



e-Gov e Redes Sociais: Possibilidades e Promessas na Sociedade Espetacular¹

Gilda Maria Azevedo ALVES DOS ANJOS²
Faculdade Cásper Líbero – São Paulo, SP

Resumo

O presente trabalho faz uma reflexão sobre a potencialidade do governo eletrônico (e-Gov), hoje dado como o principal canal de comunicação e de acesso da sociedade aos serviços públicos, em promover, por meio da utilização das redes sociais, a discussão e a mobilização dos cidadãos em prol de projetos de interesse coletivo, em uma sociedade fortemente influenciada pela lógica do espetáculo, definido por Guy Debord em seu livro *A Sociedade do Espetáculo*³ e que fundamenta essa nossa discussão.

Palavras-chave: Governo eletrônico, internet, redes sociais, participação, espetáculo

Introdução

O advento da *web 2.0*⁴ trouxe novas e instigantes possibilidades à navegação na internet, permitindo ao usuário participar ativamente da construção das informações disponibilizadas no ambiente virtual e ampliar sua interação com outros participantes, fazendo com que mais e mais pessoas passem a ser protagonistas nesse mundo digital.

A partir de recursos da Web 2.0, potencializa-se a livre criação e a organização distribuída de informações compartilhadas através de associações mentais. Nestes casos importa menos a formação especializada de membros individuais. A credibilidade e relevância dos materiais publicados é reconhecida a partir da constante dinâmica de construção e atualização coletiva (PRIMO, 2007, p.6).

É inegável que as novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's)⁵, por suas próprias características e aplicações, trouxeram inúmeras facilidades às nossas

¹ Trabalho apresentado no DT 5 – Comunicação Multimídia do XV Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sudeste realizado de 13 a 15 de maio de 2010.

² Pesquisadora e integrante do grupo “Comunicação e Sociedade do Espetáculo” da Faculdade Cásper Líbero. Bacharel em desenho, especialista em Teorias e Técnicas de Comunicação e mestre em Comunicação e Mercado pela Faculdade Cásper Líbero | e-mail: gilda.azevedo@gmail.com

³ Sobre a Sociedade do Espetáculo: Guy Debord vê na sociedade moderna a difusão do fetichismo da mercadoria, que passa então a ocupar todos os espaços da vida cotidiana. Esta sociedade capitalista, baseada na mercantilização, no consumo e no fetichismo, vive o espetáculo ininterrupto, alienada de tudo o que está a sua volta, num mundo de fragmentação. Esta sociedade espetacular já não pode viver suas próprias experiências, pois tudo se torna uma representação, que desvincula os indivíduos de sua vida real e de suas responsabilidades, fazendo-os viver uma fantasia, num mundo irreal.

⁴ Termo criado em 2004, designa a segunda geração de serviços on-line, com a Web como plataforma, envolvendo wikis (páginas editadas coletivamente), redes sociais (relações mediada por computador) e tecnologia da informação (conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação).

⁵ Desenvolvidas nos anos 1990, têm como característica, agilizar, horizontalizar o conteúdo da comunicação, por meio da digitalização e da comunicação em redes (mediada ou não por computadores) para a captação, transmissão e distribuição de informações. Dentre elas podemos citar os computadores pessoais, telefonia móvel, internet, as tecnologias digitais de captação de imagens e sons e as tecnologias de alcance remoto.



vidas. Pagamos contas, encontramos e fazemos amigos, temos notícias em tempo real e novas possibilidades de articulação e de participação política em torno de temas específicos, com manifestos de mobilização on-line, com adesão virtual. Tudo está aqui, agora, à nossa disposição.

Não há hoje em nossas vidas espaço para a lentidão. A cada dia precisamos (ou nos fazem crer que precisamos) ser mais rápidos para acompanhar as mudanças que ocorrem a todo minuto. Não há tempo para a espera, é o tudo aqui e agora, num ritmo apressado, espetacular. Assim, vive-se uma realidade efêmera, ilusória.

A rápida e simultânea organização de pessoas, de diferentes lugares, considerada um novo modelo de movimento social de militância, se beneficia da conformação orgânica, descentralizada e ao mesmo tempo interligada da internet. “Se alguma coisa pode ser dita, é que a internet parece ter um efeito positivo sobre a interação social, e tende a aumentar a exposição a outras fontes de informação” (CASTELLS, 2003, p.102).

Porém, com a mesma organicidade e rapidez que mobiliza, a internet também pode dispersar. Poderíamos então afirmar que o uso de todas estas tecnologias nos faz indivíduos mais sociáveis e participativos?

Mundo da inclusão e da exclusão: a vida [des]conectada

O aumento da oferta de redes virtuais talvez possa ser explicado não só pela onipresença e democratização das TIC's, como também pelo aprofundamento da desmobilização social que se percebe a cada dia: conhecemos pessoas no mundo todo e muitas vezes, pouco ou nada do nosso vizinho ou do local em que vivemos.

Hoje, o ambiente virtual é visto como uma dimensão potencialmente perfeita para a troca de ideias e de lutas em torno de causas com interesses mais abrangentes e também como um espaço de resistência à lógica neoliberal⁶ tão avessa às mobilizações políticas voltadas a mudanças sociais.

Este ambiente também é considerado como promotor da defesa da universalização dos direitos democráticos e da distribuição das riquezas; da descentralização informativa; da difusão de informações; da conversação e a troca entre

⁶ Doutrina surgida na década de 1970 (Milton Friedman) que defende a restrição da intervenção estatal na economia (aceita somente em setores imprescindíveis) e a liberdade do mercado de se autorregular.



pessoas e da divulgação de textos e materiais audiovisuais com base na publicação aberta e no *copyleft*⁷ (MORAES, 2007, p.4).

Por contraditório que possa parecer, apesar das propagadas virtudes democráticas, essas mesmas tecnologias são também apropriadas por pessoas, empresas e governos, e utilizadas para objetivos não tão democráticos ou legais. Controles são criados e praticados, principalmente depois que governos totalitários “descobriram” que através dessas tecnologias podem ampliar a adesão e a manutenção de seus regimes.

Há também outro aspecto que deve ser considerado: o fato de as TIC’s contribuírem para o aumento da desigualdade social, especialmente daqueles cidadãos que vivem em locais periféricos nos quais a Internet ainda não chegou; cidadãos que vivem uma exclusão social, econômica e política e agora também a digital (DAGRON 2003, p.50).

Pesquisa do Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (Cetic.br) sobre o uso das TIC’s no Brasil – 2008⁸ indica que a proporção de domicílios brasileiros com acesso à internet é de 4% nas áreas rurais e de 96% nas áreas urbanas, sendo as regiões Norte e Nordeste as mais desconectadas. O mesmo relatório aponta que 61% da população encontra-se sem acesso à internet, ficando nas classes C e DE, os maiores índices, 55% e 84%, respectivamente.

Dados do IBGE⁹ também ajudam ilustrar essa situação de exclusão: nos Estados Unidos, para cada 100 habitantes, 70,59% têm acesso à internet; no Reino Unido são 79,62%; no Brasil 35,51% e na Argentina, 28,11%. O IBGE também indica que mais de 65% dos brasileiros com mais de dez anos de idade não acessam a rede mundial e desses, 60% não acessam ou por falta de conhecimento do manuseio da tecnologia ou porque não têm acesso a computadores.

A União Internacional de Telecomunicações, agência da ONU que se ocupa de questões relacionadas à tecnologia e comunicação, avalia que somente 5,3% dos brasileiros tenham acesso à banda larga fixa, número muito inferior aos nossos vizinhos Chile (8,5%), Argentina (8%) e México (7%), só para citar alguns exemplos¹⁰.

⁷ Permissão para reproduzir informações sem fins comerciais, desde que citada a fonte, evitando-se as barreiras impostas pela propriedade intelectual, cf. Moraes, 2007.

⁸ O Cetic.br é integrante do Comitê Gestor da Internet no Brasil - CGL.br. A pesquisa completa, em arquivo pdf, está disponível em <http://www.cetic.br/publicacoes/index.htm>.

⁹ IBGE: <http://www.ibge.gov.br/paisesat/main.php>. Acesso em 22/03/2010.

¹⁰ Dados de 2008, para 100mil habitantes. Measuring the Information Society, pág. 105. Ver pesquisa completa: http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/idi/2010/Material/MIS_2010_without%20annex%204-e.pdf



Uma das prováveis causas para explicar essa situação seria a falta de infraestrutura para ampliar o acesso à conexão, já que a extensão territorial de nosso País tornaria complexa a instalação de uma rede capaz de abranger todos os nossos municípios. Outra causa seria o custo da conexão, tido hoje como um dos mais caros do mundo¹¹, problema que a pesquisa do Cetic.br confirma, pois mostra que 54% dos entrevistados indicam o alto preço da conexão como motivo pela falta de interesse em ter o serviço em casa. Resumindo, temos hoje no Brasil uma triste realidade: dos domicílios entrevistados, 75% não possuem computador e 82% não têm acesso à internet.

Essa situação poderá ser amenizada (ao menos em parte) com a aprovação do Plano Nacional de Banda Larga, atualmente em discussão. O Plano tem o objetivo de elevar até 2014 a penetração das conexões rápidas no Brasil dos atuais 5,26% para 45%.

E mesmo em um cenário onde a exclusão digital é protagonista, entra em cena a “cidadania digital” e o Governo Eletrônico, o e-Gov, como aposta de melhoria do relacionamento entre Estado e Sociedade.

O Governo virtual

Os recentes acontecimentos mundiais comprovaram o que os críticos ao modelo neoliberal sempre denunciaram: o desastre que seria a opção pelo mercado como regulador de suas próprias atividades.

No caso específico do Brasil, onde a figura do cidadão sempre foi relativizada e que teve a sociedade desmobilizada nos muitos anos de regime militar, a adoção do regime neoliberal promoveu o agravamento da precarização política, social e cultural da sua população, o aumento da miséria e das diferenças sociais, que alteraram os padrões de relacionamento.

[...] porque em nosso país jamais houve a figura do cidadão. As classes chamadas superiores, incluindo as classes médias, jamais quiseram ser cidadãos; os pobres jamais puderam ser cidadãos. As classes médias foram condicionadas a apenas querer privilégios e não direitos (SANTOS, 2001, p.50).

Assim, a vida coletiva passou a depender exclusivamente do esforço pessoal, desestimulando a visão de conjunto, ou seja, desconsiderando que a solução de problemas e conflitos de interesses coletivos passaria antes por ações de caráter social,

¹¹ Exclusão digital pode prejudicar economia brasileira, dizem especialistas. Matéria acessada em 16/03/2010. http://www.fncc.org.br/internas.php?p=noticias&cont_key=506850.



pois quanto mais politizada¹² for uma comunidade, maiores serão as possibilidades de que suas aspirações sejam conhecidas e respeitadas e que fundamentem os projetos de interesses coletivos (NOGUEIRA, 2004, p.19, 48).

Hoje, mais do que antes, percebemos o choque existente entre os interesses individuais e os coletivos, pois há entre eles o egoísmo, presente na postura individualista. O indivíduo vive isolado e indiferente, em cidades modernas e submissas às determinações econômicas externas, cidades sem cidadãos, local da conformidade e da resignação, onde se perde a ideia de espaço público e de homem público e “[...] a rua, onde o estacionamento expulsa o jardim, torna-se a arena desse conflito e não mais o lugar do encontro e da festa” (SANTOS, 2008, p.70).

Sem resistência, o cidadão seduzido pelas maravilhas do mundo do consumo, passa então a cuidar e atender seus interesses privados; o cidadão torna-se então um consumidor. O consumo é o grande fundamentalismo do nosso tempo

Consumismo e competitividade levam ao emagrecimento moral e intelectual da pessoa, à redução da personalidade e da visão do mundo, convidando, também, a esquecer a oposição fundamental entre a figura do consumidor e a figura do cidadão (SANTOS, 2001, p.49).

Ao tornar-se consumidor, a idéia de cidadania que compreende o mundo não só de direitos, mas também de deveres e responsabilidades recíprocas, se esvazia. O discurso neoliberal “vendido” a uma sociedade civil desarticulada e enfraquecida foi mais do que depressa incorporado ao cotidiano das pessoas. A ditadura do consumo passou a determinar as ações, tanto do setor privado, quanto do setor público, e o Estado mercantilizado, passa então a enxergar o cidadão como um cliente dos seus serviços.

Essa lógica vai fundamentar as propostas de modernização do Estado dos anos 90 e os discursos sobre o Governo Eletrônico (e-Gov), definido como o uso de tecnologias de informação e comunicação internas ao governo para informatizar suas operações e serviços e aproximar-se do cidadão.

Foi em 1995 que pudemos ver as primeiras iniciativas de implantação do e-Gov no Brasil, que prometia: a) obter a melhoria da gestão pública; b) incitar a participação cidadã na tomada de decisões, através da expressão de suas opiniões pelos meios eletrônicos; c) reduzir os custos das transações entre cidadãos e setor público; d) melhorar a qualidade de seus serviços; d) facilitar ao cidadão o cumprimento das suas

¹² Política implica uma disposição (ética, existencial, intelectual) tanto nos indivíduos quanto nos grupos, para sair-de-si e pensar o outro: portanto o conjunto dos interesses, a correlação de forças, o governo, a dominação, as necessidades e as possibilidades (NOGUEIRA, 2004, p.63).



obrigações; e e) promover a transparência, facilitando a pesquisa das informações e atividades públicas.

Como era imperativo modernizar o Estado de modo a aumentar a sua eficiência e eficácia e torná-lo mais acessível à população, a incorporação das TIC's nas rotinas de trabalho e no relacionamento com os cidadãos foi mais que uma necessidade, foi uma exigência para sua concretização.

Do uso da internet para oferecer ao público informações através dos primeiros sites governamentais, à disponibilização de serviços públicos nesses mesmos sites, muitos recursos foram alocados para o setor da tecnologia, recursos que não se mostraram tão eficazes para a promoção da participação cidadã.

Considerado o grande representante de uma nova etapa da Comunicação Pública, o e-Gov é, potencialmente, um facilitador para que administradores públicos possam divulgar informações e oferecer serviços; uma forma de tornar o Estado mais transparente, justo e menos desigual.

Porém, mesmo tendo sido concebido para ser um novo e eficiente canal de comunicação entre Estado e cidadãos, o e-Gov mantém, ainda hoje (quase quinze anos depois de implantado), características de um quadro de avisos eletrônico no qual são divulgadas informações julgadas importantes por quem as publica, e com baixa possibilidade de interação real.

Esta, quando existe, é retroalimentada com respostas padronizadas, repassadas pelas empresas privadas, as Centrais de Atendimento (os famosos *call-centers*) contratadas pelos governos. Participação e transparência existem mais no reino das promessas. Ainda persiste a impressão de que nossos governantes não se preocupam com o que pensamos e com o que temos a dizer.

Redes sociais: a face colaborativa do virtual

Redes sociais virtuais se expandem pelo mundo todo, criando um novo estilo de vida e de relacionamento, ampliando e difundindo interesses individuais e coletivos. Seus adeptos experimentam uma nova forma de agrupamento ou de relações sociais por meio das quais buscam atingir objetivos e benefícios, tanto coletivos como pessoais. Os dados sobre esse universo virtual social impressionam:



- 22 milhões de brasileiros estão em redes sociais: no *Orkut*¹³ (quase a metade do público total do site que é de 45 milhões); seis milhões no *Twitter* (75 milhões é o total de perfis do site) e dois milhões estão no *Facebook* (300 milhões no mundo todo).¹⁴
- 79% dos conectados fazem parte de redes sociais e gastam 6h20min nas redes. Redes sociais agregam mais de 55 milhões de usuários.
- Brasil é o 4º país onde mais se lê *blogs*, um *site* cuja estrutura permite a atualização rápida a partir de “publicação” de artigos (*posts*). São 2.600.000 brasileiros que atualizam seus *blogs* diariamente.

A construção de redes sociais no mundo digital trouxe antigos temas à discussão, agora sob a ótica do virtual. Hoje se discute participação, comunidade e redes sociais no mundo digital, conferindo mais prestígio a esses conceitos pelo fato de agora habitarem o mundo virtual.

É nesse contexto que a principal metáfora da época é a rede. Tudo interconecta-se: as pessoas, os espaços, as tecnologias. Dos negócios à interação social, tudo é explicado por aquela imagem. Estratégias e serviços nesse modelo: o marketing em rede, as redes de relacionamento como o *orkut.com*, entre outros. Até o terrorismo usa a força da interconexão descentralizada para o planejamento e a condução de seus ataques (PRIMO, 2008, p.61).

Entendemos que redes sociais são a interrelação entre pessoas, que podem estar movidas por interesses próprios ou coletivos, ou que estejam defendendo os interesses de outras pessoas ou organizações. Redes sociais são agrupamentos sociais organizados em torno de temáticas específicas que motivem os participantes a produzir e disseminar informações e conhecimentos.

A grande rede mundial, declarada hoje como um espaço democrático, não hierarquizado e sem um comando explícito

... afigura-se como esfera pública em gestação, sem hierarquias ou comandos aparentes, pontuada por diversos anseios e ambições. A teia gigantesca desfaz pontos fixos ou limites predeterminados para o tráfego de dados e imagens; não há centro nem periferia, e sim entrelaçamentos de percursos. As fronteiras entre quem emite e quem recebe podem tornar-se fluidas e instáveis. Os usuários têm a chance de atuar, simultaneamente, como produtores, emissores e receptores, dependendo de lastros culturais e habilidades técnicas. A colagem de interferências individuais põe em circulação idéias e conhecimentos, sem as noções de seleção e estratificação que condicionam os processos midiáticos. A malha hipertextual, em retroalimentação contínua, impulsiona a formação de

¹³ Orkut, criado por Orkut Buyukokkten (2004), é um software que permite colocar fotos, textos pessoais, ter sua lista de amigos e de comunidades. Twitter, rede social que permite enviar e receber atualizações pessoais, em textos de até 140 caracteres, conhecidos como "tweets". Criada por Jack Dorsey em 2006. Facebook, site de relacionamento social, fundado em fevereiro/2004 por Mark Zuckerberg.

¹⁴ Ver Games Brotam nas Redes Sociais. Caderno Link. Jornal O Estado de S. Paulo. 22/03/10. Pág. L2.



redes que englobam fluxos informativos, manifestações culturais e interferências cognitivas (MORAES, 2007, p.2).

É fato que as redes sociais virtuais oferecem a possibilidade de conectar pessoas, independente da proximidade geográfica, facilitando assim a construção e manutenção de laços sociais que, em alguns casos seria impossível, não fosse a existência da *Web 2.0* e de sua convergência com outras tecnologias, como a de telefonia móvel.

Muitas das qualidades atribuídas à Internet (ou pensadas em sua origem), como seu caráter democrático, sua condição libertária e de resistência, sem controle ou censura, são repassadas às Redes Sociais Virtuais. Hoje, um projeto pessoal pode ser compartilhado com outras pessoas, que o repassa, formando redes sociais.

Encontros virtuais

Na virtualidade das redes encontramos as Comunidades Virtuais e os Relacionamentos, também Virtuais. Com características de modernidade, esse espaço de encontro é apontado como uma nova possibilidade de mobilização social, fazendo frente à organizações mais rígidas e verticalizadas e às instituições representativas, hoje muito desacreditadas.

Esses encontros mediados pela tecnologia, que se dão no âmbito privado da vida de todos nós, vão ao encontro de um novo modo de vida, que Chauí chama de a “[...] centralidade na casa, ou seja, o aumento do tempo que passamos em casa” (2006, p.69) e do individualismo, que tanto prejudicam o espírito coletivo da convivência, aprofundam a desagregação e criam a cidadania segmentada, que transforma cidadão em consumidor. Uma sensação de segurança é obtida pela não-presença que o ciberespaço propicia.

Nessa mesma linha Debord nos aponta que somos “indivíduos isolados em conjunto” e que está em curso uma “[...] desistência generalizada dos cidadãos” (2002, p.214, 218). Mesmo as redes virtuais não podem desconsiderar a importância do associativismo local, da circulação e do encontro real dos indivíduos, sob pena de tornarem-se espetaculares, portanto, débeis e passageiras.

O sentimento de pertencimento que o engajamento às redes/comunidades virtuais traz às pessoas produz a sensação ou ilusão do encontro, porém não o encontro em si. Seria a confirmação de uma das características da sociedade espetacular, na qual o indivíduo não vive o acontecimento, apenas o contempla

[...] a falsa consciência do encontro, a ilusão do encontro, numa sociedade em que ninguém consegue ser reconhecido pelos outros, cada indivíduo torna-se incapaz de reconhecer sua própria realidade. A ideologia está em casa; a separação construiu seu próprio mundo (DEBORD, 2002, p.149).

Mobilização no espaço virtual

Segundo Scherer-Warren, redes de movimentos sociais são

[...] redes sociais complexas que transcendem organizações empiricamente delimitadas e que conecta de forma simbólica, indivíduos e atores coletivos, cujas identidades vão se constituindo num processo de diálogo: a) de identificação social, ético, cultural e / ou político-ideológico, isto é, elas formam a identidade do movimento; b) de trocas, negociações, de definições de campo de conflito e de resistência aos adversários e aos mecanismos de discriminação, dominação e exclusão sistêmica, ou seja, definir seus adversários; c) voltado a transpor os limites de uma situação sistêmica, em direção a realização de propostas ou projetos alternativos, ou seja, estabelecem seus objetivos definir seus objetivos ou constroem um projeto para o movimento (2005, p.79)¹⁵.

Para Scherer-Warren é preciso também entender como os indivíduos assumem a responsabilidade de seus próprios destinos através das conexões em redes para entender os movimentos sociais e afirma também ser importante observar

[...] como estes atores e seus respectivos movimentos são formas de resistência e de propostas em relação aos códigos culturais opressores, aos códigos de informação que regem suas vidas ou mesmo com as incertezas da vida cotidiana na sociedade global” (2005, p.79).

Existe no mundo um grande número de movimentos virtuais, mas poucos os que preenchem as características apresentadas por Scherer-Warren aqui citadas para serem considerados movimentos sociais. Assim não há como afirmar que todo relacionamento virtual, mesmo que com intuito de desenvolver trabalhos sociais ou discussões de assuntos de interesse mais geral, pode ser caracterizado como tal.

O que hoje podemos constatar são indivíduos que se juntam em torno de alguma causa, para logo depois mudar sua atenção para questões de interesses mais pessoais ou para algum novo movimento, outra novidade, ou apenas desistem do vínculo, se desconectam, sendo então substituídos por novos militantes.

São engajamentos emocionais, na maioria das vezes, provocados por um evento ou crise pautados pela mídia espetacular que, ao deixar de abordá-los, faz com que caiam no esquecimento e desestimulem a continuidade da participação

São manifestações que têm dia, hora e espaço predeterminados para acontecer, que repercutem na mídia, que atuam sobre instituições/organizações que causam impacto sobre a opinião pública, mas são movimentos que pretendem ter poder sobre a mente, não sobre o Estado (CASTELLS, 2003, p.117).

¹⁵ Tradução da autora.



É interessante notar que o uso freqüente do termo “comunidade virtual” para identificar os diferentes tipos de ajuntamento on-line em torno de um tema comum e que nos dá a ilusão de pertencimento, trouxe também certo esvaziamento do conceito de comunidade. Seu uso indiscriminado e banalizado faz com que deixemos de pensar no ponto essencial da questão a que esse conceito remete, que é o sentido de conjunto, de pessoas que vivem no mesmo local, sob o mesmo governo ou compartilham do mesmo legado cultural e histórico e se organizam sob os mesmos interesses.

Sennett afirma em seu livro “O Declínio do Homem Público”, que uma comunidade é também uma identidade coletiva, uma maneira de dizer quem “nós” somos. Para o autor a questão é saber como se formam esses retratos de identidade coletiva, e quais são os instrumentos que as pessoas usam para forjar um sentido de quem somos “nós”. E ainda deixa a pergunta: Se nos períodos em que a vida pública está em erosão, “[...] esses relacionamentos entre ação compartilhada e identidade coletiva desmoronam. Se as pessoas nem estão falando umas com as outras nas ruas, como poderão saber quem são como um grupo?” (SENNETT, 1998, p.275).

O encontro com “quem nós somos” não nos parece ser a principal motivação buscada nas comunidades virtuais, tidas como alternativa à sociabilidade concreta e ao individualismo exacerbado, que estabelece a competitividade e a falta de solidariedade, que transforma o outro em uma coisa, dificultando o convívio social saudável e a formação de vínculos.

Transparência: informação como mobilização

Hoje, mais do que antes, entende-se que boa parte do sucesso dos governos está vinculada à capacidade que esse governo tem de se comunicar com a sociedade, trabalhar com grupos e de formar uma rede de colaboração com o compromisso de participar ativamente *no* e *dos* assuntos públicos, que o ajude a atingir suas metas e que dê a ele também credibilidade para obter apoio nas suas ações

Os arranjos institucionais baseados na confiança e na colaboração voluntária, e que se expressam na solidariedade social, teriam pois uma relação direta com o processo de construção de cidadania. Em primeiro lugar, devido a que traduzem a conjunção de realização de direitos com exercício de deveres sociais (CUNNILL GRAU, 1998, p.149).

A questão da mobilização é então um objetivo a ser seguido. É consenso hoje a importância da publicação de informações como um incentivo à participação da sociedade, tanto nos assuntos de governo, como nos assuntos das empresas privadas, pois tanto um como outro dependem dos seus públicos para sobreviver.



A divulgação de informações no serviço público não é mera estratégia de *marketing*, mas uma obrigação, um compromisso com a sociedade, que é o motivo de sua existência. A publicação de informações concede ao cidadão a possibilidade de controle, ou *accountability*¹⁶, pois é a partir do conhecimento e análise das informações que o cidadão, contribuinte e usuário dos seus serviços, poderá avaliar o que lhe é oferecido. A publicação transparente e atualizada de informações pelas empresas públicas é um instrumento de controle social e de participação cidadã.

Buscar esse controle a partir do incentivo à participação é um dos grandes desafios da comunicação pública, que deve estar voltada a envolver “[...] o cidadão de maneira diversa, participativa, estabelecendo um fluxo de relações comunicativas entre o Estado e a sociedade” (MATOS, 2009, p.102).

Podemos afirmar que o e-Gov, concebido a partir das mais modernas TIC’s, representa então um meio poderoso para que o objetivo principal da comunicação pública seja alcançado: o de fomentar, com a ampla divulgação de informações, a participação de pessoas ou de grupos sociais nas questões de interesse coletivo, não como meros espectadores, mas como protagonistas na construção de projetos voltados à sociedade, melhor dizendo, ao seu próprio futuro.

E predisposição para se informar o nosso internauta tem. Pesquisas recentes mostram que os principais motivos que levam os brasileiros a acessarem a internet são: informar-se (51%), relacionar-se (23%) e divertir-se (20%). A informação é o principal motivo de acesso em todas as faixas de idade, como vemos: 39% na faixa etária que vai dos 16 a 24 anos; 60% dos 25 a 34 anos; 61% dos 35 a 44 anos, valor que se mantém aproximado para as faixas de 45-59 anos e com mais de 60 anos.

Sobre o uso da internet, os números indicam que 94% dos internautas brasileiros usam a internet para se relacionar, e *e-mail*, *MSN* e *Orkut* foram os meios mais utilizados. *Orkut* (64%) e *MSN* (65%) são os preferidos pelos jovens entre 16 a 24 anos e entre esses jovens, 58% já publicaram algum conteúdo na internet.

No que toca à participação, dados revelam que quanto maior a escolaridade e renda, mais o internauta utiliza a internet para expressar sua opinião, ao passo que, para reclamar de produtos ou serviços o que conta, além da escolaridade, é a idade. O ativismo é percebido em usuários com mais de 60 anos: 33%, contra 16% dos usuários

¹⁶ Controle social das instituições públicas, como ação para evitar a apropriação do Estado por interesses privados (CUNILL GRAU, 1998, p.179).



na faixa de 16 a 24 anos. Podemos pensar então que a rede é dos jovens, mas o ativismo só vem com a maturidade.

Pelos resultados, estar conectado e ter uma ampla rede de relacionamentos virtuais não são garantia de que o internauta se aproprie de um dos principais benefícios da Internet, que é a possibilidade de dar voz a sua opinião. Para muitos, a internet ainda não é vista ou utilizada como uma ferramenta de participação e mudança: o “[...] uso do meio e a motivação para participar politicamente parecem estar desconectados” (MATOS, 2009, p.141). Portanto, há que se incentivar a participação.

Redes sociais e e-Gov: possibilidades

Uma rápida visita aos sites governamentais deixa clara a intenção dos governos em utilizar as redes sociais para “ampliar” a comunicação com o cidadão. Nas páginas dos principais sites governamentais encontramos facilmente ícones que nos levam a acessar o *Twitter*, o *Facebook*, o *Flickr*, ou seja, redes sociais para todos os perfis e utilidades.

Governantes têm seus *blogs* e *twitters* pessoais, mas ainda insistem em usar essas ferramentas para fins pouco motivadores, com conteúdos inexpressivos, com viés de promoção pessoal, também com características de um quadro de avisos divulgando, ou o que já está feito no “seu” governo (seus feitos!) ou algum detalhe de sua vida pessoal.

Presidente, governadores, secretários, administradores vivem também no virtual a lógica do espetáculo, das celebridades. Apenas para ilustrar apresento aqui duas situações: o *Blog* do Planalto¹⁷ e o *twitter* do ex-governador de São Paulo José Serra¹⁸, ambos funcionando mais como vitrine pessoal e menos como um espaço de discussão, de participação, de troca.

No *twitter* de José Serra, enquanto acompanhávamos pelo noticiário uma grande tragédia no interior de São Paulo em razão das chuvas que aconteceram no final de 2009, o governador nos indicava onde ele e sua família iriam passar o ano novo e como tinha sido seu Natal. Sobre a tragédia, nada “postado”.

Outro exemplo de uso inadequado da ferramenta se vê no *Blog* do Planalto que, apesar de auto-intitulado o “novo canal de comunicação do governo com a sociedade”, o *Blog* não permite postagens de comentários de seus leitores! Essa forma de comunicação verticalizada, de cima para baixo, foi o motivo para que o *blog* oficial

¹⁷ Ver <http://blog.planalto.gov.br/sobre/>.

¹⁸ Ver http://twitter.com/joseserra_



fosse “clonado”, para que na versão, digamos, não oficial¹⁹, os leitores fossem postar seus comentários²⁰.

Bem, são dois exemplos no meio de tantos que nos mostram que também na esfera da comunicação pública, o antigo convive com o novo, ou seja, ferramentas modernas de relacionamento são utilizadas para formas ultrapassadas e autoritárias de comunicação.

Se, como dizem, o objetivo primeiro do uso das redes sociais pelos governos é o de ampliar o diálogo já existentes oferecidos pelos meios eletrônicos do e-Gov, para que a opinião do cidadão fala parte da construção de políticas públicas e que norteiem as decisões governamentais, então muita coisa ainda tem que mudar, a começar pelo uso que se dá às TIC's, passando a explorar mais seu potencial democrático e de mobilização.

Conclusão

Se por um lado, os dados apresentados nas pesquisas indicam um número expressivo de excluídos do mundo das TIC's, por outro eles nos mostram que é viável utilizar essas TIC's como instrumento de participação democrática nas questões de interesse coletivo, já que as mesmas pesquisas revelam ser grande a parcela dos brasileiros que navegam na internet interessada em encontrar informações e se relacionar.

É importante que o uso das redes sociais pelo e-Gov seja visto como um “[...] importante instrumento de formação para cidadania e mobilização social” (MARTINUZO, 2006). É claro que essa vocação do e-Gov não torna menos importante outra dimensão sua: suas qualidades técnicas e o empenho de seus técnicos em levar à população facilidades de acesso aos serviços públicos, oferecidos on-line.

Mas há que se lembrar que a função do Estado não é só de prestador de serviços compulsórios (*on-line* ou presenciais). Portanto, tratar o cidadão apenas como cliente, vislumbrando apenas a sua satisfação (que nem sempre acontece), faz o Estado medíocre e reduz a dimensão social do e-Gov.

Como no e-Gov a maior oferta dos serviços oferecidos está relacionada às obrigações que o cidadão deve cumprir (poucas ofertas relacionadas aos serviços que dão acesso aos seus direitos, ou seja, às obrigações do próprio Estado), a participação do

¹⁹ Ver <http://planalto.blog.br/>. O clone do blog reproduz o conteúdo publicado no blog original, porém, permitindo que os usuários comentem.

²⁰ Seus responsáveis afirmam que Palácio do Planalto está ciente da clonagem, diz não ver problema e não tomará nenhuma providência por considerar a internet 'território livre'. Ver <http://softwarelivre.org/porta/geral/clone-do-blog-do-planalto-permite-comentarios-dos-leitores>. Acesso em 28/03/2010.



cidadão nesse relacionamento cidadão x Estado mediado pelo computador, ainda continua orientada pela obediência, sem questionamentos.

Não há hoje no e-Gov espaço para mobilizações de protesto, de reivindicação, de controle, mesmo estando à disposição do internauta inúmeras possibilidades de acesso às redes sociais.

[...] o Estado ético expressa o que há de “sociedade regulada” na vida social, garante e expande essa regulação, organiza e cumpre uma função educativa, a de “criar novos e mais elevados tipos de civilização (Gramsci, 2000 b, p.23 in NOGUEIRA, 2004, p.50).

Continuamos ainda encontrando as mesmas dificuldades de sempre para fazer chegar aos governos nossas vontades e necessidades e para julgar o que eles têm feito; continuamos sem saber o que deve ser sabido; não temos informações suficientes à nossa disposição e continuamos sem saber o que devemos procurar.

Temos assim duas realidades: a do Estado *on-line* com o olhar para o futuro e a do Estado concreto, com olhos no passado. “Não é suficiente introduzir novas tecnologias se a forma de atuação permanece a mesma. Técnica, política e ética devem caminhar juntas” (NOGUEIRA, 2004, p.72).

O segredo ainda impera dissimulado nas intenções de melhor informar e na promessa da transparência presentes nos discursos de modernização apresentado à sociedade, discurso isolado do ambiente real e do próprio passado. Enquanto o conflito entre passado e presente não se resolve, o usuário do e-Gov (e do governo real) permanece esperando o que mais vão lhe oferecer, assumindo a posição de espectador, sem agir, sem pensar, como quer o discurso espetacular.

Bibliografia

ANJOS, G.M.A.A. **A comunicação nas organizações públicas**: Uma análise da ação comunicacional do Poupatempo. 2002. Dissertação de Mestrado. Faculdade Cásper Líbero.

CASTELLS, M. **A galáxia da internet**. Reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora, 2003.

CHAUI, Marilena. **Simulacro e poder**. Uma análise da mídia. São Paulo: Editora Perseu Abramo, 2006.

CGI.br. **Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil**: TIC Domicílios e TOC Empresas 2008. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2009.

COELHO, Cláudio N. P. & CASTRO, Valdir J. de (orgs.). **Comunicação e sociedade do espetáculo**. São Paulo: Paulus, 2006.



CUNILL GRAU, Nuria. **Repensando o público através da sociedade:** novas formas de gestão pública e representação social. Rio de Janeiro: Revan; Brasília, DF: ENAP, dez. 1998

DEBORD, Guy. **A sociedade do espetáculo.** Rio de Janeiro: Contraponto, 2002.

DRAGON, Alfonso Gumucio. **Pegue cinco:** um punhado de elementos essenciais para um desenvolvimento em TCI. *Comunicação&política*, n.s., v. X, n.3, set./out. 2003. p. 071-173

GOHN, Maria da Glória. **Os movimentos sociais no Brasil:** novos atores sociais? In IHU (*Instituto Humanitas Unisinos*) On-Line, São Leopoldo, ano 3, nº 70, agosto 2003.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura.** São Paulo: Ed. 34, 2008.

MARTINUZZO, José Antonio. **E-gov 2.0** – A potência de um governo eletrônico colaborativo. Curitiba: Intercom - 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, 2009.

MATOS, Heloiza. **Capital social e comunicação:** interfaces e articulações. São Paulo: Summus, 2009.

MORAES, Denis. **Comunicação alternativa, redes virtuais e ativismo:** avanços e dilemas. *Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación*, vol. IX, n. 2, mayo – ago. / 2007. www.eptic.com.br

_____. **Comunicação alternativa e redes virtuais:** os movimentos sociais na Internet. <http://www.pulsar.org.br/Artigos/ComunicaçãoPopulareAmbiental/tabid/66/Default.aspx>. Acesso em 15/09/2009.

NOGUEIRA, Marco Aurélio. **Um Estado para a sociedade civil:** temas éticos e políticos da gestão democrática. São Paulo: Cortez, 2004.

PRIMO, Alex. **O aspecto relacional das interações na Web 2.0.** *E-Compós*, v.9, ago. 2007, PP. 1-21.

SANTOS, Milton. **Técnica, espaço, tempo:** globalização e meio técnico-científico-informacional. 5ed. São Paulo: Edusp, 2008. (Coleção Milton Santos)

_____. **Por uma outra globalização.** Do pensamento único à consciência universal. Rio de Janeiro: Record, 2001.

SCHERER-WARREN, Ilse. **Redes sociales y de movimientos em la sociedad de la información.** *Revista Nueva Sociedad*, Caracas, nº 196, março-abril de 2005, p. 77-92. http://www.nuso.org/upload/articulos/3250_1.pdf

SENNETT, Richard. **O declínio do homem público:** as tiranias da intimidade. São Paulo: Cia. das Letras, 1998.

TOCQUEVILLE, Alexis de. **A democracia na América.** Belo Horizonte: Ed. Itatiaia; São Paulo: Edusp, 1977. Coleção Ler e Pensar.