação democrática estão surgindo vários mecanismos de consulta local via Internet. (FERGUSON, 2002:120)

Por fim, na transformação, o ponto central seria a capacitação de clientes e cidadãos para interagirem e se envolverem na obtenção de serviços e no processo democrático simultaneamente. Neste ponto, postos de trabalhos públicos deixariam de existir, o que geraria maior economia e aplicação de verbas para outros fins. O governo transformado permitiria a todos os seus cidadãos a participação plena na sociedade da informação, criando infra-estrutura para tal e promovendo identidade cultural e cidadania por meio das TICs, o que levaria a sistemas interligados (escolas e bibliotecas, hospitais e centros de pesquisa), capacitação do cidadão pela informação e ao uso dos meios eletrônicos para influenciar os governos (como o desenvolvimento de comunidades e conselhos virtuais), enfim, à um sistema de governança eletrônica. Tal possibilidade seria *“uma oportunidade de constituir um ‘estado virtual’, extensão do estado real, como ente facilitador de mudanças institucionais e espaço de promoção de uma reinvenção do próprio governo real”* (RUEDIGUER, 2002:3) e acabaria por induzir uma mudança estrutural da esfera pública, que, por sua vez, seria mais bem informada e articulada, num ideal de participação apontado por Fishkin, como dito anteriormente.

A possibilidade de o governo eletrônico ser um componente importante de democratização do poder público, potencializando a ação do cidadão, além de tornar o Estado uma estrutura mais leve. A relação entre o cidadão e as esferas do governo, até então mediada por partidos, grupos não governamentais e pela mídia, passa a estabelecer uma relação direta via ferramentas do ambiente de interface. Os que realizavam o papel de mediadores continuam



estabelecendo ligação com cidadãos e governo *on e off-line*. Os cidadãos conectados, por sua vez, se tomam mais informados e, por conseguinte, se transformam em formadores de opinião⁸, estabelecendo também ligação entre o governo e desconectados. O mesmo se dá com as esferas do governo. As relações via interface são mais diretas e não exigem tanto aparato burocrático, o que diminui os custos operacionais, enquanto que as interações dadas no mundo real, necessitam de um aparelho mais dispendioso.

3. Muito além das telas

O desejo dos seres humanos de estar interligado a outros seres sociais, pode explicar, de acordo com Pellanda, o crescente número de pessoas que não desligam mais seus celulares e se tomam *always on*. Estar desconectado pode significar estar excluído. Consequentemente, a noção de liberdade, muito explorada em anúncios publicitários de empresas do ramo da telefonia móvel, pode subentender, dentro de um ambiente de comunicação total, uma forma de direcionar o comportamento como também de controle geográfico do usuário (PELLANDA, 2005: 6-7). Esse direcionamento de ações via tecnologias móveis criou o que autores como Howard Rheingold chamam de *smart mob* (multidão inteligente) e *flash mob* (multidão relâmpago) - mobilizações geralmente organizadas via mídias de rede (seja Internet ou celular).

A *smart mob* tem caráter político e acontece em reação a uma determinada situação. De acordo com Rheingold, Não há um controle de pessoas ou mesmo uma coordenação exata – idéias são lançadas em rede (fixa e/ou móvel) por um descontente, crescem em progressão geométrica e se transformam em ações reais que tem pipocado ao redor do globo: Desde 1992 ativistas ecológicos mobilizam o que chamam de “Massa crítica” que toma de bicicletas as ruas de São Francisco; em 30 de novembro de 1999 mensagens via celular, e-mails, websites, laptops e PDAs⁹ convocavam os internautas para “A Batalha de Seattle” - um protesto contra a reunião da Organização Mundial de Comércio; Em setembro de 2000, milhares de cidadãos na Inglaterra usaram SMS¹⁰, e-mail, computadores portáteis e até rádios de táxis para coordenar grupos espalhados que bloquearam entregas de combustíveis, devido ao anúncio do aumento no preço desse produto¹¹.

⁸ É possível questionar, por outro lado se, na realidade, ao invés de estabelecer contato direto com o cidadão, o governo eletrônico não estaria criando novos eixos de mediação entre plugados e desplugados.

⁹ Personal digital assistants ou Assistente Pessoal Digital.

¹⁰ Mensagem de texto via celular.

¹¹ Dados colhidos no site “*Smart Mob*”, administrado por Howard Rheingold que visa reunir o maior número de informações possível sobre o fenômeno. Além de matérias de jornais, entrevistas e grupos de discussão, o pesquisador mantém um *blog* coletivo para colher depoimentos dos que já participaram dessas mobilizações. Maiores informações em <www.smartmob.com> (acesso em 09/01/2007).

Donas concorda com Rheingold ao detectar que novas formas de ação política estão nascendo a partir das tecnologias móveis que podem marcar a passagem para um novo tipo de democracia em que o cidadão fiscalize e intervenha mais assiduamente nos rumos de sua localidade. Para comprovar sua hipótese, Donas usa a *smart mob* de maior repercussão na mídia mundial, acontecida em Madri, pouco depois dos atentados no metrô dessa cidade em 11 de março de 2004. O primeiro ministro havia divulgado o ETA como responsável, o que repercutiu em todas as emissoras de rádio e TV do país (todas controladas pelo Estado). Um professor universitário, entretanto, encontrou fortes indícios de que as investigações da polícia iam em direção a grupos terroristas islâmicos. A informação foi passada via celular com instruções de ser repassada. Logo toda Madri já tinha acesso à notícia. Na mesma velocidade, foi organizado um protesto, também via celular, em frente a sede do Partido Popular. O Primeiro Ministro, que era já tido como vitorioso nas eleições que se aproximavam, foi derrotado. O termo “*¡Passaló!*”, usado ao fim das mensagens, virou jargão na Espanha depois destes acontecimentos (DONAS, 2005:1-2).

Cinco anos antes, na “Batalha de Seattle”, outra mobilização envolveu uma passeata de mulheres lésbicas que traziam crianças pelas mãos, todas nuas, que seguia rumo à reunião da Organização Mundial do Comércio. O resultado não foi tão pacífico. A polícia montada chegou para interferir na manifestação e agrediu mulheres e crianças desamadas, acontecimento ignorado pela mídia norte-americana. As *broadcastings* só não contavam com o fato da IndyMedia, uma das articuladoras da onda de manifestações, ter alugado um satélite e transmitido as imagens do conflito para todo o mundo. A notícia publicada pelos jornais europeus foi motivo de constrangimento para as empresas do ramo da comunicação dos Estados Unidos.

Tais acontecimentos mostram não só a força desse tipo de manifestação, ampliada pelas tecnologias de comunicação, como também explicitam os possíveis riscos envolvidos na junção de elementos antes desconectados. A dinâmica desse processo poderia se comparar, alegoricamente, à descoberta do fogo. Primeiro houve espanto e apreciação por parte de seus descobridores: sentavam-se em torno de fogueiras e contemplavam a beleza do calor, pouco depois perceberam que os alimentos expostos àquele calor ficavam macios e se conservavam por mais tempo. Um dia (talvez por acidente ou, quem sabe, intencionalmente), entenderam que poderiam ferir suas caças como também uns aos outros com o fogo.

Seria ingenuidade pensar que as *smart mobs* gerariam apenas resultados benignos já que nessa capacidade de intervenção no real reside um grande potencial militar e terrorista de



táticas *NetWar*¹². Um caso recente de mobilização voltada para a criminalidade foi a onda de ataques da facção criminosa PCC¹³, ocorrida entre os dias 12 e 20 de maio de 2006. Supostamente motivados por um corte de visitas na Penitenciária de Presidente Bernardes no Dia da Mãe, liderados via celular por Marcos Willians Herbas Camacho, conhecido como Marcola¹⁴, criminosos atacaram simultaneamente delegacias, carros e postos policiais, e agentes em trabalho ou a paisana. O Conselho Regional de Medicina de São Paulo contabilizou cerca de 400 mortes a tiro no período, dentre os quais 51 eram agentes policiais e penitenciários e 122 criminosos (dos quais 91 tinham alguma ligação com o PCC). A ação provocou um estado de terror na cidade e levou milhares de paulistanos a se trancarem em suas casas e deixarem a maior cidade da América Latina deserta¹⁵.

O quadro a seguir estabelece um comparativo entre duas *smart mobs*: a primeira em Madri realizada por cidadãos e a segunda em São Paulo pela facção criminosa PCC:

QUADRO 1
Smart mob - Comparativo entre os casos Madri e São Paulo

Madri	X	São Paulo
- 11 de março de 2004; - Atentado terrorista ao Metro de Madri mata 191 pessoas e leva o José Maria Aznar, 1º ministro da Espanha às vésperas de ser reeleito, a culpar o ETA (grupo separatista) em cadeia nacional (na Espanha todos os canais de TV são controlados pelo Estado); - Professor universitário encontra <i>site</i> da <i>Al Qaeda</i> em que grupo assume o atentado e apresenta como motivo a permanência de tropas espanholas no Iraque. Descontente, o professor envia mensagem de texto via celular para seus alunos com a informação e		- 12 a 20 de maio de 2006; - Descontentamento da cúpula do PCC em relação ao isolamento em solitárias e à suspensão de visitas no dia das mães (devido a uma ameaça de rebelião) na Penitenciária de Presidente Bernardes; - Marcola, líder no PCC organiza de dentro da penitenciária via celular uma série de atentados simultâneos contra delegacias, postos e patrulhas policiais além de agentes em serviço e à paisana. Presume-se que o grupo criminoso estudava há alguns meses a rotina e os hábitos dos policiais escolhidos

¹² Denomina-se *NetWar* o uso das novas tecnologias de informação e comunicação em ações táticas (sejam bélicas ou de espionagem industrial). O tema merece atenção especial, mas não é objetivo do presente trabalho aprofundar nesse campo. Manoel Castells em “A Sociedade em Rede”, apresenta uma série de implicações das novas tecnologias com a guerra e aponta, inclusive, a própria organização anucleada de movimentos terroristas como um reflexo da rede (CASTELLS, 2006: 551-2).

¹³ O PCC (Primeiro Comando da Capital, também conhecido como Partido do Crime ou 15.3.3 – referente à ordem das letras “P” e “C” no alfabeto) é a maior e mais organizada do Brasil, criada por oito presos, em 31 de agosto de 1993, no Anexo da Casa de Custódia de Taubaté, São Paulo. Seus idealizadores justificavam a existência da organização no combate à opressão dentro do sistema prisional Paulista e na vingança à morte dos 111 presos no Complexo do Carandiru, ocorrido em 2 de outubro de 1992. Para entrar para o PCC, o criminoso precisa ser “batizado” e ser apresentado por um membro do grupo que se responsabilize por seus atos. Todos os participantes da facção pagam uma mensalidade (50 reais para os presos e 500 reais para os que estão em liberdade) e obedecem a um estatuto de 16 artigos redigido pelos fundadores do grupo.

¹⁴ Marcola, preso por roubo a bancos, assumiu a liderança do PCC desde 2002, ao destituir os chefes da ala radical Cesinha e Geleirão (que usava atentados para intimidar as autoridades do sistema prisional) e prometer ações mais moderadas. Estes, também responsáveis pela aliança do PPC com o CV (Comando Vermelho) do Rio, ao serem depostos foram jurados de morte pela facção e criaram outro grupo, o TCC (Terceiro Comando da Capital).

¹⁵ Outra mobilização do PCC via celular articulou 29 rebeliões simultâneas em presídios paulistas em fevereiro de 2001.

pede para repassarem. Um dia depois, toda a Espanha já sabia que o 1º ministro havia mentido; - Também por meio de mensagens via celular, universitários marcam manifestação em frente à sede do Partido Popular do 1º ministro (um dos maiores na Espanha); milhares de cidadãos participam do movimento às vésperas das eleições. - José María Aznar, que até então estava a frente nas pesquisas, perde a eleição.	para serem executados. - Movimentação organizada pega corpo policial “desprevenido”, apesar de informações de que uma semana antes, o comando da polícia barganhava com o mesmo Marcola, a não articulação de rebeliões simultâneas nas cadeias do estado; - População amedrontada se tranca em casa e deixa a maior cidade da América Latina com suas ruas desertas; - Governador recusa ajuda do Estado – brigas políticas desarticulam ações eficazes; policiais, por conta própria, organizam grupos de extermínio e matam supostos culpados.
--	--

FONTE: MORAES, Sara Rodrigues de. 2006

A sequência de fatos, em ambos os casos apresentados no Quadro 1 mostra a semelhança na linha básica de ação – um acontecimento provoca descontentamento e uma ação real conseqüente é mobilizada no mundo virtual por tecnologias de comunicação (Internet e celular). A diferença está na arquitetura da mobilização: no primeiro caso trata-se de uma reação espontânea que encontra eco em outros indivíduos insatisfeitos enquanto que, no caso de São Paulo há uma facção que orchestra a ação a ser realizada – dos preparativos à execução. Pequenos grupos, organizados em células, são mobilizados para ações dispersas. Caso qualquer bando seja desbaratado por ação policial, o objetivo permanece intacto, uma vez que as células possuem autonomia para a ação. Mesmo com o líder da facção preso, até mesmo incomunicável, o ato prossegue por diretrizes básicas pré-estabelecidas. A organização em rede para fins ideológicos/criminosos, também conhecida como terrorismo, tem sido o modelo adotado pelo PCC desde 2001.

A orquestração do ato a ser realizado, estranhamente, aproxima o modelo adotado pelo PCC de outro mais inofensivo, um tipo específico de *smart mob*: a *flash mob*. Idealizada por um internauta que se esconde sob o *fake*¹⁶ de “Bill” e permanece no anonimato, a *flash mob* tem objetivo puramente estético. Trata-se de uma performance rápida (na maioria das vezes não dura nem três minutos) em espaços públicos. Os envolvidos são pessoas desconhecidas orientadas por e-mail ou, no momento, por mensagens de celular. As instruções podem ser das mais simples às mais esdrúxulas¹⁷.

¹⁶ Na gíria cibernética, os chamados “*fakes*”. Ainda há a possibilidade de entrar anonimamente, sem determinar qualquer característica pessoal. Os que fazem essa opção são denominados “*nonos*”.

¹⁷ Como olhar para um tapete numa loja de departamento ou dançar “Meu Pintinho Amarelinho” na rua mais movimentada da cidade.

Diante dos elementos analisados, seja por motivos políticos, estéticos, criminosos ou pelo simples desejo de estar mais próximo e melhor se comunicar, o que se pode constatar é que as pessoas começam a entender e utilizar o potencial contido nas novas tecnologias de informação e comunicação, o que pode levar a um novo comportamento sócio-cultural. Imagens de vídeos que contradizem versões oficiais e atendem aos curiosos de plantão ao redor do globo são apenas sinais do que está por vir. As possibilidades de governo eletrônico geradas por essas transformações de hábitos são infinitas. O cidadão teria em mãos a possibilidade de reclamar de um atendimento médico ou questionar uma lei a ser aprovada pelo congresso por uma simples mensagem SMS. Essa via de mão dupla estabelecida entre povo e Estado e entre cidadãos pode gerar uma nova consciência democrática. Não mais somente no sentido de legitimação de representantes, mas de participação. A “Revolução dos dedos¹⁸” apenas começou.

4. Ciência e imaginação

Para encerrar esse estudo cabe tecer algumas discussões que envolvem o tema do governo eletrônico. Após análise dos dados expostos é possível destacar como aspectos nevrálgicos: o controle de mão dupla, o futuro da democracia representativa, **e-governabilidade** versus **e-governança**, a recepção do cidadão frente às novas tecnologias utilizadas pelo Estado e seus reflexos nas manifestações populares. Muitas das prospecções apontadas a seguir são merecedoras de um estudo mais aprofundado e não puderam ser exploradas em sua plenitude dada a delimitação de tema e espaço, o que não impede de serem levantadas em trabalhos posteriores.

O controle é consequência da transparência. Quanto maior a exposição, maiores as chances de que interlocutores (anônimos ou não) conheçam seus pontos fracos e limitações. O efeito é potencializado pela falsa sensação de liberdade da *web*, que leva muitos usuários a buscarem no mundo virtual a realização de seus desejos mais secretos – que vão dos elementos mais simples, como experimentar participar de uma banca de apostas, às criminosas, como a pedofilia, práticas racistas e planos terroristas. Da mesma forma a relação

¹⁸ O termo “Revolução dos dedos” foi utilizado pela primeira vez em campanha publicitária de uma empresa de telefonia celular para designar a atitude observada entre os usuários a optarem por mensagens SMS ao sistema tradicional de comunicação por voz. A expressão é pouco específica tal como outras cunhadas para nomear o fenômeno como “Sociedade da informação” ou “Sociedade do Conhecimento”. Os dedos foram os responsáveis pela revolução humana, dado que esta espécie é a única a possuir um dedo opositor ao polegar o que permitiu o manuseio de instrumentos mais delicados (essencial para o desenvolvimento da escrita) e, aliado a capacidade de produzir conhecimento, aprender e repassar, permitiu ao homem não só o desenvolvimento técnico como também o social.

de controle que pode vir a nascer a partir do governo eletrônico pressiona ambas as extremidades. Pela via prussiana, celebrada por Orwell e concretizada em momentos trágicos da história mundial, o Estado pode exercer controle sobre o cidadão a ponto de cercear sua liberdade de ação e pensamento justificado por um “bem maior”, seja ele a manutenção de um partido, a paranóia da segurança ou uma ameaça externa. A via menos provável, mas não impossível caminharia no sentido oposto – o cidadão em constante vigilância pode oprimir a ação política dos legisladores e transformar os corredores de câmaras e congressos em caminhos silenciosos (permanece a dúvida se para o Brasil seria uma experiência de todo ruim).

Uma questão não abordada em sua plenitude neste estudo que poderá gerar outras pesquisas é a possibilidade de mudança nas relações de representatividade democrática contidas no governo eletrônico. Na dinâmica tradicional, o cidadão, por meio do voto transfere para seu candidato seus poderes de legislar e/ou decidir, podendo ao findar o processo eleitoral, continuar a exercer seu papel de cidadão ao fiscalizar as ações dos governantes e manifestar-se por meio de ações jurídicas, legislativas (projetos de lei apresentados mediante abaixo-assinados) e sociais (passeatas e outras manifestações). Outras relações entre o cidadão e candidato eleito são indiretas e burocratizadas. A alteração trazida pelo governo eletrônico está justamente nessa relação – os usuários do sistema estreitam seus laços ao estabelecerem uma ligação direta, sem a intermediação do aparelho burocrático. Cidadãos politizados, ou uma organização, com acesso às tramitações do Estado, oferecidas via *web*, podem exercer influência sobre outros cidadãos e, por canais de *feedback*, pressionar congressistas, ou mesmo eles próprios agirem. A dinâmica não é tão distante quanto parece e já pode ser observada, mesmo que de forma tímida, em manifestações *on-line* como as que levaram a Câmara dos Deputados a recuarem no projeto de aumento dos próprios salários no início de 2007.

Para uma ação efetiva de Estado e sociedade é necessário pensar se a real função da interface será de governabilidade ou de governança. Em teoria, apesar da e-governabilidade representar um avanço por reduzir filas e custos além de facilitar o acesso do cidadão a informações públicas, é na e-governança que reside a maior mudança. Não se trata simplesmente de *accountability* ou *agenda set*, mas de uma construção conjunta que aproxima Estado e sociedade e amplia exponencialmente idéias como o orçamento participativo para outras áreas das políticas públicas. Infelizmente o Brasil aposta na e-governabilidade como referencial para implantação do governo eletrônico no país, o que o coloca em desvantagem frente a outros países, inclusive latino-americanos como o Chile. Os idealizadores do *site*

Transparência Brasil¹⁹ parecem não enxergar (ou temer) a crescente afinidade do brasileiro com o universo virtual.

A recepção do usuário da rede em relação ao governo eletrônico configura outro campo fértil de estudo. A implantação de um sistema virtual que disponha uma comunicação de ordem pública na interface de nada adiantará sem a aceitação e utilização do meio por parte do internauta. Este cibercidadão é capaz de se apropriar do potencial do governo eletrônico? Sente-se seguro ao realizar operações antes mediadas por um funcionário público? No caso brasileiro, passará a se interessar mais pelo processo político? Conseguirá se organizar de modo a exercer pressão e propor mudanças? Estas perguntas, que permanecem sem resposta, podem dar continuidade a esta análise e estabelecer outros parâmetros para a ação do governo eletrônico brasileiro. O confronto destas questões com a promessa da veiculação do canal Governo Eletrônico propiciado pela TV digital (caso o impasse sobre o sistema a ser implantado e os interesses das grandes *broadcastings* não prejudique o potencial desta tecnologia no país) seria uma angulação interessante para o tema.

Por fim, a dinâmica entre as reações populares de massa e o governo eletrônico poderá apontar quais serão os caminhos a serem traçados pela relação Estado-máquina-sociedade. Os resultados vão dos mais positivos aos mais sombrios: a mobilização das massas (leia-se massas inteligentes) na forma física dos protestos de rua organizados via tecnologias de comunicação ou na forma virtual (o que pode envolver inclusive táticas de *NetWar*) poderá transformar o governo eletrônico em algo mais ativo, preocupado em estar atuante com vistas a evitar conflitos e promover a mediação entre as partes; por outro caminho, o governo eletrônico pode se transformar em instrumento de dominação (motivado por guerras, terrorismo, crises econômicas por exemplo) e chegar às raias do totalitarismo, esmagando a possibilidade de reações populares. Como a história mundial sempre foi escrita com generosas doses de caos, este último prognóstico não deve ser subestimado. Mas a visão de Alan Moore²⁰ de cidadãos ocultos sob máscaras, capas e espadas a enfrentar o exército de um governo totalitário, cúmplices de um terrorista defensor dos direitos iguais (e aqui mais uma vez a ficção se antecipa à ciência), serve para lembrar que, de uma forma ou de outra, o apreço do ser humano pela liberdade (e suas conseqüentes opacidades) é demasiado pungente para lhe ser negado por muito tempo.

Esta análise procurou lançar alguma luz no que ainda é obscurecido pelo presente (o que soa um tanto quanto irônico após apontar os riscos da transparência). Por se tratar do

¹⁹ Site que deu início ao projeto de governo eletrônico no Brasil.

²⁰ Autor da série “V de Vingança”, distribuído pela Vertigo e recentemente transformado em filme.

campo da tecnologia, muito do que foi dito até aqui pode se tornar obsoleto ou não se confirmar nos próximos anos (a reflexividade é parte integrante da ciência), ou ainda outros fatores podem ter sido ignorados tal como o fez Vannevar Bush ao ser o primeiro a vislumbrar a idéia de um computador pessoal, mas ser incapaz de prever suas principais funções. Este estudo não pleiteia a condição de contribuição técnica e sim de um alerta para que os cientistas preocupados com o estudo da humanidade não cerrem seus olhos para os novos campos abertos pela linguagem de interface. Essa avalanche de informação precisa ser decodificada para se transformar em conhecimento a ser retransmitido. *¡Passaló!*

Referências bibliográficas

- CASTELLS, Manuel (2006), *A Sociedade em Rede*. Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- CRARY, Jonathan (1999), *Suspensions of perception – Attention, spectacle and modern culture*. Cambridge: The MIT Press.
- DeFLEUR, Melvin L. & BALL-ROKEACH, Sandra (1993). *Teorias da Comunicação de massa*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor.
- DONAS, Javier Bustamante (2005), Disponibilidad digital y movilización política: usos alternativos de la tecnología telemática y su impacto en el desarrollo democrático. Rio de Janeiro: *Anais do XXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação*.
- FERGUSON, Martin (2002), *Estratégias de governo eletrônico* in EISENBERG, José & CEPIK, Marco (org), *Internet e Política*. Belo Horizonte: Editora da UFMG.
- FISHKIN, James S. (2002), *Possibilidades Democráticas virtuais* in EISENBERG, José & CEPIK, Marco (org), *Internet e Política*. Belo Horizonte: Editora da UFMG.
- FREY, Klaus (2002), *Governança Eletrônica* in EISENBERG, José & CEPIK, Marco (org), *Internet e Política*. Belo Horizonte: Editora da UFMG.
- HALL, Peter (1975), *A symbolic interactionist analysis of politics*, in: Perspectives on Political Sociology. New York: Columbia University Press.
- PELLANDA, Eduardo Campos (2005), O “local” do virtual no ambiente de Internet móvel. Rio de Janeiro: *Anais do XXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação*.
- RHEINGOLD, Howard (2002). *Smarts Mobs – The Next Revolution*. USA: Perseus.
- RUEDIGUER, Marco Aurélio (2002), *Governo Eletrônico ou Governança Eletrônica – conceitos alternativos no uso das tecnologias de informação para o provimento de acesso cívico aos mecanismos de governo e da reforma do Estado*. Caracas: XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública.