



## **Engajamento, Participação e Transparência como meios para alcançar a democracia digital: o potencial do uso da internet<sup>1</sup>**

Aline Cristina Camargo<sup>1</sup>

Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Bauru - SP

### **RESUMO**

Ainda que a Internet permita participação e interação, problemas relacionados ao acesso ainda existem. É necessário criar canais que não limitem a participação a e-mails e comentários, mas que atinja a interconectividade, permitindo que a audiência participe em uma perspectiva horizontal de interatividade. Os resultados apontam que as TICs devem ser utilizadas no contexto democrático para melhorar a confiança no relacionamento estabelecido entre governo e sociedade, para que haja motivação para participar e crença de que o seu papel no processo de decisão política será considerado. Assim, a comunicação pública aumenta sua eficiência, a partir da garantia de acesso à informação de qualidade, transparência e participação.

**PALAVRAS-CHAVE:** Engajamento; Esfera Pública; Internet; Participação; Transparência.

### **Introdução**

“Uma nova tecnologia está abrindo novas perspectivas para a democracia, a educação e o enriquecimento pessoal. O governo vai ser algo vivo para seus cidadãos, em vez de uma força invisível. Os representantes eleitos não serão capazes de escapar à sua responsabilidade” (Alexander e Pal 1998, p. 1). Esta frase foi dita durante um discurso em 1922 e referia-se ao rádio como novo veículo de comunicação e como uma nova tecnologia que teria o potencial de mediar a relação entre cidadãos e representantes. Sassi (2000, p. 90) aponta que: “Toda vez que o panorama da mídia muda a partir do surgimento ou da expansão das redes de informação, a utopia da capacidade dos novos meios de comunicação para melhorar a democracia e dar poder aos cidadãos reaparece”.

Neste sentido, “o advento das Tecnologias de Informação e Comunicação iria melhorar as oportunidades de participação nos processos políticos, remover as barreiras de

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado na V Conferência Sul-Americana e X Conferência Brasileira de Mídia Cidadã.

<sup>1</sup> Mestranda em Comunicação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho.



tempo e lugar e oferecer novos canais para a troca de informações e discussão política”, aponta Dijk (2000, p. 166).

Dados de 2014 divulgados pela Internet Live States revelam que 53,37% dos brasileiros têm acesso à internet, seguindo a tendência mundial de aumento ano após ano. Rogers e Malhotra (2000, p. 20) apontam que o número de usuários de internet dobrou a cada ano durante a década de 1990, “uma taxa extremamente rápida de adoção, talvez uma das mais rápidas taxas de difusão para qualquer inovação na história da humanidade”. De acordo com o Internet Live States, o número de usuários da internet continua crescendo, ainda que em taxas mais modestas. De 2013 para 2014, por exemplo, o número de brasileiros com acesso à rede mundial de computadores aumentou 7%.

Rogers e Malhotra (2000, p. 26) apontam que “o papel empoderador da internet pode ser exemplificado a partir da maneira como as interações online enriquecem as relações interpessoais através do desenvolvimento de relações sociais e pela construção da ideia de comunidade”. No entanto, há uma controvérsia neste sentido, uma vez que alguns autores questionam que a internet tem sido utilizada como meio para amplificar as vozes daqueles que já são ativos politicamente.

De acordo com Witschge (2004, p. 114), a Internet é um espaço ideal para os indivíduos expandirem seus horizontes, encontrar dezenas, centenas ou milhares de novas pessoas e ser confrontado com uma série de novos temas e pontos de vista. No entanto, como observa Dahlberg, “as comunidades virtuais são muitas vezes baseadas em pessoas com valores, interesses e preocupações semelhantes” (Dahlberg, 2001, p. 10).

Para Witschge (2004, p. 114), as características da internet facilitam a participação não somente de mais pessoas, mas também de grupos mais heterogêneos. Para o autor, “a internet parece ser um lugar perfeito para encontrar diferentes pontos de vista expressos por um grupo diversificado de pessoas que são, ao mesmo tempo, abertos a essa diferença e à discordância necessária para a deliberação”.

Outra característica da internet é o anonimato: “quando as pessoas acreditam que suas ações não podem ser atribuídas a elas pessoalmente, elas tendem a se tornar menos inibidas por convenções sociais e são mais predispostas a participar” (Wallace, 1999, 124). Além de heterogeneidade e do anonimato, Witschge ressalta a característica que ele denomina como “redução de pistas sociais”, que diz respeito à igualdade de acesso e de discussão para todos os participantes: “Quando as pessoas decidem participar, sua participação pode ser anulada por outros dominantes, ou sua contribuição pode ser valorizada mais ou menos dependendo



do seu status”. É necessário que a internet se torne um meio igualitário, em que cidadãos informados igualmente tenham capacidade para deliberar, explica Witschge (2004, p. 117).

Apesar do reconhecido do potencial da Internet, é preciso considerar o contexto de uso da rede: “A evolução de qualquer tecnologia depende de sua interação com a sociedade, seja em circunstâncias econômicas, sociais, políticas e culturais. O que as TICs podem realizar para qualquer sistema político particular terá muito a ver com a forma como os membros de comunidades específicas, individual e coletivamente, fazem uso dessas tecnologias”, explica Shane (2004, xii). Neste sentido, os dispositivos de novas tecnologias de comunicação e informação, interativas e multifuncionais, muitas vezes têm sido observados como recursos para fortalecer o processo democrático.

A internet oferece variedade de informações, reduz os custos de participação política e permite que diferentes participantes possam se envolver no diálogo a partir da troca de e-mails, chats e grupos eletrônicos de discussão. Sendo assim, representa um meio de comunicação com interação sem precedentes, quando comparada à mídia tradicional. A rede pode fornecer um meio pelo qual o público e os políticos possam se comunicar, trocar informações, consultar e discutir, diretamente, de forma rápida e com menos burocracia. Na sociedade civil, não há dúvida de que as comunidades virtuais estão criando plataformas adicionais, importantes para a participação política. No entanto, estudiosos debatem se a Internet pode ser considerada como uma esfera pública virtual e qual seria o impacto da rede na esfera pública.

### **O impacto da Internet na esfera pública**

De acordo com Dahlgren (2005, p. 147), há uma dúvida sobre o potencial da internet para ter impacto sobre a esfera pública. “Estas discussões tornam-se inevitavelmente relacionadas ao consenso na esperança de que a Internet irá de alguma forma ter um impacto positivo sobre a democracia”.

Para Dahlgren (2005, p. 148), uma esfera pública é entendida como uma constelação de espaços comunicativos na sociedade que permitem a circulação de informações, ideias e debates. “Esses espaços, em que os meios de comunicação e agora, mais recentemente, a figura de mídia interativa ganhou destaque, também servem para facilitar as ligações de comunicação entre os cidadãos e seus representantes”.

De acordo com Marques (2006), a internet é tida por diversos autores como uma espécie de “revigorante” da esfera pública argumentativa, primeiro por dar oportunidade de



expressão para vozes marginais e segundo, oferecendo a possibilidade de surgirem discursos, superando barreiras como espaço e tempo. Para Marques (2006, p. 167), a Internet pode ser entendida como espaço argumentativo digital, o que faria do computador um meio de comunicação diferenciado em termos políticos: “A partir do momento em que favorecem a troca de experiências e de conteúdo, redes telemáticas também atuam, pelo menos potencialmente, como um ambiente propício ao diálogo e entendimento”.

De acordo com Gomes (1999), pode-se entender o conceito de esfera pública a partir de três ângulos: (a) o debate deliberativo, que é essencial para a democracia, e pode ser exemplificado pelos argumentos apresentados nas casas parlamentares, ou mesmo sobre os assuntos de um grupo específico, como associação de moradores; (b) o debate não deliberativo, na maioria dos casos para fins informativos, destina-se a fornecer aos interessados uma maior refletividade dos prós e contras, ou apenas mantê-los a par do assunto. Este debate também pode ser classificado como uma conversa civilizada, ocorrendo em situações cotidianas, sem a marca de formalidade. Por fim, a esfera pública pode ser constituída por uma (c) esfera da exposição ou visibilidade pública, quando não há necessariamente uma realização dialógica entre quem manda e quem recebe um determinado conteúdo, a exposição ocorre especialmente através da mídia de massa.

Habermas (1962), precursor do conceito de esfera pública, reconhece diferentes formas de esfera pública: esfera pública episódica (bares, cafés, encontros na rua), a esfera pública da presença organizada (reuniões de pais, oficiais em visita ao teatro, shows de rock, reuniões partidos ou conferências de igrejas) e esfera pública abstrata, produzida pelos meios de comunicação (leitores, ouvintes, telespectadores e disseminação natural globalmente).

A internet tem a capacidade para abrigar várias dessas arenas de discussão, porque é uma rede pública de comunicação não necessariamente institucionalizada e, em muitas ocasiões, um lugar que abriga a formação espontânea de opiniões. No entanto, de acordo com Marques (2006), a esfera pública virtual, usado como um espaço de conversa civilizada, (ou seja, as discussões desenvolvidas em listas de discussão e fóruns on-line), atuam mais efetivamente como um espaço para a formação de opinião, e não como um espaço de tomada de decisões.

Marques (2006) explica que as disputas teóricas em torno do tema “Internet e esfera pública” tendem a se concentrar em dois polos. Alguns autores admitem o funcionamento da esfera pública digital como espaços discursivos, onde a Internet é um meio de expressão das vozes marginalizadas. Há, além disso, os mais céticos sobre a eficácia das atuais tecnologias



digitais de comunicação para o aperfeiçoamento da democracia. Esta vertente considera a Internet e as suas arenas discursivas como algo pouco sério, um espaço onde predominam o caos. Entre estes dois polos, há uma interpretação que tem ganhado espaço em recentes publicações acadêmicas, e consideram que as novas tecnologias de comunicação modificam apenas alguns aspectos, e não a totalidade dos campos sociais tradicionalmente estabelecidos, como o campo da política, por exemplo. Em outras palavras, esta terceira posição compreende a esfera pública virtual como um suplemento para a melhoria da educação cívica, como um espaço de discussão e debate, mas não é capaz de determinar a efetiva implementação de políticas públicas. Neste contexto, a esfera pública virtual é vista como um espaço para a conversação civil (Marques, 2006, p. 172).

“Há momentos em que a internet se comporta como uma esfera pública eficaz, inclusive em termos de tomada de decisões deliberativas. No entanto, muitas vezes, estes eventos ocorrem quando os grupos afetados por esta resolução, ao mesmo tempo em que são especializados ou dedicados a um tema específico, não são muito extensos”.

O pressuposto de que a internet não é o melhor espaço para o debate racional ainda é reforçado pelos muitos casos de divergências nas listas de discussão geradas pelo envio repetido da mesma mensagem, envio de anúncios, mensagens ofensivas e outras que não contribuem para o diálogo sobre as questões coletivas. Desta maneira, a internet não prejudicaria a democracia, mas também não seria responsável por uma revolução na compreensão de uma possível nova forma de governo. “O que se constata é que nem sempre todos os cidadãos têm um interesse nos assuntos públicos”, mas que a internet pode ser usada como um meio de envolver os cidadãos a participar mais ativamente na esfera pública (Marques 2006, p. 182).

Polat (2005) acredita que a internet aumenta a capacidade de comunicação de forma desigual, apoiando algumas formas de comunicação mais do que outras. Assim, diferentes modos de participação política são afetados assimetricamente pelo uso da Internet. O autor sugere que existe uma necessidade de uma abordagem mais sofisticada na investigação da relação entre a capacidade de comunicação da internet e participação política. “Em vez de tentar medir se a Internet aumenta a capacidade de comunicação ou o nível de participação, as pesquisas devem investigar de que maneira os mecanismos de participação política são afetados e quais são os tipos de participação possibilitados pelo uso da internet” (POLAT, 2005, p. 453).



---

No que diz respeito à internet como esfera pública virtual, Polat (2005) argumenta que seu potencial para estender a esfera pública é limitado devido à sua distribuição desigual e sua estrutura fragmentada. No entanto, é preciso considerar as muitas comunidades online, cujos membros participam em debates políticos. Para o autor (2005), Embora eles não formem uma esfera pública, essas comunidades online continuam a operar como plataformas em que os participantes realizam seus direitos como cidadãos e participam da deliberação política online. Embora o potencial da internet para estender a esfera pública seja limitado, ainda há potencial para aumentar a participação política em torno dos grupos online: “Além disso, existe a possibilidade de que, com 'design' adequado, algumas das limitações da Internet como uma esfera pública virtual possam ser superados, o que pode levar à participação política em melhores níveis”, afirma Polat (2005, p. 454).

### **Democracia Digital e Governo Eletrônico**

Governo eletrônico consiste no uso das tecnologias de informação e comunicação na disponibilização de serviços do governo aos cidadãos e na melhoria da comunicação entre as duas esferas. As ações e projetos de Governo Eletrônico buscam promover a transparência, a participação social, lutar contra a corrupção, além de fomentar o desenvolvimento de novas tecnologias, a fim de tornar os governos mais abertos, eficazes e responsáveis. Neste sentido, de acordo com Noveck (2010), o conceito de governo eletrônico é baseado no tripé: participação, colaboração e transparência.

A disponibilização de informações oficiais do governo não constitui diálogo, mas tem capacidade de melhorá-lo: “no processo de deliberação, a informação desempenha um papel central. A igualdade de acesso à informação e uso de um meio de acesso ilimitado são fundamentais para uma prática mais eficaz de discurso”, aponta Gimmler (2001, p. 31).

Dijk (2000, p. 1) define Democracia Digital como “o uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC) e comunicação mediada por computador (CMC) para fins de promover a democracia política ou a participação dos cidadãos em uma comunicação democrática”. A livre circulação de informação sempre foi um elemento-chave para a democracia, como lembram Catinat e Vedel (2000, p. 185): “À medida que a democracia significa um sistema político no qual as pessoas tomam as decisões fundamentais sobre questões cruciais de política pública, os cidadãos de uma democracia, como os tomadores de decisão final, precisam de informações completas para tomar decisões políticas informadas”.



---

O termo democracia digital refere-se aos processos e estruturas que abrangem todas as formas de interação eletrônica entre o governo (representantes) e cidadãos (representados). Já o conceito de governo eletrônico refere-se aos processos e estruturas necessárias para oferecer serviços eletrônicos ao público (cidadãos e empresas), já a governança eletrônica é a aplicação de meios eletrônicos na interação governo-cidadãos e governo-empresas, bem como em operações do governo internos para simplificar e melhorar aspectos comerciais e governamentais de governo democrático.

Spigner, Bromberg, Fudge e Coleman (2012, p. 20) afirmam que “o maior acesso à informação através das TICs permite maior transparência, aumentando assim a responsabilidade e a eficácia do governo”. A necessidade de os cidadãos serem participantes ativos no governo é inerente aos ideais democráticos. Muitas vezes, por desconhecerem os mecanismos de acesso às estruturas burocráticas, os cidadãos mostram-se desencantados e desengajados pelos assuntos públicos. Neste sentido, de acordo com os autores (2012), o Governo Eletrônico surgiu a partir do desenvolvimento das TICs, especialmente a Internet, com o objetivo de eficácia e eficiência na prestação de serviços à sociedade, transparência e prestação de contas.

De acordo com Prado, Souza, Ramalho, Cunha e Reinhard (2010, p. 2), e-Governo pretende melhorar os serviços públicos externos e a gestão interna, e permite que os governos forneçam aos cidadãos, organizações e instituições públicas acesso adequado a serviços governamentais, a oportunidades de colaboração e também à participação política. As iniciativas de governo eletrônico têm potencial para catalisar e permitir governos mais eficientes e eficazes na promoção de práticas democráticas e um melhor relacionamento entre governo e cidadão: “Na sociedade da informação, os governos contam com ferramentas de comunicação mais eficientes. As TICs desempenham um papel importante na medida em que se tornam uma das principais engrenagens para melhorar a comunicação entre as partes”.

De acordo com Murray e Weber (2004, p. 99), o potencial do uso da tecnologia da internet para facilitar as operações do governo e a comunicação entre cidadãos e funcionários leva à questão da presença do governo na internet. “As possibilidades de redução de custos decorrentes da prestação de serviços públicos on-line faz com que esta seja a utilização mais provável do ciberespaço por atores governamentais. No entanto, o verdadeiro potencial para a democracia eletrônica está na interatividade que pode ocorrer entre os cidadãos e seus representantes”.



---

Jenkins e Kippen (2004, p. 253) declararam que, ao longo dos últimos anos, os governos em todo o mundo têm tentado fazer a transição de suas operações antigas para uma abordagem mais centrada no cidadão: “Embora essas mudanças ainda estejam em sua infância, os cidadãos estão começando a ver melhorias significativas na prestação de serviços do setor público e nas informações disponíveis para eles a partir de todos os níveis de governo. Como consumidores, os cidadãos se tornam mais educados e exigentes nesse novo espaço econômico e social globalizado, e seu desejo de maior envolvimento e responsabilização aumenta”.

O relatório LBJ Texas Transparência (2011, p. 6) aponta que “existem elementos-chave que aumentam o engajamento, fornecendo a possibilidade de que o público seja mais do que consumidores de dados. A característica mais básica de um site que promove a cidadania ativa é algum método para solicitar o feedback do público. A informação deve ser apresentada ao público, mas também permitir a comunicação de duas vias, para que as pessoas possam enviar suas opiniões e para que essas opiniões sejam utilizadas na tomada de decisões do governo.

### **Transparência e *Accountability***

Nye Jr (1999) aponta que a confiança pública no governo tem diminuído ao longo das últimas décadas em um grande número de países democráticos. As causas são complexas, alguns a veem como resultado de uma mudança de longo prazo para os valores pós-industriais que enfatizam o indivíduo sobre a comunidade e diminuem o respeito à autoridade e às instituições. Outros a veem como uma reação contra a centralização do governo. Neste contexto de desconfiança, a transparência surge como um meio de aumentar a “eficiência, responsabilidade e participação do cidadão”, como mostrado no relatório LBJ Texas Financial Transparency: Open e Online (2010, p. 3).

Com o aumento da complexidade do governo, os formuladores de políticas devem permitir o livre acesso aos dados, a fim de envolver os cidadãos e promover a responsabilidade e a eficiência. Mas o acesso vai além da mera disponibilidade dos dados: “Os cidadãos devem saber onde encontrar os dados que julgam relevantes e devem entender o que está na frente deles; portanto, organização, apresentação e contexto são elementos fundamentais para a transparência efetiva” (LBJ, 2010, p. 11).

De acordo com Spigner, Bromberg, Fudge e Coleman (2012, p. 23), o termo transparência refere-se à ideia de que a informação é disponibilizada de maneira bem





organizada e acessível. “Quando a informação do governo é disponibilizada para uma ampla gama de partes interessadas a comunicação é facilitada, o que pode levar à melhoria das decisões de gestão, de recursos e de políticas”. Assim, um maior nível de transparência pode levar a uma maior responsabilização, produzindo os resultados que os cidadãos buscam.

No documento sobre transparência da LBJ (2010, p 7-8) quatro princípios são apresentados como orientações para a promoção da transparência: 1) Público significa online: “seja quais forem as informações de posse do governo, todos os dados que a gestão se comprometa a tornar públicos precisam ter acesso online garantido; 2) Os dados fornecidos devem ser utilizáveis: “dados sobre orçamentos e gastos são fundamentais para a prestação de contas, participação e educação pública, mas apenas na medida em que são utilizáveis”; 3) Os dados devem acompanhar o dinheiro. A publicação de dados de orçamento e gastos on-line pode unificar a compreensão dos cidadãos, avaliação e participação no governo, mas “somente se eles são capazes de seguir o orçamento do Estado e suas despesas”; 4) Transparência permite a participação, incentiva a colaboração, e aumenta a eficiência: “O público deve ter acesso a informações facilmente compreensíveis sobre as finanças estaduais e locais. “Isso ajudaria os cidadãos a tomar decisões mais informadas de voto”.

### **Engajamento e participação pública**

De acordo com Schatteman, Spigner e Poluse (2012), a internet tem potencial para revigorar o engajamento cívico, que é definido como “o conjunto de atividades pelas quais as pessoas participam da vida política e ao fazê-lo expressam seu compromisso com a comunidade” (Smith, Kearns e Belas 2005, p. 6). As metas para a participação dos cidadãos, de acordo com Schatteman, Spigner e Poluse (2012, p. 9) incluem: “tornar as democracias mais democrática através da redefinição de estruturas de poder, aumentando a credibilidade e a legitimidade, realizando gestão de conflitos e construção de consenso, buscando o feedback e consultando os cidadãos a fim de promover a prestação de contas e a transparência”.

De acordo com Vaccari (2013, p. 198), as questões de engajamento envolvem o relacionamento entre informação política online e o interesse dos cidadãos nesta informação, participação política off-line e consumo de mídia. “Interesse na política prediz a ação de buscar informação política na web. (...) A internet permite que os cidadãos selecionem os tipos de conteúdos a que estão expostos, ou pelo menos o faz mais que outros meios de comunicação de massa”. A autora (2013, p. 199) salienta que além de motivação e interesse em assuntos de interesse público, é preciso que os cidadãos acreditem que sua participação



será considerada, o que ela chama de senso de eficácia: “em países cuja população está confiante em sua capacidade de se fazer ouvir, ainda que sejam críticos das autoridades e do sistema de governo, mostram-se contentes com a possibilidade de participar e não questionam a legitimidade do governo”.

Verba, Schlozman and Brady (1995, p. 16) apontam três possíveis respostas para a falta de participação pública online: a) Eles “não podem”, uma vez que faltam recursos necessários (seja equipamento, tempo ou habilidades); b) Eles “não querem” ou “não estão interessados” em razão do pouco envolvimento com a esfera política (refletido na falta de interesse político e na descrença quanto à eficácia de sua participação); c) “Ninguém perguntou”, o que evidencia possíveis deficiências nas redes de recrutamento em torno dos cidadãos.

Segundo Hale, Musso e Weare (1999, p. 97), essas três respostas podem ser resumidas em: a) educação cívica inadequada (falta de competências); b) apatia do cidadão (falta de envolvimento, de interesse); c) desconexão entre os cidadãos e os seus representantes. Vaccari (2013, p. 59) afirma que existe uma relação entre os cidadãos participantes online e offline: “a política online, de modo geral, reproduz as mesmas desigualdades na participação política que se dão offline. “Os grupos que são mais predispostos a usar a internet, porque têm mais dinheiro, tempo e competências cívicas, também são mais propensos a ter um papel ativo em outros domínios políticos”. Assim como as tecnologias de informação e comunicação dão maior acesso às informações governamentais, elas também permitem práticas online de participação cidadã.

Um modelo de governo participativo teria sido muito difícil de implementar apenas um curto período de tempo atrás. Segundo a autora, um modelo desse tipo exige que todos aqueles que trabalham em conjunto tenham acesso à informação de que necessitam para tomar decisões, bem como a um meio eficaz de se comunicar uns com os outros (VACCARI, 2013).

O guia de participação pública publicado pela Involve discute ferramentas e princípios para orientar a participação online do público. De acordo com o documento (Involve, 2005, p. 5), a participação do público pode melhorar radicalmente a nossa qualidade de vida, “pode contribuir para criar cidadãos mais ativos, ajudar a controlar problemas complexos no fornecimento de serviços públicos, ajudar a construir novas relações de poder, além de desenvolver as competências dos indivíduos, como confiança, ambição e visão”.

O documento *People and Participation* mostra objetivos a serem alcançados a partir do uso das tecnologias de informação e comunicação (Involve, 2005, p 18): a) informar: “para



fornecer ao público informações equilibradas e objetivas e para os ajudar a compreender os problemas, as alternativas, oportunidades e soluções”. b) consultar: “para obter o feedback do público em análise, alternativas e / ou decisões”. c) envolver: “para trabalhar diretamente com o público durante todo o processo de formulação de políticas, para garantir que as preocupações do público e aspirações são consistentemente compreendidas e consideradas”; d) colaborar: “cooperar com o público em cada aspecto da decisão, incluindo o desenvolvimento de alternativas e a identificação de soluções”; e) capacitar/empoderar: “para colocar a tomada de decisão final nas mãos do público”.

A Involve (2005) também propõe ferramentas para engajamento online em cada fase do processo de formulação de políticas públicas: agenda, análise, formulação, implementação e monitoramento. De acordo com o documento (2005, p. 14), as tecnologias de informação e comunicação podem melhorar o engajamento online pelos cidadãos quando eles são capazes de reconhecer o “acesso à informação como uma pré-condição básica, a consulta como central para a formulação de políticas e participação do público como uma relação baseada em parceria”.

As novas ferramentas, tais como a consulta pública e deliberação, também representam desafios significativos para os governos em termos das suas implicações técnicas, políticas e constitucionais. Entre as questões levantadas estão: “Como o governo pode assegurar que todas as vozes serão consideradas de maneira igualitária: De que maneira a contribuição dos cidadãos será considerada no processo de formulação de políticas: Como assegurar a proteção dos dados pessoais de quem participa? Qual é o papel dos mediadores neste contexto?” (OCDE, 2003, p. 15).

Polat (2005, p. 442) questiona se existe uma relação direta entre o consumo de informação e a participação do público: “As pessoas que estão mais informadas sobre o que está acontecendo na política podem participar mais porque têm mais facilidade de enxergar as implicações da participação em suas vidas”. No entanto, também é possível argumentar que aqueles que estão mais informados sobre política poderiam estar também mais frustrados e desmotivados a participar.

Para o autor (2005, p. 442), “a Internet potencialmente fornece uma aproximação bastante perto de uma situação ideal em que os cidadãos teriam pleno conhecimento sobre as questões políticas”. No entanto, salienta que “esta possibilidade se baseia na suposição de que as pessoas são suficientemente interessadas em obter as informações relevantes, assume também que os cidadãos têm o acesso e as capacidades necessárias para interpretar as



informações”. Polat (2005) reforça que a disponibilidade e o uso das tecnologias não são suficientes para alcançar tal situação. No entanto, a disponibilidade de informações acessível a todos é uma condição importante para a participação política.

O relatório da Involve (2005, p. 12) indica que a “má prática participativa cria desconfiança, desperdiça tempo e dinheiro das pessoas e pode prejudicar seriamente futuras tentativas de engajamento público”. Neste sentido, quaisquer propostas subsequentes para a participação são susceptíveis de serem recebidas com cinismo e desconfiança. O histórico positivo de participação parece ser o fator determinante na vontade das pessoas de se envolver novamente, sendo assim: “a má prática pode ser pior do que nenhuma prática” (INVOLVE, 2005, p. 12).

Noveck (2004, p. 139) também questiona como a participação que se dá no ambiente virtual será utilizada e destaca a importância dos mediadores, que devem ser responsáveis por todas as fases de participação do público online, garantindo a eficácia dos instrumentos de participação. “Mais opiniões podem levar ao caos e à discriminação, ao invés de decisões de maior qualidade. Mesmo que alguns participantes do processo político estejam engajados, uma enxurrada de informações pode levar a uma tomada de decisão descontextualizada e pouco representativa da vontade da maioria”.

### **Considerações finais**

Considerando que o direito à informação de qualidade é intrínseco e indispensável ao exercício da cidadania e da participação, o potencial da comunicação pública digital para oferecer canais e ferramentas democráticas permite a aquisição de informações e a inclusão do público nos debates e decisões. De acordo com Spigner, Bromberg, Fudge e Coleman (2012, p. 21), “a disponibilização de informações do governo até os cidadãos poderia ser visto como uma chave para a expansão da democracia, uma vez que os cidadãos precisam ter informações, a fim de participar efetivamente do processo democrático”. Assim, “ter acesso a melhor informação não só assegura aos cidadãos as ferramentas de que necessitam para participar na tomada de decisão de seu governo, mas ajuda a abrir processos governamentais ao escrutínio público”.

Matos (2009, p. 105) afirma que a comunicação pública deveria ser pensada como um processo político de interação, “em que prevalecem a expressão, a interpretação e o diálogo construído em uma esfera pública inclusiva e participativa”. Neste sentido, ações comunicativas, intensificadas pelo potencial interativo da internet, podem exercer também o



papel de maior transparência e prestação de contas: “os avanços nas tecnologias de informação e comunicação têm sido fundamentais para a busca de novas formas de prestação de contas nas relações entre o Estado e a sociedade, bem como um recurso interativo para conhecimento e discussão de assuntos de interesse público”, salienta Matos (2009, p. 72).

De acordo com Duarte (2009, p. 61), a “comunicação pública coloca a centralidade do processo de comunicação no cidadão, não apenas garantindo o direito à informação e de expressão, mas também o diálogo, o respeito às suas características e a necessidade de incentivar a participação ativa”. O autor considera o potencial das tecnologias de informação e comunicação como sendo o de: promover um governo mais responsável; criar uma cidadania mais informada; facilitar a participação dos cidadãos no processo de tomada de decisão e facilitar a participação dos cidadãos em debates e deliberações.

As TICs são o principal motor da modernização do governo e servem como tecnologias mediadoras para apoiar a interação entre os governos e os cidadãos. O objetivo do uso de tecnologias de mediação na governança do setor público é trazer maior transparência, aumentar a participação dos cidadãos na formulação de políticas públicas, aumentar a colaboração com os cidadãos comuns e tornar o setor público mais eficiente e transparente. Assim, a comunicação por intermédio do computador oferece uma alternativa para a comunicação de massa e seu fluxo linear de informações, propondo uma comunicação em duas vias, mais plural e democrática.

Com a redução do custo das comunicações a partir do advento da Internet, a esperança era de que o uso das novas tecnologias de informação resultaria em uma maior participação. Entusiastas da e-democracia apontam que “as novas tecnologias podem promover discurso aberto e racional, a igualdade de participação e a inclusão de diversos pontos de vista” (Noveck, 2010, p. 60).

Além de garantir maior acesso a mais cidadãos e instruí-los a partir do uso das tecnologias de informação e comunicação, as TICs podem ser usadas no contexto democrático a fim de melhorar a confiança no relacionamento estabelecido entre governo e sociedade, para que haja motivação para engajar e crença de que o seu papel no processo de decisão política será considerado. Assim, a comunicação pública aumenta sua eficiência, atingindo os requisitos básicos propostos por Barbosa (2011): acesso à informação de qualidade e participação.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**



- ALEXANDER, C. J.; PAL, L. A. **Digital democracy: policy and politics in the Wired World**. New York: Oxford University Press, 1998.
- BARBOSA, H. Comunicação pública digital em ciência e tecnologia. In: HAYASHI, M. C. P. I.; SOUSA, C. M.; ROTHBERG, D. (orgs.) **Apropriação social da ciência e da tecnologia: contribuições para uma agenda**. Campina Grande, PB: EdUEPB, 2011, p. 155-190.
- CATINAT, M., VEDEL, T. Public policies for digital democracy. In Hacker, K. L.; Dijk, J. V. **Digital democracy: issues of theory and practice**. New York: Sage, 2000.
- DAHLBERG, L. Computer-mediated communication and the public sphere: a critical analysis. **Journal of Computer Mediated Communication** 7,1, 2001.
- DIJK, J. V. Widening information gaps and policies of prevention. In Hacker, K. L.; Dijk, J. V. **Digital Democracy: issues of theory and Practice**. London: Sage Publications, 2000.
- DUARTE, J. **Comunicação pública: estado, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo: Atlas, 2009.
- GIMMLER, A. Deliberative democracy, public sphere and the internet. **Philosophy and Social Criticism** 27,4, 2001: 21-39.
- GOMES, W. Esfera pública política e media II. In: Rubim, A.; Bentz, I.; Pinto, M. (ed.). **Práticas discursivas na cultura contemporânea**. Porto Alegre: Unisinos, 1999, p. 203-231.
- HABERMAS, J. **The Structural Transformation of the Public Sphere: An Inquiry into a Category of a Bourgeois Society**. Cambridge, MA: MIT Press, 1962.
- HALE, M., MUSSO, J., WEARE, C. Developing digital democracy: evidence from Californian municipal web pages. In Hague, B. N.; Loader, B. D. **Digital Democracy-Discussion and decision making in the information age**. 1999.
- INVOLVE. **People and Participation: how to put citizens at the heart of decision-making**, 2005. Available at <http://www.involve.org.uk/wp-content/uploads/2011/03/People-and-Participation.pdf>. Access: 15 nov. 2014.
- KIPPEN, G.; JENKINS, G. The challenge of E-Democracy for Political Parties, In Shane, P. **Democracy Online: the Prospects for Political Renewal Through the Internet**. New York, Routledge, 2004.
- LBJ School of Public Affairs Policy Research Project. **Texas financial transparency: open and online**, 2010. Available at [http://www.texas Transparency.org/Local\\_Government/](http://www.texas Transparency.org/Local_Government/).
- LBJ School of Public Affairs – Policy Research Project. **Texas transparency: beyond raw and data**, 2011. Available at [http://www.texas Transparency.org/Local\\_Government/](http://www.texas Transparency.org/Local_Government/).
- MATOS, H. A comunicação pública no Brasil e na França: desafios conceituais. **Veredas**, v. 8, n. 8, 2009, p. 99-114.
- MARQUES, F. P. J. A. Debates políticos na internet: a perspectiva da conversação civil. **Opinião Pública**, Campinas, vol. 12, nº 1, Abril/Maio, 2006, p. 164-187.
- MURRAY, S.; WEBER, L. M. Interactivity, equality, and the prospects for electronic democracy: a review. In Shane, P. **Democracy online: the prospects for political renewal through the internet**. New York: Routledge, 2004.
- NOVECK, B. S. Unchat: democratic solution for a wired world. In Shane, P. **Democracy online: the prospects for political renewal through the Internet**. New York: Routledge, 2004.
- NOVECK, B. S. The single point of failure. In Lathrop, D.; Ruma, L. **Open Government: collaboration, transparency, and participation in practice**. Cambridge: O'Reilly Media, 2010.
- NYE JR, J. S. Technology.gov. In Kamarck, E. C; Nye Jr, J. S. **Democracy.com? Governance in a Networked World**. Hollis: Hollis Publishing, 1999.
- OCDE. **Promise and problems of e-Democracy, challenges of online citizen engagement**. Paris, 2003. Available at <http://www.oecd.org/internet/public-innovation/35176328.pdf>.



- POLAT, R. K. The Internet and political participation: exploring the explanatory links. **European Journal of Communication** 20: 435, 2005. Available at <http://ejc.sagepub.com/content/20/4/435>.
- PRADO, E. P. V.; RAMALHO, N. C. L.; SOUZA, C. A.; CUNHA, M. A.; REINHAND, N. Iniciativas de governo eletrônico: análises das relações entre nível de governo e características dos projetos em casos de sucesso. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação**, v. 10, n. 1, 2010.
- ROGERS, E. M.; MALHOTRA, S. Computers as communication: the rise of digital democracy, In Hacker, K. L.; Dijk, J. V. **Digital democracy: issues of theory and Practice**. London: Sage Publications, 2000.
- SASSI, S. The controversies of the Internet and the revitalization of local political life. In Hacker, K. L.; Dijk, J. V. **Digital democracy: issues of theory and Practice**. London: Sage Publications, 2000.
- SHANE, P. M. **Democracy online: the prospects for political renewal through the Internet**. New York: Routledge, 2004.
- SCHATTEMAN, A., SPIGNER, D. M., POLUSE, G. Citizen participation through municipal websites: A global scorecard. In Manoharan, A; Holzer, M. **Active citizen participation in eGovernment- a global perspective**. Hershey: Information Science Reference, 2012.
- SPIGNER, D. M.; BROMBERG, D.; FUDGE, M.; COLEMAN, N. E-Gov and transparency in NJ counties: providing information to citizens. In Holzer, M.; Manoharan, A. **Active citizen participation in e-government: a global perspective**. Hershey: Information Science Reference, 2012.
- VACCARI, C. **Digital politics in western democracies**. Baltimore: John Hopkins University Press, 2013.
- VERBA, S.; K.L. SCHOLZMAN, H.; BRASY, E. **Voice and equality: civic voluntarism in American Politics**. Cambridge; Harvard University Press, 1995.
- WALLACE, P. **The psychology of the Internet**. Cambridge: Cambridge University Press, 1999.
- WITSCHGE, T. Online deliberation: possibilities of the Internet for deliberative democracy. In Shane, P. M. **Democracy online: the prospects for political renewal through the Internet**. New York: Routledge, 2004.