



E-gov 2.0 – A potência de um governo eletrônico colaborativo¹

José Antonio Martinuzzo²

Universidade Federal do Espírito Santo – UFES, ES

Resumo

O artigo discute a formulação de um paradigma específico de governo eletrônico – o *e-gov 2.0*, ou *e-gov* colaborativo –, tendo em vista que a disseminação dos recursos da Web 2.0 oferece novas potencialidades à efetivação de um modelo de *electronic government* diferenciado do atual padrão, baseado na comunicação unidirecional, na constituição de cidadãos-clientes e na interação programada e limitada. Com os novos mecanismos de participação, vislumbra-se o potencial incremento da ação política efetivamente ativa dos cidadãos. Mas da potência à realização, há o processo de decisão política, uma vez que tecnologia sozinha não faz diferença e um novo patamar de participação requer mudanças tanto na ação político-administrativa dos governos quanto na conduta dos cidadãos.

Palavras-Chave: governo eletrônico; colaboração; Web 2.0; comunicação; política.

Introdução

A contemporaneidade vem sendo marcada por uma aproximação ambígua dos indivíduos com a Política³. Entre momentos de plena mobilização acerca de temas traumáticos e a absoluta inércia diante de assuntos estruturantes da vida em coletividade, a participação política vive de articulações esporádicas, estas, geralmente, a reboque da interessada pauta midiática⁴.

¹ Trabalho apresentado no GP Economia Política da Informação, Comunicação e Cultura do IX Encontro dos Grupos/Núcleos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Professor Doutor do Departamento de Comunicação Social da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes), email: martinuzzo@car.ufes.br, martinuzzo@hotmail.com

³ De acordo com Aristóteles (2001), conceitualmente, a Política, inventada pelos gregos, seria a virtude coletiva que trabalha pela prosperidade de todos os que se agregam na *polis* sob os fundamentos da justiça e da liberdade.

⁴ Sodré (1996, p. 27) registra que “na sociedade mediatizada, as instituições, as práticas sociais e culturais articulam-se diretamente com os meios de comunicação, de tal maneira que a mídia se torna progressivamente o lugar por excelência da produção social de sentido, modificando a ontologia tradicional dos fatos sociais”. Sodré (2002, p. 21) afirma que a sociedade atual “rege-se pela mediatização, pela tendência à ‘virtualização’ ou telerrealização das relações humanas”. Castells (2001) fala da cultura da virtualidade real, aquela em que as relações sociais, incluindo-se a conformação da subjetividade individual e a maioria dos coletivos contemporâneos, são estabelecidas a partir de conteúdos midiáticos. A mídia oferece, em ampla e crescente medida, a base para a referenciação do que se chama de realidade, assim como os elementos para trocas simbólicas nas relações interpessoais e grupais.



Ademais, Bauman (2001, p. 77) enxerga o sombreamento da “Política com P maiúsculo” pelo que ele chama de “política da vida”, aquilo que pessoas “podem fazer elas mesmas e para si próprias, cada uma por si – não ao que podem realizar em conjunto para cada uma delas, se unirem forças”.

Nesse cenário, em que a Política se vê contraposta com a “política da vida”, os desafios para se construir uma realidade de bem-estar comum são muitos. A participação dos indivíduos na construção da vida coletiva é uma das principais questões. Bobbio (2006) pergunta, diante uma realidade de desigualdades socioeconômicas e imensos contingentes populacionais, entre outros, se “a exigência de um alargamento da democracia representativa e da instituição da democracia direta⁵ é insensata? E responde: “Sustento que não”.

Argumentando acerca das limitações e das vantagens tanto da democracia representativa como da democracia direta, o autor defende seu uso concomitante ou mesmo específico. No entanto, acerca do incremento da participação dos cidadãos no cotidiano da política, Bobbio ressalta, na obra escrita nos anos de 1980, a impossibilidade técnica de se ouvir rotineiramente os indivíduos, “salvo na hipótese, por ora de ficção científica, de que cada cidadão possa transmitir seu voto a um cérebro eletrônico sem sair de casa e apenas apertando um botão” (p. 66)⁶.

Ocorre que, neste novo milênio, a antiga “ficção” começa a tomar ares de realidade, pelo menos em sua base tecnológica. É nessa direção – rumo às novas potencialidades técnicas de se incluir os cidadãos no universo da construção da vida em comunidade –, que aqui se vai caminhar. Essencialmente, se vai discutir o tema dos meios de se viabilizar a participação cidadã junto ao universo político-administrativo, por

⁵ Segundo Bobbio (2006, p. 56), “a expressão democracia representativa significa genericamente que as deliberações coletivas, isto é, as deliberações que dizem respeito à coletividade inteira, são tomadas não diretamente por aqueles que delas fazem parte, mas por pessoas eleitas para esta finalidade”. De outra forma, “para que exista democracia direta no sentido próprio da palavra, isto é, no sentido em que direto quer dizer que o indivíduo participa ele mesmo nas deliberações que lhe dizem respeito, é preciso que entre os indivíduos deliberantes e a deliberação que lhes diz respeito não exista nenhum intermediário” (p. 63).

⁶ Cf. Di Felice (2008) e Torres (2008).



intermédio de um governo eletrônico colaborativo, baseado nas ferramentas da Web 2.0⁷.

Mas é preciso salientar, de pronto, que tecnologia não é panacéia redentora de questões ligadas à sociabilidade. Tecnologia sozinha não faz política ou revoluciona costumes e éticas. Uma tecnologia influencia fenômenos sociais e é marcada por eles, num complexo movimento histórico de reciprocidades, usos, inovações, desvirtuamentos e disputas, sem determinismos.

Feita a essencial ressalva, resta considerar que as tecnologias digitais oferecem plataformas e ferramentas, que, se utilizadas para esse fim, poderiam, a partir de uma decisão política, contribuir ao fomento da participação cidadão no universo político-governamental, reforçando os processos democráticos, representativos e diretos, colocando novamente em pauta prioritária a Política com P maiúsculo, de construção de uma realidade mais justa e igualitária.

1 – E-gov – As marcas da trajetória

O governo eletrônico é uma possibilidade histórica de mediação sociopolítica e ação governamental recém-constituída. Soma pouco mais de uma década, com a criação e difusão da Web (a porção multimídia da internet, a rede mundial de computadores), em meados dos anos de 1990. Entretanto, estudar os potenciais usos políticos da internet é importante tendo em vista o crescimento do acesso à rede⁸ e também a ocorrência do *e-gov* em todo o mundo⁹.

⁷ O amálgama entre TICs e política é profícuo em gerar novas possibilidades de aplicação em vários aspectos da ação política. Neste artigo, discute-se apenas a interação entre TICs e ação governativa, do ponto de vista da interface entre governos e cidadãos.

⁸ Segundo a *Internet World Stats*, em junho de 2009, havia 1,6 bilhão de internautas no mundo, ou cerca de 24% da população. Registre-se que este artigo não se debruça sobre o grave tema da exclusão digital, focando-se em uma cultura de uso da Web que se vem estabelecendo e se consolidando planetariamente, tendo em vista o incremento de 342% no número de usuários entre 2000 e 2008. Cf. <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>, acessado em 14 jun 2009.

⁹ As Nações Unidas realizam, desde 2002, uma pesquisa entre os 192 países-membros, com o objetivo de analisar a condição do governo eletrônico no mundo, o *Global E-government Readiness Report*. Pela pesquisa de 2008, relativa a 2007, apenas três países não estavam *on-line* (Somália, República Central Africana e Zâmbia). Ou seja, 98%, ou 189 países, tinham portais na Web em alguma instância de poder público instituído. Em 2005, eram 12 os ausentes do mundo do *e-gov*. Cf. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>, acesso em 14 jun 2009.



O *e-gov* é aqui entendido em acordo com Duarte (2004, p. 336):

estrutura organizacional, tecnológica, jurídico-normativa constituída para viabilizar a interação intensivamente mediada por recursos de tecnologia de informação e comunicação entre um governo (nacional, regional ou local) e agentes externos e internos a ele – em particular, os agentes que formam a comunidade na qual esse governo se insere¹⁰.

A internet é uma tecnologia com alto potencial de interferência nos processos de sociabilidade. Pode aproximar, envolver, enriquecer, oxigenar, enfim, democratizar e ampliar os processos políticos empreendidos ao longo da história que se escreverá a partir do século XXI. Mas a trajetória até aqui não parece revolucionária ou sequer indica ensejo de superação das marcas da sociabilidade contemporânea, conforme apuramos em nossas pesquisas de mestrado e doutorado¹¹.

Mesmo com o potencial de promover a interação ativa entre cidadão e governo, articular movimentos sociais, estabelecer comunicação bi-direcional, dentre tantas outras possibilidades de revigoramento da democracia e da sociedade civil, o *e-gov* não tem oferecido resistência ao processo de empalidecimento da política e encolhimento, muitas vezes socialmente irresponsável, das estruturas de governo.

Ao contrário, abrindo-se mão da possibilidade de transformação da realidade, o *e-government*, nesses seus primeiros anos de história, em linhas gerais, acaba por cumprir os preceitos da cartilha neoliberal de “reinvenção” do Estado, de acordo com os paradigmas do capital contemporâneo. O foco vai para a prestação de serviços e para a informação, geralmente de cunho propagandístico, além da diminuição dos custos da máquina pública.

Não se podem negar os ganhos de se ter à disposição serviços melhores e mais ágeis. Muito menos se discute a relevância do investimento na transparência das ações. Mas, por uma série de motivos, isso não basta. Além do perigo de se reduzir a ação político-governamental a uma mera prestadora de serviços, inclusive a partir de decisões alheias

¹⁰ Para este estudo, delimitou-se a abordagem de *e-gov* na relação entre governo e cidadão (G to C), segundo a conceituação da Organização das Nações Unidas, que também contempla a interface entre governo e setor privado (G to B) e outros governos (G to G). Cf. <http://www.unpan.org>.

¹¹ Cf. em <http://www.btdt.ndc.uff.br/>



à participação social, com forte enfoque técnico, deve-se estar atento aos efeitos colaterais da instrumentalização do Estado em função de cidadãos-clientes.

O reforço da democracia participativa ou direta ainda não encontra respaldo nas políticas de *e-gov* mundo afora. Se essa limitação se deu, nesses tempos iniciais, por questões técnicas, inclusive, com o advento da Web 2.0, as restrições à implantação de um *e-gov* colaborativo deixam de existir. Restam as fundamentais questões político-ideológicas.

2 – WEB 2.0 – colaboração e participação

O termo Web 2.0 foi usado pela primeira vez em 2004 pelo empresário da área de tecnologia Chris Allen. Segundo Spyer (2007, p. 28), o conceito relacionar-se-ia a sites “em que o conteúdo surge de baixo para cima a partir do relacionamento entre participantes, e que pode combinar as soluções e os conteúdos de mais de um site para produzir uma experiência integrada”.

Conforme afirma o mesmo autor, “atualmente Web 2.0 é o termo mais difundido dentro da indústria de tecnologia como sinônimo de sites colaborativos” (p. 27). No entanto, Spyer faz coro com alguns estudiosos da área, ao argumentar que a expressão tornou-se sinônimo de novidade na interação viabilizada pela rede, o que seria uma falácia mercadológica, tendo em vista que a maioria das tecnologias e ferramentas que suportam a colaboração já existe há anos.

Salienta-se, de pronto, que o fato de uma tecnologia existir não representa muita coisa até o momento de sua apropriação significativa por parte da sociedade. Como bem pondera Caio Túlio Costa, no prefácio da obra de Spyer, Web 2.0 é uma “expressão que o autor evita neste livro – mas que, no fundo, o determina; é sua razão de ser” (p. 11).

Sem entrar no mérito da discussão, o fato é que, nestes últimos anos, tais ferramentas se popularizaram, juntaram-se a novos desenvolvimentos e viabilizaram, efetivamente, um novo modo de se utilizar a internet em escala, para além dos iniciados (veja-se, por exemplo, o fenômeno de blogs, Wikipedia, Orkut, MSN, etc. e tal).



Distanciando-se da questão meramente técnica – onde não haveria novidade –, o fato é que novos protocolos e usos colaborativos se popularizaram a partir da disponibilização ou democratização de ferramentas de participação, os chamados softwares sociais – o que é, sim, novidade no universo da sociabilidade atravessada pelo digital.

Ajuda a esclarecer de que se trata essa novidade o raciocínio de Jenkins (2008, p. 182-183), que estabelece a diferença entre interatividade e participação. O autor resume:

Inicialmente, o computador ofereceu amplas oportunidades de interação com o conteúdo das mídias e, enquanto operou nesse nível, foi relativamente fácil para as empresas midiáticas controlar o que ocorria. Cada vez mais, entretanto, a Web tem se tornado um local de participação do consumidor, que inclui muitas maneiras não autorizadas e não previstas de relação com o conteúdo midiático.

Ou seja, com as ferramentas acessíveis a partir do advento da internet, o que se tinha, para a maioria absoluta dos usuários, era uma potencialidade de interatividade amplamente controlada e limitada pelas pelos editores de conteúdos, quaisquer que eles fossem, até pelos constrangimentos da tecnologia difundida junto aos internautas. Hoje, com a popularização dos softwares sociais, a participação depende mais do usuário do que do editores, uma vez que a base tecnológica colaborativa se democratizou.

Chris Allen, o criador da expressão Web 2.0 explica, segundo a Wikipedia¹², ela mesma uma das estrelas da era da colaboração, o que seria o termo, salientando que, nessa nova fase, a internet funcionaria como uma plataforma. Disponibilizando diretamente ao usuário tecnologias de participação, permite-lhe colaborar, produzindo, editando, comentando e avaliando conteúdos.

2.1 – As ferramentas participativas

Incluindo dispositivos nem tão recentes, como chats, fóruns, listas de discussão, Spyer relaciona as ferramentas-chave dessa nova geração de participação via internet, dentre elas, comunicadores simultâneos, blogs, wikis, agregadores de conteúdo, redes sociais, folksonomia, e algoritmos sociais, entre outros¹³.

¹² Cf. http://pt.wikipedia.org/wiki/Web_2.0#Conte.C3.BAado_colaborativo_e.2Fou_participativo. Acesso 15 jun 2009.

¹³ O autor distingue dois tipos de ferramentas colaborativas nesse ambiente: as síncronas, que dependem de interação simultânea entre participantes, e as assíncronas, que deixam registradas participações e colaborações, sem a necessidade de comunicação *on-line* ao mesmo tempo entre usuários.



Chats são “fóruns online onde os participantes podem transmitir, em tempo real, mensagens para outras pessoas que estejam dentro do mesmo ambiente” (p. 39). O autor distingue chats ou bate-papos dos comunicadores instantâneos (MSN, Google Talk, Yahoo Messenger, ICQ, etc.), por estes abrigarem poucos participantes, em geral dois, que se conhecem previamente, ao contrário daqueles, “onde muitas pessoas, conhecidas ou não entre si, falam e escutam conversas distintas simultaneamente”.

No campo das ferramentas assíncronas, Spyer relaciona os fóruns e listas de discussão. Os fóruns permitem ao público em geral opinar sobre determinado tema posto em questão por moderadores ou administradores. Já as listas ou grupos de discussão são restritas a assinantes que recebem conteúdo por e-mail. A tecnologia permite a todos os participantes enviar mensagens ao grupo, gerando um processo de comunicação coletivo.

No entanto, as maiores novidades no caminho da popularização das tecnologias colaborativas foram difundidas bem recentemente: além dos comunicadores instantâneos, já citados, são blogs, wikis e redes sociais, entre outros.

Segundo Spyer, os blogs se constituíram, ao longo dos últimos anos, numa das soluções colaborativas “das mais célebres na Web” (p. 52). Para o autor, o blog se compõe de “mensagens publicadas em seqüência, alinhadas cronologicamente”. Destacando a simplicidade da ferramenta, afirma que “o caminho da informação é linear. [...] E para quem se interessa em criar um blog, o esforço para manter a página atualizada é correspondente ao de enviar um e-mail” (p. 53).

Gilmer (2005) registra a versatilidade do meio: “Um pode ser um comentário apressado sobre acontecimentos correntes. [...] Outro poderá mostrar uma série de meditações pessoais, ou de reportagens e comentários sobre política” (p. 45). Ambos os autores destacam que os blogs só funcionam num ambiente de ativa e intensa rede de interlocutores, no que se chama de blogosfera.

Os wikis, outra ferramenta por excelência da era participativa, de acordo com Spyer, “são a solução mais eficiente para a redação colaborativa”, a partir da geração de



páginas na internet que podem ser modificadas pelos usuários diretamente pelo browser (p. 56). A ferramenta gera páginas editáveis pelo usuário, estabelecendo uma diferença brutal em comparação com os sites comuns, e marcando de forma definitiva os limites entre a interatividade programada e a participação colaborativa.

As redes sociais são, ao lado dessas duas últimas ferramentas, os ícones de Web 2.0. Nesse caso, o Orkut é a mais popular no Brasil. Para Spyer, mais que o cruzamento informações de pessoas com potenciais interesses comuns – a origem dessas redes –, os atuais programas permitem que se construam e reconstruam relações das mais diversas por meio da Web¹⁴.

Os agregadores (RSS, Atom) de conteúdo são programas que permitem ao usuário uma navegação personalizada na Web. Spyer explica que, “usando um agregador, (o usuário) pode assinar gratuitamente o conteúdo de seus sites preferidos e, sempre que acessar a rede, seu computador importa as atualizações dessas fontes, montando um informativo sob medida” (p. 63).

A folksonomia, ou taxonomia elaborada pelo povo, corresponde à “classificação direta dos recursos da internet pelos usuários, geralmente dentro de ambientes sociais”, explica Spyer. O autor registra que a tecnologia permite que os usuários deixem de usar “mecanismos de busca que se baseiam em critérios ocultos – e às vezes questionáveis – para relacionar seus resultados, permite que a movimentação dos indivíduos pela rede se reverta em favor da comunidade” (p. 67).

Ainda na linha de dar autonomia aos usuários para estabelecer padrões customizados de busca de informações, há o algoritmo social. Segundo Spyer, “a função dos algoritmos sociais é registrar e processar informação derivada da utilização do site pelo participante” (p. 76). Com esses dados, os sites podem traçar um perfil dos integrantes de uma comunidade, constituindo uma “reputação” dos mesmos junto ao coletivo digital. “Medir a participação da comunidade serve para identificar e premiar os usuários comprometidos”, afirma (p. 75).

¹⁴ Utilizando-se de tecnologias e protocolos de redes sociais e blogs, a última febre da Web participativa é o Twitter, um serviço de comunicação assíncrona que permite a uma rede se articular em torno do relato de atividades do cotidiano, expresso em textos de até 140 caracteres.



Essas são algumas das tecnologias e ferramentas colaborativas, antigas ou novas, mas que se popularizaram nos últimos anos, permitindo a instituição de novos usos e a ocorrência de mobilizações em torno da comunicação mediada por computador, via internet. São tecnologias que marcam a diferença entre interatividade programada e colaboração/participação inusitada ou livre. Os desafios e as potencialidades que esse novo modo de apreender e utilizar a Web coloca ao *e-gov* são discutidos a seguir.

3 – E-gov 2.0 – Potencial, questões e experiências de colaboração

Como se viu acima, a potência técnica da Web em propiciar a interferência social na condução dos governos é múltipla. Ela oferece possibilidades que vão do acompanhamento e vigilância até a ação propositiva, passando pela factível formação de uma rede de comunicação e troca de informações na sociedade. Nesse sentido, Royo (2005) considera que o *e-gov* se refere a “programas de ação pública que objetivam introduzir o uso intensivo das tecnologias de comunicação e informação nos distintos processos de **desenho, implementação e avaliação da ação pública**” (grifo nosso).

De fato, com a disponibilização e usos de um arsenal participativo (chats, fóruns, listas de discussão, blogs, wikis, agregadores de conteúdo, redes sociais, entre outros), os ambientes políticos digitais podem contribuir para oxigenar a democracia, estabelecendo uma especificidade de convivência política no meio social com destacada articulação via redes comunicacionais e infoeletrônicas.

Lévy (2003) argumenta que, juntamente com as comunidades virtuais e o voto eletrônico, o *e-government* completaria o quadro da democracia na “sociedade da informação”. Para o autor, “a passagem para o governo eletrônico [...] visa reforçar as capacidades de ação das populações administradas, mais do que sujeitá-las a um poder” (p. 365).

A internet propicia “políticas de potência” em substituição a “políticas de poder”. Ou seja, em vez da concentração de poder nas mãos de poucos e do refrear das capacidades das populações administradas, haveria a estimulação da inteligência coletiva¹⁵ da

¹⁵ Para Lévy (1999), concentrando e conectando conhecimentos, competências e processos de cooperação, e possibilitando acesso a quase todas as informações do mundo, imediatamente ou recorrendo à rede de pessoas



sociedade e suas instituições. “A inteligência coletiva é o meio e o objetivo da ação política” (p. 380).

O governo eletrônico tem à sua disposição instrumental técnico capaz de ampliar a interface entre governados e governantes. Nessa perspectiva, pode-se vislumbrar a fixação de uma democracia mais participativa, assim como o estabelecimento de uma ação política renovada, portadora de uma ampliada sintonia com os cidadãos e capaz de dar respostas construídas participativamente, numa atividade política colaborativa de base digital.

Lévy (2003, p. 378) supõe que a constituição do *e-gov* viabilize uma verdadeira “revolução cultural, com redução de níveis hierárquicos, rompimento da separação entre serviços e circulação fluida da informação e transparência e diálogo aberto vis-à-vis o público”. Mas, o autor acredita que a questão principal na interface entre política e novas tecnologias de comunicação e informação seja o tipo de interface adotada: passivo e unidirecional ou dialógico e participativo.

3.1 - Desafios ao *e-gov* colaborativo

Capacidade para diálogo, ou seja, investimento para manter interlocução, e capacidade para fazer entregas ajustadas aos interesses dos cidadãos, ou seja, foco em respostas constituídas colaborativamente – esses são exatamente os grandes desafios que o *e-gov* participativo encontra para se tornar realidade.

Muitas vezes por limitações tecnológicas, insuficiência dos volumosos recursos necessários ou por alegadas graves “questões de segurança”, os governos não avançam na oferta de plataformas que garantam o diálogo e a colaboração entre agentes políticos, técnicos e cidadãos. Apesar de as tecnologias de participação estarem aí, a decisão, direta ou indiretamente, tem sido por manter a distância.

Mas, para além do problema da garantia tecnológica de uma interlocução participativa, está o desafio da oferta de respostas (obras, políticas públicas, serviços) ao processo

capazes de disponibilizá-las, de acordo com interesses específicos, a internet favorece a “inteligência coletiva”, com a participação, de alguma maneira, dos mais diversos povos.



colaborativo. Como mixar os saber do não especialista com o saber do especialista? Como trabalhar sob vigilância e com a participação ativa dos cidadãos? As máquinas administrativas têm de ser completamente redesenhadas, da mesma forma que a mentalidade organizacional necessita de atualização urgente para conviver e dialogar com o poder da contribuição cidadã.

Naquilo que chama de “governo conectado”, a ONU constata o desafio das administrações públicas em se ajustar a uma era de cidadãos copartícipes do ato de governar. “Os governos nesses últimos anos têm focado principalmente na melhoria dos serviços eletrônicos, em vez de reorganizar as agências governamentais” (p. 28), conclui a pesquisa.

As Nações Unidas recomendam o uso das TICs para ajustar os sistemas de gestão, procedimentos e administração (*back-end*), a fim de, com economia, melhorar a qualidade do serviço e contemplar o diálogo com o cidadão (*front-end*). Mas a própria ONU reconhece que esse processo “exige profundas mudanças culturais e de gestão, incluindo muitas vezes reengenharia do modo de como funciona um governo”.

Em função do que se vem analisando até aqui, constata-se que ainda há muito que se caminhar na perspectiva de um *e-gov* colaborativo. A ONU, por meio de pesquisa já citada, apura o indicador *e-participation*¹⁶ a partir das políticas de governo eletrônico mundo afora. Na pesquisa de 2005, as Nações Unidas avaliaram que, “no sentido de construir coletivamente as decisões de governo, ainda que muitos países buscassem a *e-participation*, poucos avançaram na provisão de mecanismos necessários à efetiva participação dos usuários”.

Na pesquisa de 2008, a ONU afirma que “houve um modesto movimento de crescimento”, mas revela que 82% dos países pesquisados estavam no menor patamar de viabilização de *e-participation*. Embora, notando uma melhoria em relação a 2005,

¹⁶ Esse índice tem como base três análises: *e-Information* (avaliação da oferta de informações sobre políticas e programas, orçamentos, leis e regulamentações, entre outros); *e-Consultation* (oferta de mecanismos e ferramentas de participação popular); *e-Decision-making* (registro público de que o governo fará o exame das considerações dos cidadãos na tomada de decisão final e também a divulgação dos resultados das discussões e suas aplicações concretas).



“os resultados indicam que poucos países têm implementado política de *e-participation*”, registra (p. 60).

Ou seja, quase nada mudou, apesar de, no intervalo entre as duas pesquisas, novas ferramentas de participação terem se popularizado no ciberespaço¹⁷, abrindo oportunidade para que uma segunda geração de governo eletrônico se estabelecesse, avançando para além do patamar propagandístico, prestador de serviços e de interação limitada às opções ofertadas pelos editores multimídia – modelo consolidado desde a criação do *e-gov*, há pouco mais de uma década.

De acordo com as Nações Unidas, as ferramentas de participação permitem aos governos dialogar com os indivíduos, reforçando a sua capacidade “para solicitar, receber e incorporar *feedback* dos cidadãos”. E, dessa forma, “as medidas políticas podem ser mais bem adaptadas para atender as necessidades e prioridades dos cidadãos” (p. 56).

Como se observa em nível planetário, a despeito das potencialidades colaborativas das TICs, o *e-government* pode perfeitamente implicar apenas a informatização de burocracias analógicas, “pesadas” e lentas, levando, por meio do computador, guichês públicos até as casas dos cidadãos, facilitando e agilizando trâmites oficiais.

O determinante é a orientação política da aplicação da técnica. Ou seja, um *e-gov* colaborativo não é resultado automático da aplicação de TICs colaborativas nos processos governamentais. Por isso, importa remarcar que, entre a potencialidade da colaboração e um *e-gov* política e administrativamente participativo, há o decisivo processo de definição de uso político da tecnologia.

3.2 – Realizações

Os usos de ferramentas colaborativas pela política se multiplicam mundo afora, mas ainda se constituem exceção à regra de um padrão de governo eletrônico fechado à colaboração, fundando nas premissas de comunicação unidirecional, apesar das tecnologias disponíveis para a superação desse paradigma.

¹⁷ Um espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores, permitindo o processamento, transmissão e memória de informações, com acesso ilimitado. Cf. Lévy (2001).



Entretanto, resta dizer que um *e-gov* colaborativo não deve ser empreitada de iniciativa exclusiva de governos, mas também uma reivindicação da sociedade civil, como um direito seu de participação nos processos político-democráticos.

Intervenções populares, via Web, durante reuniões de governo; participação *on-line* em escolhas populares, definição de planos e políticas públicas; escritura participativa de projetos governamentais com tecnologia wiki; e diálogos diversos entre administradores e cidadãos por meio de chats, blogs, fóruns, entre outros, compõem o quadro de possibilidades de um *e-gov* colaborativo.

Torres (2008) enumera casos interessantes desse universo, ainda minguaado, de política participativa no ciberespaço. Exemplos de prefeituras, entidades supranacionais, ONGs, partidos políticos, entre outros, compondo o que seria “cyborgcracia”. Apesar do desgaste pelo excesso de citações, adiciona-se aqui, resumidamente, o caso da eleição e da gestão do presidente estadunidense, Barack Obama.

Cultuado como o ícone do uso político-participativo das novas mídias¹⁸, Obama criou uma rede de militantes, arrecadou cerca de R\$ 1,2 bilhão (a maior parte via doações *on-line*) e usou fartamente as ferramentas da Web 2.0. E, na Casa Branca, segue a mesma linha de ação colaborativa que marcou sua campanha, como mostra o portal (www.whitehouse.gov).

Conclusão

Pelo que se depreende da análise da prática mundial de *e-government*, até aqui, os países perdem a oportunidade histórica de fazer diferença, imaginando, planejando e criando um novo tipo de prática político-governamental a partir dos potenciais tecnológicos colaborativos e participativos.

Conforme viemos salientando, tecnologia sozinha não faz política, muito menos política colaborativa, como a Web possibilita potencial e tecnicamente. A técnica também não é

¹⁸ Em verdade, Obama é um ícone da cultura da convergência (JENKINS, 2008) – sabe usar da retórica, criada há milhares de anos pelos gregos, inventores da política, comprou espaço caríssimo na TV para exibir um decisivo programa de 30min pouco antes da eleição, e, sobejamente sabido, usou como poucos as potencialidades da internet colaborativa.



panacéia que resolva todos males da política, seja a partidária, seja a governamental. Os usos e protocolos que se firmam a partir da apropriação das técnicas é que podem fazer, ou não, a diferença.

É preciso que se formule uma política de governo eletrônico apartada da orientação neoliberal de reforma do Estado e de criação de um padrão de cidadão-cliente, a marca incontestada de gênese do *e-gov* no mundo. Um Estado eficiente é, em certa medida, um Estado que presuma e acolha um cidadão-colaborador, um cidadão-participante. Aliás, em tempos críticos de inapetência política, o envolvimento do cidadão nos processos políticos é crucial ao caminhar civilizatório.

Bobbio (2006, p. 73), cotejando as democracias representativa e direta, aponta que o maior defeito daquela em relação a esta é a formação de “pequenas oligarquias”. Recomenda que tal defeito possa ser corrigido apenas com “a existência de uma pluralidade de oligarquias em concorrência entre si”. E arremata:

Tanto melhor porém se aquelas pequenas oligarquias, através de uma democratização da sociedade civil – através da conquista dos centros de poder da sociedade civil por parte de indivíduos sempre mais dispostos a participar e a participar de modo sempre mais qualificado –, tornam-se cada vez menos oligárquicas, fazendo com que o poder não seja apenas distribuído mas também controlado.

As tecnologias não têm o condão de solucionar questões sociais, mas seus usos e apropriações podem levar a condições efetivas para que tais questões sejam equacionadas por meio da vontade e do ativismo político, desde que, claro, esses existam na sociedade. As condições técnicas contemporâneas oferecem plataformas para que se avance no processo de aprimoramento das relações políticas e de construção de uma sociedade verdadeiramente democrática.

E, como bem assinala Bobbio, esse processo passa, necessariamente, pela democratização do poder, entre outros, com a ampliação da participação e da colaboração dos cidadãos na construção de sua existência. Potências tecnológicas para isso existem, rompendo a fronteira da ficção de pouco mais de 20 anos. Para faltar projeto ou vontade ou ação.

Santos (2006, p. 174) considera que as tecnologias da informação, “ao contrário das técnicas das máquinas, são constitucionalmente divisíveis, flexíveis e dóceis, adaptáveis



a todos os meios e culturas, ainda que seu uso perverso atual seja subordinado aos interesses dos grandes capitais”. A máxima do saudoso geógrafo continua valendo, contando-se minguadas exceções de uso emancipatório da tecnologias 2.0, por exemplo. No entanto, Santos guardava um otimismo, que deve ser paradigmático: “quando sua utilização for democratizada, essas técnicas doces estarão a serviço dos homens”.

Referências Bibliográficas

ARISTÓTELES. *Política*. São Paulo: Martin Claret, 2001.

BAUMAN, Zigmunt. *Modernidade líquida*. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BOBBIO, Norberto. *O futuro da democracia*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2006.

CASTELLS, Manuel. *A Sociedade em Rede*. São Paulo: Paz e Terra, 2001.

DI FELICE, Massimo (org). *Do público para as redes: A comunicação digital e as novas formas de participação social*. São Paulo: Difusão, 2008.

DUARTE, Claudine. Desenhando portais. In: CHAIN, Ali. et al. *E-gov.br: a próxima revolução brasileira*. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

GILMOR, Dan. *Nós, os media*. Lisboa: Presença, 2005.

JENKINS, Henry. *Cultura da Convergência*. São Paulo: Aleph, 2008.

LÉVY, Pierre. *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34, 2001.

_____. “Pela ciberdemocracia”. In: MORAES, Dênis de (Org.). *Por uma outra comunicação*. Rio de Janeiro: Record, 2003.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. *Global E-government Readiness Report 2008*. Disponível em <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>, acesso em 14 jun 2009.

ROYO, David Sancho. *Gobierno electrónico y participación. Factores de éxito para su desarrollo [online]*. Disponível em <http://www.clad.org.ve/rev25/sancho.pdf>. Capturado em 15 jul. 2005.

SANTOS, Milton. *Por uma outra globalização*. Rio de Janeiro: Record, 2006.

SPYER, Juliano. *Conectado*. Rio de Janeiro: Zahar, 2007.

SODRÉ, Muniz. *Antropológica do Espelho*. Petrópolis: Vozes, 2002.

_____. *Reinventando a Cultura*. Petrópolis: Vozes, 1996.

TORRES, Cyborgcracia: entre gestão digital dos territórios e redes sociais digitais. In: DI FELICE, Massimo (org). *Do público para as redes: A comunicação digital e as novas formas de participação social*. São Paulo: Difusão, 2008.