

**UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA “JÚLIO DE MESQUITA FILHO”
FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES E COMUNICAÇÃO**

Renata Rodrigues de Mattos

**COMUNICAÇÃO PÚBLICA E DEMOCRACIA DIGITAL NOS PROCESSOS DE
PARTICIPAÇÃO CIDADÃ: UMA ANÁLISE DO PORTAL BRASIL, SOB OS
PRINCÍPIOS DE E-ENGAGEMENT**

Bauru

2014

Renata Rodrigues de Mattos

COMUNICAÇÃO PÚBLICA E DEMOCRACIA DIGITAL NOS PROCESSOS DE
PARTICIPAÇÃO CIDADÃ: UMA ANÁLISE DO PORTAL BRASIL, SOB OS
PRINCÍPIOS DE E-ENGAGEMENT

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Comunicação Social da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação da Universidade Estadual Paulista, Campus Bauru, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Comunicação Social - Habilitação em Relações Públicas, sob a orientação do Prof. Dr. Danilo Rothberg.

Bauru

2014

Renata Rodrigues de Mattos

COMUNICAÇÃO PÚBLICA E DEMOCRACIA DIGITAL NOS PROCESSOS DE
PARTICIPAÇÃO CIDADÃ: UMA ANÁLISE DO PORTAL BRASIL, SOB OS
PRINCÍPIOS DE E-ENGAGEMENT

Orientação

Prof. Dr. Danilo Rothberg
Universidade Estadual “Júlio de Mesquita Filho”
(Campus Bauru)

Banca Examinadora

Mestranda Christiane Delmondes Versuti
Universidade Estadual “Júlio de Mesquita Filho”
(Campus Bauru)

Professora Dra. Raquel Cabral
Universidade Estadual “Júlio de Mesquita Filho”
(Campus Bauru)

Bauru
2014

AGRADECIMENTOS

Acredito que esta é a parte mais fácil e ao mesmo tempo mais difícil deste trabalho, são tantas pessoas importantes que se torna complicado transformar toda esta gratidão em palavras.

Em primeiro lugar gostaria de agradecer minha família, simplesmente por que através de seus esforços, de seus conselhos, de sua dedicação e apoio, eu consegui cursar Relações Públicas e me tornar a profissional que eu sempre sonhei ser.

Em segundo lugar gostaria de agradecer àquelas que sempre estiveram comigo, e que, em tão pouco tão se tornaram essenciais em minha vida. As minhas lindezas/ababalhas/#olánegonas com quem descobri um outro lado da Faculdade, e que sem dúvida representam os anos mais divertidos da minha vida. A vocês muito obrigada pelo companheirismo, risadas, brigas e por tudo que ainda está por vir.

Em Terceiro, gostaria de agradecer ao Lucas, meu namoradinho, por suas broncas, sermões, apoio e companheirismo.

Gostaria de agradecer também ao Danilo, meu orientador, pela paciência, compromisso e dedicação.

Por final, gostaria de agradecer aos professores, Sala de RP 2009, Assessoria de Imprensa da Faac, Empresa Júnior de Relações Públicas, AIESEC, entre tantos outros projetos e pessoas que fizeram parte significativamente da minha formação e que sem os quais, eu não teria tanto orgulho em ter me graduado nesta Universidade.

RESUMO:

Este trabalho realizou uma análise do Portal Brasil, especificamente nas áreas de “Educação” e “Economia e Emprego”, segundo os princípios de e-engagement definidos pela Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). Para realização de seus objetivos, foram elucidados conceitos como comunicação pública – trajetória, princípios e relações –, democracia digital, governo eletrônico e engajamento e participação cívica. Através da análise efetuada, percebeu-se a importância da comunicação pública nos processos de formação de opinião e estímulo à participação cidadã, bem como, o desempenho da internet como um instrumento facilitador nos processos de relacionamento entre Estado e Sociedade.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação pública, democracia digital, engajamento cívico, Portal Brasil.

ABSTRACT

This article conducted an analysis of Portal Brazil, specifically in the areas of “Education” and “Economy and Employment”, by according to the principles of e-engagement defined by the Organization for Economic Co- operation and Development (OECD). For understanding of this work, were elucidated concepts such as public communication - trajectory, principles and relations -, digital democracy, e-government and engagement and civic participation. Through this analysis was realized the importance of public communication in the processes of opinion formation and stimulus to citizen participation, as well as the performance of the internet as a facilitator instrument in the processes of relationship between State and Society.

KEY WORDS: Public communication, digital democracy, civic engagement, Portal Brazil.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Reprodução da <i>Homepage</i> da plataforma Portal Brasil.....	52
Figura 2: Reprodução do Perfil do Portal Brasil no Facebook, Twitter e Youtube.....	52
Figura 3: Visão Geral temática de Educação, Portal Brasil.....	57
Figura 4: Subárea Ensino Técnico.....	58
Figura 5: Subárea Ensino Superior.....	59
Figura 6: Web Séries Portal Brasil – estudante.....	60
Figura 7: Portal do Professor.....	61
Figura 8: Canal de Prestação de Serviço Fies.....	62
Figura 9: Visão Geral da Página Economia e Emprego.....	63
Figura 10: Visão Geral das Subáreas Empreendedorismo e Educação Financeira.....	64
Figura 11: Exemplo de Serviços da área Temática de Economia e Emprego.....	65
Figura 12: Aplicativos contidos na de Educação e Emprego.....	66
Figura 13: Exemplo de aplicativo – Calculadora do Cidadão.....	66
Figura 14: Área de Acesso à informação.....	68
Figura 15: Exemplos de área conteúdos em acesso à informação.....	69
Figura 16: Área de consultas públicas.....	70
Figura 17: Observatório Participativo da Juventude.....	71

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1) COMUNICAÇÃO PÚBLICA NA ATUALIDADE	11
1.1 História e conceituação.....	12
1.2 Contexto de atuação de relações públicas na comunicação pública.....	18
1.3 Informação, transparência e accountability.....	22
1.4 Cidadania, governança e capital social.....	28
2) DEMOCRACIA DIGITAL, GOVERNO ELETRÔNICO E ENGAJAMENTO CÍVICO	35
2.1) Teoria e prática de democracia digital no Brasil e nos países da OCDE.....	36
2.2) Aplicações de governo eletrônico no Brasil e nos países da OCDE.....	43
2.3) Informação, participação e engajamento cívico.....	46
3) ESTUDO DE CASO: CONTEÚDO DAS TEMÁTICAS DE ‘EDUCAÇÃO’ E ‘ECONOMIA E EMPREGO’ DO PORTAL BRASIL	49
3.1) Metodologias de estudo de caso e análise de conteúdo.....	53
3.2) Categorias de análise: as três dimensões de e-engagement: <i>information; consultation; active participation</i>	55
3.3) Resultados da análise exploratória.....	57
3.3.1) Análise exploratória “Educação”.....	57
3.3.2) Análise Exploratória “Economia e Emprego”.....	62
3.4) Discussão dos resultados.....	67
CONSIDERAÇÕES FINAIS	74
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77

INTRODUÇÃO

As mudanças que o país tem percorrido, durante pouco mais de duas décadas de democracia, delegam à comunicação, voltada à garantia do interesse público, um papel importante para o exercício efetivo da cidadania e a consolidação da democracia.

Escândalo de corrupção, promessas não cumpridas, falta de interesse na opinião pública, baixo nível de informações e prestação de contas, entre outros fatores, estremecem as relações entre Estado e sociedade e ocasionam desinteresse por parte dos cidadãos, tornando-os apáticos aos assuntos públicos.

O “ser cidadão” está cada vez mais distante da compreensão dos indivíduos, que seriam cada vez menos estimulados a participar ou ao menos refletir sobre os assuntos de interesse coletivo, levando-os à condição de não se identificarem com os problemas de seu país, muito menos com a realidade em que estão inseridos.

O objetivo deste trabalho é analisar o site Portal Brasil, segundo os conceitos de e-engagement e compreender os princípios e plataformas capazes de reverter esta realidade e engajar o Estado e a sociedade em uma relação de confiança e parceria mútua.

Embora um conceito ainda novo no Brasil, é crescente o debate da comunicação pública nos meios acadêmicos, à luz de teóricos como Matos, Kunsch, Brandão, Duarte, Novelli, entre outros. Iremos compreender a evolução desta área da comunicação junto à trajetória política do país.

Em se tratando de um conceito ainda em construção, elucidaremos seu conteúdo de modo a compreender como esta área comunicacional estimula a participação cidadã nos processos de decisão, além de correlacioná-la com o profissional de Relações Públicas.

Buscaremos, então, aclarar os conceitos com os quais a comunicação pública está relacionada, a fim de reiterar a necessidade de princípios como difusão da informação, transparência e governança, entre outros, nos processos de formação

da opinião pública, na construção da cidadania, e no relacionamento entre representados e representantes.

Nesse contexto, a internet desponta como um facilitador deste relacionamento, exercendo um importante papel nos processos de participação e engajamento cívico. Através do estudo dos conceitos de democracia digital e governo eletrônico, verificaremos como ocorre esse processo de transição do governo para a via web, tanto no Brasil, quando nos países pertencentes à OCDE.

Após essas conceituações, será realizada a análise do Portal Brasil. Este estudo tem como objetivo identificar as ferramentas de interatividade de duas áreas temáticas desta plataforma – Educação e Economia e Emprego –, segundo as dimensões de e-engagement: *information*, *consultation* e *active participation*.

A partir deste diagnóstico, verificaremos a presença ou não destas dimensões de interação e seremos capazes de assinalar os possíveis problemas encontrados quanto à disponibilização do conteúdo promovido pelo Portal Brasil, assim como realizar a promoção das dimensões não identificadas nestas categorias.

Diante disso, procuraremos propor soluções para que estas áreas apresentem as dimensões de e-engagement através da correlação com ferramentas de acesso à informação já existente no Portal Brasil, ampliando o conhecimento do cidadão acerca das ferramentas de interação existentes na plataforma e estimulando a participação destes na esfera governamental.

1) COMUNICAÇÃO PÚBLICA NA ATUALIDADE

1.1) HISTÓRIA E CONCEITUAÇÃO

Para compreendermos a conceituação de comunicação pública e a importância desta na construção da cidadania e nas relações entre cidadão, governo e Estado, é necessário realizar uma reflexão sobre sua trajetória no país, bem como, o cenário atual no qual está inserida.

Marcada por pouco mais de 20 anos de uma recente democracia, a comunicação no Brasil ainda sofre os impactos deixados por anos anteriores de opressão, manipulação da imagem, desconfiança e desinteresse em relação às atividades do Estado e governo, entre tantos outros fatores, que interferem no exercício da cidadania e na participação efetiva do cidadão na sociedade.

Podemos identificar a comunicação como instrumento de mudança desta realidade, e sabemos que este é um processo que vai além de uma simples interação entre pessoas, é um procedimento que interfere na forma como nos relacionamos com o mundo.

De acordo com Marcondes (2008), a comunicação só acontece uma vez que transformamos meros sinais em informação ou comunicação. Nós decidimos o que queremos assimilar como informação, e a maneira como cada indivíduo a interpreta é única, ou seja, nem tudo que é informação para uns é informação para outros.

Sendo assim, o processo da comunicação e a assimilação da informação dependem exclusivamente do indivíduo, é ele quem atribui os significados e cria os meios e técnicas para se comunicar. Contudo, para a realização disto, deve lhe ser garantido o acesso à informação, este é tido como direito do ser humano e umas das condições existenciais para a vida em sociedade.

A comunicação utilizada com viés democrático pode ser concebida como um direito transformador de desigualdades, que assegura o papel do indivíduo como pertencente e atuante no convívio em sociedade.

Não faltam normas, leis e regras para reafirmar a legitimidade do ser humano ao direito à informação e à comunicação, porém, como dito acima, não basta termos acesso à informação, temos que saber utilizá-la. Falta aos cidadãos assimilar a informação e trazê-la para seu universo, assim como falta ao Estado não só promover tais informações, como também incentivar a necessidade de tais processos na sociedade.

Compreendida por autores da área, como Matos (2009), Duarte (2009), Brandão (2009), como um conceito ainda em construção, que abrange uma gama de conhecimentos e práticas, a comunicação pública (CP) tem sua origem na formação da comunicação governamental. Com suas primeiras aparições através da radiodifusão, por meados de 1920, a CP era entendida como aquela realizada pelo estado, se diferenciando, portanto, daquela realizada pela comunicação privada.

À luz de teóricos como Gil e Matos (2012), Brandão (2009), Novelli (2007) e Kunsch (2012), iremos compreender a trajetória da comunicação pública no Brasil, bem como, suas estratégias comunicacionais do período compreendido entre a Era Vargas e o Governo Lula.

O caminho percorrido pela comunicação através dos governos no passado, de um modo geral, pode ser conceituado basicamente como marketing político, ou seja, percebia a população como consumidora de um mercado eleitoral e não como cidadãos efetivos de um país. Tais ações eram embasadas no convencimento e no enaltecimento do governo e suas ações, distanciadas do real propósito de comunicação como prática consciente e democrática.

Durante o Estado Novo, a comunicação realizada pelo Governo de Getúlio Vargas (1930) visava enaltecer as ações do Estado, além de exaltar a figura paterna de liderança populista. O Governo de Vargas era centralizado, autoritário e extremamente populista, sua comunicação era diretamente realizada com o proletariado, razão pela qual era intitulado o “pai dos pobres”.

Através do Departamento de Imprensa e Propaganda (DIP), que detinha 60% das matérias públicas em jornais, revistas e programas de rádio, o governo

controlava e orientava a imprensa, bem como, consolidava sua imagem, e de seu governante, e visando cativar a população brasileira.

Junto ao declínio da Era Vargas, a DIP também foi extinta, porém suas ações marcaram fortemente as características da comunicação do país. Com o golpe de Estado de 1964, e o início da ditadura, veio a censura aos meios de comunicação. A comunicação nesse período foi marcada pelo o enaltecimento da Pátria e estímulo ufanista. No Governo Costa e Silva, foi criada a Assessoria Especial de Relações Públicas (AERP), a qual centralizava a comunicação governamental.

No Governo Médici, a propaganda exaltando os conceitos de desenvolvimento e patriotismo no Brasil atingiu seu auge. Lemas como “Pra frente Brasil”, “Ame ou deixe-o”, juntamente com o amor ao futebol, serviam como estratégias para o fortalecimento do orgulho nacional. Essa assessoria tinha como função coordenar os fluxos e mensagens de comunicação entre o poder central, órgãos setoriais, vínculos e sociedade civil, almejando utilizar a comunicação para reestabelecer o diálogo entre Governo e Sociedade para formar “uma nova consciência de brasilidade orientada para as metas de segurança e desenvolvimento” (Matos, 2008, p. 174).

Em 1979, a criação da Secretaria de Comunicação, no governo de Figueiredo, modelou os aspectos adotados na comunicação governamental até hoje.

Unido ao fim da ditadura, encontramos a volta dos debates a redemocratização nacional. Com ela, a tarefa de identificar uma nova comunicação política, amparada no produto da publicidade ou estratégias de marketing, que almejavam o convencimento, impacto e mobilização da opinião pública.

Durante esse período – redemocratização, fim do governo autoritário, movimento diretas já -, nota-se o anseio do cidadão em participar mais dos processos políticos. A sociedade agora quer demonstra seu interesse em exercer a cidadania, não apenas pelo voto, mas também em buscar soluções e informações para seus problemas. Dessa maneira começa a se configurar a comunicação pública no país.

Entretanto, sem muito sucesso, os governos de Fernando Collor, bem como de Itamar Franco, não desenvolveram estratégias de comunicação pública, mas sim, continuaram a seguir a linha de performances de marketing político e promoção do governo, e de seus governantes.

O Governo de Fernando Henrique Cardoso é marcado por um maior cuidado e reconhecimento da necessidade da comunicação pública, porém, durante esse período não houve um aprofundamento de tais estratégias, sendo seu governo dividido em duas etapas: a continuação de um marketing político, que visava à divulgação e o fortalecimento do governo perante a sociedade; e a dimensão de políticas públicas que utilizavam a comunicação como instrumento na construção da cidadania.

O Governo de Lula é concebido pelos autores como o período em que a comunicação pública passou a adquirir um status na esfera Governamental. Muito embora seu governo tenha sido marcado por grandes escândalos de corrupção, suas estratégias de comunicação pública estimulavam a inclusão do cidadão como agente participante através de conferências municipais, estaduais e nacionais, em torno de temas como educação, saúde, ciência e tecnologia, meio ambiente, igualdade racial, entre outros. O presidente reafirmava a inclusão de minorias, e a importância da sociedade civil no debate público.

De uma forma geral, podemos compreender que a comunicação no Brasil não foi um processo que estimulou o diálogo, ou a participação dos cidadãos na esfera governamental, mas sim, uma ferramenta unilateral para promoção de seus governos e governantes. Razão pela qual esse descompromisso, por parte dos governantes, ocasionou certo desinteresse nos indivíduos desta sociedade, e a não se identificação destes com seu governo, governantes, ou, com os problemas de seu país.

Como forma de combate a isto, cabe ao Estado privilegiar os interesses dos cidadãos, e os prover de informações necessárias para que possam debater e expressar seus anseios, desejos e soluções para com a sociedade.

Ao ler, ver e ouvir os conteúdos que lhes dizem respeito, os cidadãos não ficam só informados do que ocorre em sua nação, mas também se sentem pertencentes àquela realidade que compartilham em uma esfera coletiva, resgatando assim o interesse pelas políticas públicas e se comportando como agentes capazes de mudança.

Nesta perspectiva, podemos nos amparar na comunicação pública como um processo fundamental para a formação e expressão da opinião pública. Esta é a responsável pelo estímulo dos cidadãos, através das informações, debates e reflexões a respeito dos diversos assuntos relativos à sociedade, portando o poder de transformar os cidadãos em atores sociais, exercendo a cidadania através dos processos de mobilização da opinião pública, fazendo com que os cidadãos não só tenham o poder da escolha, como também, influência nas decisões à que lhes é concernente.

Brandão (2009, p.31) defende a comunicação pública ainda como um conceito em construção, que pode ser visto através de uma vasta gama de significados, cujas variações podem mudar dependendo do contexto em que ela é analisada ou, até mesmo país no qual está sendo estudada. Contudo, podemos compreender que, mesmo com estes vários significados, somos capazes de identificar um ponto em comum, o qual diz respeito a um processo comunicativo entre Estado, governo e Sociedade. Objetivando informar os cidadãos, capacitando-os a se tornarem atores sociais aptos a exprimirem seus anseios, e capacitados para defenderem seus interesses nas ações políticas do país.

Monteiro (2009, p.39) define a conceituação de comunicação pública em um aspecto geral, levando em consideração a visão sobre o tema de diversos pesquisadores:

Para os autores pesquisados, a Comunicação Pública tem as seguintes finalidades principais: responder a obrigação que as instituições públicas têm de informar o público; estabelecer uma relação de diálogo de forma a permitir a prestação de serviço ao público; apresentar e promover os serviços da administração; tornar conhecidas as instituições (comunicação

interna e externa); divulgar ações de comunicação cívica e de interesse geral; e integrar o processo decisório que acompanha a prática política.

Complementando as significações atribuídas à comunicação pública por esses autores, Novelli (2009, p.497) estabelece a importância do fluxo comunicacional entre Estado e sociedade como algo bidirecional, identificando o cidadão não só como receptor das informações transmitidas pelo governo, mas também, como emissor, à medida que este é usuário dos serviços públicos, contribuinte orçamentário e eleitor de seus governantes.

Porém, temos que ser cautelosos na utilização do termo comunicação pública, e não confundi-lo com comunicação política, institucional ou governamental, essas respectivamente dizem respeito a um enfoque maior nos partidos políticos e eleições; promoção de imagens, serviços e realizações do governo e a normas, princípios e rotinas da comunicação social do governo.

É importante também ressaltar que, embora o foco deste trabalho seja voltado para comunicação Estado, governo e sociedade, a comunicação pública se dá por meio dos três setores e da sociedade em geral. Segundo Oliveira (2009, p.470):

Fica claro que a comunicação pública não se limita à comunicação governamental, pois, como se trata de uma comunicação intimamente ligada à democracia, subentende a comunicação praticada no primeiro, segundo e terceiro setores com vista no interesse público.

Podemos compreender a Comunicação Pública, então, como um diálogo de inclusão, a fim de utilizar a comunicação como instrumento de interesse coletivo para fortalecer a cidadania. Assim, constatamos a informação como fator imprescindível nos processos de construção da cidadania.

A comunicação deve ser plena a tal ponto que possa oferecer ao cidadão condições de se expressar enquanto personalidade crítica e autônoma, emancipar-se e compreender-se, de modo a fomentar uma capacidade de organização, e mobilização dos sujeitos que consistirá em última instância, na concretização da cidadania ativa, fruto de aprendizado, da produção coletiva de saberes, capaz de romper formas de exclusão e opressão e encontrar caminho e modelos próprios de organização da vida coletiva. (DUARTE, M.,2009, p.113)

Deste modo, reafirmamos o dever do Estado em difundir a informação e promover o diálogo entre os cidadãos. No entanto, para que isso ocorra, é necessária a existência de profissionais capacitados, que possam atuar neste elo entre Estado e sociedade, por meio da criação de estratégias comunicacionais que possibilitem tal interação, e auxiliem os indivíduos no exercício da cidadania no seu dia a dia.

1.2) CONTEXTO DE ATUAÇÃO DE RELAÇÕES PÚBLICAS NA COMUNICAÇÃO PÚBLICA

Como pudemos constatar ao longo deste trabalho, abordar a comunicação pública no Brasil ainda é um estudo complexo e em constante aprimoramento. Concomitantemente, abordar a trajetória do profissional de Relações Públicas nesta área não seria diferente.

A condição base para a atuação do relações-públicas é o diálogo, este profissional é capacitado para gerir os relacionamentos, de forma a buscar o equilíbrio de interesses, e uma maior aproximação entre as organizações e seus públicos. Seus fundamentos estão intimamente ligados à opinião pública, na qual assume um papel importante nos processos políticos de uma sociedade democrática. Portanto, a presença de um profissional de Relações Públicas se apresenta necessária, na medida em que há que se estabelecer o diálogo, o consenso e a mobilização social.

Quando estudamos o nascimento da profissão de Relações Públicas nos Estados Unidos, notamos que surgiu em meio a movimentos sindicais com fortes

ideologias marxistas, os quais estimulavam a cidadania e fortaleciam a sociedade civil através da identificação das diferentes opiniões entre seus distintos públicos, classes sociais, utilizando os meios de comunicação de massa como estratégia de comunicação.

No Brasil, a profissão de Relações Públicas nasce com um viés de administração pública, voltada ao monitoramento do interesse público e ancorada às atividades de serviços de informação, divulgação e publicidade dos órgãos públicos, distanciada das práticas democráticas. Possível razão pela qual o profissional de Relações Públicas atua no cenário comunicacional brasileiro há mais de 60 anos, contudo, ainda encontra dificuldades em se apresentar no mercado nacional de modo significativo e consolidado.

Inúmeros fatores também podem contribuir com essa dificuldade de inserção, que vão desde o desconhecimento desta profissão por parte da população até o modo como esta foi inserida no país. A trajetória do profissional de Relações Públicas junto à comunicação pública brasileira possui sua reputação manchada por uma campanha de manipulação da opinião pública, descompromissada com a verdade, com a ética e com a democracia.

Resgatando conceitos já abordados, podemos perceber que durante a Era Vargas até a ditadura militar, utilizaram a área de Relações Públicas para propagar e manipular a sociedade por intermédio da comunicação, agregando ao profissional de Relações Públicas uma imagem de estereótipos ligados à censura.

De acordo com Novelli (2009, p.501) o retorno às discussões sobre os princípios da redemocratização, a profissão de Relações Públicas foi perdendo funções e prestígios, uma vez que sua imagem estava vinculada a ações antiéticas, descompromissadas com a democracia e a verdade.

Em seu artigo “Relações Públicas Governamentais” (2004. p.501-502), a autora aborda uma interessante pesquisa realizada por Anne Evers (2004) que aponta o pouco conhecimento dos ministérios em relação à profissão, considerando-a irrelevante para o bom funcionamento dos órgãos, ou até mesmo, a julgando

desnecessária, isso quando não é somente vinculada a atividades como cerimoniais e eventos.

Como desconfigurar este cenário de desconhecimento e conotações negativas a respeito da profissão e inseri-la na comunicação pública, a fim de promover a viabilização do diálogo e assegurar a cidadania?

As relações públicas, como atividade voltada ao equilíbrio entre interesses de organizações e de seus públicos, deparam-se com um contexto que exige seu novo posicionamento, de forma a assegurar as organizações sobre o papel social que estas devem desempenhar, no intuito de colaborar com as ações de interesse público. (OLIVEIRA,2009, p.469)

O principal papel do relações-públicas, então, seria desmistificar essa imagem de profissional manipulador de informações e antidemocrático, e apresentar sua importância como elo entre Estado e sociedade no meio de transformação social.

Através das atividades da área como gerenciar, mediar os conflitos de interesse, auxiliar seus públicos-alvo na compreensão da realidade, posicionamentos diante da sociedade, bem como de informar, tornam a função de Relações Pública responsável por instigar a questão social e assim construir e consolidar a cidadania.

Hoje, mais do que nunca, com todos os problemas que o Brasil atravessando, com as inquietações geradas na sociedade pelas mudanças constantes no governo, com a violência que está permeando o dia-a-dia do cidadão brasileiro, as Relações Públicas são extremamente necessárias porque podem utilizar-se de instrumental adequado às necessidades imediatas e mediatas das organizações que representam os diversos segmentos da sociedade. (CABESTRÉ,2008, p.135)

Para isso, cabe ao profissional de Relações Públicas identificar os problemas relacionados às políticas públicas voltadas à comunicação e projetar estratégias voltadas à conscientização, promoção da cidadania e às questões sociais, atuando na integração do Estado e da sociedade.

Faz-se necessário, assim, a criação de canais de comunicação que realizem este estreitamento entre os públicos envolvidos e garantam a eficácia da comunicação. Segundo Oliveira (2009, p.483):

Desenvolver programas de sistemas de controle, manter canal de comunicação aberto com os públicos interno e externo das organizações, mas, além disso, agir pro ativamente, estabelecendo estratégias que permitam conferir a opinião, o interesse e a satisfação da comunidade e dos públicos em geral, são funções de que o profissional de relações públicas não pode se eximir.

Já para Novelli (2009), os canais de comunicação governamentais devem assegurar o contato dos cidadãos com os representantes da administração pública, de modo que estes possam influenciar nas decisões da política, e nas ações dos governantes. “Os governos que de alguma forma estimulam a participação da sociedade na formulação e implantações de políticas públicas se tornam mais eficientes, pois estas já nascem com mais grau de sustentabilidade e legitimidade.” (Novelli, 2009, p.505).

Ou seja, cabe ao profissional de Relações Públicas superar as imagens negativas geradas no passado, e assegurar seu papel de transformador social nas estratégias de comunicação pública. É encargo deste profissional criar novas estratégias de comunicação, novos canais e meios que possam tornar efetiva a participação ativa da sociedade das decisões e ações do governo em prol de relações mais legítimas e democráticas.

É inegável a importância deste profissional nos processos de comunicação das políticas públicas, a população deve ser informada, educada e envolvida a participar ativamente nas exigências de seus direitos, propondo soluções e fiscalizando as ações de seus representantes.

O maior desafio do relações-públicas está na procura dos meios mais eficazes para tornar a participação pública cada vez mais cotidiana e energética, para que esta se incorpore no cidadão, uma vez que a formulação de opiniões não

vem somente da disponibilização da informação, mas também do entendimento e do desejo de assimilação deste.

Nesse sentido, podemos inferir a relação entre Relações Públicas e Comunicação Pública como práticas diretamente conectadas, em que ambas estimulam o interesse e a reflexão das questões públicas de interesse coletivo, capazes de provocar essa inquietude no indivíduo, aliando as estratégias teóricas às práticas.

Possibilitando, assim, a quebra de estereótipos gerados por ações passadas e ultrapassando a simples ótica mercadológica de mercado e consumidor, se pautando como um profissional capaz de atuar no cenário social em busca de uma democratização comunicacional fortemente atuante na consolidação da cidadania e peça-chave para reduzir as distâncias entre Estado e Sociedade.

1.3) INFORMAÇÃO, TRANSPARÊNCIA E ACCOUNTABILITY

Atualmente, é passível de afirmação que o exercício da democracia, por grande maioria da população brasileira, é manifestado somente através do voto. Muitos creditamos a essa ação a única função do cidadão em uma sociedade democrática: a escolha do seu representante. Porém, não nos damos conta que ao colocá-los no poder, somos também responsáveis pelo controle e fiscalização dos nossos interesses.

Seja por falta de incentivo do governo ou por falta de interesse dos cidadãos, o crescente distanciamento entre representantes e representados não configura uma democracia legítima, mas sim, uma democracia parcial onde o cidadão participa do cenário político social uma vez a cada dois anos para a escolha de um representante, muitas vezes sem pesquisas e informações necessárias, sem qualquer consciência da importância de sua prática e do que aquela decisão acarretaria no futuro.

Uma sociedade caracterizada pela comunicação unidirecional, ausente de fomentação de diálogo e de transmissões de informações, representa um problema constante para a consolidação da democracia. Esse déficit comunicacional desencadeia um considerável descontentamento entre seus eleitores, os quais, desmotivados não se visualizam como atores sociais daquela realidade.

Diante disso, podemos afirmar que a informação é essencial ao convívio do cidadão em uma sociedade democrática, representando não só um direito do ser humano, como também, um dever do Estado em promovê-la. “A regra geral, mandamento da cidadania, é a informação pertencer a todos, pois é bem vital da sociedade, sendo o cidadão o autêntico titular do direito da informação” (STUDART, 2009, p.117).

O motivo principal dessa necessidade de acesso à informação pública é a democratização das informações ao alcance de todos. O indivíduo somente participa veementemente de uma coletividade se puder contar com informações completas verídicas e autênticas, que lhe permita refletir sobre o que acontece naquela determinada sociedade. Desse modo, o cidadão está capacitado para controlar seus dirigentes, elaborar críticas e propostas, julgar e escolher o governo e seus governantes.

Na difusão dessa informação, nos deparamos com a grande influência que os meios de comunicação exercem sobre a população, e como estes são essenciais para a participação da sociedade nos acontecimentos e nas ações praticadas pelo Estado.

Não há um modo único ou um modo correto para que as organizações públicas disseminem à sociedade as informações desejadas a cada cidadão, porém, o que deve ser levado em conta é a opção de disponibilizar a informação à sociedade de um modo que atinja o maior número possível de indivíduos.

Atualmente, somos bombardeados com informações oriundas das mídias comerciais de massa, como o rádio e a televisão, e da internet, através do avanço

das novas tecnologias de comunicação que permitem uma possível interação dos cidadãos perante as decisões dos poderes públicos.

No entanto, é necessário ressaltar que a fiscalização e o controle social, não dependem somente da quantidade das informações disponibilizadas aos indivíduos, mas também da disponibilização de informações suficientes e passíveis de compreensão pelo cidadão comum, que dela se utiliza.

Segundo Bezerra (2008) a mídia comercial é tida como a única fonte de confiabilidade informacional, porém, esta não consegue suprir todas as necessidades deste cenário, uma vez que, caminha conjuntamente com o mercado econômico, podendo não ser imparcial e privilegiar os interesses e as características desse sistema.

Ainda, segundo a autora, podemos considerar a comunicação via *web* e o avanço da tecnologia como plataformas as quais:

Abrem possibilidades diversas para a participação dos atores políticos no fluxo de informação, complementando o que já é ofertado pela mídia comercial. Ainda, podem ser usadas como ferramentas para potencializar a criação de mecanismos de interação entre Estado/sociedade, governo/cidadãos, representantes/representados. (BEZERRA, 2008, p.429).

Contudo, o avanço da comunicação via *web* e as novas tecnologias de comunicação e informação, não avançaram proporcionalmente à quantidade de brasileiros conectados à rede, não podendo ser esquecidas, nem deixadas de lado nas estratégias comunicacionais e na disponibilização desse fluxo informação interativo.

O arcabouço legislativo brasileiro, ao mesmo tempo em que assegura evoluídos direitos em diplomas modernos e de longo alcance humano (como aqueles inseridos no estatuto da criança e do adolescente), isola o brasileiro, deixando-o à mercê sobre como, onde e de que modo agir em face de possíveis violações a esses direitos fundamentais tidos como basilares para o exercício de sua dignidade e cidadania. (STUDART, 2009, p.116)

A qualidade da informação é essencial para a participação ativa de uma sociedade. Sua ausência ou sua má distribuição aumentam a distância entre sociedade e governo, conseqüentemente, alimenta a desconfiança, o descrédito e a falta de interesse por parte dos cidadãos quanto às atividades do Estado.

A liberdade de informação implica que os órgãos públicos obrigatoriamente forneçam as informações que lhes são solicitadas, mas também que estes publiquem e divulguem espontaneamente as informações que são de interesse do cidadão.

Essa divulgação de informações à população, voluntária ou não, possibilita aos cidadãos o acompanhamento da gestão pública. Essa transparência, enquanto condição da gestão pública, quebra com velhas práticas trazidas do passado às quais consideravam que toda e qualquer informação produzida pelo Estado era de sua propriedade.

Os agentes políticos, ao promover a qualificação da comunicação, possibilitam uma gestão pública aberta e transparente, atendendo as demandas e interesses coletivos. Para afirmação contemporânea da democracia, a propagação de informações com contexto e profundidade adequados se mostra imprescindível. (LIBERATO e ROTHBERG, 2011, p.233).

A gestão transparente possibilita ao cidadão receber e interpretar a informação completa e autêntica acerca das ações do governo, a fim de compreender o gerenciamento dos recursos públicos, bem como, a conduta de seus servidores.

Através de ações de transparência podemos nos orientar e possibilitar um maior controle dos investimentos dos governos, cumprimentos das políticas públicas e fiscalização dos patrimônios públicos beneficiando não só a sociedade, mas também a manutenção dos investimentos do país, dificultando deste modo, a centralização de poder.

Contudo, agir de forma transparente não pode ser compreendido unicamente como a ação de divulgar informações, pois necessitam estar dentro de um contexto, com todas as características necessárias para que não existam distorções daquela realidade e a compreensão sobre determinada questão seja responsável e de comum entendimento.

A principal função de uma gestão transparente é promover o acesso às informações de modo responsável e efetivo, estimular debate e a *accountability* democrática a qual pode ser considerada como a consolidação dos processos de transparência efetivos a serem realizados pelo governo.

Assim, a *accountability* infere uma relação com transparência, na medida em que, diz respeito à disponibilização de informação para a coletividade, para que sejam efetivados na prática os procedimentos relativos à cidadania. Esta juntamente ao acesso à informação e a transparência tendem a fortalecer o Estado frente aos cidadãos.

A palavra *accountability*, de origem inglesa, ainda não possui uma tradução exata para o português, está normalmente associada à obrigação dos governantes em prestar contas e se responsabilizar por seus atos perante o poder público e a sociedade.

Accountability política tem sido indicada como umas das principais ferramentas de democratização da atividade política, especialmente governamental. Acredita-se que a disponibilização de dados, especialmente se for conduzida pelas instituições, pode incrementar a esfera pública e, conseqüentemente, a capacidade de avaliação retrospectiva por partes de indivíduos e grupos. (BEZERRA, 2008, p.426)

De maneira geral, é possível conceituar *accountability* como toda e qualquer responsabilidade do Estado em prestar contas de suas ações à sociedade, apresentar claramente seus atos, o motivo pelo qual está realizando tal ação e como esta atividade irá acontecer. Tais mecanismos asseguram que o Estado exerça sua função, respeitando os limites das leis.

Carneiro (2004) aborda à luz de outros teóricos as duas possíveis dimensões de *accountability*, as quais, juntas ou não, caracterizam atos de *accountability*: *Answerability* - capacidade de respostas. Dever dos órgãos públicos de informar e explicar seus atos, ou seja, tanto nas informações condizentes às decisões realizadas, quanto nos motivos pelos quais conduziram estes atos; *Enforcement*: relativo à elaboração de punições ou perda de poder àqueles governantes que não cumprirem com as leis ou obrigações perante os deveres públicos; e uma possível terceira dimensão abrange sanções ou obrigações para o cumprimento das leis.

A demanda por *accountability* se origina da opacidade do poder, de um contexto de informação imperfeita, e tem como eixo básico o princípio da publicização. O exercício da *accountability* só tem sentido se remete ao espaço público, de forma a preservar as suas três dimensões: informação, justificação e punição. (Carneiro, 2004, pg.3)

Razão pela qual temos de ser cautelosos ao generalizar *accountability* como toda e qualquer prestação de contas realizada pelo governo, pois algumas vezes, o governante pode estar utilizando as funções de *accountability* para promoção pessoal ou propaganda de seu governo. Ou seja, isso ocorre quando os governantes utilizam a divulgação de informações somente para transmitir aos eleitores fatores positivos, ocultando os resultados negativos, e enaltecendo seu governo.

Para Liberato e Rothberg (2011, p.235):

A *accountability* não pode ser reduzida apenas à prestação de contas sobre os gastos públicos. À medida que as informações tornam-se públicas, a divulgação das ações realizadas pelos governantes muitas vezes pode ser observada sob a ótica da propaganda, na tentativa de promover o governo em gestão. Por exemplo, ao ocultar informações sobre determinada política pública que podem parecer negativas para a imagem do governo, mas que devem ser conhecidas pelos cidadãos, os agentes políticos estão praticando a propaganda política do governo e cometendo o erro de não informar adequadamente os cidadãos.

Já Bezerra (2008, p.429), ao analisar a publicidade nos processos de *accountability*, notou que esse caráter de disponibilizar apenas os resultados positivos traz desconfiança à sociedade em relações as informações produzidas pelo Estado/governo.

Em suma, o exercício correto de *accountability* é reflexo da gestão transparente governamental, bem como da disponibilização das informações. Ao prestar contas à sociedade e se responsabilizar por seus atos, é reestabelecida a confiança entre a sociedade e o Estado, aumentando a eficiência e qualidade da administração pública.

Diante disso, notamos a importância e a interdependência desses três fatores para a consolidação do exercício da cidadania, bem como para a eficácia do funcionamento da gestão transparente. A seguir, conceituaremos elementos como cidadania, governança e capital social, a fim de esclarecer a função destes no desenvolvimento de uma sociedade democrática.

1.4) CIDADANIA, GOVERNANÇA E CAPITAL SOCIAL

O vínculo criado entre Estado e Sociedade através da viabilização da comunicação pública e dos princípios supracitados habilita o cidadão para o convívio em sociedade. Essa prática, quando realizada de maneira eficaz, estimula a interação mútua, a confiabilidade e participação dos envolvidos, melhorando a qualidade da administração pública e conseqüentemente o país em que vivem.

A inserção efetiva do cidadão nos processos de decisão e participação nas esferas públicas é de vital importância para se criar uma democracia autêntica. O exercício da cidadania está intimamente relacionado com a participação social e ambos são essenciais no desenvolvimento de uma sociedade.

Cidadania implica em mobilização, cooperação e formação de vínculos de corresponsabilidade para os interesses coletivos, e a regra da luta pela inclusão são as expectativas e as opiniões conflitantes, e não o consenso de vontades. [...] definindo o cidadão como um sujeito capaz de interferir na ordem social em que vive, participando das questões públicas, debatendo e deliberando sobre elas. (DUARTE. M. 2009, p.111)

O termo cidadania foi se ampliando e ganhando novas abordagens em consequência do desenvolvimento social e civil do Estado Democrático. No Brasil os caminhos tomados para a construção da cidadania têm sido lentos, graduais e inconstantes. Porém, a partir dos anos 70 e 80, com o estímulo a redemocratização pudemos identificar um estímulo à participação dos cidadãos e um maior desejo em se tornar um membro efetivo da sociedade.

O “ser cidadão” significa estar capacitado a participar ativamente e efetivamente da vida em sociedade, colocar em prática seus direitos e cumprir com seus deveres perante a lei. O exercício destes papéis sociais permite ao cidadão, ao menos teoricamente, votar, ser eleito, participar das organizações políticas e sociais, buscar recursos para que seus direitos sejam cumpridos na prática e exercer plenamente a liberdade e os direitos reconhecidos pela lei.

A participação pode ser entendida como ponto chave nos processos de construção da cidadania, para Duarte. M.(2009) a participação dos cidadãos é imprescindível para o estímulo das práticas cidadãs, de acordo com a autora o conhecimento é umas das formas de garantir a permanência da cidadania nas sociedades atuais.

Para Kunsch (2002) abordar o conceito de cidadania diz respeito às relações entre o Estado e cidadão e aos diversos aspectos que esse relacionamento implica como: justiça, inclusão social, vida digna para as pessoas, respeito aos outros e coletividade entre outros fatores. Segundo a autora, para que o Estado cumpra sua obrigação e fomente a construção da cidadania é necessária uma mudança no pensamento, tanto do Estado quanto do governo, a fim de que estes reafirmem sua legitimidade e a responsabilização por seus atos através das práticas de controle social realizadas pelos cidadãos.

Complementando o pensamento de Kunsch, Bezerra (2008) afirma que não há espaço para participação cidadã nos sistemas atuais de democracia, uma vez que, o Estado não enxerga o cidadão como representante social capaz de atuar nos processos deliberativos, mas sim, “o cidadão percebido pelo poder público representa simplesmente o consumo de bens e serviços sem abertura para qualquer atuação nas decisões que antecedem a oferta dessas políticas.” (BEZERRA, 2008, p.424).

Em contrapartida, não podemos esquecer que de nada adianta o governo promover essas estratégias e colocar esses princípios em prática, assegurando os direitos dos cidadãos, se estes não o fizerem cumprir. A cidadania implica em direitos e deveres de cada ator social. Como já visto anteriormente, é função do cidadão estar sempre atento às ações do seu governo. Cidadania é mais que um simples direito, é uma conquista que só será consolidada quando existir uma relação de confiança e parceria entre Estado e sociedade.

Essa preocupação do governo em exercer o poder na administração pública vinculando mecanismos, processos, relações, ou instituições pelos quais os cidadãos arquitetem seus interesses e exercem seus direitos e obrigações, é denominado Governança. Ou seja, este “é um indicativo ótimo de democratização das relações entre representantes e representados e do esforço dos poderes executivos quanto ao empoderamento da sociedade civil.” (BEZERRA e JORGE, 2010, p.05).

De acordo com o Glossário de Comunicação Pública (2006):

Governança é o processo pelo qual o poder e autoridade são exercidos numa sociedade onde diferentes atores – governo, setor, privado e sociedade civil – tentam comunicar seus interesses, conciliar suas diferenças, exercitar seus direitos legais e suas obrigações.[...] Governança em qualquer esfera de poder é o exercício da autoridade política, econômica e administrativa nos assuntos de um país, de um estado ou de um município, incluindo a articulação dos cidadãos para a defesa de seus interesses e o exercício de seus direitos e obrigações.

É nomeada boa governança àquela em que há transparência; responsabilidade; orientação por consenso; igualdade e inclusão; efetividade e eficiência; prestação de contas e asseguram o cumprimento da lei, ou seja, permite que as relações entre Estado e sociedade realizem-se de maneira mais democrática através de ferramentas que atendam às necessidades dos envolvidos.

Jorge e Bezerra (2010) abordam que o ponto central de boa governança abrange os princípios de *accountability*, responsividade e destacam a importância da disponibilização de informações necessárias e efetivas para que os cidadãos possam exercer o controle social e garantir seus interesses.

O uso das novas tecnologias de comunicação e informação possibilitou o estreitamento entre governo, cidadãos e sociedade contribuindo para alcançar a boa governança, uma vez que, através destes meios de comunicação o governo pode praticar sua gestão de modo responsável, ao divulgar conteúdo de interesse dos cidadãos.

De maneira geral, a prática de governança procura aumentar a qualidade governamental e possibilitar uma administração pública mais eficiente e eficaz, a fim de melhorar a administração do governo de forma legítima.

A disponibilização da informação necessária aos cidadãos descentraliza o poder das mãos unicamente dos governantes, permitindo que os cidadãos estejam cientes das ações do governo, e de como realizar as devidas pressões ou cobranças.

Quando a boa governança é posta em exercício pelo governo, permite que os cidadãos confiem mais em seus governantes e instiga a participação dos mesmos nos assuntos coletivos, propiciando assim, a existência de um capital social.

O capital social pode ser conceituado como qualquer associação, ou conjunto de redes em que circulem informações que facilitem articular ações coletivas. Como condição base para a existência do capital social é necessário haver relacionamento entre os indivíduos, a fim de unir as pessoas na construção de algo em comum.

As conceituações apresentadas neste subcapítulo foram embasadas nos estudos de Matos (2009) sobre capital social e comunicação, nos quais a autora abrange diversas conceituações e discussões sobre o tema sob a visão de renomados autores da área como Noris (2003) e Putnam (1998), dentre outros.

O conceito de capital social está intimamente relacionado com as interações nas redes sociais por meio de práticas comunicativas nas relações face a face e naquelas caracterizadas pela presença dos meios de comunicação massivos ou das tecnologias de informação e comunicação. Esse conjunto de trocas sociais guiadas pelas normas de confiança e reciprocidade pode contribuir para o desenvolvimento do capital humano e físico. (MATOS, 2009, p.70)

Esses grupos ou associações ao se relacionarem criam um vínculo de cooperação, confiabilidade e solidariedade entre seus membros, que unidos, se tornam capazes de discutir, debater e encontrar soluções sobre as questões de interesse coletivo.

Diante disso, a participação e o engajamento cívico se tornam indispensáveis para a realização de capital social, uma vez que, ao se unirem em comunidades, os indivíduos têm muito mais força e chance de alcançar o êxito e alterar a realidade, do que agindo individualmente.

Segundo a autora, nos processos de engajamento cívico é muito importante ter em mente a importância da opinião pública e suas interdependências com os processos comunicacionais ocorridos na esfera pública. Enquanto o primeiro possibilita o acesso à informação, a troca de ideias, os debates e discussões sobre assuntos de opinião pública, o segundo abrange os locais onde o indivíduo irá estabelecer estes diálogos através do desenvolvimento de suas habilidades comunicacionais e construção de seu conhecimento.

O modo como percebemos e interpretamos o mundo depende de um tipo de conhecimento compartilhado que é constituído nas conversações rotineiras que nos permitem viver juntos, e interagir com os outros. [...] As conversações têm um papel importante não só na formação de esferas públicas, mas também na estruturação da opinião pública, entendida como resultado do

conhecimento produzido pela troca de ideias em torno de uma questão pública. (MATOS, 2009, p.81)

A autora ainda destaca a conversação como um modo de preparação de um indivíduo para os processos de engajamento cívico, pois através das conversações os indivíduos estabelecem redes de conhecimento entre si e são capazes de identificar pontos comuns e incomuns entre eles, partilhando e ampliando suas perspectivas a respeito das questões de interesse coletivo e caminhando para a construção de um senso comum e um entendimento mútuo.

A variedade de pensamentos e a existência de conflitos para se alcançar uma decisão consensual proporciona a existência do capital social, pois na medida em que os indivíduos necessitam de um maior diálogo e de uma maior necessidade de compreensão, eles cooperam entre si, na busca por um entendimento.

Neste cenário, a internet pode se configurar como um importante meio comunicacional nos processos de capital social. O avanço das novas tecnologias e as maiores possibilidades de interação entre os indivíduos no espaço virtual estabelecem laços comunicativos capazes de ampliar a opinião pública e propiciar o debate sobre a questão.

Desse modo, a internet se apresenta como um novo instrumento na existência das esferas públicas, na qual, se porta como um meio onde circulam os fluxos comunicacionais capazes de estreitar e conectar os indivíduos, propiciando o engajamento e a participação social.

Podemos compreender o conceito de capital social como uma rede que estabelece conexões entre indivíduos que objetivam construir formas de cooperação, reciprocidade e confiança entre eles, relacionando-se com a comunicação pública por se apresentarem como formas coletivas em prol do interesse público, cujo principal objetivo é o estímulo à tomada de decisões e o benefício mútuo.

Assim, podemos compreender a importância da comunicação pública nos processos de garantia da cidadania, pois ao possibilitar o acesso de todos às

informações, os indivíduos podem exercer o controle social. As práticas de *accountability* e transparência aumentam a confiança e o interesse do eleitor na participação social.

E o exercício da Governança propicia a existência do capital social a partir do momento em que os cidadãos estão capacitados a tomar decisões que beneficiem não só um indivíduo, mas toda a sociedade através de ações coordenadas e de cooperação, aumentando as relações de confiabilidade entre os cidadãos e seus governantes.

2) DEMOCRACIA DIGITAL, GOVERNO ELETRÔNICO E ENGAJAMENTO CÍVICO

Como vimos anteriormente, a caracterização da democracia vai muito além da escolha e da existência de simples instituições representantes do poder. Um Estado democrático é aquele no qual há um diálogo entre governantes e governados inferindo uma coexistência enquanto sociedade participativa.

A participação social do indivíduo depende das formas como o governo disponibiliza as informações e do engajamento do cidadão nos processos de decisão de interesse coletivo. Diante disso, podemos atribuir à internet e ao avanço das novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) um papel significativo nas relações entre Estado e sociedade, se transformando numa importante ferramenta de exercício da democracia.

A internet passa a assumir um papel de facilitadora nas relações entre governo e cidadãos, e o principal instrumento de modernização de um governo mais eletrônico.

A presença governamental na internet visa tornar o aparato administrativo menos aparente de forma presencial, mas ao mesmo tempo, mais próximo do cidadão e mais eficiente na realização de seus objetivos, com a utilização de técnicas e sistemas de informática e comunicações. (MEDEIROS e GUIMARÃES, 2006, p.67).

A relação entre governo e cidadãos através das tecnologias da informação pode ser compreendida por democracia digital, esta objetiva a participação dos indivíduos nos processos decisórios, transparência nas transações governamentais e *accountability*.

O objetivo deste capítulo é aprofundar o papel da internet nos processos de democracia, identificando seus conceitos e práticas, e contextualizando-a no cenário brasileiro e nos países da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE)¹.

¹ A OCDE é um órgão internacional e intergovernamental que reúne os países mais industrializados e também alguns emergentes como México, Chile e Turquia. Por meio a OCDE, os representantes se reúnem para trocar informações e alinhar políticas com o objetivo de potencializar seu crescimento econômico e colaborar com o desenvolvimento de todos os

2.1) TEORIA E PRÁTICA DE DEMOCRACIA DIGITAL NO BRASIL E NOS PAÍSES DA OCDE

A distância entre representantes e representados e os custos da informação política são apontados como entraves da participação ativa dos cidadãos na vida política dos seus respectivos países. Nas últimas décadas, porém, o surgimento da internet e, sobretudo, a difusão crescente do acesso a esta e a novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) aumentaram a possibilidade de divulgação de informações, ampliaram as formas de controle de agentes estatais e criaram expectativas quanto à expansão da participação política dos cidadãos. (BEZERRA & JORGE, 2010, p.02)

O avanço das novas tecnologias de informação e comunicação e seu potencial transformador nas relações entre Estado e sociedade ainda geram discussões dos estudiosos da área sobre seu tipo de repercussão. Estes estudiosos podem ser separados entre os que enxergam a interação entre governos e cidadãos nas decisões dos poderes públicos positivas, e aqueles que não acreditam que este avanço da tecnologia pode vir a ampliar a participação destes.

Essa divergência entre autores, otimistas e pessimistas, é conceituada por Bezerra (2008) como “cyberotimistas rousseanianos” e “cyberpessimistas schumpeterianos”. Os primeiros dizem respeito às visões que apostam que as TIC’s configuram um interessante caminho nas interações democráticas, tanto dos políticos e burocratas, quanto dos cidadãos, apoiando-se aos ideais do deliberacionismo ou do participativismo. Em contrapartida, os segundos se referem àqueles que não julgam que o avanço das TIC’s possa influenciar nos processos de participação política, sejam estes atribuídos pela falta de interesse dos poderes políticos, seja pela apatia dos indivíduos que acudados em seus afazeres e realizações cotidianas, percebem o mundo público como alheio ou não pertencente a sua realidade.

demais países membros. Informações obtidas através do site:
<<http://www1.fazenda.gov.br/sain/pcn/PCN/ocde.asp>>

Os autores também divergem quanto à intensidade de repercussão, de acordo com Silva (2005), as visões mais positivas alegam que o uso das TIC's em larga escala teria capacidade de transformar de modo significativo as relações sociais e políticas, viabilizando a ampliação do fluxo comunicacional, reforçando os laços comunitários e revigorando a participação do cidadão. Consequentemente, desenvolvendo novas formas de poder. Ainda nesta visão, o autor aborda as ideias de “revolução digital” e o surgimento de uma “sociedade da informação”.

Já os moderados, no entanto, admitem as repercussões impactadas pelas TIC's, como não tão significativas a ponto de caracterizar uma revolução. Estes autores reduzem essas transformações ao nível de um rearranjo do sistema democrático liberal, atribuindo repercussões importantes, porém não tão consideráveis.

O autor ainda debate a utilização política das TIC's no sistema democrático contemporâneo. Segundo ele, essas utilizações apresentam uma variedade de percepções sobre as promessas e o modo de existência das democracias mediada por artefatos tecnológicos. “O termo ‘democracia digital’ serve para rotular experiências distintas, ainda que, de alguma forma, democráticas. Esta variação de sentido, reivindicado pelos diversos discursos e experimentos, pode ser pensada a partir da percepção da existência de graus de participação democrática.” (SILVA, 2005, p.05).

Estes graus de democracia digital, dizem respeito aos níveis de atuação dos cidadãos nos processos de envolvimento e decisão nas esferas políticas. Este serão mais detalhados abaixo, de acordo com a conceituação de Silva (2005):

- Primeiro Grau: pode ser caracterizado pela ênfase na disponibilidade de informação e na prestação de serviços públicos. Para o autor, o modo como ocorrem as interações comunicacionais são realizadas em via de mão única, ou seja, o governo viabiliza as informações ou trona a prestação de serviços mais eficientes, por intermédio da utilização das tecnologias de comunicação. As informações são genéricas e focam na melhoria da prestação de serviços públicos. Neste grau, os

cidadãos podem ser considerados consumidores deste sistema, à medida que o estado busca sustentar as necessidades de informações básicas aos cidadãos e este aguarda ter acesso com facilidade aos serviços públicos oferecidos.

- Segundo Grau: este grau se refere à coleta e à utilização da opinião pública na tomada de decisões nos processos políticos. Neste nível, os processos de interação ainda são realizados de modo unidirecional, sem a existência de diálogo, porém, estabelecendo canais comunicacionais que sinalizam a intenção ou a preocupação do governo em estabelecer um retorno, independente se este se utilizará dos resultados obtidos através da opinião pública ou não.
- Terceiro grau: esta categoria é representada por princípios já citados anteriormente neste trabalho como transparência e *accountability*, em decorrência disso, este nível é caracterizado por uma maior preocupação na responsabilidade política e um maior controle social dos cidadãos mediante a disponibilidade de informações e transparência de suas ações. Neste grau, embora com uma maior participação, as decisões ainda permanecem exclusivamente nas esferas políticas.
- Quarto grau: este grau pode ser compreendido como o grau mais acentuado no que condiz à participação da população. Refere-se aos processos de “democracia deliberativa”, os quais se baseiam na produção de processos e mecanismos de discussão, a fim de estabelecer o consenso entre as partes, objetivando a tomada de decisão pelos próprios cidadãos e configurando práticas mais sofisticadas de participação democrática.
- Quinto grau: a efetivação deste grau determinaria uma mudança profunda do modelo democrático. Segundo o autor, embora este grau se assemelhe às caracterizações do quarto, no sentido de uma democracia direta, se difere ao ponto de a esfera civil ocupar o lugar da

esfera política nos processos de decisão. Porém, de acordo com Silva, se este estágio for concretizado sem observar suas possíveis repercussões, pode ocorrer em algum tipo de autoritarismo ou populismo político.

Diante disso, de um extremo a outro, os graus de democracia variam entre um baixo índice de participação, no qual o cidadão só é visto do ponto de vista de consumo, apenas recebendo informações sem a possibilidade de decisões ou análise crítica, passando ao quinto grau, no qual os cidadãos substituem seus representantes nas decisões públicas.

No entanto, um governo não necessariamente deva estar classificado em um único grau, um grau de democracia digital não exclui necessariamente o outro, porém, também é necessário ressaltar, que identificação de elementos que inferem em graus, não significa que essencialmente exista a democracia digital. Segundo Silva: “Significa que existem indícios ‘graduantes (e não determinantes) de um ideal democrático mediado por tecnologias de comunicação e informação.” (Silva, 2005, p.457.).

No Brasil, a democracia digital caminha a passo lento, como já dito anteriormente neste trabalho, apesar de vivermos em uma democracia, mesmo que recente, o relacionamento entre Estado e sociedade ainda é muito pobre e conseqüentemente as relações de interesse, confiabilidade e satisfação dos cidadãos pelo governo ainda é muito baixa.

A baixa preocupação do governo em praticar a boa governa pode ser visualizada na pesquisa de Silva (2005) ao estudar 24 das capitais brasileiras quanto ao uso da internet.

De acordo com o autor, ao analisar a interação de governo-sociedade presentes nestas capitais, nota-se a presença de elementos apenas do primeiro, segundo e terceiro grau, não existindo quaisquer características do quarto e quinto grau.

O primeiro grau é o mais estruturado e em vias de consolidação, apresentando assim um predomínio nas ações governamentais quanto às ações mais informativas. Além da informação, a prestação de serviços também está em destaque nestes governos, esta apesar de não estar contida nas ações de primeiro grau, demonstra uma maior preocupação dos governantes em dar visibilidade às ferramentas de serviço.

Outros fatores apontados pelo autor são o déficit do *feedback* informativo por parte dos veículos de comunicação online e a falta de canais de comunicação nestes portais que estimulem a opinião pública.

No que se refere ao segundo e terceiro graus, de forma efetiva, há pouca transparência, pouca *accountability* e praticamente nenhuma permeabilidade à opinião pública por parte de um Estado que potencialmente empregaria as TIC's (especificamente da internet) para melhorar a participação dos cidadãos nos negócios públicos. (SILVA, 2005, p.463)

Para ele, muito embora existam discursos de modernização e inclusão deste governo na participação social, a evolução destes é pouco significativa. “Não há níveis importantes de participação civil a ponto de promover alterações relevantes na cultura política hoje existente.” (Silva, 2005, p. 465).

Para Rothberg e Kerbauy (2010, p.101), as dificuldades na evolução da democracia digital no Brasil podem ser explicadas de várias formas:

Provavelmente o obstáculo mais comum está ancorado no argumento de que a exclusão digital, combinada com o analfabetismo funcional, impediria que a maioria das pessoas pudesse se engajar em qualquer formato de participação eletrônica. A falta de acesso à informática e à internet combinadas com as limitadas habilidades discursivas, resultaria na inutilidade dos esforços pelo avanço político através da rede.

Um panorama completamente distinto ao que encontramos no Brasil é percebido nos países da Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico.

A maioria dos governos da OCDE valoriza e promove a participação dos cidadãos nos processos de tomada de decisões políticas, razão pela qual estes países estão investindo na democracia digital e conseqüentemente nas novas tecnologias da informação, como uma maneira de garantir a participação igualitária de todos os cidadãos na esfera pública, seja ela online ou não.

De acordo com a OCDE (2003), a utilização da internet é uma escolha de todos os países pertencentes a OCDE em disponibilizar aos cidadãos o acesso às informações do governo. As TIC's oferecem ferramentas poderosas para pesquisar, selecionar e integrar a vasta quantidade de informações seguradas pela gestão pública, bem como, facilitar os processos de visualização destas informações de uma maneira que possa ser compreendida por todos os cidadãos.

Porém, ainda segundo essa organização, quantidade não é qualidade. A qualidade da informação depende de variáveis como acessibilidade, relevância e utilidade para os cidadãos que desejam ser informados de, ou participar, de formulações políticas. Muitos países da OCDE já estão trabalhando nas ferramentas de democracia digital e na utilização das novas tecnologias para estimular a participação cidadã nos processos de decisão, embora ainda existam poucas experiências, já se pode inferir que esta tecnologia funciona como um facilitador e não como a solução para os processos de democratização.

Rothberg (2008) afirma que exemplos de formas de se utilizar da internet na melhoria da cidadania vêm de experiências de democracia eletrônica no âmbito dos países da OCDE. O autor ainda aborda exemplos de países como Finlândia e Itália que procuram modos de utilizar a rede para consultar os cidadãos e sondar a opinião pública. A Inglaterra se ressaltava dentre os países da OCDE, pela utilização frequente de consultas online, e quantidade extensa de informações colocadas à disposição do leitor para contribuir com a sua participação.

Visto isso, pudemos ter um parâmetro, ainda que superficial, da distinção entre o Brasil e os Países da OCDE, quanto aos investimentos e a importância creditada a criação de fluxos comunicacionais que estreitem a relação entre Estado

e sociedade e capacitem o cidadão a participar socialmente e na tomada de decisões.

2.2 Aplicações de governo eletrônico no Brasil e nos países da OCDE

O governo eletrônico ou e-gov pode ser concebido como um governo integrado a uma rede visando oferecer à sociedade em geral serviços e informações de maneiras rápidas.

Sendo assim, pode ser compreendido como qualquer prestação de serviço ou informação disponibilizada pelo governo por meio da internet, permitindo a democratização do acesso aos serviços, melhorias da gestão dos serviços públicos com maior transparência e redução de custo, bem como, agindo como uma ferramenta facilitadora nos processos de participação dos cidadãos nos processos decisórios, possibilitando gerar uma forma de democracia direta através da tecnologia.

Para Pinho, mais importante que definir o governo eletrônico somente baseado nas ações de prestação de serviços online, é compreender sua abrangência no estabelecimento de possíveis interações entre cidadão e governo, 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, pois o governo pode deixar de oferecer que não quer mostrar, para nem mencionar o que quer esconder.” (Pinho, 2008, p.475).

De acordo com o Portal de Governo Eletrônico do Brasil, a criação de programas de governo eletrônico tem como intuito a aplicação das TIC's com a finalidade de democratizar o acesso a informações, alargar discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos com foco na eficiência e na efetividade das funções governamentais, possibilitando assim a transformação das relações do Governo com os cidadãos, empresas e também entre os órgãos públicos, provendo a interação e

fortalecendo a participação cidadã por meio do acesso a informação e a uma administração mais eficiente.

Segundo Medeiros e Guimarães (2006, p.67) aspectos como “o esgotamento da sobrevivência de sistemas e legados [...], a necessidade das administrações aumentarem sua arrecadação, melhorar seus processos internos e as pressões da sociedade para que o governo aperfeiçoe seus gastos e atue cada vez mais com transparência, qualidade e de modo universal na oferta de serviços aos cidadãos e organizações em geral”, se tornaram fatores motivadores para a modernização, implementação e transição dos governos às plataformas *web*.

Além de reforçar as relações com a sociedade, o governo eletrônico, também busca aprimorar e estimular as relações entre os órgãos do próprio governo, administração públicas e empresas privadas, podendo inclusive estender-se as relações entre governo e Organizações Não Governamentais com o intuito de promoção do debate público em questões que envolvam o interesse coletivo.

A usabilidade do governo eletrônico somente é viável quando o público a quem estas ações estão sendo criadas e direcionadas tiver acesso a tais instrumentos de comunicação. “Embora o e-gov apresente em princípio diversas vantagens, deve-se levar em conta a existência da exclusão digital – ou “divisão digital” – que diz respeito à desigualdade de acesso à internet.” (MEDEIROS e GUIMARÃES, 2006, p.68).

Sob a visão destes autores as disparidades sociais são grandes preocupações dos governantes, uma vez que, o uso das TIC's podem aumentar as diferenças ao possibilitar o acesso à informação somente àqueles que possuem recursos para estarem conectados, aos novos modos de comunicação, ou seja, as estratégias de implementação de governo eletrônico devem caminhar simultaneamente com as ações de inclusão digital, elevando o conhecimento e acesso à informação para toda a sociedade.

Em se tratando de disparidades sociais, outro ponto importante a ser ressaltado é a necessidade de uma comunicação abrangente que seja compreendida por todos os cidadãos. De acordo com a OCDE (2013) a

desigualdade de acesso às tecnologias e capacidade de compreensão entre os cidadãos, demandam por sistemas de fácil utilização. Países como o México ao desenvolver as plataformas de governo eletrônico, se deparam com a necessidade de não somente desenvolver programas de fácil acesso, como também capacitar os funcionários públicos, ampliar acesso à internet e estimular o aprendizado dos cidadãos na informática.

Ainda sob a visão da OCDE, outro dilema encontrado quanto à utilização do governo eletrônico parte da predisposição de um governo em implantar canais de participação em seus portais e conseqüentemente do interesse dos cidadãos nestes meios de comunicação.

O dilema de início pensando sobre e-gov era que a maior parte dos entusiastas na internet não compreende ou não se preocupam com a democracia política e também o fato da maioria dos políticos e funcionários do governo considerar a internet como um veículo de mão única (OCDE, 2013, p.147)

No Brasil, os portais de governo eletrônico possuem de uma maneira geral boas condições de navegações, buscas de informações e recursos tecnológicos, deixando a desejar nas áreas de comunicação, disponibilização das informações e interatividade, confirmando o que vimos acima em que a comunicação é realizada do governo para o cidadão, sendo o governo emissor e os cidadãos meros receptores. Para Pinho (2008), o processo de governo eletrônico no Brasil ainda é um processo em construção.

O problema aqui não é de tecnologia, mas de cultura política, de desenvolvimento político. Assim, temos muita tecnologia, ainda que possa e deva ser ampliada, mas pouca democracia, pois a tecnologia que poderia ser usada para o aperfeiçoamento democrático não é mobilizada neste sentido. (Pinho, 2008, p.492)

Em suma, o programa de Governo eletrônico em uma fase mais avançada estimula a boa governança, aumenta a qualidade da gestão pública ao operar com princípios de transparências e *accountability* e consolida o desenvolvimento democrático no país através da participação e engajamento dos cidadãos. Para isso

é necessário realizar estratégias de inclusão digital, integração e um diálogo bidirecional entre governo e sociedade civil.

2.3 Informação, participação e engajamento cívico

Engajar os cidadãos na formulação de políticas é um investimento sólido no desenho e na geração de políticas públicas melhores e um elemento central de boa governança. (OCDE, 2003, p.9)

É crescente a discussão sobre os modos e as ferramentas que permitem o envolvimento dos indivíduos nas gestões públicas. O avanço das tecnologias de comunicação poderia, se exercitado de maneira correta, estimular o engajamento cívico e contribuir na qualidade da administração pública.

Para haver a participação e o engajamento dos cidadãos é necessário também que haja estímulo e disseminação da informação pelos governantes, a fim de integrar os cidadãos nos processos decisórios da esfera pública. “Para que um governo possa efetivamente engajar os cidadãos, ele deve reconhecer o acesso à informação como condição básica; a consulta como central da formulação das políticas e a participação pública como uma relação baseada em parceria.” (OCDE, 2003, p.14).

A qualidade das informações fornecidas pelo governo deve ser satisfatória ao ponto de abranger todas as necessidades de compreensão daquele indivíduo sobre determinada temática, cercado - o de todo conhecimento necessário para que este participe dos processos de decisão dos interesses públicos e futuramente vir a cobrar e pressionar o Estado sobre tais manobras, desdobramentos e resultados.

A disponibilização de informações é essencial à participação e ao engajamento cívico, na medida em que, sem informação, os cidadãos não são capazes de reivindicar sobre seus anseios ou exercer o controle social, pois não tem o conhecimento das ações realizadas pelo governo.

Para ter uma palavra nos assuntos de democracia, os cidadãos precisam de acesso para as mais amplas informações possíveis, não apenas mensagens mediadas ou manchetes de decisões políticas. As pessoas precisam de acesso aos recursos que permitirão que estes formem suas próprias opiniões. (OCDE, 2013, p. 156)

Assim, um dos maiores desafios de trazer os processos democráticos para o meio *online* é como aproximar os cidadãos em geral a participar das políticas públicas e engaja-los inteiramente a pensar nas questões de interesse público. Diante disso, temos como o ponto chave da participação *online*, a criação da oportunidade de dar ouvidos àqueles que normalmente não participam dos processos políticos.

De acordo com essa organização os cidadãos estão cada vez mais envolvidos em si mesmos, através da utilização da internet e das redes sociais, confiando em suas próprias experiências, o público está mais interessado em ver e ouvir suas próprias informações expostas na mídia do que nos processos de elaboração de políticas.

Outro fator preocupante envolvendo o baixo interesse dos cidadãos nos processos políticos e o baixo engajamento dos jovens nas questões governamentais. Seja pela formalidade, pelas relações partidárias ou mesmo as estratégias de comunicação política, é fato que os jovens apresentam cada vez menos interesse e respeito pelos assuntos concernentes às políticas convencionais.

A internet então pode atua nesse meio jovem através da identificação que estes possuem para os meios de comunicação via *web*. Estes meios podem atrair os jovens se as estratégias de comunicação se adequarem a este público, utilizando a internet como um ambiente de aprendizado, entretenimento e no emprego dessa ferramenta como uma alavanca para a participação cidadã mais democrática, combatendo a apatia e a insatisfação dos jovens em relação política.

De acordo com a OCDE (2013) os processos de participação online devem envolver mais do que a disponibilização da informação, fornecimento de espaço de debates e a espera que os cidadãos simplesmente façam o uso destes meios.

Promover a inclusão da participação dos cidadãos nas esferas do debate do interesse público requer um maior estímulo, criatividade e esforço, na facilitação da entrada destes cidadãos nos processos públicos.

Os políticos cada vez mais estão se dando conta que ao promover a participação *online* e ao capacitar os cidadãos com informações para que estes formem suas próprias opiniões, ajuda a melhorar as relações não só com os cidadãos, mas também com a qualidade da elaboração da política.

O engajamento cívico e a participação como instrumento de democracia dependem diretamente das relações de confiança exercida entre Governo e Sociedade. Dessa forma, cabe aos políticos reconhecer que o exercício da democracia digital interativa envolve um fluxo bidirecional de comunicação, sem a qual, o público vai entender esses processos de democracia digital como mais uma manobra de manipulação do governo para com os cidadãos, e se afastar ainda mais da esfera política.

3) ANÁLISE DE CONTEÚDO: TEMÁTICAS DE 'EDUCAÇÃO' E 'ECONOMIA E EMPREGO' DO PORTAL BRASIL

O objetivo deste capítulo é avaliar através da análise de conteúdo, duas dentre as doze áreas temáticas existentes no Portal Brasil, “Educação” e “Economia e Emprego”. Além de verificar se elas se enquadram nos princípios de *e-engagement*, conceituados pela OCDE. Para isso, abordaremos uma breve contextualização do Portal Brasil, bem como elucidaremos os conceitos de análise de conteúdo e os princípios de *e-engagement*, a fim de complementar a análise a ser realizada.

Lançado inicialmente em 2010, o “Portal Brasil”² representava a inserção do governo federal em sua política de governo eletrônico. Arquetizado a partir de uma iniciativa da Secretaria de Comunicação Social (Secom) junto a Presidência da República, este portal tinha como finalidade se utilizar das tecnologias da comunicação em apoio às estratégias de realização de comunicação pública.

Capella em sua análise sobre a criação do “Portal Brasil” em 2010 compreende a criação do “Portal Brasil” da seguinte maneira:

A criação do “Portal Brasil” sinaliza uma mudança na política de governo eletrônico, talvez a mais ousada desde seu início. Mover a questão do governo eletrônico para Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República (Secom), sustentada por um discurso que aponta claramente para um rompimento com a predominância da tecnologia na provisão de serviços e principalmente informações para o cidadão demonstra um entendimento bastante diferente sobre a política de e-gov. A criação do “Portal Brasil” não significa apenas a reformulação de um portal, mas uma tentativa de mudança nos rumos da política do governo eletrônico. (CAPELLA, 2010, p. 10)

² Portal Brasil: <http://www.brasil.gov.br/>

Em 2012, o “Portal Brasil” foi repaginado, adquirindo uma nova identidade de comunicação digital do Governo. De acordo com o próprio Portal Brasil, este novo portal mantém a característica textual e seu enfoque na comunicação pública, com o diferencial presente nas questões de acessibilidade, auxílio para que pessoas com deficiência possam interagir com seus conteúdos, navegabilidade, facilidade e rapidez, com a qual o usuário encontra o que procura, e responsividade, acompanhando as evoluções tecnológicas, adaptando seu conteúdo para celulares e *tablets*.

De acordo com o Portal Brasil, este projeto visa simplificar a comunicação governamental entre Estado e opinião pública, propiciar serviços com transparência e eficiência, além de unir em uma só identidade todos os órgãos públicos federais, suas respectivas redes sociais e o Portal Brasil.

O Portal Brasil, é a principal ferramenta nas estratégias de convergência de canais e integração dos órgãos do Executivo Federal e se configura como: “espaços virtuais capacitados para atender os cidadãos, para que o usuário navegue e encontre com mais facilidade as informações sobre políticas públicas e equipamentos e serviços ofertados pelo governo. (BRASIL, 2014, WEB)

Esta plataforma foi dividida em doze áreas temáticas, como cidadania e justiça, educação, meio ambiente, entre outros. Nesta área, os conteúdos foram disponibilizados através de produções textuais, infográficos, vídeos, imagens ou áudios. O Portal também apresenta ferramentas de interação como Fale com a Presidenta, Fale com o Governo, espaço para críticas e sugestões, conforme apresentado na figura 1.

Além do site, o Portal também está inserido nas redes sociais como o Facebook³, com mais de 105 mil curtidas desde sua criação; está conectado ao *Twitter*⁴, possuindo mais 223 mil seguidores; e possui um canal no Youtube com mais de 11 mil inscritos nas atualizações de seus conteúdos, conforme figura 2.

³ Facebook Portal Brasil : <https://www.facebook.com/portalbrasil?fref=ts>

⁴ Twitter Portal Brasil: <https://twitter.com/portalbrasil>



Figura 1: Reprodução da *Homepage* da plataforma Portal Brasil. Disponível em: <http://www.brasil.gov.br/>



Figura 2. Reprodução dos Perfis do Portal Brasil no Facebook, *Twitter* e Youtube. Acesso respectivamente em: <https://www.facebook.com/portalbrasil?fref=ts>, <https://Twitter.com/portalbrasil> e <http://www.youtube.com/canalportalbrasil>.

Após conhecermos a Plataforma do Portal Brasil, julgamos necessário aprofundar-nos em duas categorias “Educação” e “Economia e Emprego”, com o propósito de verificar se estas apresentam as ferramentas de interação definidas pela OCDE. Para isso, abordaremos mais profundamente essas duas categorias citadas. A escolha destas duas áreas ocorreu de forma aleatória e os pontos para análise dessas áreas temáticas dentro do Portal Brasil a serem estudados serão baseados na oferta de conteúdo ao verificar se elas se adequam às formas de interação de *e-engagement: information, consultation e active participation*.

Para tal, será utilizada a análise de conteúdo, abordada com maior profundidade no tópico seguinte.

3.1 METODOLOGIA DA ANÁLISE DE CONTEÚDO

De modo geral, podemos conceituar a Análise de Conteúdo como um método das ciências humanas e sociais destinadas à investigação de fenômenos simbólicos por meio de várias técnicas de pesquisa.

A análise de conteúdo, quando inserida nos métodos de pesquisa em comunicação de massa, se refere basicamente ao estudo de mensagens, sempre de acordo com os requisitos de sistematicidade e confiabilidade.

Junior (2006), ao analisar os marcos de referência de Krippendorff (1990), disserta sobre a análise do conteúdo e os pontos definidos pelo autor que um pesquisador deve seguir ao adotar a análise de conteúdo. São eles: clareza nos documentos que estão sendo analisados, como eles foram definidos e de qual a população eles foram extraídos. Também se deve levar em conta o contexto destes dados, bem como, o conhecimento do pesquisador, o objetivo da análise do conteúdo, o relacionamento com os aspectos obtidos com o seu contexto e a validação dos resultados como critério de resposta.

O autor também aborda a concepção de Bardin (1988) a respeito de sua estruturação do método de análise do conteúdo e sua respectiva divisão do método

de análise do conteúdo em cinco etapas, organização da análise, codificação, categorização, inferência e tratamento informático que serão mais detalhadas a seguir.

A organização da análise é o período em que ocorre a planificação da análise do conteúdo, dividindo-se em três fases: a pré-análise, considerada a fase mais importante, diz respeito ao planejamento do trabalho, bem como, a sistematização de ideias e o desenvolvimento das operações; a exploração do material condiz com a análise propriamente dita, envolvendo operações de codificação em função das regras previamente formuladas e os tratamentos dos resultados obtidos e suas respectivas interpretações. Nesta fase, os resultados podem ser analisados de maneira a atribuir significados e validações.

A codificação é o “processo de transformação dos dados brutos de forma sistemática, segundo regras de enumeração, agregação e classificação, visando esclarecer o analista sobre as características do material selecionado” (JUNIOR, 2006, p.294). Ou seja, é nesta etapa que ocorre a ponte de ligação entre o material escolhido para análise e a teoria do pesquisador.

Esta etapa só é possível se o pesquisador já tiver realizado a pré - análise e já tiver definido a escolha do tema, o referencial teórico, formulado hipóteses e objetivos, entre outros. A codificação também pode ser definida em três fases, sendo o recorte, referente à escolha das unidades de registro – palavras-chave, acontecimentos históricos, anúncios publicitários, etc.-, as unidades de contexto –, referência do contexto onde estão inseridas - e a escolha das regras de enumeração – e o modo de qualificação das unidades de registro que levarão ao estabelecimento de índices.

A categorização se refere, então, à atividade de classificação e reagrupamentos das unidades de registro em número reduzido de categorias, com o objetivo de tornar inteligível a massa de dados e sua diversidade. Esta categorização envolve duas etapas: o inventário e a classificação, que consistem, respectivamente, em isolar os elementos, enquanto a outra equivale a repartir os elementos, reunindo-os de forma a impor certa organização às mensagens.

A quarta divisão se refere a inferência, “este procedimento é utilizado para desvendar as *condições de produção* das mensagens analisadas”. (JUNIOR, 2013, p. 298). Podendo se distinguir em duas categorias, inferências específicas, àquelas vinculadas à situação específica do problema investigado e inferências gerais, quando excedem a situação específica do problema analisado.

E por último, o tratamento informático, este consiste na utilização do computador como instrumento na análise do conteúdo. Esta fase se trata de um campo bastante dinâmico e que pode ser dividido em três fases, análises estatísticas – categorização dos dados-, auxílios nos estudos e descobertas –estabelecer um panorama geral sobre o conteúdo de uma grande quantidade de material textual- e análise de conteúdo por computador – representar algum aspecto do contexto social dos dados.

A análise de conteúdo também pode ser dividida quanto as suas técnicas, podendo ser categorial, de avaliação, enunciação, expressão, contingência, estrutural e de discurso.

Neste trabalho utilizaremos a técnica de categorização, que consiste em desdobramento do objeto de estudos em unidades. Para isso, analisaremos duas temáticas do Portal Brasil, à luz dos fundamentos da análise de conteúdo e dos princípios de *e-engagement*.

3.2 CATEGORIAS DE ANÁLISE: AS TRÊS DIMENSÕES DE *E-ENGAGEMENT*

Atualmente, é inegável o reconhecimento e a necessidade de desenvolver novas estratégias de comunicação que incluam e engajem os cidadãos no debate de assuntos públicos e nos processos de decisão. A tecnologia, como já abordado anteriormente, poderia se estabelecer como elo de integração e facilitar as relações entre governo e sociedade.

O uso das novas tecnologias de informação e comunicação visando engajar os cidadãos nos processos políticos dão indícios de crescimento, porém ainda não há um método ou uma maneira para implementação, que demonstre como a internet, combinada com essas novas estratégias de comunicação, possam se estabelecer de maneira eficaz e eficiente nos processos de interação com os cidadãos.

De acordo com o relatório da OCDE (2011), as relações políticas democráticas de participação devem conter os meios para serem informados, os mecanismos para participar no processo de tomada de decisão e a capacidade de contribuir e influenciar a agenda política.

Esse relatório define três tipos de interações, *information*, *consultation* e *active participation*, que visam auxiliar o relacionamento entre governo-estado e viabilizar uma participação mais intensa, via web, por parte do cidadão.

- *Information*: esse tipo de interação se transmite do governo para os cidadãos, onde o primeiro elabora as informações e as difunde. Pode se realizar tanto da forma passiva em que o governo oferece a informação conforme a demanda do cidadão, como da forma ativa, em que se dissemina informação de forma espontânea à população.
- *Consultation*: diferentemente da *information*, esta forma de integração se caracteriza pela interação entre governo e cidadão, se tratando de uma comunicação bidirecional, em que os cidadãos promovem uma devolutiva ao governo. Nessa relação, o governo define previamente o tema sobre o qual os cidadãos irão opinar e a exigência de uma prestação de contas.
- *Active Participation*: baseia-se em uma relação em que os cidadãos participam ativamente nos processos de formulação da política, imprime uma relação de parceria entre governos e cidadãos, em qual é reconhecido o papel dos cidadãos tanto na formulação quando em propor opções nas ações de política. Contudo, é importante ressaltar que mesmo com uma maior

participação por parte dos cidadãos, as tomadas de decisões finais ainda cabem ao governo.

De acordo com a OCDE (2013), esses processos de integração são úteis na medida em que proporcionam aos cidadãos meios para fiscalizar o governo e implementação de políticas, exercem um controle social no poder, evitando corrupções. Assim, vigoram os princípios de cidadania e corroboram para o estabelecimento de uma democracia efetiva.

As novas tecnologias da informação e comunicação tem um papel fundamental nos processos do desenvolvimento do *e-engagement*, se caracterizando então como uma ferramenta importante para gerar uma política de melhor qualidade, bem como, delinear uma relação de confiança entre governo e cidadãos, e compartilhar a responsabilidade para a tomada de decisões políticas, transformando os cidadãos em verdadeiros atores sociais que se enxergam como parte integrante da sociedade.

Veremos a seguir, os resultados ponderados através do estudo do conteúdo das temáticas já referidas (“Educação” e “Economia e Emprego”) do Portal Brasil.

3.3 RESULTADOS DA ANÁLISE EXPLORATÓRIA

3.3.1. ANÁLISE EXPLORATÓRIA “EDUCAÇÃO”

A área de “Educação” é uma área voltada para a informação de programas do governo que vão desde ensino médio, com informações sobre programa de capacitação, conteúdos sobre alfabetização, passando pelo ensino superior, nos programas de intercâmbio estudantil, como o ‘Ciências Sem Fronteiras’, e também em programas de graduação. Também é ofertado aos cidadãos, serviços e interação com as redes sociais. Isso é demonstrado na figura 3.



Figura 3. Visão Geral temática de Educação, Portal Brasil. Disponível em:

<http://www.brasil.gov.br/educacao>

Esta área é dividida em três subáreas – ensino técnico, ensino superior e *Web séries* Portal Brasil - Estudante. As áreas de ensino técnico e ensino superior, embora apresentem distintos conteúdos informativos, se equivalem quanto à estruturação de suas páginas, conforme figura 4 e 5. O formato de elaboração destas páginas contém uma notícia principal que é alterada diariamente, um canal de interação com os vídeos do *Youtube*, um quadro onde são apresentados as últimas notícias e os *links* de acesso a estas. Existe também a galeria de imagens e a possibilidade de interação desta página com a rede social *Twitter*.

É importante ressaltar que não somente as notícias ofertadas nestas páginas, como também os vídeos através do canal *Youtube* e a galeria de imagens, são todas relacionadas com a subárea com a qual está inserida, não havendo repetição de conteúdo.

Portal Brasil

PÁGINA INICIAL > EDUCAÇÃO > ENSINO TÉCNICO

Últimas notícias
Navegue por Estados
Planos e Programas
Portal Planalto
Governo Digital

ASSUNTOS

- Cidadania e Justiça
- Ciência e Tecnologia
- Cultura
- Defesa e Segurança
- Economia e Emprego
- Educação
 - Ensino Técnico
 - Ensino Superior
 - Web series Portal Brasil - Estudante
- Esporte
- Governo
- Infraestrutura
- Meio Ambiente
- Saúde
- Turismo

CENTRAIS DE CONTEÚDOS

- Vídeos
- Áudios

Ensino Técnico

QUALIFICAÇÃO

Pronatec Brasil sem Miséria está próximo das 800 mil matrículas

Número foi anunciado pela ministra Tereza Campello durante a formatura de 2.250 alunos em Vitória. Meta de 1 milhão deve ser atingida antes do prazo

ÚLTIMAS NOTÍCIAS

Governo intensifica ações de proteção social para catadores

Secretaria de Turismo de Porto Alegre abre inscrições para cursos do Pronatec

Secretaria de Turismo (RS) oferece vagas no Pronatec

Pronatec abre vagas para público do Brasil Sem Miséria

Candidatos do Pronatec não precisam comprovar escolaridade

ACESSO A LISTA COMPLETA

Twitter

Tweets

ACS MEC @MEC_Comunicacao 4h
Inscrições para olimpíada de Língua Portuguesa deste ano

VÍDEOS

Cursos do Pronatec devem abri...

Pronatec deve abrir mais 3 milhões de vagas em 2014
Desde que foi criado, em 2011, o programa já ofereceu quase 5,5 milhões de vagas em cursos de capacitação

Pronatec entrega diplomas a 4,5 mil alunos do RN

Iniciadas matrículas de 2ª chamada do Sisuotec

Selecionados do Sisuotec devem fazer matrícula até dia 27

Sisuotec prorroga prazo de matrícula para convocados

ACESSO A LISTA COMPLETA

GALERIA DE IMAGENS

Figura 4. Subárea Ensino Técnico. Disponível em: < <http://www.brasil.gov.br/educacao/ensino-tecnico> >.

Portal Brasil

PÁGINA INICIAL > EDUCAÇÃO > ENSINO SUPERIOR

Últimas notícias
Navegue por Estados
Planos e Programas
Portal Planalto
Governo Digital

ASSUNTOS

- Cidadania e Justiça
- Ciência e Tecnologia
- Cultura
- Defesa e Segurança
- Economia e Emprego
- Educação
 - Ensino Técnico
 - Ensino Superior
 - Web series Portal Brasil - Estudante
- Esporte
- Governo
- Infraestrutura
- Meio Ambiente
- Saúde
- Turismo

CENTRAIS DE CONTEÚDOS

- Vídeos
- Áudios
- Infográficos

Ensino superior

PÓS-GRADUAÇÃO

Avaliação Trienal 2013 entra em sua última semana

Serão analisados os cursos de Ciências Biológicas, Multidisciplinar e o complemento dos cursos de Linguística, Letras e Artes

ÚLTIMAS NOTÍCIAS

Pronatec altera regras de transferência assistida em instituições de Ensino

Senac e Defensoria Pública do Rio de Janeiro terão transfe...

No último dia, programa registra mais de 1 milhão de inscrições

Número de inscrites no Programa ultrapassa 1 milhão

ACESSO A LISTA COMPLETA

Twitter

Tweets

ACS MEC @MEC_Comunicacao 4h
Inscrições para olimpíada de Língua Portuguesa deste ano serão abertas em fevereiro pelo @IBRSPV_Expansi...

ACS MEC @MEC_Comunicacao 5h
Representantes do MEC e de instituições debatem critérios para transferência assistida pelo @IBRSPV_Expansi...

VÍDEOS

Financiamento estudantil cresce...

Financiamento estudantil cresce 47% em 2013
mudanças nas regras do Fies ajudaram a ampliar o número financiamentos para pagar mensalidade da instituição de ensino superior particular

ProUni oferece mais 5,2 mil vagas para estudos

Sisu 2014 recebe inscrições até 10 de janeiro

ProUni tem inscrições abertas em janeiro

Sisu abre inscrições com oferta de 171 mil vagas

ACESSO A LISTA COMPLETA

GALERIA DE IMAGENS

ProUni
PROGRAMA UNIVERSIDADE PARA TODOS

ProUni abre inscrições nesta segunda-feira (13)

Figura 5. Subárea Ensino Superior. Disponível em: < <http://www.brasil.gov.br/educacao/ensino-superior> >.

A terceira temática inserida em “Educação” é a web portal séries Brasil - estudante. Com o Slogan: “Um clique no Portal Brasil pode fazer você ir mais longe”, esta área, diferentemente das outras, não contém um conteúdo informativo, estando voltada para a promoção do Portal Brasil e dos benefícios de acesso ao site, através de vídeos baseados em histórias reais, em que abordam o contato dos cidadãos com o Portal Brasil, atrelado a uma vivência de sucesso.

O interessante desta campanha, é que muito embora ela esteja inserida na área de educação, podemos notar somente a existência de um vídeo relacionado ao tema na página, ou seja, caso o usuário esteja procurando informações de outros programas ou possibilidades que não sejam a realização de um intercâmbio, essa campanha não cria o estímulo ou a identificação neste cidadão, conforme pode ser ilustrado pela figura 6.



Figura 6. Web Séries Portal Brasil – estudante. Disponível em:
<<http://www.brasil.gov.br/educacao/web-series-portal-brasil-estudante>>

Além destas divisões, a página principal de “Educação” também apresenta um canal de serviços, dividida em duas partes – Portal do Professor e Fies Financiamento Estudantil -, em que o usuário é redirecionado para outra página dentro do portal, tendo acesso à informações e links sobre os assuntos.

O portal do professor tem como objetivo principal apoiar os processos de formação do professor, e estimular o conhecimento às práticas pedagógicas. Através deste portal, os professores podem interagir entre si, compartilhando e sugerindo métodos, bem como obter informação sobre diversas práticas educacionais, recursos multimídia, entre outros, conforme ilustrado pela figura 7.

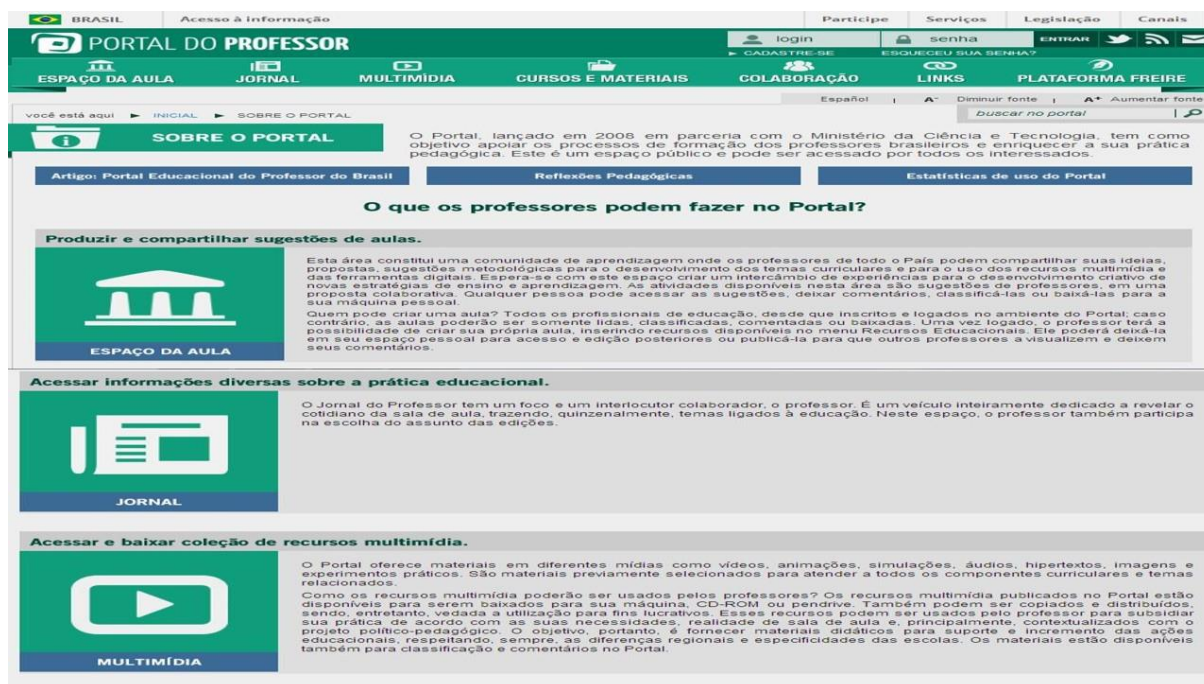


Figura 7. Portal do Professor. Disponibilizado em: < <http://portaldoprofessor.mec.gov.br/sobre.html>>

A seção sobre o Fies – Financiamento Estudantil tem como objetivo esclarecer os cidadãos sobre esse programa e como ser contemplado. Este serviço, assim como o portal do professor, é redirecionado a outro site, que contém todas as informações necessárias para o estudante sobre o assunto, como representado na figura 8.



Figura 8. Canal de Prestação de Serviço Fies. Disponível em:
<http://sisfiesportal.mec.gov.br/fies.html>

Como já abordado anteriormente, a página principal de “Educação” apresenta um resumo geral do que será encontrado nas subáreas, com vídeos, as notícias principais, um *box* com as últimas notícias e conexão com o *Twitter*.

Através dessa análise, podemos perceber essa área como meramente informativa, focada na disponibilização das ações ofertadas pelo governo e pela prestação de serviços, não contendo qualquer ferramenta de interação entre governo-sociedade ou sociedade-sociedade.

3.3.2 Análise exploratória de “economia e emprego”

Assim como a área de educação, a estruturas de Economia e Emprego foram desenvolvidas em um mesmo padrão. Também foi subdividido em três áreas: empreendedorismo, educação financeira e Web séries Portal Brasil. Além disso,

contém uma seção informativa através de notícias, vídeos, acesso ao *Twitter*, canais de serviço e um diferencial referente às páginas de educação – há a disponibilização de uma maior interação com os usuários através dos aplicativos para celulares e *tablets*. Isto é ilustrado pela figura 9.

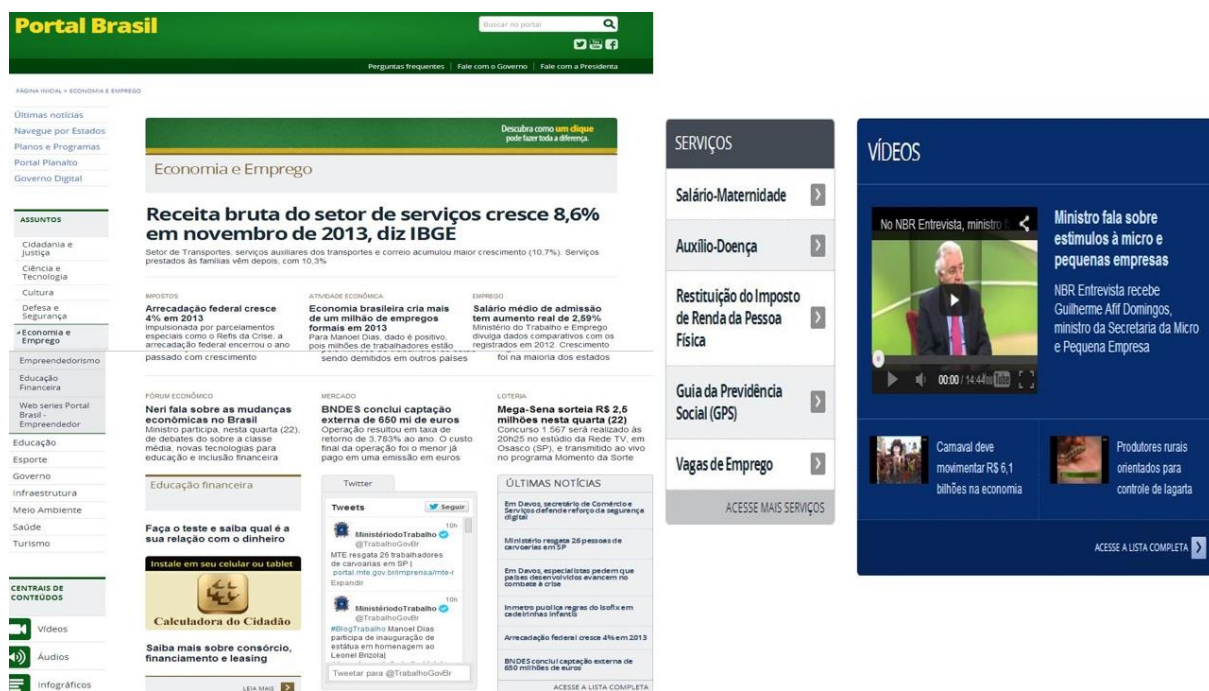


Figura 9. Visão Geral da Página Economia e Emprego. Disponível em:

<<http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego>>

As informações gerais, assim como as contidas nas subdivisões, são atualizadas constantemente e possuem informações relativas a impostos, empregos, fóruns econômicos e mercado. Os vídeos, embora em menor quantidade, também abordam esses assuntos de forma mais informativa e entretida.

Quanto às suas subdivisões, esta área também apresenta a mesma linha de raciocínio obtida através da área temática de “educação”, ao ponto que nas subáreas de empreendedorismo e educação financeira, a estruturação ocorre deste modo: uma notícia principal, vídeos explicativos, galeria de imagens, e um canal que possibilita o acesso às demais notícias, como podemos ver na figura 10.

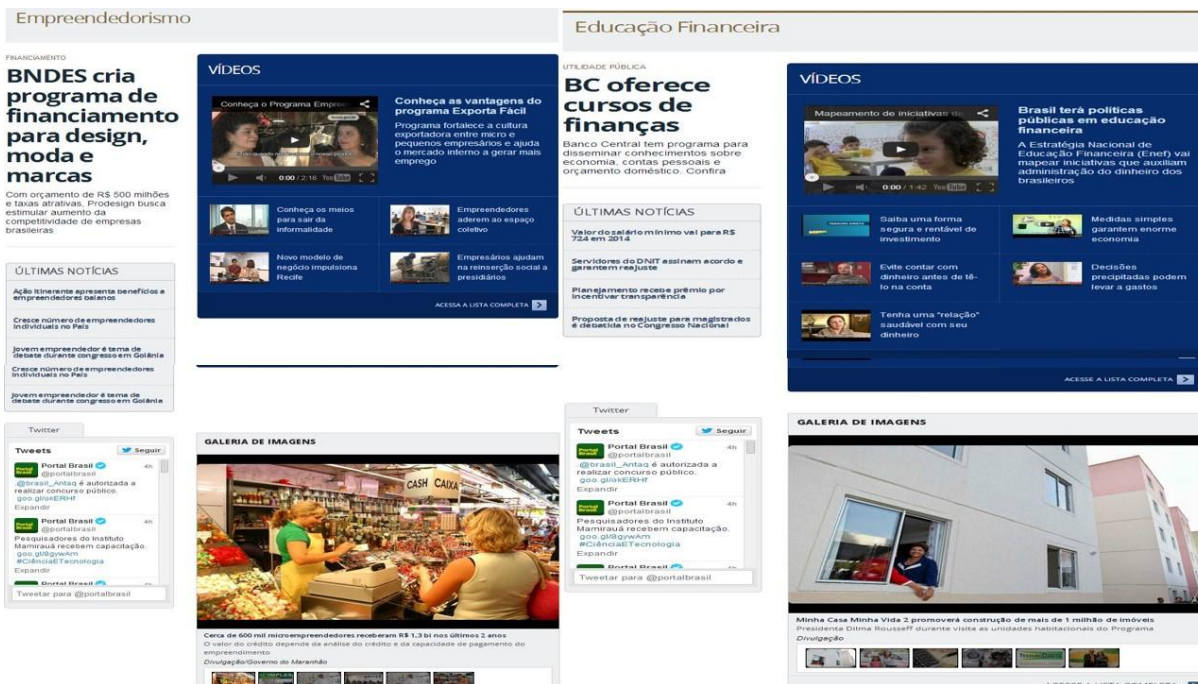


Figura 10. Visão Geral das Subáreas Empreendedorismo e Educação Financeira. Disponíveis respectivamente em: < <http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/empreendedorismo>>; <<http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/educacao-financeira>>

O mesmo ocorre com a Web série Portal Brasil – empreendedor, uma área com objetivo da promoção do Portal Brasil, através de gravações baseadas em histórias reais, que contam a interação do usuário com o Portal Brasil e como esse fato transformou suas vidas. Nesta área, assim como em educação, não existe um conteúdo informativo, se caracterizando como uma área voltada pra o entretenimento e para a promoção.

Informações sobre serviços ofertados pelo governo também estão presentes nesta área, como salário maternidade, auxílio-doença, restituição de imposto de renda da pessoa física, guia da Previdência Social, além da disponibilização de vagas de emprego.

Através deste canal, o usuário se mantém informado não somente sobre os requisitos necessários para a obtenção destes serviços, como também é possível agendar o atendimento de tais serviços nos órgãos públicos em que eles estão

situados, se configurando assim como uma ferramenta de prestação de serviços. Podemos ver o exemplo na figura 11.

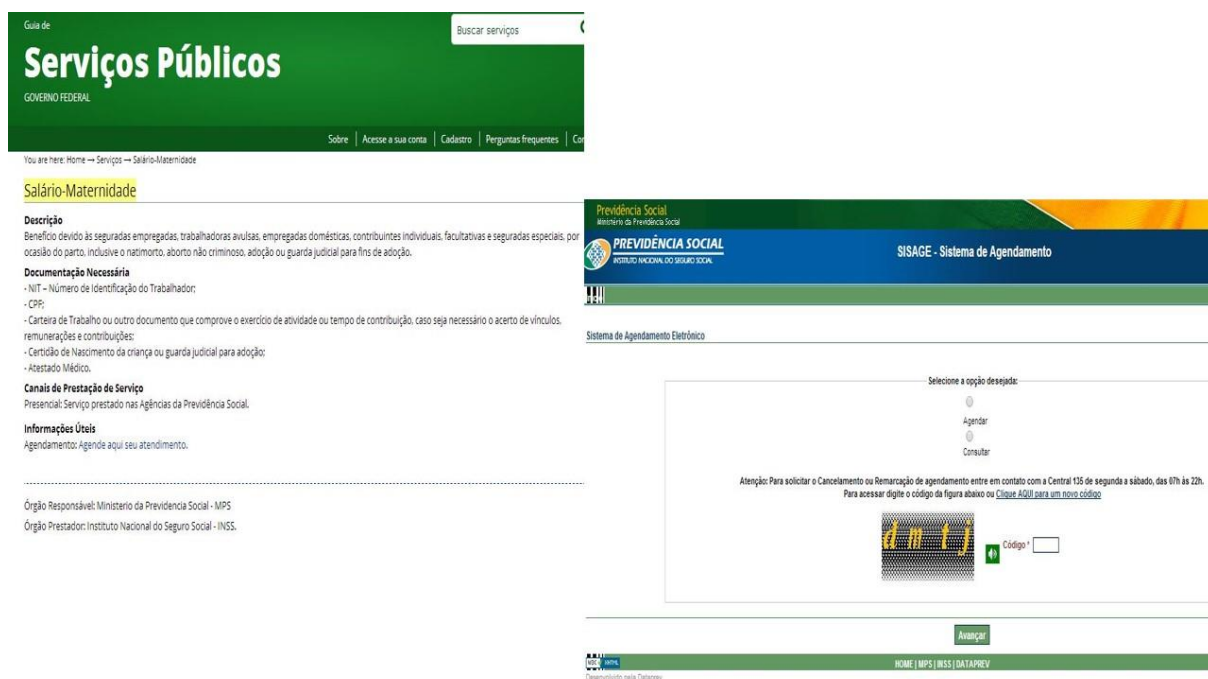


Figura 11. Exemplo de Serviços da área Temática de “Economia e Emprego”. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/conteudos-externos/economia-e-emprego/servicos-economia-e-emprego/servicos-economia-e-emprego>>

Esta área do Portal também possibilita ao usuário realizar *download* de aplicativos para celulares e *tablets*. Ao todo são dez aplicativos contidos na área de “Economia e Emprego”, conforme ilustrado pela figura 12. O objetivo desses aplicativos é facilitar a obtenção de informações por parte do usuário quanto ao acesso aos bancos do governo, como a Caixa Federal e o Banco do Brasil, Declaração de Bens Eletrônica para quem vai viajar para o exterior, informações relativas à receita federal, como consulta de restituição, consulta de documentos, entre outros.

Ou seja, estes aplicativos têm por finalidade, facilitar as prestações de serviços do governo e informar os cidadãos através de um método mais moderno e interativo, como se vê na figura 13.

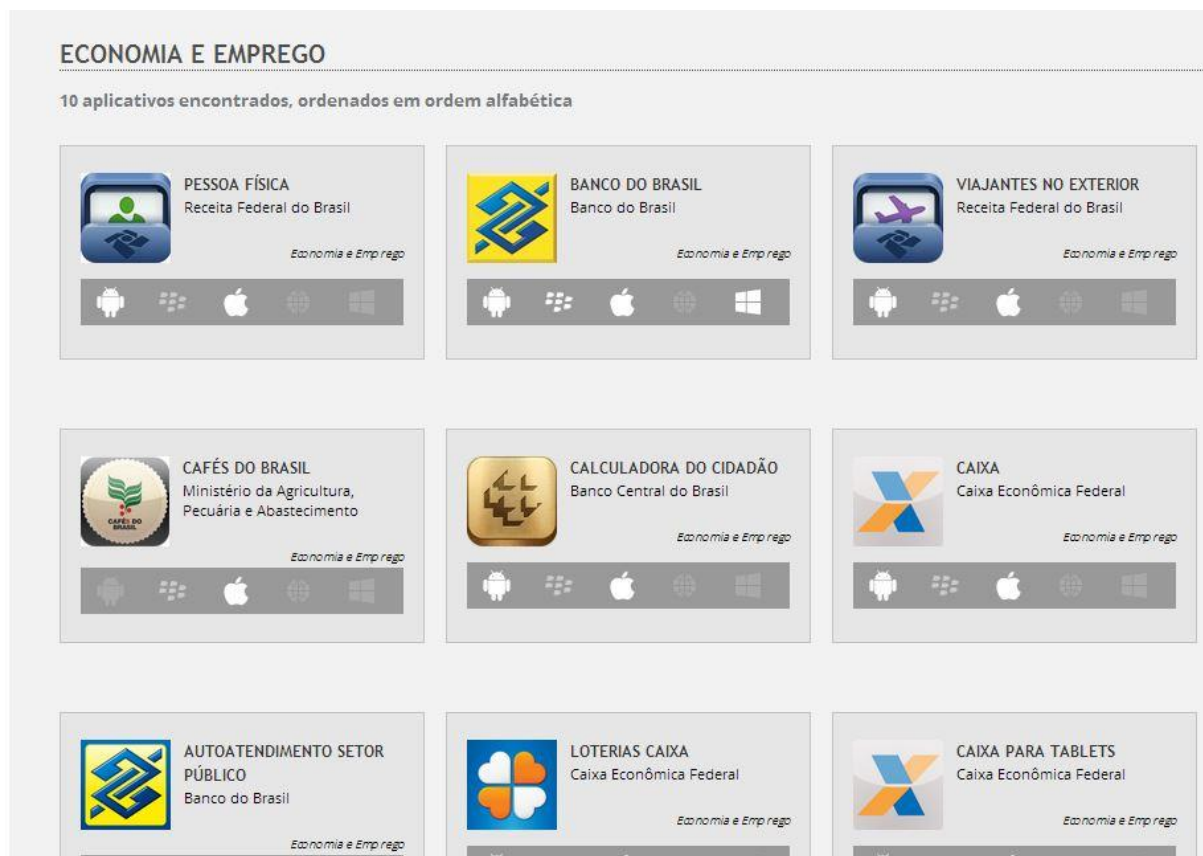


Figura 12. Aplicativos contidos na de Economia e Emprego. Disponível em: <<http://www.aplicativos.gov.br/categorias?filtro=Categoria&valor=6495e8e6b4aaaac771bfba3e89df1bde>>

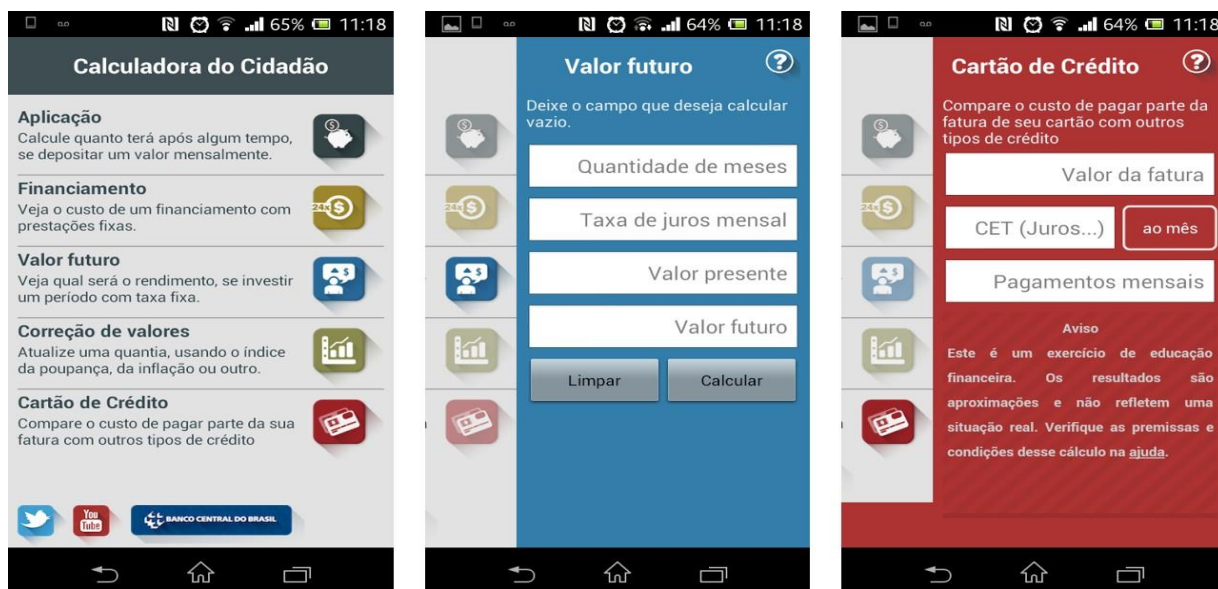


Figura 13. Exemplo de aplicativo – Calculadora do Cidadão. Disponibilizado em sistema operacional *android* e *iOS*.

Assim como o Canal de Educação, a área de “Emprego e Economia” também apresenta conteúdo mais informativo, voltado a prestação de serviços e informação aos cidadãos da situação econômica do país em geral, não contendo nenhuma forma de interação com os usuários, mantendo relacionamento unidirecional: do governo para o cidadão.

3.4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Diante da exposição das teorias, bem como da análise dos conteúdos dos canais de “Educação” e “Economia e Emprego”, pudemos verificar a inserção destes nas três dimensões de *e-engament*.

De acordo com a análise, confirmamos a existência do princípio de *information* - tipo de relação que se transmite do governo para o cidadão/usuário, através da difusão das informações nos dois canais analisados.

Ambos apresentaram uma série de conteúdos informativos, sejam eles através do formato de notícias, vídeos, *Twitter* ou mesmo advindos dos canais de prestação de serviço. Estes dois canais divulgam e informam, tanto assuntos em geral, como também dos programas do governo, ações da Presidenta Dilma Rousseff e dos órgãos públicos.

As informações são constantemente atualizadas, proporcionando ao leitor uma gama de informações, vídeos e imagens que podem ser consultadas de acordo com seu interesse em cada assunto.

No entanto, através dessa análise do conteúdo, não encontramos em nenhuma destas áreas temáticas ferramenta ou menção às dimensões de *consultation* - comunicação bidirecional, em que os cidadãos promovem uma devolutiva ao governo ou *active participation* – relação de parceria entre cidadãos e governo, na qual os cidadãos participam ativamente nos processos de elaboração de políticas. Reforçando a análise realizada anteriormente, em que se constatou que estes dois canais não apresentam nenhum tipo de interação entre o governo e público, além da transmissão de informações e prestação de serviços.

Contudo, se vasculharmos outras áreas do site e adentrarmos na área de acesso à informação, encontramos ferramentas como consultas públicas, ferramentas de acessibilidade de informação, transparência, *accountability* e fóruns *online*, como ilustrado pela figura 14. Estes demonstram a preocupação e a iniciativa do Portal Brasil relativo implantação de ferramentas de interatividade que, apesar de não realizarem uma conexão entre estas plataformas de interação e as duas áreas temáticas analisadas, possuem relevância nesta análise do Portal Brasil.

<h2>Acesso à informação</h2>	<p>Garante o acesso da sociedade às informações públicas e permite que ocorra uma melhoria na gestão pública. Um importante passo para a consolidação democrática do Brasil.</p>	
<p>Lei de Acesso à Informação A LAI garante acesso a mais de 100 mil informações que eram reservadas ou secretas</p>	<p>Transparência Encontre dados detalhados sobre a execução orçamentária e financeiro do governo federal</p>	<p>Dados abertos Ponto central de acesso pelo cidadão ao dados públicos de governo</p>
<p>Georreferenciamento Disponibilização, compartilhamento e acesso a dados e informações geoespaciais, bem como aos serviços relacionados</p>		
<hr/>		
<h2>Participe</h2>	<p>Descubra como se engajar com o Estado e contribua para a criação da democracia participativa no Brasil.</p>	
<p>Consultas públicas Promove a participação de cidadãos, empresas e órgãos no processo de tomada de decisão das ações governamentais.</p>	<p>Participatório da Juventude Inspirado nas redes sociais, pretende promover espaços e discussões com foco nos temas ligados às políticas de juventude.</p>	
<hr/>		
<h2>Serviços</h2>	<p>Acesse servicos.gov.br e usufrua de um canal de comunicação centralizado e de simples acesso que apresenta os serviços prestados pelo governo.</p>	
<hr/>		
<h2>Legislação</h2>	<p>Acesse planalto.gov.br/legislacao e navegue por todo o material legislativo do Brasil: a Constituição, as Leis Federais, Decretos, Estatutos, dentre outros.</p>	

Figura 14. Área de Acesso à informação. Disponibilizado pelo link:
<<http://www.brasil.gov.br/barra#acesso-informacao>>

Tais ferramentas de acesso à informação, conforme ilustrado na figura 16, apresentam gastos com programas do governo como Bolsa Família, informações sobre transferência de recursos realizada pelo Governo Federal, os investimentos do país com a copa do mundo, olimpíadas, acesso ao cidadão a dados públicos, orçamentos, relatórios, entre outros dados que permitem que o cidadão se informe e acompanhe as ações realizadas pelo governo.



Figura 15. Exemplos de área conteúdos em acesso à informação. Disponibilizado através do link: <http://www.brasil.gov.br/barra#acesso-informacao>

Estas disponibilizações de informação como governo transparente, acesso à informação e dados abertos complementam as informações divulgadas nestas áreas temáticas (“educação” e “economia e emprego”), possibilitando ao usuário realizar a correlação entre as notícias divulgadas no site e os investimentos e ações realizadas pelo governo, habilitando os cidadãos a fiscalizar e supervisionar seus governantes através do controle social, acarretando em melhora na qualidade da administração pública.

Outro canal importante disponibilizado pelo site é o Participe. Nele encontramos ferramentas como consultas públicas e o participatório da juventude. Estas ferramentas, diferentes das apresentadas até agora, proporcionam a participação dos cidadãos nos assuntos de formação política.

As consultas públicas (figura 16) têm como objetivo promover a participação não somente dos cidadãos, como também de empresas e outros órgãos nos processos de tomada de decisão política governamentais. Através desta página, são

disponibilizados alguns links sobre determinadas áreas de consultas públicas que, ao acessar, o indivíduo tem acesso a um determinado conteúdo de informações necessárias que lhe permitem compreender e formar sua opinião a respeito do tema a ser avaliado. Contudo, a linguagem utilizada e maneira como esta é estruturada, dificultam o alcance e a abrangência dos temas a todos os cidadãos.



Figura 16. Área de consultas públicas: Disponibilizado pelo link: <http://www.brasil.gov.br/consultas-publicas>

Já o Participatório da Juventude (figura 17) criado para fomentar a integração, participação e mobilização jovem nos assuntos concernentes às suas realidades, tendo como objetivo a produção de conteúdo, debates e discussões, através das redes sociais, a respeito da temática jovem, às políticas de juventude, criação de políticas públicas, entre outras questões relevantes a juventude brasileira. Dentre os assuntos em debate, estão Estatuto da Juventude, Brasileiros conta a corrupção, reforma política, política e participação social. Todos os cidadãos podem participar deste fórum.

É interessante ressaltar que, muito embora o conceito do site seja jovem e sua mobilização social, seja através das redes sociais, o site não está inserido nas redes sociais como *Facebook* ou *Twitter*, não apresentando qualquer informação em sua página inicial.



Figura 17. Observatório Participativo da Juventude. Disponibilizado pela link:
<<http://participatorio.juventude.gov.br/blog/owner/ParticipatorioJuventude>>

Diante disso, podemos então constatar a existência das três dimensões de interação pública – *information*, *consultation* e *active participation* – no Portal Brasil e destacar a iniciativa e o avanço do Portal Brasil nos processos de Governança. Através das ferramentas abordadas anteriormente, pudemos ver que o Portal estimula a opinião pública e participação ativa dos cidadãos nos processos de política e tomada de decisões.

Contudo, ao mesmo tempo em que o governo disponibiliza estes canais de interação governo-sociedade, sociedade-governo, notamos uma profunda falha na

divulgação destas informações, pois nas páginas principais do Portal Brasil, ou mesmo nas áreas temáticas, não há nenhuma menção informativa, vídeo ou qualquer ação que divulguem estas ferramentas.

Ao não divulgar tais informações ou incorporá-las na página principal do Portal Brasil, o cidadão não toma conhecimento das formas ou modos com que ele pode participar dos processos governamentais, permanecendo condicionado à utilização dos portais, onde meramente há ferramentas de prestação de serviços e dados informativos.

Como já abordado, a elaboração de ferramentas de interação com o cidadão devem caminhar junto às estratégias de inclusão à participação nos processos políticos. Não adianta o governo criar tais mecanismos de participação e esperar que os cidadãos aprendam a utilizá-los sozinhos. Além da criação, é função do governo ensinar aos cidadãos a importância da participação e seu valor na construção de uma sociedade mais democrática.

As duas áreas temáticas abordadas poderiam claramente conter menções e relações com as ferramentas apresentadas neste capítulo. O Canal de Economia e Emprego, por exemplo, poderia englobar os conteúdos de transparência, investimentos, despesas do governo entre outros fatores, assim como, o canal de “Educação” poderia incentivar o Participatório Jovem.

Com a análise destas duas categorias do Portal Brasil “Educação” e “Economia e Emprego”, pudemos identificar um padrão dentro o conteúdo produzido para o Portal Brasil, sendo principalmente com um caráter informativos e na facilitação de prestação de serviços, estando inserido em apenas uma das dimensões dos processos de *e-engagement: Information*. Não se caracterizando assim ferramentas de engajamento cívico, a partir do momento que não incentivam os cidadãos a debater, opinar e participar dos processos de cidadania e democracia.

Em contrapartida, verificamos ferramentas no site que englobam as três dimensões, porém não amplamente divulgadas ou estimuladas pelo governo ao cidadão, comprometendo as relações entre governo e sociedade, bem como o exercício da cidadania e a consolidação da democracia.

CONCLUSÃO

A partir deste trabalho, pudemos verificar a relação entre os processos de comunicação pública e o modo como estas estratégias se relacionam com o avanço das novas tecnologias de comunicação, informação e uso da internet pelo cidadão, propiciando uma melhor qualidade nos processos de políticas públicas e um maior engajamento dos cidadãos nos assuntos de interesse coletivo.

É cada vez mais necessário elaborar formas de comunicação que permitam, tanto ao cidadão, como ao governo, dialogar. É função do governo difundir todas as informações necessárias para que o cidadão possa formar e expressar suas opiniões, assim como é função dos cidadãos exigir esses direitos e participar ativamente dos processos de decisões políticas.

Diante disso, percebemos a comunicação pública como um importante instrumento no estímulo e promoção dos métodos necessários para prover a sociedade com toda e qualquer informação válida para os indivíduos sobre os atos públicos.

Responsável pela elaboração dessas ferramentas, compreendemos que o profissional de Relações Públicas apresenta um forte potencial como agente transformador desta realidade, através de criar e implementar estratégias e canais de comunicação que permitam incrementar as formas de interação entre Estado e sociedade, logrando estabelecer relações democráticas e legítimas.

Contudo, se faz necessário que o governo mude a forma como exerce o seu poder, disseminando informações necessárias para o entendimento dos processos públicos aos cidadãos, e demonstrando aos cidadãos a importância de sua participação na melhoria da qualidade da administração pública.

Constatou-se, neste trabalho, que por um grande período a comunicação feita pelo governo era totalmente orientada para a promoção do próprio e de seus governantes. Ironicamente, estas estratégias ocasionaram nos cidadãos a perda da confiança em seu governo, bem como, a falta de interesse da sociedade para com os assuntos políticos.

Esta realidade pode ser alterada, a partir do momento em que os governantes compreenderem que o melhor modo de realizar um bom governo e conquistar seus governados é agir de modo transparente, exercendo os princípios da boa governança e enxergando as relações entre o governo e cidadão como uma relação de parceria, em que, embora o Estado ainda seja responsável pela tomada de decisões, estas são influenciadas de acordo com as vontades dos cidadãos.

A intensificação do uso da internet e das novas tecnologias de comunicação contribuem significativamente no aprimoramento das relações entre estado e sociedade. A modernização dos governos para as plataformas *online*, se executadas corretamente, estreita as relações de proximidade entre Estado e sociedade. A modernização dos governos para plataformas online, quando executadas de maneira correta, é capaz de ampliar a aproximação entre Estado e sociedade.

Através da análise do Portal Brasil, observamos que o governo possui preocupação em estreitar as relações com a sociedade, com a criação de portais com um conteúdo informativo, consultas públicas, fóruns de participação, acesso a dados abertos, e tudo isso é muito importante para o reestabelecimento da confiança dos cidadãos em seus governantes.

Contudo, a simples existência dessas ferramentas, sem um estímulo do governo, não pode ser caracterizada de fato como comunicação pública, pois a criação de canais de comunicação deve caminhar em conjunto com os processos de inclusão de todos os cidadãos nas tomadas de decisão.

Enfim, após o percurso trilhado neste trabalho, é possível afirmar que, em um país como o Brasil, cercado de desigualdades sociais, é importantíssimo que o governo desenvolva estratégias de comunicação que estejam ao alcance e compreensão de todos os indivíduos, caso contrário, delegará os processos de decisão somente a uma pequena parcela da população mais bem informada, calando milhões de vozes que também são cidadãos e merecem participar nas decisões e na luta por melhorias em seu país.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARDIN, L. **Análise do conteúdo**. 3.ed.Lisboa: Edições 70, 2004.

BEZERRA, Heloisa Dias; JORGE, Vladimyr Lombardo. **Democracia digital e participação política no Brasil**. In: 34º Encontro Nacional da Associação de Pós-Graduação e Pesquisa em Ciências Sociais (Anpocs). 25 a 29/10/2010, Caxambu, MG.

BEZERRA, Heloíza Dias. Atores políticos, informação e democracia. **Opinião Pública**, campinas, vol.14, n.2, novembro de 2008, p 414-431.

BRANDÃO, Elizabeth Pazito. Conceito Comunicação Pública. In: Duarte, Jorge (Org.). **Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo: Atlas,2009. (p.1-33)

BUCCI, Eugênio. Caso Radiobras: o compromisso com a verdade no jornalismo de uma empresa pública. In: Duarte, Jorge (Org.) **Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo: Atlas 2009. (p.192-200)

CABESTRÉ. Sônia Aparecida. Contextualizando as Relações Públicas como atividade do campo profissional.In: Moura, Cláudia Peixoto (Org.) **História das Relações Públicas: Fragmentos da memória de uma área**. Porto Alegre: EdiPUCRS, 2008. (p.103-136)

CAETANO, Liliane Monteiro. A comunicação pública e a rede: podemos o que queremos?. In: Matos, Heloíza (Org.). **Comunicação Pública: interlocuções,interlocutores e perspectivas**. São Paulo. ECA/USP,2012.(p.97-114)

CAPELLA, Ana Cláudia Niedhardt. **Política Brasileira de Governo Eletrônico**: Um estudo sobre o “Portal Brasil”. Acesso em 01/2014. Disponível para consulta: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnAPG/enapg_2010/2010_ENAPG207.pdf>

DUARTE, Jorge; LUCIARA, Veras (Orgs). **Glossário de comunicação pública**. v.1. Brasília: Casa das Musas, 2006.

DUARTE, Márcia Youkiko Matshuuchi. Comunicação e cidadania. In: DUARTE **Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo: Atlas, 2007. (p.95-115)

EVERS, Anne et al. **Relações Públicas nos ministérios da República**. Cadernos de Comunicação da Universidade de Santa Maria, n.10, p.26-39, jun.2004.

FONSECA JÚNIOR, Wilson Corrêa da. Análise de conteúdo. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio. **Métodos e técnicas de pesquisa em Comunicação**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009. cap. 18, p. 280-304.

GIL, Guimarães Patrícia e MATOS, Heloíza. **Alternativas ao conceito e a prática da comunicação pública**. Revista Eptic Online. Vol. 15 n.2 p.12-27, publica em 15/05/2013.

GIL, Guimarães Patrícia e MATOS, Heloíza. Quem é o cidadão na comunicação Pública: uma retrospectiva sobre a forma de interpelação da sociedade pelo Estado em campanha da saúde. In: Matos, Heloíza (Org.). **Comunicação Pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas**. São Paulo. ECA/USP, 2012.

KOÇOUSKI Marina. Comunicação pública: construindo um conceito. In: Matos, Heloíza (Org.). **Comunicação Pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas**. São Paulo. ECA/USP, 2012. (p.71-98)

KRIPPENDORFF, Klaus *.Metodología de análisis de contenido: teoría e práctica*. Barcelona, Ediciones Paidós, 1990.

KUNSCH, Margarida. Comunicação Pública: direitos de cidadania, fundamentos e práticas. In: Matos, Heloíza (Org.). **Comunicação Pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas**. São Paulo. ECA/USP, 2012. (p.13-30)

LIBERATO, Fabíola e ROTHBERG, Danilo. Cidadania, comunicação pública e portais eletrônicos de governo. In: Rothberg, Danilo (Org.) **Gestão da comunicação no Brasil contemporâneo**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2011. (231-246)

MARCONDES FILHO, Ciro. **Para entender comunicação**: contatos antecipados com a Nova Teoria. São Paulo: Paulus, 2008.

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

MATOS, Heloíza. Comunicação Pública, esfera pública e capital social. In: Duarte, Jorge (Org.). **Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo. Atlas: 2009. (p.47-58)

Matos, Heloíza. Governo Médici: discurso oculto na comunicação institucional – o caso AERP. In: Moura, Cláudia Peixoto (Org.) **História das Relações Públicas: Fragmentos da memória de uma área**. Porto Alegre: EdiPUCRS, 2008.

Medeiros, Paulo Henrique Ramos; Guimarães, Tomás de Aquino. **A institucionalização do governo eletrônico do Brasil**. São Paulo, v.46, n. 4, 2006.

MONTEIRO, Graça França. A singularidade da Comunicação Pública. In: Duarte, Jorge (Org.). **Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo: Atlas, 2009. (p.34-46)

NASCIMENTO, Ledna Landgraf do. Comunicação pública nas redes sociais digitais. In: Matos, Heloíza (Org.). **Comunicação Pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas**. São Paulo. ECA/USP, 2012. (p.289-311)

OCDE. ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **Citizens as Partners: information, consultation and public participation in policy making**. Paris, 2001

OCDE. ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **Promise and problems of e-democracy: challenges of online citizen engagement**. Paris, 2003.

OLIVEIRA, Maria José da Costa. Comunicação pública e as estratégias de relações públicas nas alianças intersetoriais. In: Kunsch, Margarida (Org). **Relações públicas: história, teorias e estratégias nas organizações contemporâneas**. São Paulo: Saraiva 2009. (p.465-484)

OLIVEIRA, Maria José da Costa. **Comunicação Pública**. Alínea, 2004.

PERDIGÃO, Aberto. **Comunicação Pública e Tv Digital: interatividade ou imperatividade na TV pública**. Fortaleza: EdUECE,2010.

PINHO, José Antônio Gome. **Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia**. Rio de Janeiro, 2008.

Portal Brasil. Acesso em janeiro de 2014, através do link: <<http://www.brasil.gov.br/>>

ROTHBERG, Danilo. Por uma agenda de pesquisa em democracia eletrônica. **Opinião Pública**, Campinas, v.14, n.1, p. 149-172, 2008.

ROTHBERG, Danilo; Kerbauy, Maria Teresa Miceli. O avanço da democracia digital e ampliação dos espaços públicos: realização e obstáculos. In: Rothberg, Danilo; Vicente, Maximiliano Martin (Orgs). **Meios de Comunicação e Cidadania: Cultura Acadêmica**, 2010. (p.93-106)

SANTOS, Roberto Elísio dos. **As teorias da comunicação: da fala à internet**. São Paulo: Paulinas,2003.

SILVA, Silvaldo Pereira. Graus de participação democrática no uso da internet pelos governos das capitais brasileiras. **Opinião Pública**, Campinas, v.11, n.2, p. 450-468, 2005.

Site do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro. Acesso em janeiro de 2014 através do link: < <http://www.brasil.gov.br/>>

STUDART, Adriana. Cidadania ativa e liberdade de informação. In: Duarte, Jorge (Org.) **Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo: Atlas 2009.(p.116-133)

ZÉMOR, Pierre. As formas de comunicação pública. In: Duarte, Jorge (Org.). **Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo: Atlas, 2009 (p. 214-245)