

PARTICIPAÇÃO DIGITAL E GOVERNO ELETRÔNICO: ABERTURA PARA QUAL CIDADANIA?

RESUMO

Os processos de governo eletrônico via websites foram criados para oferecer serviços públicos, estabelecer relacionamento, prover recursos de conhecimento (informação e serviços) aos usuários (stakeholders), particularmente cidadãos, empresas e outros órgãos governamentais, atendendo, suas necessidades internas e externas. A participação digital nesse processo é de extrema importância, porém tema ainda pouco estudado. No contexto descrito nesse trabalho pretendeu-se iniciar um estudo sobre a influência da participação digital num clássico problema de filosofia política, a cidadania. Essa cidadania digital pode ser ampliada na prática de um governo eletrônico que promova governança eletrônica com foco na utilização das facilidades dessas novas TICs, aplicadas ao amplo arcabouço das funções de governo na busca de uma melhor atuação política e social, a qual não trata apenas de disponibilizar serviços on-line ou buscar uma melhor administração pública, mas vislumbra o incremento da participação da sociedade na arena decisória e no controle das ações governamentais. O trabalho, a partir de uma revisão teórica sobre os tópicos relacionados e dados empíricos de pesquisa governamental, teve como objetivo analisar a existência e importância da participação digital como forma efetiva da utilização dos serviços de governo eletrônico, ampliação da participação cidadã e o consequente exercício da cidadania digital. Um debate que traz à discussão a importância da participação digital cidadã como catalizador da prática da cidadania digital.

PALAVRAS-CHAVES: Participação Digital; Governo Eletrônico; Cidadania.

DIGITAL PARTICIPATION AND ELECTRONIC GOVERNMENT: OPENING FOR WHAT KIND OF CITIZENSHIP?

ABSTRACT

The processes of e-government via websites were created to provide public services, establish relationship, provide knowledge resources (information and services) to users (stakeholders), particularly citizens, businesses and other government agencies, serving, its internal and external needs. The digital participation in this process is extremely important but yet an understudied topic. In the context described in this work, the authors intended to initiate a study on the influence of digital participation in a classic problem of political philosophy, citizenship. This digital citizenship can be expanded in the practice of an electronic government to promote e-governance with a focus on the use of these new facilities of CITs applied to the broad framework of government offices in search of a better political and social action, which is not just about provide online services or seek better public administration, but sees the increased participation of society in the decision-making arena and in control of government actions. The work, from a theoretical review of related topics and empirical research government, aimed to analyze the existence and importance of the digital participation as an effective use of e-government services, widening participation citizen and the resulting digital citizenship. A debate that brings to the discussion the importance of the citizen digital participation as a catalyst for the practice of the digital citizenship.

KEYWORDS: Digital Participation; Electronic Government; Citizenship.

*Revista Brasileira de
Administração Científica,
Aquidabã, v.5, n.2, Out 2014.*

ISSN 2179-684X

SECTION: Articles

TOPIC: *Sistemas e Tecnologia da
Informação*



*Anais do Simpósio Brasileiro de
Tecnologia da Informação (SBTI 2014)*



DOI: 10.6008/SPC2179-684X.2014.002.0016

**Maria Ângela da Costa
Lino Franco Sampaio**

Universidade Federal da Bahia, Brasil
<http://lattes.cnpq.br/2158578076593165>
angelaacostalino@gmail.com

Jose Antonio Gomes de Pinho

Universidade Federal da Bahia, Brasil
<http://lattes.cnpq.br/0666910852432471>
jaap@ufba.br

Ernani Marques dos Santos

Universidade Federal da Bahia, Brasil
<http://lattes.cnpq.br/5388965130432483>
emarques@ufba.br

Milton Correia Sampaio Filho

Universidade Salvador, Brasil
<http://lattes.cnpq.br/9390350799676232>
miltonsampaiofilho@gmail.com

Received: 31/08/2014

Approved: 15/10/2014

Reviewed anonymously in the process of blind peer.

Referencing this:

SAMPAIO, M. A. C. L. F.; PIHO, J. A. G.; SANTOS, E. M.;
SAMPAIO FILHO, M. C.. Participação digital e governo
eletrônico: abertura para qual cidadania?. *Revista
Brasileira de Administração Científica, Aquidabã, v.5,
n.2, p.214-225, 2014. DOI:*
[http://dx.doi.org/10.6008/SPC2179-
684X.2014.002.0016](http://dx.doi.org/10.6008/SPC2179-684X.2014.002.0016)

INTRODUÇÃO

Nunca como hoje reuniram-se tantas condições para uma construção inteligente do futuro. Esse é o grande produto da fase de radical mundialização do mundo em que nos encontramos: da desterritorialização, do avanço tecnológico e científico, das possibilidades de produção material, do salto gigantesco em termos de comunicação e acesso a informações, do surgimento de novos espaços de troca e convivência, do aumento das chances de fundação de uma democracia de novo tipo (NOGUEIRA, 1998).

O grande distanciamento entre governo e população é fato existente, mesmo com todas as iniciativas relacionadas aos processos de governo eletrônico ditos governos abertos. Muita tecnologia foi incorporada, muitos processos alterados, muitas iniciativas implantadas, mas atualmente o governo eletrônico funciona muito pouco como interação e muito mais como informação. Uma necessária forma de aproximação entre governo e população está justamente na busca pela instituição da democracia digital. “A democracia eletrônica refere-se aos processos e estrutura que abrangem todas as formas de comunicação entre governo e cidadão, eleitores e eleitos.” (OKOT-UMA, 2000). Lösftedt (2005) ressalta a ideia que a democracia eletrônica focaliza no uso das TICs para apoiar o processo de decisão democrático, permitindo compromisso mais efetivo e transparente entre o governo, as empresas e os cidadãos, sendo, portanto, o fator que possibilita o aumento do grau e da qualidade da participação pública no governo.

No contexto da economia globalizada, os governos dependem de componentes que sirvam de elo entre os serviços públicos e o cidadão. As TICs desempenham, em tese, o papel central desses componentes, funcionando como elementos de integração e articulação dos processos do governo com os cidadãos através do governo eletrônico. A ideia de governo eletrônico está fortemente apoiada em uma nova visão do uso das tecnologias para a prestação de serviços públicos, mudando a maneira pela qual um governo interage com o cidadão, com empresas e com outros governos. “O governo eletrônico favorece a melhoria dos serviços públicos e dos processos da administração pública, o aumento da eficiência, favorece a integração entre os órgãos do Governo, aumenta a transparência e fomenta a participação democrática” (BARBOSA et. al. 2009).

Esperava-se que a Internet fosse um instrumento ideal para promover a democracia - e ainda se espera. Como dá fácil acesso a informação política, permite aos cidadãos ser quase tão bem informados quando os seus líderes. Com boa vontade do governo, todos os registros públicos, bem como um amplo espectro de informação não sigilosa, poderia ser disponibilizado *on-line*. A interatividade torna possível aos cidadãos solicitar informações, expressar opiniões e pedir respostas pessoais a seus representantes (CASTELLS, 2003).

O aparelho de Estado faz uso das novas tecnologias para oferecer à sociedade melhores condições de acesso à informação e serviços governamentais, ampliando, segundo Jardim (2004), a qualidade desses serviços e garantindo maiores oportunidades de participação social no processo democrático. O governo eletrônico, assim busca incorporar o conceito de democracia eletrônica com o potencial de conectar mais diretamente o governo com os seus cidadãos, criando novas

oportunidades para que esses cidadãos, participem, interajam e recebam informações do governo federal, estadual ou local.

Esse trabalho procura refletir e destacar a importância de pesquisas que analisem a importância da participação digital nos processos de governo eletrônico como forma efetiva da utilização dos serviços, ampliação da participação cidadã na construção, condução e aplicação das políticas públicas e o conseqüente exercício da cidadania digital.

METODOLOGIA

O presente trabalho realiza uma análise baseada em dados secundários obtidos das pesquisas do NIC (2014), mais para levantar questões problematizadoras que encontrar respostas, mais como estruturante de diretrizes de novas pesquisas e ações que poderão culminar na ampliação de estudos sobre a relação entre a participação digital cidadã e os processos de Governo Eletrônico na construção da Cidadania Digital no Brasil.

O pressuposto epistemológico adotado situa-se na zona de transição entre as linhas de pensamento funcionalista (reflete uma posição objetiva) e interpretativista (reflete uma posição subjetiva). Concentra-se, simultaneamente, sobre os fatos (objetivos) das relações entre a participação digital e a utilização do Governo Eletrônico pelos cidadãos e sobre os significados (subjetivos) de como ocorre esta relação na construção da cidadania digital, para apreender os detalhes elementares (funcionalismo) sem perder de vista o todo (interpretativismo).

Governo Eletrônico e Participação Digital

Somos uma sociedade constituída por um processo de revolução passiva que expressa a ausência de iniciativas populares unitárias e organiza-se principalmente através da reação dos dominantes. [...] ocorre uma espécie de restauração do equilíbrio preexistente com o “velho” sendo incorporado e certas exigências do “novo” sendo acolhidas. [...] A mudança se faz, assim, por uma sucessão de ondas reformistas nas quais a movimentação social se combina com fortes intervenções “pelo alto”, via Estado e acaba por ser, em certo sentido, por elas administrada. [...] a sociedade [...] foi [...] atropelada pelo conservadorismo da modernização. Postos diante do desafio de recuperar o tempo perdido, tentando acelerar mais uma vez a velocidade do processo de transformação do Estado e da sociedade. [...] Poderíamos dizer que nasce dessa situação a hegemonia liberal dos dias de hoje, com sua apologia do livre-cambismo e sua versão minimalista da democracia, quer dizer, com sua democracia reduzida ao rito eleitoral e estranha à participação. [...] Estamos [...] numa fase de transição que alguns chamaram de “epocal” na qual aquilo que funcionava como vetor de estruturação de vida (material e espiritual) já não funciona mais. [...] vemos crescer [...] as manifestações de uma nova etapa civilizatória, mais rica de direitos e possibilidades. [...] que reinvente a política como atividade, que aproxime interesses e ideias tendo em vista a formação de consensos consistentes (NOGUEIRA, 1998).

O tema governo eletrônico, segundo Fernandes (2006), passou a ser considerado assunto de grande relevância a partir dos movimentos de reforma do Estado associados a transformações na administração pública na era da informação e foi percebido por grande parte da literatura como

um dos resultados do próprio processo de reforma, configurando-se como um dos instrumentos para a modernização da gestão pública e para dotar o governo de mais eficiência nos seus processos.

Segundo Azizan et al. (2011) as tecnologias e técnicas de governo eletrônico são utilizadas no mundo contemporâneo, principalmente via *websites* para estabelecer relacionamento, prover recursos de conhecimento (informação e serviços) aos usuários (*stakeholders*), particularmente cidadãos, empresas e outros órgãos governamentais, atendendo, segundo Sagheb-Tehrani (2010), tanto as necessidades dos usuários internos como externos, através de tecnologias efetivas, serviços de entrega eficiente e engajamento tanto da administração pública quanto da comunidade.

Essas estratégias ressaltam a orientação pela transparência na relação governo-cidadão na discussão e execução das políticas públicas, conforme o Comitê Executivo do Governo Eletrônico (2004) que resalta a governança eletrônica como elemento de transformação social, pontuando que quer ser tratada como instrumento de transformação profunda da sociedade brasileira, o que obriga a levar em conta os múltiplos papéis do governo federal neste processo na ótica desse Comitê, a saber: (1) Papel de funcionar como instrumento de mudança das organizações públicas, de melhoria do atendimento ao cidadão e de racionalização do uso de recursos públicos: não devem simplesmente reproduzir as lógicas tradicionais de funcionamento do Estado brasileiro, mas de fazer com que a sua presença na Internet beneficie o conjunto dos cidadãos e promova o efetivo acesso do direito aos serviços públicos. Não promover um discurso vazio de “transparência” desqualificada, mas construir capacidades coletivas de controle social e participação política; (2) Papel de promover o processo de disseminação da tecnologia de informação e comunicação para que este contribua para o desenvolvimento do país: não funcionar como exemplo indutor para a sociedade na utilização de documentos eletrônicos e implantação do Governo Eletrônico, mas efetivamente promover a Inclusão Digital para um número cada vez maior de pessoas; (3) Papel de promotor da cidadania e do desenvolvimento: deve orientar-se para as demandas dos cidadãos enquanto indivíduos e também, para promover o acesso e a consolidação dos direitos da cidadania especialmente: o direito ao acesso aos serviços públicos; o direito à informação; o direito ao usufruto do próprio tempo pelo cidadão (economia de tempo e deslocamentos); o direito a ser ouvido pelo governo; o direito ao controle social das ações dos agentes públicos; o direito à participação política. Ressalta-se ainda que o governo eletrônico terá nos cidadãos e nas suas organizações os parceiros mais importantes para definição do conteúdo de suas ações, de forma a implementar uma via de mão dupla nas relações Estado-cidadãos por meio de tecnologias de informação e comunicação.

A implementação do governo eletrônico passa por uma evolução em três etapas de acordo com Santos (2008a, 2008b): presença na internet através de informações básicas, capacidades de transação para indivíduos e empresas e informações e transações integradas com a colaboração de diversas agências. Mas, a transição para o último estágio envolve desafios políticos, estratégicos e de cooperação entre os envolvidos para efetivamente abrigar a participação cidadã apregoada

pelo Comitê Executivo do Governo Eletrônico, mas que na prática ainda acontece de maneira incipiente. Diante desse desafio, o governo eletrônico pode ser reconhecido como uma oportunidade de repensar a forma como governos prestam serviços aos cidadãos, atendem às necessidades dos usuários de informação governamental e criam ambientes com alto grau de *accountability* e participação na elaboração e condução das políticas públicas.

De acordo com Sorj (2003), e-governo deve incluir o conjunto de novos instrumentos que permitem aumentar e modificar a participação dos cidadãos na gestão e escolha das decisões governamentais, bem como influenciá-las. Envolve a e-governança que se refere à utilização da Internet para aumentar a eficácia, a eficiência, qualidade, transparência e fiscalização das ações e serviços do governo e das instituições públicas; e a e-política como sendo o impacto da Internet na própria estrutura e possibilidades de organização política da sociedade.

A era da informação tem alterado o conceito de governança, já que as TICs podem ser utilizadas para facilitar as operações do governo, bem como envolver a sociedade civil proporcionando melhor transparência, eficiência e maior qualidade nos serviços. O Governo Eletrônico não deve ser apenas uma nova forma de fazer as mesmas coisas, mas sim uma transformação numa escala que irá alterar fundamentalmente a maneira como os serviços públicos são prestados e administrados. Um novo serviço público, sugerido por Anjos e Ezequiel (2011), que supere traços de clientelismo e pessoalismo, utilizando as novas TICs, para permitir uma abertura do Estado ao público, ampliando o acesso aos serviços públicos e permitindo a participação do cidadão no processo político do país.

Assim, face à atual complexidade social, os desafios, não cabem somente ao Estado. A inovação político-administrativa favorece a geração de múltiplos mecanismos de cooperação social e de participação dos cidadãos. O papel promotor do governo local, de acordo com Castells e Borja (1996) consiste em estimular e orientar as energias da população na direção do bem-estar coletivo e da convivência cívica.

Nas últimas décadas o Brasil passou por um expressivo desenvolvimento econômico, a sociedade urbanizou-se e as cidades passaram a contar com a presença ativa da classe economicamente média e com uma população que não só se expandiu como buscou maiores margens de participação e autonomia.

O conjunto das mudanças abalou comportamentos e expectativas políticas, forçou a abertura de espaços para a valorização de novos interesses, transformou os padrões de participação e de competição eleitoral. Tal fato, combinando-se com a progressiva e irrefreável universalização dos direitos sociais – com a incorporação de novos contingentes populacionais ao sistema dos serviços públicos – trouxe enormes desafios para o Estado, problematizando especialmente o desempenho governamental e a eficácia/eficiência da Administração Pública (NOGUEIRA, 1998).

O sistema tecnológico centrado nas tecnologias de informação permitiu a formação de uma nova economia, um novo sistema de meios de comunicação, uma nova forma de gestão, tanto nas empresas como nos serviços públicos, uma nova cultura e, de forma incipiente, a emergência de novas formas de instituições políticas e administrativas.

Também surgiram novos problemas sociais e novas formas de reivindicação e mobilização de cidadania, uma vez que nem só de tecnologia vivem as pessoas: a modernidade informática não elimina os problemas sociais e políticos, e em alguns casos e em determinadas condições até os acentua (CASTELLS, 2005).

Segundo Bottentuit (2009), o sociólogo contemporâneo Manuel Castells concebe a Sociedade em Rede como sendo a nova estrutura social da Era da informação, e evidencia como características dessa Era a globalização e transnacionalização das atividades econômicas, a formação de redes organizacionais, a cultura da virtualidade real, a transformação dos bens materiais das vidas - o tempo e o espaço - por um espaço de fluxos e de tempo intemporal, entre outras variáveis que operam na atualidade. Na perspectiva deste autor as redes constituem a nova morfologia social de nossas sociedades e a difusão das lógicas das redes modifica de forma substancial a operação e os resultados dos processos produtivos e de experiência, poder e cultura e principalmente as relações entre Estado e sociedade.

A Sociedade em Rede, de total possibilidades de interconexões entre pessoas, empresas e instituições, é a atual sociedade em que nós vivemos depois de ter transitado durante mais de um século pela sociedade industrial. Desta maneira, a humanidade está enredada de forma direta ou indireta nos acontecimentos oriundos das redes globais e locais e sofre, portanto, as suas consequências, mesmo que não esteja totalmente integrada a ela, porque as redes “incluem e organizam o essencial da riqueza, do conhecimento, do poder, da comunicação e da tecnologia existente no mundo” (CASTELLS, 2005).

As redes são concebidas como sendo a constituição de nós interconectados ou ligados entre si, de natureza dinâmica, e que representam, na visão do cientista político Musso (2004), uma estrutura de interconexão instável, composta de elementos em interação, e cuja variabilidade obedece a alguma regra de funcionamento. Ainda numa perspectiva conceitual, observa-se que a rede deve ser compreendida a partir de uma *lógica das conexões*, portanto, não pode ser “caracterizada como uma totalidade fechada dotada de superfície e contorno definido, mas sim como um todo aberto, sempre capaz de crescer através de seus nós, por todos os lados e em todas as direções” (KASTRUP, 2004).

Essa nova configuração de sociedade institui um novo tipo de Estado, o Estado denominado por Castells (1999) como o Estado-rede que se caracteriza por compartilhar a autoridade (ou seja, a capacidade institucional de impor uma decisão) por meio de uma série de instituições. Esse tipo de Estado parece ser o mais adequado para processar a complexidade crescente de relações entre o global, o nacional e o local, a economia, a sociedade e a política, na era da informação. E é precisamente o desenvolvimento de novas tecnologias de informação e de comunicação o que permite uma articulação cotidiana de uma rede de instituições e organizações conectadas interativamente através das TICs. Nessa nova lógica institucional:

O grau de eficiência das administrações estatais de diferentes hierarquias dependerá, em boa medida, de sua capacidade para processar informação e assegurar o processo de decisão compartilhada – o que implica capacidade

tecnológica, recursos humanos adequados e uma estrutura administrativa apta para assimilar esse funcionamento flexível de uma geometria variável da política (CASTELLS, 1999).

No processo de formação do Estado-rede são exigidos, segundo Castells (1999), oito princípios de funcionamento administrativo: subsidiariedade (princípio em que a gestão administrativa deve situar-se, para cada problema ou tarefa, no âmbito mais descentralizado possível onde possa desempenhar-se eficazmente); flexibilidade na organização e atuação da administração; coordenação nas quais se mantêm as regras de subordinação democraticamente estabelecidas; transparência administrativa perante o cidadão; modernização tecnológica; retroação para correção de erros e finalmente participação cidadã, sem a qual não haverá legitimidade e, portanto, nenhuma intervenção estratégica do Estado acarretará o perigo de não ser entendida pelos cidadãos.

A participação não é a democracia, mas é fundamental para sua prática. A democracia não é um princípio de reforma administrativa porque é um princípio político estabelecido e que se dá como subentendido num Estado democrático, mas que só se torna efetivo com a participação cidadã. A participação cidadã funciona mais eficazmente em nível local, mas os novos dispositivos tecnológicos ampliam a interação e a co-decisão a todos os âmbitos do Estado.

A internet como local de interação pública através da participação digital possui as mesmas exigências de funcionamento dos espaços públicos presenciais, para isso é preciso “considerar fatores relativos ao arranjo social e político que são anteriores ao advento dos media digitais, tais como a disposição dos agentes e instituições em compartilhar poder e o estímulo dos cidadãos em acreditar e utilizar as ferramentas” MARQUES (2008).

O indivíduo entende que sua participação nas ações de governo está de acordo com o princípio democrático da liberdade de expressão e pode auxiliar na aplicação das leis, mas na prática essa participação não acontece. Jaeger e Bertot (2010) alertam que muitos cidadãos consideram o governo eletrônico autoritário, sem efetivos canais de comunicação e participação do cidadão dificultando a prática da democracia digital.

As políticas de governo eletrônico (*e-gov*) foram elaboradas como instrumentos essenciais para a prestação de serviços públicos, assim como para a extensão dos mecanismos de participação e responsividade da administração pública, entretanto há carência de utilização desses canais pela maior parte da população, ainda que em alguns segmentos da administração pública haja a oferta de canais de comunicação digitais com a população.

De acordo com a pesquisa realizada pelo NIC (2014) das 22,5 milhões de pessoas pesquisadas (usaram a internet há menos de três meses em relação ao momento da pesquisa, mas não utilizaram serviços de governo eletrônico há menos de 12 meses em relação ao momento da entrevista), 32% do total de pessoas pesquisadas não utilizaram serviços de governo eletrônico no período de um ano. Essa resistência encontra fundamento baseado na cultura local onde do total de pessoas que não utilizaram esses serviços, conforme tabela 1, 63% informou que prefere o

contato pessoal (percentual similar entre áreas urbana (63%) e rural (66%)), demonstrando a crença de que apenas consegue informação ou solução para suas demandas, caso haja o contato pessoal.

Além disso, outros motivos interessantes apareceram como a questão da utilização da tecnologia, já que 12% da população, chegando a 22% na região norte, considera que utilizar a internet para contato com a administração pública é muito complicado, o que demonstra que não só a disponibilização do serviço é garantia de utilização e nesses casos sendo medida a utilização de serviços simples como contato, solicitação de informações ou agendamento de serviços.

Por último, a pesquisa aponta que nem sempre o retorno é efetivo, já que 9% dos entrevistados afirmam não receber o retorno às suas solicitações, sendo esse percentual ampliado na região nordeste e centro oeste (13%) e para a camada com renda de um a três salários mínimos (10%) e que conseqüentemente tem um nível de exigência maior que a grande maioria da população, o que, como causa, já envolve a questão dos processos de governo eletrônico, sua eficiência e credibilidade.

Tabela 1: Motivos para não exercer a *e-participação* no governo eletrônico

	Percentual (%)	Prefiro fazer o contato pessoalmente	Usar a Internet para contato com a administração pública é muito complicado	Difícilmente recebo retorno (resposta) às minhas solicitações
	Total	63	12	9
Área	Urbana	63	12	9
	Rural	66	16	3
Região	Sudeste	67	10	6
	Nordeste	63	13	13
	Sul	59	10	6
	Norte	49	22	12
Renda familiar	Centro-Oeste	57	17	13
	Até 1 SM	56	16	5
	Mais de 1 SM até 3 SM	61	14	10
	Mais de 3 SM	70	7	6

Nota: 22,5 milhões de pessoas que usaram a internet há menos de três meses em relação ao momento da pesquisa, mas não utilizaram serviços de governo eletrônico há menos de 12 meses em relação ao momento da entrevista. Respostas múltiplas e estimuladas. Cada item apresentado se refere apenas aos resultados da alternativa "sim". Dados coletados entre setembro de 2013 e fevereiro de 2014. Fonte: Adaptado pela autora a partir de dados do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (2014). Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil: TIC Domicílios e TIC Empresas 2013. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil.

Não só há pouca utilização desses canais devido à dificuldade de acesso da população pelos dados expostos anteriormente, bem como mesmo tendo sido concebido para ser um novo e eficiente canal de comunicação entre Estado e cidadãos, o *e-gov* ainda funciona (muitos anos depois de implantado) muito mais como informativo, tal como sugere Anjos e Ezequiel (2011), como um quadro de avisos eletrônico, no qual as informações julgadas importantes por quem as publica são disponibilizadas e com pouquíssima possibilidade de interação, do que efetivamente um canal adicional expressivo de comunicação entre a administração pública e seus usuários.

Numa pesquisa com 70,9 milhões de pessoas com 16 anos ou mais que usaram a Internet há menos de três meses em relação ao momento da entrevista, pode ser observado conforme os dados da tabela 2 que apenas 8% dos usuários de governo eletrônico participam em foruns, chats e votações relacionados aos assuntos de governo, ou seja, a *e-participação* é praticamente nula e

ainda mais quando se observa os valores da área rural (5%) e das camadas menos favorecidas da sociedade com renda de até três salários mínimos (4%).

Tabela 2: Participação eletrônica em chats, votação e fóruns.

	Percentual (%)	Participação em Chats, votações e Fóruns
	Total	8
Área	Urbana	8
	Rural	5
Região	Sudeste	7
	Nordeste	8
	Sul	8
	Norte	6
	Centro-Oeste	11
Renda familiar	Até 1 SM	4
	Mais de 1 SM até 3 SM	4
	Mais de 3 SM	9

Nota: 70,9 milhões de pessoas com 16 anos ou mais que usaram a Internet há menos de três meses em relação ao momento da entrevista. Respostas estimuladas e rodziadas. Cada item apresentado se refere apenas aos resultados da alternativa "sim". Dados coletados entre setembro de 2013 e fevereiro de 2014. Fonte: Adaptado pela autora a partir de dados do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (2014). Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil: TIC Domicílios e TIC Empresas 2013. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil.

O que se percebe, é o aparecimento de uma crise de legitimidade, que acontece, em grande parte, pelo distanciamento do cidadão da esfera de decisões políticas. A esfera política encontra-se distante do cotidiano do cidadão, ainda que seja ele o responsável pela eleição dos seus representantes políticos. Este novo contexto demanda a efetiva prática da cidadania digital que necessita de uma sinergia entre alguns elementos como as TICs e governança eletrônica ativa num contexto de interação e de *e-participação*.

Os usuários de governo eletrônico, para Mahadeo (2009), ao buscar a cidadania digital são semelhantes àqueles que já utilizam face a face os serviços de governo e que são mais engajados em assuntos cívicos. Tipicamente, os cidadãos digitais são susceptíveis de ter as seguintes características: socialmente engajados, politicamente ativos, e prestando muita atenção em mídias digitais. O uso de meios eletrônicos para interagir com o governo deverá, cada vez mais, ser uma extensão do seu envolvimento cívico e político através dos canais tradicionais.

Com a apresentação dessa nova realidade, um novo modelo de governo eletrônico deve ser operado no espaço virtual das cidades que constituem-se em economias digitais, permitindo a interação numa sociedade do conhecimento, através da participação digital (*e-participação*), podendo utilizar de forma intensiva as redes e mídias sociais como elementos integradores desse processo de democracia

O exercício da cidadania digital, os meios tecnológicos e práticas de governo eletrônico para fazê-la efetiva principalmente através da *e-participação*, podendo utilizar as redes ou mídias sociais, demanda um olhar crítico e, por isso mesmo, estruturado para entender sua importância e relevância no processo.

CONCLUSÕES

A união do entendimento da vontade no corpo social resulta das luzes públicas; daí o perfeito acordo entre as partes, e finalmente a maior força do todo (ROUSSEAU, 1996).

O conceito de cidadania envolve a participação cidadã, com o engajamento da sociedade civil, como um componente importante da esfera democrática. Participação que contribui para a deliberação e tomada de decisões políticas através de mecanismos de feedback. Segundo Rose e Sanford (2007), a cidadania digital da mesma forma apoia-se na participação digital (*e-participação*), como uma evolução de um comportamento social que é facilitado por meio das TICs e outras tecnologias de apoio, mas que possui como importante fator limitante para a efetiva prática da *e-participação*, a acessibilidade, ou a questão da desigualdade de acesso às tecnologias e mais ainda a vontade política de realizar governos abertos onde a participação cidadã tenha importância e relevância nos processos de tomada de decisão e elaboração e implementação de políticas públicas.

Dado o avanço da tecnologia, o governo eletrônico não deve ser caracterizado apenas como fornecedor de serviços on-line, mas também, pela vasta gama de possibilidades de interação e participação entre governo e sociedade e pelo compromisso de transparência por parte dos governos. As TICs contêm um enorme potencial democrático, desde que haja definição política no sentido da participação popular e da transparência. Para isso precisa considerar duas frentes interconectadas: por um lado, um Estado mais responsivo, aberto à participação da sociedade e transparente e, por outro, considerar um papel protagonista da sociedade civil, atribuindo a essas possibilidades, por intermédio dos cidadãos e/ou de movimentos sociais, de checar, aferir, controlar o governo (de maneira mais geral, o próprio Estado) e, ainda, de assumir um papel propositivo.

Essa cidadania digital pode ser ampliada na prática de um governo eletrônico que promova governança eletrônica que, para Silva e Corrêa (2006) tem como foco a utilização das facilidades dessas novas TICs, aplicadas ao amplo arcabouço das funções de governo na busca de uma melhor atuação política e social, a qual não trata apenas de disponibilizar serviços on-line ou buscar uma melhor administração pública, mas vislumbra o incremento da participação da sociedade na arena decisória e no controle das ações governamentais.

A mudança social e política que interessa – qual seja a que produza uma sociedade melhor – será, necessariamente o resultado da síntese de condições objetivas, vontade política e conhecimento técnico. “A mudança é árdua e difícil, em suma, por que os homens tendem sempre a não largar as categorias com que representam o mundo – categorias determinadas por circunstâncias históricas, concretas” (NOGUEIRA, 1998). No entanto só com vontade política e a percepção da necessidade de aliar o “formal” ao “informal”, a sociedade como membro do processo democrático é que a cidadania digital pode ser praticada.

A partir das escolhas de cada governo será possível duas atitudes resultantes: a) o caminho até a *cidadania digital subjetiva*, irreal e fictícia com a eliminação paulatina da consciência cidadã por meio de várias dinâmicas políticas: aumento do controle social; expansão da informática por padrões proprietários; monopolização dos padrões de hardwares, softwares e padrões de comunicação; promoção de um uso simplesmente informativo das tecnologias, fomento de um uso superficial e não comprometido das redes sociais virtuais etc., numa dinâmica desequilibrada tendenciosamente às instituições e desfavorável ao cidadão; b) o caminho até a *cidadania digital objetiva*, baseada nos elementos.

b.1) a apropriação social da tecnologia, empregando-a para fins sociais relevantes;

b.2) a utilização consciente do impacto das tecnologias sobre novas formas de democracia participativa;

b.3) a expansão de uma nova *geração* de direitos humanos, na qual se incluiria o acesso universal à informática (informação automática), à difusão de ideias sem fronteiras e por meio das redes abertas,

b.4) a promoção de políticas de inclusão digital, o processo de criação de uma inteligência coletiva que seja um recurso estratégico para inserir uma comunidade ou um país em um ambiente globalizado;

b.5) o desenvolvimento criativo de serviços de governo eletrônico que aproximem a gestão dos assuntos públicos dos cidadãos;

b.6) a extensão da luta contra a exclusão digital e outras exclusões históricas de caráter cultural, econômico, territorial e étnico que ferem, na prática, o exercício de uma plena cidadania;

b.7) a aposta no software livre, no conhecimento livre com o objetivo de consolidar uma esfera pública interconectada.

A abertura por parte dos governos para a transparência e participação societal depende de todo um processo histórico e do balanço de forças políticas existentes na sociedade. Não ficando restrito, portanto, a uma questão de tecnologia, mas também à vontade política e projetos inovadores apoiados que permitem o exercício da participação digital cidadã na busca pela cidadania digital.

REFERÊNCIAS

ANJOS, G. M. A. A.; EZEQUIEL, V. C.. Cidadania Virtual: O Espetáculo do Governo Eletrônico. **Estudos de Sociologia**, v.16, n.30, p.59-76, 2011.

AZIZAN, N.; SMITH, R.; COOPER, V.. Critical Success Factors for Knowledge Transfer via Government Websites. **Journal of E-Government Studies and Best Practices**, 2011.

BARBOSA, A. F.; CAPPI, J.; GATTO, R.. **Os caminhos para o avanço do governo eletrônico no Brasil**. São Paulo, 2009.

BOTTENTUIT, A. M.. **As Tecnologias da informação sob o domínio da Justiça**: disponibilidade e garantia de acesso e distribuição das informações jurídicas da Justiça Estadual do Maranhão?. Tese (Doutorado em Ciências da Informação) – Universidade Estadual Paulista, 1999.

CASTELLS, M.; BORJA, J.. **As Cidades como atores políticos**. São Paulo: Novos Estudos CEBRAP, n.45, 1996.

CASTELLS, M.. **A Sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

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

CASTELLS, M.. **Sociedade em rede em Portugal**. Porto: Campo das Letras, 2005.

CEG. **Diretrizes das políticas de Governo Eletrônico no Brasil**. Brasília, 2010.

FERNANDES, C. C. C.. **Maturidade do Governo Eletrônico**: análise de experiências estaduais. Projeto de Pesquisa apresentado à disciplina de Doutorado Gestão Estratégica da Informação. São Paulo: FGV, 2006.

JAEGER, P. T.; BERTOT, J. C.. Designing, implementing, and evaluating user-centered and citizen-centered E-Government. **International Journal of Electronic Government Research**, v.6, n.2, p.1-17, 2010.

JARDIM, J. M.. Governo eletrônico, gestão da informação e exclusão informacional. **Arq. & Adm.**, Rio de Janeiro, v.3, n.12, p.13-21, 2004.

KASTRUP, V. **A rede uma figura empírica da ontologia do presente**. Porto Alegre: Sulina, 2004.

LÖFSTEDT, U.. E-government – assessment of current research and some proposals for future directions. **International Journal of Public Information Systems**, v.1, n.1, p.39-52, 2005.

MAHADEO, J.. Towards an understanding of the factors influencing the acceptance and diffusion of e-Government Services. **Journal of e-government**, v.7, n.4, p.295-432, 2009.

MARQUES, F. P. J.. **Participação Política e Internet**: meios e oportunidades digitais de participação civil na democracia contemporânea. Tese – Universidade Federal da Bahia, 2008.

MUSSO, P.. **A filosofia da rede**. Porto Alegre: Sulina, 2004.

NOGUEIRA, M. A.. **As possibilidades da política**: ideias para a reforma democrática do Estado. São Paulo: Paz e Terra, 1998.

NIC. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil**: TIC domicílios e TIC empresas 2013. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2014.

OKOT-UMA, R.. **Electronic Governance**: re-inventing good governance, 2000.

ROUSSEAU, J. J.. **Do contrato social**. Petrópolis: Vozes, 1996.

SAGHEB-TEHRANI, M.. A Model of Successful Factors towards E-Government Implementation. **Electronic Government, an International Journal**, n.7, n.1, p.60-74, 2010.

SANTOS, E. M.. **Desenvolvimento e implementação de padrões de interoperabilidade em Governo Eletrônico no Brasil**. Tese – USP, 2008.

SANTOS, E. M.. Implementing Interoperability Standards for Electronic Government: An Exploratory Case Study of the E-PING Brazilian Framework. **International Journal of Electronic Government Research**, v.4, n.3, 2008.

SILVA, J. M.; CORREA, P. S. A.. Governança Eletrônica e o Empreendedorismo: uma análise dos sites da prefeitura do Estado do Paraná. IN: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO – ENANPAD, 30. **Anais**. Rio de Janeiro: ANPAD, 2006.

SORJ, B.. **A Luta contra a Desigualdade na Sociedade da Informação**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.