



# *Cibercidadania:* a virtualização na Comunicação Pública contemporânea

José Augusto Pereira Brito

- Doutor em Ciências da Comunicação pela Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP)
- Mestre em Engenharia Civil pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-RJ)
- Especialista em Engenharia de Sistemas e Computação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (COPPE-UFRJ)
- Pós-graduado em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas (FGV-SP)
- Pesquisador da Pós-Graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie – São Paulo
- Engenheiro, professor universitário e conferencista
- Gerente-geral de Tecnologia da Informação do Instituto Presbiteriano Mackenzie – São Paulo
- [brito@mackenzie.br](mailto:brito@mackenzie.br)

## Resumo

As transformações na Comunicação Pública contemporânea são analisadas considerando o papel social do governo na inclusão informacional e a cidadania na democracia por meio da tecnologia e do e-governo. Neste sentido, a informação digital; os serviços on-line; a ética no ambiente virtual; e a comunicação interativa em rede são os suportes da sociedade e das organizações.

**PALAVRAS-CHAVE:** COMUNICAÇÃO PÚBLICA • E-GOVERNO • E-DEMOCRACIA • CIDADANIA

## Abstract

Transformations on the current Public Communication are analyzed in view of the government social function for the informational inclusion, the citizenship in democracy by the technology, and the e-government, having the digital information, the on-line services, ethics in the virtual environment, and the network interactive communication as the society and organizations support.

**KEYWORDS:** PUBLIC COMMUNICATION • E-GOVERNMENT • E-DEMOCRACY • CITIZENSHIP

## Resumen

Transformaciones en la Comunicación Pública contemporánea son analizadas considerando el papel social del gobierno para la inclusión informacional, la ciudadanía en la democracia impregnada por la nueva tecnología y por el e-gobierno, en el cual los suportes de la sociedad y de las organizaciones son la información digital, los servicios on-line, la ética en el ambiente virtual y la comunicación interactiva por la red.

**PALABRAS CLAVES:** COMUNICACIÓN PÚBLICA • E-GOBIERNO • E-DEMOCRACIA • CIUDADANÍA

**E**ste artigo visa a contribuir para a análise da Comunicação Pública, tendo como foco a inserção crescente das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) nos processos comunicacionais, com desdobramentos para o cidadão, a sociedade e a democracia.

Ao passo que os fenômenos dos *media* de massa e da Comunicação Política têm sido tratados por vários autores brasileiros, entre eles, Torquato (2002), Gomes (2004) e Matos (2003), os estudos sobre os novos *media* estão sendo gradativamente assumidos por uma parcela crescente de autores, como Lévy (2002), Castells (2000), Eisenberg (2002) e Brito (2005), com propostas para vencer grandes desafios públicos e sociais. Antônio Rubim traduz esta visão, quando incentiva a investigação científica das relações comunicacionais virtuais, objeto deste trabalho:

*“O desenvolvimento acelerado da comunicação midiática, em meio a esse mutante contexto socioeconômico, produziu certamente um vigoroso impacto societário, estimulando seu estudo com relação às diferenciadas esferas sociais, com destaque para a economia, a educação, a cultura e a política”.* (RUBIM, 2000, p. 13)

O Brasil já é uma referência global na adoção das TICs nos serviços *on-line* de governo. No entanto, sob a ótica dos fundamentos da democracia e do relacionamento governo-cidadão, o país ainda é considerado como emergente na inclusão digital, com uma revolução ainda por acontecer, segundo afirma Chahin em *e-Gov.br, a próxima revolução brasileira* (CHAHIN, 2004).

### **Inclusão informacional: requisito essencial na relação governo-cidadão**

O desenvolvimento de um plano estratégico abrangente de infra-estrutura de informação no Brasil (lançado em 1999) foi finalizado em setembro de 2000, quando o Ministério da Ciência e Tecnologia concebeu o Programa Sociedade da Informação (Socinfo) como parte do Plano Plurianual 2000-2004, visando a um novo estágio de evolução da Internet e suas aplicações no país. A versão portuguesa do Socinfo, que inspirou o governo brasileiro, assim conceitua a Sociedade de Informação, numa linguagem simples e objetiva:

*“A expressão ‘sociedade de informação’ refere-se a um modo de desenvolvimento social e econômico em que a aquisição, armazenamento, processamento, valorização, trans-*

*missão, distribuição e disseminação de informação pertinente à criação de conhecimento e à satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas, desempenham um papel central na atividade econômica, na criação de riqueza, na definição da qualidade de vida dos cidadãos e das suas práticas culturais.*

*A sociedade de informação corresponde, por conseguinte, a uma sociedade cujo funcionamento recorre crescentemente a redes digitais de informação. Esta alteração do domínio da atividade econômica e dos fatores determinantes de bem-estar social é resultante do desenvolvimento das novas tecnologias de informação, do audiovisual e das comunicações, com as suas importantes ramificações e impactos no trabalho, na educação, na ciência, na saúde, no lazer, nos transportes e no ambiente, entre outras”.* (Ministério da Ciência e Tecnologia, 1997)

O programa Socinfo brasileiro incluiu oito linhas de ação principais dos governos federal, estaduais e municipais, juntamente com a iniciativa privada e o terceiro setor. O programa previu a capacitação de pessoal para pesquisa e desenvolvimento e a garantia de serviços avançados de comunicação e informação, com áreas de atuação priorizando a ciência, a tecnologia, a educação e a cultura (TAKAHASHI, 2000).

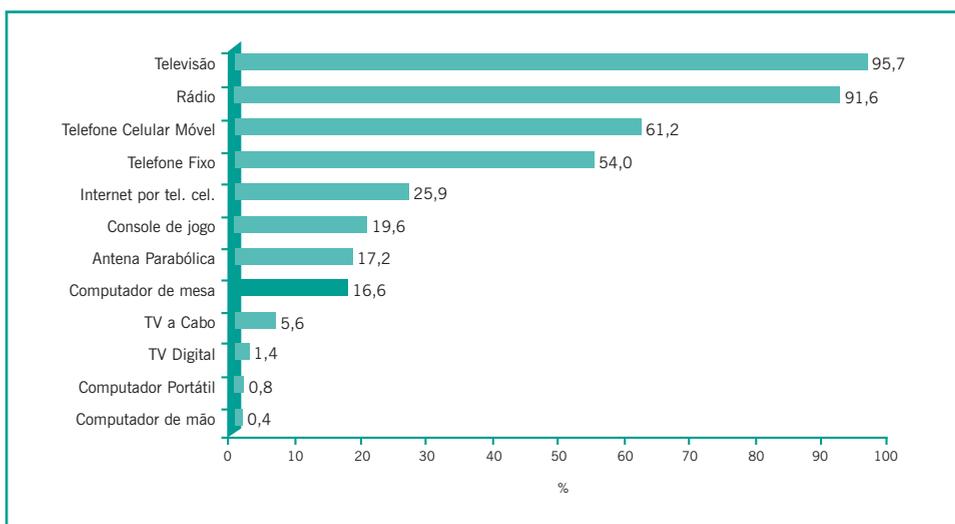
Importante papel do governo na sociedade informacional é a sua participação na criação e fortalecimento de regras básicas, regulamentações e infra-estrutura adequada para os cidadãos e organizações. Parte dessa função vem sendo viabilizada de forma crescente por organismos independentes, sociedades anônimas, de economia mista e organizações não-governamentais nacionais ou internacionais. Na era da informação, os governos demonstram ter plena consciência de que o futuro será condicionado pela forma como as novas tecnologias de informação e comunicação serão assimiladas, assim como pelo êxito e rapidez dessa absorção<sup>1</sup>. Quanto maior a visão de que a informação, o conhecimento e seu uso apropriado serão as fontes de controle e riquezas na economia digital, mais o acesso à tecnologia da informação torna-se crucial e necessário.

A velocidade da inovação tecnológica – em tempo real – é de complexa absorção pelos cidadãos e organizações (LOCKE, 2000). No contexto global, lamentavelmente, o Brasil não tem tido avanços tão substanciais. O resultado é um abismo que segrega significativa legião de analfabetos digitais – cerca de 87% da população, de acordo com o IBOPE/NetRatings<sup>2</sup>. A figura 1, a seguir, destaca o baixo percentual de microcomputadores existentes nos domicílios brasileiros.

1 O projeto “i2010 - A European Information Society for Growth and Employment”, da União Européia, por exemplo. Disponível em: <[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/i2010/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm)>. Acesso em: 05 jun. 2006.

2 Cf. Comitê Gestor da Internet no Brasil. Disponível em: <<http://www.cgi.br/infoteca/clipping/2006/midia50.htm>>. Acesso em: 05 jun. 2006.

**Figura 1. Percentual de domicílios no Brasil – sobre o total da população – que possuem equipamentos TIC<sup>3</sup>**



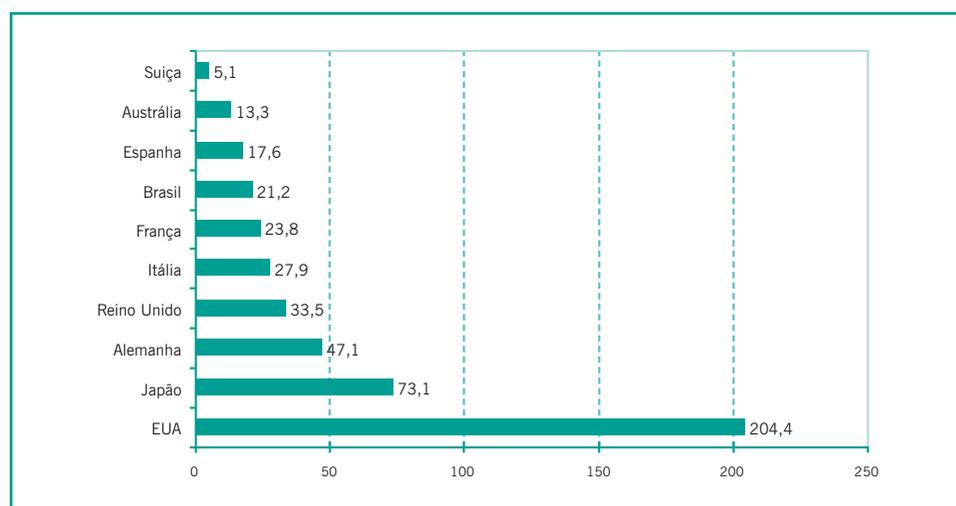
A info-inclusão é uma das principais questões da sociedade da informação, com maiores agravantes nos países em desenvolvimento, como é o caso do Brasil (GENTILI, 1999; SILVEIRA, 2001). A garantia da igualdade de acesso aos novos *media* é a principal providência a ser tomada para a minimização do problema. Nessa direção, as ações do governo e das parcerias público-privadas (PPPs) são absolutamente necessárias à disponibilização do acesso às novas tecnologias de informação e comunicação, permeando toda a sociedade com ampla cobertura da infra-estrutura necessária. Os espaços públicos e comunitários são estratégicos para tal iniciativa, incluindo as escolas, bibliotecas, igrejas, postos dos correios e convênios com instituições privadas, como as agências bancárias e escolas particulares. Além da cobertura geográfica, todas as faixas etárias e sociais precisam ser contempladas. Estar *on-line* deixa de ser um privilégio na sociedade contemporânea para se tornar um direito, à semelhança das áreas da saúde e da educação.

A figura 2 ilustra o atraso do Brasil no campo da inclusão digital. O “Índice de Acesso Digital do Brasil” está na 15ª posição no continente americano, segundo métrica da *International Communication Union* (ITU), vinculada à ONU, atrás de países como

3 Base: 8.540 domicílios entrevistados. Respostas múltiplas (pesquisa de ago-set/2005 - Instituto IPSOS). Fonte: CGI.br. Disponível em: <<http://www.nic.br/indicadores/usuarios/rel-geral-01.htm>>. Acesso em: 27 mai. 2006.

México, Argentina, Uruguai e Chile<sup>4</sup>. Dados do Ibope/NetRatings de março de 2006 mostram que cerca de 14,1 milhões de brasileiros utilizaram a Internet em suas residências, contra 142,8 milhões de norte-americanos. O número de brasileiros que moram em domicílios equipados com computadores interligados à rede é de 21,2 milhões, quase a totalidade de moradores de áreas urbanas. O número de conexões Internet banda larga no país cresceu de 2,26 milhões em 2004 para 3,8 milhões em 2005, com projeções de 4,21 milhões em 2006<sup>5</sup>.

**Figura 2. Acesso Mundo – 1º trimestre 2006<sup>6</sup>**



Para reduzir a info-exclusão, o governo tem como alvo dois públicos, separados por poder de compra. Um deles é formado pelas camadas D e E da população, compostas por famílias que ganham até três salários mínimos por mês. Para esse público, sem condição financeira de ter o próprio computador, o governo reserva espaços como os Telecentros, locais públicos onde a utilização de microcomputadores PCs com acesso à Internet é gratuita. Já entre as famílias que recebem de três a dez salários míni-

4 Disponível em: <<http://www.itu.int/>> e <<http://www.teleco.com.br/uitdai.asp>>. Acesso em: 27 mai. 2006.

5 Cf. <URL: <http://www.teleco.com.br/comentario/com94.asp>>, <URL <http://www.teleco.com.br/blarga.asp>> e <URL: <http://www1.folha.uol.com.br/folha/informatica/ult124u20243.shtml>> com dados do Ibope/ NetRatings, Anatel e ABTA. Acesso em 25 mai. 2006.

6 Base: pessoas com dois anos ou mais que moram em domicílios com acesso à Internet via computador doméstico, em milhões. Fonte: GNETT – IBOPE/NetRatings.

mos, 12% dependem de programas de financiamento popular para adquirir um computador PC. Para o segundo público alvo, o governo tem incentivado o “PC Conectado”, parcialmente subsidiado, dentro da mesma idéia do medicamento genérico, com baixo custo, sem comprometer a qualidade do produto. Além disso, há a esperança de que o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações do Governo Federal (FUST) seja utilizado em sua finalidade original, que é levar Internet aos colégios públicos. Das 184 mil escolas de todo o país, 19% têm laboratórios de informática, mas até 2004 apenas 3% estavam conectadas à Internet. Desde que o FUST foi criado, em 2001, os recursos têm sido usados especialmente para tapar buracos do orçamento (PEIXOTO, 2004).

A redução do fosso digital conta não apenas com o subsídio público, mas especialmente com a participação de organizações do setor privado e de ONGs, dentro de um “espírito cidadão” e de parcerias criativas. Nas iniciativas líderes do setor público e das ONGs, destacam-se projetos como o Casa Brasil (<http://www.inclusaodigital.gov.br/>), o Cidadão Conectado (<http://www.computadorparatodos.gov.br/>), os Telecentros pela Inclusão Digital (TID) (<http://www.tid.org.br>), uma parceria entre as ONGs Rede de Informações para o Terceiro Setor (RITS) (<http://www.rits.org.br>) e Coletivo Digital (<http://www.coletivodigital.org.br>), este ligado ao Projeto Telecentros BR da Petrobrás; também, o Comitê para a Democratização da Informática (CDI) (<http://www.cdi.org.br>). No âmbito estadual, alguns governos se tornaram referências internacionais em e-Gov, como é o caso da prefeitura e do governo de São Paulo (<http://www.prefeitura.sp.gov.br> e <http://www.sp.gov.br>).

### Comunicação digital: promoção da e-democracia

A inovação digital tem mudado os paradigmas comunicacionais quando segmenta, “desintermedeia” ou corta transversalmente as tradicionais relações da sociedade em diversas dimensões e facetas. A comunicação nesta nova configuração permite que todos os atores sejam emissores e receptores, num elevado nível de interatividade entre as partes e, em tese, com os mesmos graus de visibilidade e de oportunidade. A Internet, em especial, provocou expansão na forma pela qual as pessoas e organizações se relacionam, dada a sua rapidez, acessibilidade, transculturalidade e transnacionalidade. Ela alterou a noção do tempo e do espaço, o tipo de acesso aos bens e serviços, a relação entre a noção de cidadania e o universo da política. Até linguagem e cultura locais têm sofrido significativas transformações.

A presença e a importância das TICs nos órgãos governamentais contribuem para mudanças que propiciam o surgimento de um conceito funcional de sistema misto de “governo tradicional e governo eletrônico”, com influências internas e externas na forma de ser do governo e na comunicação e interação com seus públicos. É este *mix* de ações de governo tradicional e eletrônico que propicia as bases e condições adequa-

das para o desenvolvimento da cidadania, da política e da democracia virtuais, com a presença das TICs em todos os processos do governo, quer sejam eles internos – dentro da própria máquina – ou externos, na interação com seus públicos. Nesta direção, a democratização eletrônica é agente importante para tornar as informações governamentais e políticas mais transparentes e abundantes para os cidadãos.

Surgem, então, relações on-line dentro da esfera pública na forma de governo eletrônico (e-governo, e-gov ou governo on-line), o que representa a transformação dos moldes tradicionais de relacionamento, informações e prestação de serviços entre o governo, os cidadãos e as organizações. As organizações públicas têm no e-Gov uma estrutura organizacional mais matricial e interativa, que interliga setores, departamentos, serviços, bases de dados e sistemas de informações, numa convergência que cria condições de atender as expectativas dos cidadãos quanto às suas necessidades de informação, comunicação e de melhores serviços públicos. Os vetores que norteiam o e-gov estão circunscritos simultaneamente às seguintes dimensões essenciais na relação governo-cidadão:

- **Plano informacional** – o governo propicia aos cidadãos informações on-line com maior efetividade;
- **Plano de serviços** – o governo mostra-se mais acessível aos cidadãos por meio de um portfólio de serviços on-line;
- **Plano comunicacional** – o governo incrementa e melhora sua comunicação – direta, on-line e interativa – com os cidadãos e organizações, e vice-versa.

A amplitude do relacionamento digital on-line é tal que as limitações típicas das relações físicas, temporais e sincrônicas são superadas, cedendo lugar a ações que podem abranger localidades geográficas de escopo local até mundial, de serviços on-line simples até os mais complexos, de atendimentos de horário comercial expandidos até o paradigma da alta disponibilidade 24x7x365<sup>7</sup>.

Aplicações pragmáticas do relacionamento virtual dos governos com seus públicos estão, de forma intensa, com desenvolvimento acelerado nos últimos anos, e se destacam mais à medida que aumenta o avanço da presença e alcance das novas redes telemáticas. Nos EUA, por exemplo, o Council for Excellence in Government, do governo norte-americano, definiu objetivos centrados nos cidadãos e no processo democrático:

*“Primeiramente, há o uso das tecnologias de comunicação e informação para melhorar a eficiência e efetividade das funções executivas do governo, incluindo a disponibilização de serviços públicos. Em segundo lugar, as TICs abrem novas possibilidades para os governos serem mais transparentes aos cidadãos e empresas, dando acesso a uma vas-*

7 A convenção “alta disponibilidade” (24x7x365) representa 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano.



*ta gama de informações controladas e geradas pelo próprio governo. Em terceiro lugar, a adequação do governo às TICs pode proporcionar mudanças fundamentais no relacionamento entre os cidadãos e o estado, e entre nações, com implicações para o processo democrático e as estruturas de governo. Em quarto lugar, a grande importância dos cidadãos na tomada de decisão no processo democrático.” (EXCELGOV, 2004)*

A atitude de propiciar mais informações e novos canais virtuais para os cidadãos por meio das novas TICs, sem intermediários burocratizantes ou filtros ideológicos, implica uma postura diferente das antigas práticas dos governos, acentuando o e-Gov como democrático, eficiente e com maior credibilidade. Informações oficiais e públicas com acesso irrestrito para os cidadãos são fundamentais para aperfeiçoar os processos de discussão pública e política na democracia, e para aumentar a confiança dos cidadãos em relação ao governo. Rheingold (1993) observa que a habilidade dos grupos de cidadãos em debaterem assuntos públicos é largamente aumentada pelo acesso amplo e instantâneo às informações sobre os fatos que poderiam sustentar ou rebater declarações feitas em tais debates.

Ambos, cidadãos e governos, estão aprendendo a tirar melhor proveito das facilidades da Internet, conforme apresentado no quadro 1, no qual são enumerados os principais serviços, com seus respectivos níveis de adoção pela população brasileira. O e-gov facilita sobretudo a distribuição de serviços governamentais com maior eficácia a partir da integração – ou *clustering*<sup>8</sup> – destes serviços, além de torná-los disponíveis por meio de um único ponto de acesso na Internet: uma simples janela transfigurada em um portal Web onde convergem endereços virtuais (hiperlinks) para uma infinidade de serviços essenciais, mais rápidos e melhor organizados em um só lugar, reduzindo custos, duplicações e retrabalhos.

Mesmo assim, especialmente no contexto dos países em desenvolvimento, muito do potencial oferecido pelas possibilidades do e-Gov ainda está por ser construído. As barreiras de acesso democrático, da língua dominante e da capacitação ao uso da tecnologia são desafiadoras. Há ainda a necessidade de uma estratégia pública para viabilizar e popularizar a assinatura digital, requisito essencial para tornar os serviços

8 A oferta de serviços de e-Gov em *clustering* é tida como a oferta de um portfólio integrado de serviços em um portal na Internet.

**Quadro 1. Serviços de e-gov no Brasil utilizados na Internet\***

Percentual sobre o total de usuários de serviços de e-Gov	Total (%)
Consulta ao CPF - Cadastro de Pessoa Física	50,48
Declaração de Imposto de Renda	40,79
Inscrição em concursos públicos (Polícia Militar etc.)	26,84
Informações sobre serviços públicos de educação	21,82
Informações sobre emprego	17,77
Pagamento de IPVA, multas, licenciamento	17,15
Informações sobre serviços públicos de saúde	11,20
Informações sobre direitos do trabalhador (Previdência etc.)	10,65
Informações sobre como emitir documentos (RG, CPF etc.)	9,28
Pagamento de taxas de serviços públicos (água, luz etc.)	8,85
Obtenção de certidões negativas	7,40
Informações sobre programas assistenciais (Bolsa-família etc.)	6,66
Pagamento de IPTU e outro impostos	5,28
Boletim de ocorrência	2,76
* Base: 1.083 entrevistados que usaram Internet entre set/2004 e set/2005. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em ago-set/2005 – Instituto IPSOS).	

públicos on-line mais amplos e confiáveis<sup>9</sup>. A iniciativa privada, por outro lado, caminha a passos largos na adoção dos novos *media*, serviços e comunicação on-line.

**Cibercidadão: a cidadania política ativa**

No regime democrático, a definição do papel do governo, dos partidos, candidatos e cidadãos num ambiente em rápidas transformações nem sempre é tarefa simples. A

9 O Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) é a Autoridade Certificadora Brasileira Raiz - AC Raiz - da Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil: <URL: <http://iti.br/>>.

real participação cívica, social e política prevê a existência e a disponibilidade de canais de comunicação apropriados para tal, e requer o repensar das práticas estabelecidas, uma vez que a “desintermediação” nos canais de comunicação se torna uma realidade cada vez mais concreta. A conectividade interativa e global dos novos *media* propicia o aparecimento espontâneo de fenômenos que podem independe da intervenção de agentes governamentais ou políticos, em face de seu caráter democrático.

O jornalista Jonathan Katz, um dos escritores norte-americanos visionários da era digital, assim se expressou em 1997 sobre o surgimento do cibercidadão e a potencialidade de uma nova conversação social e política em rede<sup>10</sup>:

*“Na rede, no último ano [1996], eu vi o renascimento do gosto pela liberdade nos media. Eu vi a multidão repleta de pessoas inteligentes, educadas e politicamente apaixonadas, que – em contraste discordante do mundo offline – se dispunham a expressar suas opiniões cívicas, participar em debates e até lutar por seus ideais políticos. Eu observei as pessoas aprendendo novas maneiras de se comunicarem politicamente. Eu vi informações viajando por grandes distâncias e voltei para minha casa com a mente marcada pelas pessoas engajadas e mobilizadas em todos os lugares do mundo. Eu vi posições desanimadas mudarem, quando as pessoas de repente puderam ser capazes de conversar diretamente umas com as outras, sem a intermediação de jornalistas, políticos ou ideologias mercenárias.*

*Eu vi o surgimento inicial de um novo tipo de nação – a nação digital – e a formação de uma nova filosofia pós-política. Esta ideologia nascente, confusa e difícil de ser definida, sugere a combinação de alguns dos melhores valores resgatados dos dogmas antigos e enfiados – o humanismo do liberalismo, a oportunidade econômica do conservadorismo, mais um forte senso de responsabilidade e a paixão pela liberdade.” (KATZ, 1997, p. 01)*

Os cibercidadãos, atores políticos em potencial e hiperconectados, possuem a noção de que as comunicações interativas em rede (caso da Internet e dos celulares) podem influir nas relações de poder entre governantes e governados. O seu acesso à Internet se caracteriza como eficiente meio de expressão política. As comunidades virtuais crescem a altas taxas na Internet, transcendendo as barreiras do mundo físico. Perpassam as limitações dos outros meios de comunicação como TV, rádio, jornais e revistas. É muito simples a propagação de idéias e informações e os cibercidadãos caminham para um futuro em que cada indivíduo provavelmente terá o seu próprio espaço virtual<sup>11</sup>.

10 Tradução nossa. Tapscott (2000) trata pragmaticamente os conceitos da “geração digital”.

11 Os *WebBlogs* (diários digitais pessoais na web), os *Podcasts* (áudios na web) e tecnologias similares estão crescendo em larga escala. A Web 2.0, a segunda geração da *world wide web*, é uma tendência que reforça o conceito de troca de informações e colaboração dos internautas com sites e serviços virtuais. A idéia é que o ambiente on-line se torne mais dinâmico e que os usuários colaborem para a organização de conteúdo. Incluem-se nesta definição o *Mash-Ups*, o *AdSense*, o *RSS* e os *Wikis*.

Neste sentido caminham os partidos, candidatos e eleitores, que ganham maior visibilidade na Web e garantem suas contribuições pessoais à teia global.

Uma clara definição e descrição acerca do perfil psicológico típico do cibercidadão é apresentada por Jonathan Katz:

*“Entendido, tolerante, com tendências cívicas e radicalmente propenso a mudanças. Profundamente otimistas sobre o futuro, eles são convictos que a tecnologia é um poder para o bem e que a economia de livre-mercado funciona como um poderoso instrumento de progresso. [...] Seus valores públicos revelaram que atualmente eles são altamente engajados e vêem positivamente e patrioticamente nosso sistema político existente”.*  
(KATZ, 2000, p. 02)

O governo e os organismos políticos que sempre regularam os estímulos aos cidadãos e à sociedade estão diante de novas circunstâncias e seu incentivo à participação e manifestações democráticas surge mais naturalmente a partir dos próprios cidadãos, de grupos organizados e das ONGs. Como agente incentivador, caso não assuma proativamente o seu papel, o governo estará sujeito a ficar gradativamente mais passivo nesses novos contextos. A atuação popular na política é resultado direto da percepção do cidadão, fruto de seu amadurecimento na vida democrática e de como está estruturado a estrutura social, pública e política.

### Ciberdemocracia: um novo espaço público

Na visão de Leo Scheer, o cidadão só é reconhecido na sociedade à medida que participa da sua história, que possua interesse e relação com a política e com os que de-



la falam, com orientação para um destino comum. No exercício da cidadania é essencial que os cidadãos sejam coadjuvantes e que suas intervenções tenham efeitos concretos (SCHEER, 1997).

Nesse sentido, a “praça” pública, ainda representada preponderantemente pela TV e mídias *offline*, começou a ceder espaço e atenção para os *media* digitais interativos<sup>12</sup>. A globalização, assim como seus blocos políticos e mercadológicos, tem suscitado a percepção e a necessidade dos governos em construir os fundamentos que sustentam a sociedade atual nesse novo contexto. No que se relaciona ao processo de emancipação humana, Pierre Lévy defende que “a capacidade de comunicar e de circular tem estreita relação como o desenvolvimento da liberdade”. Ele reforça:

*“Estariamos propositadamente a cegar-nos se imaginássemos que não há evoluções técnicas e culturais ainda mais importantes e surpreendentes do que as que conhecemos à nossa espera no futuro [...] Mais comunicação implicará mais liberdade. No século que começa, não é somente o ciberespaço que irá crescer, será também a ciberdemocracia”.* (LEVY, 2002, p. 23)

Entre os representantes políticos e os cidadãos, a facilidade propiciada pela comunicação em rede possui extremo potencial de impacto no contexto de governo eletrônico. Se a TV já mudou as regras de Comunicação Política, mesmo com a alusão às suas barreiras – altos custos, acesso massificado e falta de interação – as novas tecnologias digitais interativas se apresentam como instrumentos estratégicos para a comunicação mais democrática de dupla-mão entre cidadãos e políticos, e entre cidadãos e governos. Os novos canais facilitam e estreitam tais relações de formas antes impossíveis, com os cidadãos tendo acesso virtual direto aos seus representantes governamentais.

### A ética e a construção da confiança on-line

Apesar de todas as vantagens e potenciais pertinentes às novas tecnologias para o governo, a política e a sociedade, existem pontos ainda não equacionados. Entre eles estão questões éticas como o controle e a regulamentação, a confidencialidade, a privacidade, a idoneidade e a transparência.

A popularização das TICs de forma não-excludente e com abrangência irrestrita permitirá maior aproximação do ideal democrático do acesso às informações e conhecimentos universais, com transparência, solidariedade, direitos humanos e participação dos cidadãos. Por outro lado, caso não se observe tais premissas democráticas, as

<sup>12</sup> A iTV, ou TV digital interativa, por exemplo, é uma sinergia dos recursos de ambas as tecnologias, Internet e TV.

TICs podem se tornar novos instrumentos para hegemonias antidemocráticas e elitizadas, aumentando as desigualdades econômicas e sociais, em detrimento dos já excluídos pelos poderes locais, regionais, federais e multinacionais.

Por serem globais e cada vez mais pervasivamente onipresentes, as regras ou legislações locais não são tão eficazes como em outros meios de comunicação. A fonte, ou emissor, pode ser migrada com facilidade para qualquer local do planeta, o mesmo podendo ocorrer com o receptor.

No governo, na política ou na sociedade, as tentativas de regulamentar as atividades na Internet – como o hackerismo<sup>13</sup> – são de difícil controle. Aliás, a sua desregulamentação é tida como um de seus pontos fortes, como meio livre e democrático, aberto à manifestação de todos, para quaisquer mensagens.

Um documentário político veiculado na época da disputa presidencial brasileira de 2002 mostrou o choque das novas forças midiáticas fazendo contraponto com o tradicional cerceamento de opinião de regimes ainda totalitários ou numa fase mais incipiente da prática da democracia:

*“Na Ucrânia, Georgy Gongadze havia escrito artigos na Internet criticando Leonid Kuchma, o presidente ucraniano. O corpo decapitado de Gongadze foi encontrado em um bosque, meses depois de ele ter desaparecido: ‘o que está havendo é a liderança comunista da velha guarda entrando em choque com novas forças, como a Internet, como a televisão moderna, a mídia moderna’”.* (DESTAQUES EM POLÍTICA, 2002)

O Centro para a Democracia e Tecnologia dos EUA (CDT), por exemplo, surgiu em defesa da não regulamentação da comunicação e atividades políticas na Internet, e do incentivo aos cidadãos acerca do processo democrático por meio da Web, com influência no próprio *Federal Election Commission (FEC)*, órgão eleitoral federal americano (LANVIN, 2002). A mensagem abaixo sintetiza a missão do CDT:

*“A Internet está estimulando uma explosão de atividade democrática fora do controle dos partidos políticos, da mídia tradicional ou de ostentosos interesses especiais. Na Internet pode ser encontrada definitivamente toda espécie de apoio político individual que as leis de financiamento de campanhas pretenderam promover [...] e porque ela deveria ser deixada de forma desregulamentada”.* (CDT, 2000, p. 01)

A garantia de privacidade do cidadão ou eleitor está na pertinência de que seus dados pessoais não estejam acessíveis de forma não autorizada a terceiros ou a outras ins-

13 Refere-se a especialistas ou pessoas habilidosas em programação, administração de sistemas computacionais e segurança eletrônica.

tâncias das próprias organizações e governos. Na Internet, toda transação ou processo é registrado na cadeia por onde circula a informação, ou seja, sempre há rastros digitais deixados pelo usuário com conseqüente possibilidade de vigilância da sua liberdade de pensar e de se comunicar. Os rastros podem se tornar instrumento das organizações contra o próprio cidadão, e facilitando a formação de monopólios dos detentores da informação<sup>14</sup>. Tal como no mundo físico, ou, como já ocorre com o comércio eletrônico, uma relação de confiança mútua deve ser construída por meio de relacionamentos mais estreitos entre os agentes, cidadãos, consumidores ou usuários e as organizações envolvidas<sup>15</sup>.

### Considerações finais

Os governos e as instituições públicas estão se reinventando quando incorporam a grande rede e as telecomunicações em seus processos sociais e político-eleitorais. Se os paradigmas do “ter e possuir” da sociedade industrial mudaram para o “saber e conhecer” com o advento da sociedade em rede e das novas tecnologias digitais, então o ponto focal muda para como tirar proveito dessa riqueza que se apresenta para o governo, para a cidadania e para a democracia. A sociedade de informação continuará avançando em praticamente todas as facetas da sociedade e das organizações, independentemente dos retardatários, sejam eles países, governos ou instituições políticas.

A eficácia da Comunicação Pública na economia digital globalizada requer avanço estratégico do país na direção de como a sociedade, o governo e demais instituições tenham o pleno domínio das novas tecnologias, de sua infra-estrutura, seus conteúdos e seus usos. À medida que as características da nova economia vão se estabelecendo, a velha economia e seus tradicionais sustentáculos vão se esvaindo nas organizações e nos governos e na sociedade.

O governo brasileiro está diante de enorme desafio para o qual tem grande potencial: ampliar o relacionamento entre governo e cidadãos visando à promoção da cidadania por meio da inclusão social. A revolução tecnológica da informação evidencia uma crescente transformação da clássica democracia representativa para os moldes da democracia eletrônica na qual a comunicação é de dupla-mão, mais transparente e interativa.

14 A rede de inteligência *Echelon* dos EUA. Disponível em: <<http://en.wikipedia.org/wiki/ECHELON>> .

15 Cf. Projeto UK Citizens Online Democracy.

## Bibliografia

- BRITO, José Augusto P. *O Contexto das tecnologias emergentes nos processos político-eleitorais: a democracia é possível?* Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo da Escola de Comunicações e Artes. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2005.
- CASTELLS, Manuel. *A era da informação: economia, sociedade e cultura. A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 2000. (Volume I).
- CDT. *Center for democracy and technology*. Disponível em: <<http://www.cdt.org/speech/political/000107fec.shtml>>. Acesso em: 24 jun. 2006.
- CHAHIN, Ali. (et al.). *e-gov.br: a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia – o governo eletrônico no Brasil e no mundo*. São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- DESTAQUES EM POLÍTICA, Canal GNT. São Paulo: Rede Globo, 05 de out. 2002. (Programa de TV).
- EISENBERG, José; CEPIK, Marco (org.). *Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.
- EXCELGOV. *The council for excellence in government*. 2004. Disponível em: <<http://www.excelgov.org/>>. Acesso em: 14 mai. 2006.
- GENTILI, Pablo (org.). *Globalização excludente: desigualdade, exclusão e democracia na nova ordem mundial*. Petrópolis: Vozes, 1999.
- GOMES, Wilson. *Transformações da política na era da comunicação de massa*. São Paulo: Paulus, 2004.
- KATZ, Jon. Birth of a digital nation. *Wired Magazine*. Issue 5.04, Apr 1997. Disponível em: <<http://www.wired.com/wired/5.04/netizen.html>>. Acesso em: 23 mai. 2006.
- LANVIN, Bruno. *The e-government handbook for developing countries*. InfoDev and The Center for Democracy & Technology - CDT. The World Bank. Nov. 2002. Disponível em: <<http://www.cdt.org/egov/handbook/>>. Acesso em: 21 mai. 2006.
- LEVY, Pierre. *Ciberdemocracia*. Lisboa: Instituto Piaget, 2002.
- LOCKE, Christopher (et al.). *O manifesto da economia digital*. Rio de Janeiro: Campus, 2000.
- MATOS, Heloiza. Comunicação pública, democracia e cidadania. In: BRANDÃO, Beth; MARTINS, Luiz; MATOS, Heloiza (org.). *Algumas abordagens em comunicação pública*. Ano I, vol I, nº 3. Brasília: Casa das Musas, 2003. (Coleção Textos em Comunicação).
- MCT-PT. *Livro verde para a sociedade da informação em Portugal*. Lisboa, 1997. Disponível em: <<http://www.pos-conhecimento.pcm.gov.pt/documentos/pdf/LivroVerde.pdf>>. Acesso em: 14 mai. 2006.
- PEIXOTO, F. O desafio da inclusão. *Revista Época Negócios*, ed. 344. 20 dez. 2004.
- RHEINGOLD, Howard. *The virtual community*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company, 1993.

RUBIM, Antonio Albino Canelas. *Comunicação & política*. São Paulo: Hacker Editores, 2000.

SCHEER, Léo. *A democracia virtual*. Lisboa: Edições Século XXI Ltda, 1997.

SILVEIRA, S. A. *Exclusão digital: a miséria na era da informação*. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2001.

TAKAHASHI, Tadao (org). *Sociedade da informação no Brasil – Livro Verde*. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <<http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/18878.html>>. Acesso em: 03 mai. 2006.

TAPSCOTT, Don; CASTON, Art. *Geração digital*. São Paulo: Makron Books, 2000.

TORQUATO, Gaudêncio. *Tratado de comunicação organizacional e política*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

