

# Democracia *online*: pressupostos teóricos e inovações estruturais na comunicação do Estado contemporâneo<sup>1</sup>

Sivaldo Pereira da Silva<sup>2</sup>

## 1. Introdução

Desde os anos 90, o Estado passou a utilizar a internet como ferramenta para dispor informação, prestar serviços e abrir canais de diálogo com seus cidadãos. *Sites* governamentais se tornaram mecanismos ativos e largamente generalizados no mundo e hoje fazem parte da estrutura e da dinâmica governamental das democracias modernas. São a ponta do *iceberg* de um processo maior que tem alterado a própria organização da informação e o modo como representantes e agentes do poder público exercem processos comunicativos.

No sistema político contemporâneo, a ocupação da internet pelo Estado vem criando maiores possibilidades de diálogo com a esfera civil, maior transparência sobre as ações da máquina estatal, maiores insumos para os processos de *accountability* e melhores canais de participação para o cidadão comum. Essas são algumas das frentes temáticas mais investigadas por análises e pesquisas empíricas, mobilizando diferentes linhas teóricas e sendo transversal a diferentes áreas de estudos.

Embora esses eixos temáticos estejam como pano-de-fundo neste trabalho, a proposta deste *paper* não é abordá-los diretamente e sim concentrar uma análise acerca do problema da comunicação e da informação produzida pelo Estado mediante o ambiente digital. Se historicamente o Estado sempre exerceu de algum modo a função de agente comunicativo, é possível afirmar que o surgimento de ferramentas como a

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no III Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política (Compólitica), realizado de 9 a 11 de dezembro de 2009, na Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, na cidade de São Paulo.

<sup>2</sup> Doutor em Comunicação e Cultura Contemporâneas pela Universidade Federal da Bahia. Professor vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporânea da Universidade Federal da Bahia (Poscom/Ufba) através do Programa Nacional de Pós-Doutorado (PNPD/CAPES). Bolsista da Capes.

internet altera de modo significativo a forma, a oferta e a demanda informacional com o público.

Neste sentido, três indagações mais fundamentais podem ser levantadas: que pressupostos teóricos devem estar claros nos estudos sobre Estado, comunicação e internet que possam nos servir como âncoras ou premissas para este debate? Que mudanças reais o ambiente digital traz sobre o modo como o Estado produz, estoca e circula informação? Haveria mudanças substanciais capazes de suscitar um novo tipo de relação comunicacional entre Estado e cidadão diante do ambiente digital?

Em linhas gerais, essas são perguntas de pesquisa ambiciosas que nos servem como guias e para as quais não se pretende um esgotamento neste *paper*. O objetivo será fazer uma análise propositiva inicial e crítica - principalmente em relação as duas primeiras indagações - capaz de servir como subsídio para o debate e demonstrar, sobretudo, a importância de se investigar a emergência de uma nova forma de comunicação exercida pelo Estado, mediante o uso de ferramentas digitais e suas características informativas e comunicacionais.

Para tanto, o presente artigo desenvolve uma análise teórica em duas partes. Primeiro, buscar-se-á traçar algumas premissas e ressalvas sobre as reais potencialidades políticas das novas tecnologias da informação e comunicação com base na revisão de literatura mais recente sobre o tema. No segundo momento, com estes pressupostos delineados, tentar-se-á elencar o que será chamado aqui de inovações estruturais na comunicação entre Estado e cidadão propiciada pelo ambiente digital: suas características e consequências mais imediatas, principalmente no tocante à produção, manuseio e circulação informativa.

## **2. Internet e política: pressupostos para uma análise mais sistêmica**

Passada a fase de vislumbramento sobre as potencialidades políticas e democráticas que caracterizaram os primeiros anos da internet, o debate sobre este campo de investigação vem amadurecendo e sedimentando algumas percepções que vão além do julgamento dualista que se esforçava em apontar os efeitos benéficos ou maléficos dessas novas tecnologias para a vida pública. Hoje é bastante razoável afirmar que o ambiente digital traz, de fato, novas possibilidades para melhorar o

sistema democrático. Mas isso não significa dizer que toda a estrutura política foi desmontada para dar lugar a um novo tipo de Estado; muito menos que a crise da representatividade tenha encontrado o elixir da longa-vida na interação propiciada pelo ambiente digital. Se algumas análises ainda sustentam concepções parciais do problema isso ocorre por não se levar em conta alguns pressupostos na relação entre internet, comunicação e política. Esta clareza também se torna imprescindível nos estudos que tratam especificamente do uso que o Estado faz de mídias digitais como a internet: um tipo de comunicação que vem sendo gradativamente incorporada na dinâmica do Estado contemporâneo e tem se tornado parte cada vez mais relevante da sua engrenagem informativa.

Deste modo, ao pensarmos nas inovações que o ambiente digital representa para a comunicação entre Estado e cidadão, é preciso ter em mente algumas âncoras teóricas (ou pressupostos) que podem ser úteis para traçarmos determinados limites. Algo que pode ser resumido em alguns pontos mais fundamentais.

Primeiramente, é possível afirmar que o provável distanciamento entre esfera civil e esfera política, que caracteriza as democracias liberais, não é um problema de comunicação. Embora o aumento da comunicação política entre indivíduos ou entre cidadãos e agentes políticos possam contribuir para uma maior saúde do sistema democrático, os meios de comunicação ou o ambiente digital não são capazes de gerar participação política de modo espontâneo. Também não são os únicos elementos capazes de aproximar politicamente tais atores. A comunicação política não ocorre mediante a mera existência de dois pólos de agentes e um canal de comunicação: há outros fatores inerentes a este fenômeno, como disposição política do cidadão, a existência de uma cultura cívica ou ainda a existência de condições materiais e cognitivas mínimas para tanto.

Segundo, apesar do potencial para uma comunicação menos concentrada, a internet pode repetir padrões característicos da comunicação de massa. Por exemplo, estudos e dados demonstram que a *World Wide Web* tem sustentado concentrações expressivas de audiência (WEBSTER & LIN, 2002; DIMAGGIO et al, 2001), onde mecanismos de legitimidade ou situações conjunturais podem provocar um alto grau de visibilidade de um determinado *site*, enquanto a grande maioria dos sítios fica restrita a um índice diminuto de acessos. Como demonstra Webster e Lin, analisando dados de relatórios da Nielsen/NetRatings, cerca de 20% dos *sites* concentram 80% dos acessos,

enquanto a grande maioria dos sítios, aproximadamente 80%, dividem os 20% da audiência restante. Portanto, pensar numa comunicação política do Estado através do ambiente digital não significa que isso alcançará toda a esfera civil ou que captará a atenção do cidadão em todo o tempo pelo fato de haver um portal em atividade na Rede. Seria preciso consolidar os sítios oficiais como fonte de informação pública e comunicação cidadã, indo além da função de meio que presta serviços *online* ou que propicia relações apenas instrumentais com o cidadão.

Terceiro, do ponto-de-vista da arquitetura dos portais governamentais, estes podem assumir formas mais horizontais de comunicação como também podem se configurar como meios de comunicação unidirecionais. Essas diferenças podem existir devido às variadas formas de disponibilização de ferramentas e conteúdos que o agente governamental pode optar quando projeta o *website* e esse projeto pode ser influenciado por ênfases, visões ou modelos de democracia variados<sup>3</sup>. Portanto, o tipo de informação e a forma de comunicação estabelecida nesses portais, ainda que sigam determinado padrão, podem adotar diferentes graus de desenvolvimento e diferentes metas ou realizações.

Quarto, apesar de um possível remanejamento da audiência dos meios eletrônicos como a TV e o rádio para internet<sup>4</sup>, o ambiente digital não substitui os meios tradicionais: acrescenta-se complexidade a um sistema pré-existente, inserindo novas características. Ainda que haja uma reengenharia técnica, estética e operacional deste sistema midiático - diante das inovações digitais - a comunicação política continuará existindo através dos meios de comunicação tradicionais e a internet passa a incorporar este sistema comunicacional e não significa necessariamente uma ruptura, no

---

<sup>3</sup> Analisando a relação entre esses dois pontos, Gomes afirma que "a questão é que todo o desenho de dispositivos, aplicativos, ferramentas para um portal ou um site político pressupõe, antes de tudo, um conceito de democracia digital; ademais, por trás dela há, por sua vez, um modelo de democracia [...]. E mesmo quando tal decisão não é tomada explicitamente, diante das escolhas de alternativas de ferramentas e recursos, é porque ela reflete uma compreensão automatizada sobre o que é democracia digital e o que deve ser um Estado na sua relação com os cidadãos. Na prática, portanto, deve haver sempre decisão e escolha"(GOMES, 2007, p. 22).

<sup>4</sup> Por exemplo, como apontam Carpini e Keeter (2003): "As Internet use has increased, newspaper readership and television news viewing has declined. The percentage of Americans reporting that they "regularly" read a daily newspaper fell from 71 percent in 1990 to 63 percent in 2000. Larger declines have occurred in the regular watching of national television news broadcasts (from 60 percent in 1993 to 30 percent in 2000) and local TV news (from 76 percent to 56 percent). Even regular cable news viewing has declined, from as high as 30 percent in 1990 to 21 percent in 2000. Online news sites (CNN .com, ABCNews.com, MSNBC.com, etc.) are consistently rated as more believable than their broadcast or cable equivalents."(p.130)

sentido revolucionário do termo, embora traga mudanças significativas. Como argumenta Sonia Livingstone (1999, p. 64), é possível notar que há mais transformações graduais ou evolucionárias dessas novas tecnologias no impacto na vida cotidiana do que necessariamente mudanças revolucionárias, no sentido de rupturas substantivas. O papel das tecnologias da informação e comunicação (TICs) parece ser o de complementar os processos comunicacionais e informacionais que se consolidaram no decorrer do século XX, remodelando-o e não necessariamente substituindo os meios e a estrutura gramatical do *mass media* existentes (pelo menos não no futuro próximo). Isto significa admitir que há inovações relevantes trazidas por estas novas tecnologias, porém é preciso ponderar que nem tudo é realmente novo. Em alguns casos, a internet, por exemplo, pode ser um novo modo de se fazer velhas coisas (TYLER, 2002).

Quinto, os modos de utilização das TICs não são intrinsecamente democráticos. Os processos de comunicação que estes novos meios estabelecem não são unidimensionalmente benéficos para a saúde da democracia, ainda que sua arquitetura propicie fluxos horizontais de comunicação. Suas ferramentas possuem flexibilidade de uso, que podem tanto aumentar o controle da ação comunicacional quanto propiciar válvulas de escape a este mesmo controle. E a apropriação pode ocorrer de diversos modos, ter variados fins e surtir diferentes efeitos. Na Alemanha, por exemplo, a Internet tem sido largamente utilizada para estocar e circular conteúdos por grupos neo-nazistas de forma eficiente e ágil, mediante uma organização com características hierárquicas (ver SCHMIDTKE, 1998). A rede também tem sido utilizada para práticas racistas ou terroristas (GLASER, 2002; CAMPBELL, 2006; CONWAY, 2002). Em países em regimes não-democráticos, principalmente no oriente, governos têm sustentado mecanismos de bloqueio de *sites* e *blogs* considerados politicamente ou moralmente inapropriados. Portanto, *sites* governamentais também podem sofrer censura interna, podem ser meios de comunicação que reforçam manipulação e podem ter seus objetivos democráticos distorcidos ou direcionados ideologicamente. Tal como outros veículos de comunicação que sustentam interesse público é preciso se criar mecanismos de controle social, de auditoria e dispositivos legais-administrativos que obriguem o agente do Estado a expor determinadas informações ou formatar a comunicação *online* de modo adequado e objetivo.

Sexto, é preciso identificar parâmetros analíticos e qualitativos para a comunicação *online*. Torna-se necessário compreender que a internet pró-cívica e pró-

democrática não é um destino e uma fatalidade: não é algo inerente ao próprio aparato comunicacional. Este uso da internet é uma tarefa e uma possibilidade que depende da forma como será moldada socialmente. De tal modo, os portais governamentais podem ser responsivos, transparentes e até mesmo participativos, porém isso pode ocorrer através de formas qualitativamente distintas. Tratando-se de *sites* de Estados democráticos, os parâmetros de qualidade precisam incorporar elementos políticos baseados naquilo que é normativamente buscado pela democracia moderna. Isto é, para além dos requisitos de boa operacionalidade ou de instrumentalidade desses sítios há uma outra dimensão política que precisa ser levada em conta e que precisa ser devidamente percebida, quantificada e qualificada.

As seis premissas elencadas aqui servem como elementos balizadores para se pensar a relação entre internet, comunicação e política, de tal modo que se possa levar em conta os possíveis reais efeitos e limites deste fenômeno cada vez mais cotidiano nas democracias modernas. Quando o Estado usa a internet para mediar práticas dialógicas com os seus cidadãos tais limites e horizontes devem estar contemplados enquanto premissas.

Tendo em mente as âncoras ou ressalvas levantadas, convém agora averiguar o que de fato se altera na comunicação produzida pelo Estado hoje com a emergência do ambiente digital. Para traçar uma análise relativamente coesa, tomar-se-á o manejo da informação – a informação como “objeto” básico dos processos comunicativos - como um guia para melhor percebermos algumas dessas mudanças em curso.

### **3. Inovações estruturais na comunicação entre cidadão e Estado**

É possível afirmar que os modos em que o Estado produz, ordena, colhe e difunde informação sofreu alterações importantes após a popularização da internet, principalmente com a emergência dos sítios governamentais que estão catalisando um novo modo de prática comunicativa entre esfera governamental e esfera civil. Isso ocorre não apenas devido às mudanças materiais que o Estado vem sofrendo nas últimas décadas, no que se refere à modernização da máquina estatal que passou a utilizar de procedimentos e ferramentas (como computadores e bancos de dados digitais) em seus procedimentos internos, mas do ponto-de-vista da comunicação, a criação desta nova

instância chamada “sítios governamentais” tem forçado o agente público a produzir e organizar e dispor informação de modo diferenciado. Neste sentido, a manutenção de um veículo *online* oficial tem significado inovações estruturais na comunicação praticada pelo Estado, sobretudo no que diz respeito ao trato dado à informação. Pode-se apontar a existência de quatro âmbitos mais relevantes que poderiam sintetizar tais inovações:

**a) Quanto ao ordenamento da informação** - Primeiramente, há o que podemos chamar de “empacotamento informativo” que se refere ao modo como os dados e informações produzidos pelo Estado são reorganizados para “rodar” em plataformas digitais. Esta inovação tem suas origens naquilo que vem sendo chamado de “reforma”, “modernização” ou reengenharia” da administração pública (CUNHA & REINHARD, 2001; TRICATE, 2004; FERRAZ, 2004; NOGUEIRA FILHO & AGUNE, 2004; LENIHAN, 2002). Esta perspectiva tenta ver o Estado enquanto máquina administrativa, onde as novas tecnologias poderiam baratear e tornar funções burocráticas e prestação de serviços mais ágeis, econômicas e eficientes, utilizando-se de computadores, *softwares*, bases de dados digitais e procedimentos que se adequassem a estas ferramentas. Porém, antes da internet, esta reengenharia do Estado ainda estava voltada para a dimensão interna, isto é, na eficiência da máquina e seus procedimentos administrativos, algo que muda substancialmente com a criação e manutenção de portais governamentais.

Se o uso de base de dados digitais se transformou em algo cotidiano em grande parte das repartições públicas no Brasil e no mundo, com a emergência dos sítios governamentais isso ganha uma nova dimensão pois passa a ser disponível e sofrer a ação direta do cidadão comum que por sua vez acessa e insere dados nestas plataformas<sup>5</sup>. Ao mesmo tempo, os *sites* do Estado criam demandas informativas e comunicativas antes não explícitas e o agente governamental é obrigado a redimensionar e reestruturar o modo como arquiva e ordena as informações produzidas cotidianamente pelos órgãos, secretarias e departamentos, seja do ponto-de-vista técnico (tornando esta produção digitalizada e viabilizando sua possível exposição no *site*) seja do ponto-de-vista do acesso (tornando esta produção operacionalmente acessível em

---

<sup>5</sup> Geralmente através de interfaces que se utilizam de linguagens como ASP e PHP.

tempo hábil para ser disposta no sítio), seja do ponto-de-vista cognitivo (tornando a informação inteligível para o cidadão comum).

A existência dessa nova “vitrine” pública para os arquivos governamentais já vem inclusive sendo incorporada em leis e no próprio *design* operacional das instituições do Estado<sup>6</sup>. Ao mesmo tempo, analistas apontam que esta “exposição” de informação governamental precisa ser qualitativamente ordenada. Neste sentido, diferencia-se entre (1) *abertura*, que trata da exposição de conteúdos discursivos integrais em estado bruto (principalmente dados técnicos, números ou documentos em linguagem para especialistas); de (2) *transparência*, que dá publicidade a conteúdos discursivos de teor mais refinado, isto é, com uma linguagem mais e acessível ao cidadão comum:

Segundo Birkinshaw, abertura significa concentrar-se em processos que nos permitem ver operações e atividades do governo em matéria de trabalho [...] Larson (1998: 40-2) adianta uma distinção semelhante: transparência se estende para além da abertura, abrangendo simplicidade e compreensão. Por exemplo, é possível para uma organização estar aberta em relação a seus documentos e procedimentos e ainda não ser transparente para o público relevante, se a informação for percebida como incoerente. (HEALD, 2006, p.26)<sup>7</sup>

Deste modo, a abertura tem o propósito de expor o Estado ao máximo possível, principalmente através de documentos brutos. Este tipo de publicidade pode exercer uma importante função que é a de instrumentalizar especialistas, jornalistas, partidos políticos, lobistas, ONGs e outros intermediários<sup>8</sup> no embate político e também na vigilância e controle do Estado (NORRIS, 2001; CORNFIELD, 2003, JOHNSON,

---

<sup>6</sup> Por exemplo, no Brasil a Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), em vigor desde o dia 5 de maio de 2000 no país, em seu art. 48 (cap. IX, seção I) estabelece que os governos executivos municipais e estaduais estão obrigados a disponibilizar em “meio eletrônico de acesso público” seus respectivos atos financeiros. Como diz a lei: “São instrumentos de transparência da gestão fiscal, aos quais será dada ampla divulgação, inclusive em meios eletrônicos de acesso público: os planos, orçamentos e leis de diretrizes orçamentárias; as prestações de contas e o respectivo parecer prévio; o Relatório Resumido da Execução Orçamentária e o Relatório de Gestão Fiscal; e as versões simplificadas desses documentos.”(BRASIL, 2000)

<sup>7</sup> Tradução própria do original em inglês: “According to Birkinshaw, openness means concentrating on processes that allow us to see the operations and activities of government at work—subject [...]. Larson (1998: 40-2) advances a similar distinction: transparency extends beyond openness to embrace simplicity and comprehesibility. For example, it is possible for an organization to be open about its documents and procedures yet not be transparent to relevant audiences if the information is perceived as incoherent.”

<sup>8</sup> Como explica Maia, atores “que operam geralmente como agentes que coletam, organizam e disponibilizam informações que educam os indivíduos sobre assuntos do próprio interesse” (MAIA, 2008, p. 346).



2004). Significa melhores subsídios também para as relações de *accountability* ( vertical e horizontal ) e para aqueles que atuam, militam ou se interessam por áreas específicas dos negócios públicos. Neste caso, o pressuposto na *abertura* é que o cidadão tenha níveis de cognição adequados ou ferramentas capazes de decodificar o discurso e argumentos ali dispostos (MARGETTS, 2006; O'NEILL, 2006; HOOD, 2006). Ainda que a abertura pressuponha essa barreira cognitiva ao cidadão comum, é inegável a sua importância para compor a ação de grupos de pressão e outros agentes da sociedade civil que possuem *know how* para decodificar tais informações em estado integral.

No caso da *transparência*<sup>9</sup> aponta-se justamente para um tipo de visibilidade que tenta manter o argumento técnico, contábil, estatístico, econômico, mas com a preocupação de inteligibilidade desses dados. A reivindicação por transparência se tornou bastante comum hoje, sendo recorrentemente citada em estudos e análises (MARGETTS, 2006; PRAT, 2006; JOHNSON, 2004; HEALD, 2006; PINHO & SACRAMENTO, 2004; TRISTÃO, 2002) no discurso político, na cobertura jornalística e em relatórios governamentais como a forma mais desejada de visibilidade pública. Em termos práticos, o nível de transparência está vinculado a diversos aspectos que vão desde o quantitativo de informação até a sua acessibilidade e inteligibilidade:

Assim, pode dizer-se que governos digitais são mais transparentes de diversos modos: com mais informação disponível e acessível, com mais regras fixas e codificadas e, portanto, mais fácil para que os cidadãos estejam atentos e compreendam; e com novas pressões para que órgãos governamentais sejam mais abertos no que diz respeito à documentação. Por outro lado, também existem formas nas quais o governo digital pode ser considerado menos transparente. (MARGETTS, 2006, p.200)<sup>10</sup>

Assim, transparência pressupõe (1) robustez de informação, (2) acessibilidade assíncrona e (3) inexistência de barreiras cognitivas ao cidadão comum.

---

<sup>9</sup> Embora possa estar bastante arraigada na cultura política, esta noção ou o termo “transparência” ganhou força, de fato, nos últimos 20 anos. Como explica Hood (2006, p.11) se a expressão se tornou lugar-comum em diversas áreas, incluindo negócios públicos e até mesmo no âmbito privado do mercado financeiro, isso foi uma invenção do século XX, enfatizada nas últimas duas décadas. Ainda que tenha tido seus precedentes sob a bandeira genérica da “publicidade” nos séculos anteriores.

<sup>10</sup> Tradução própria do original em inglês: “Thus it could be argued that digital government is more transparent in a number of ways: with more information available and accessible; with more rules fixed and codified and therefore easier for citizens to be aware of and to understand; and with new pressures on government agencies to be more open in respect to documentation. On the other hand, there are also ways in which digital government might be regarded as less transparent.”

**b) Quanto ao direcionamento da informação** - uma segunda inovação diz respeito àquilo que alguns autores chamam de “des-intermediação” ou “des-mediação” (GALSTON, 2003, p.40; JOHNSON, 2004, p. 39; CHADWICK, 2006, p. 202) ou aquilo que também pode ser chamado de “libertação do pólo de emissão”, como aponta Lemos (2002, p. 123). Para estes analistas, o surgimento da internet gerou mudanças na comunicação mediada em larga escala a ponto de reestruturar a relação predominantemente verticalizada entre emissor e receptor, algo que tradicionalmente caracterizou os *mass media*. Estes papéis seriam hoje mais complexos e menos rígidos no ambiente digital, já que os diversos atores passaram a ser também pólos emissores de informação (pelo menos potencialmente).

O Estado, que nos interessa aqui, passou a ter instrumentos reais para assumir de modo mais ágil, barato e eficiente o papel não apenas de produtor de informação (enquanto fonte para jornalistas, por exemplo), mas também de difusor. Poderia agora se remeter de modo mais direto à esfera civil. Por outro lado, Chadwick acredita que os *sites* “fornecem novos cenários para auto-publicidade do governo, que lhes permitem ignorar meios de comunicação hostis” e ofereceria, assim, novas oportunidades para os agentes governamentais intensificarem e diversificarem as formas nas quais sustentam suas posições de poder. (2006, p. 202)<sup>11</sup>.

Visto de um modo menos enfático e mais cauteloso, é possível afirmar que há diferenças importantes entre a comunicação política do Estado sob dependência dos *medias* tradicionais e a aquela exercida por ele próprio, com avançadas ferramentas digitais para estoque, ordenamento e difusão de informação via rede de computadores. Com a internet, muitos dos pacotes de informação pública que só vinham a público através dos agentes intermediários como jornalistas, *lobbyistas* ou ativistas políticos passaram a ser acessíveis diretamente pelo próprio cidadão (GALSTON, 2003;

---

<sup>11</sup> Tradução própria do original em inglês: “Executive websites provide new avenues for government self-publicity, allowing them to bypass hostile news media. [...]The Internet thus offers political elites many opportunities to intensify and diversify the ways in which they sustain themselves in positions of power.”

JOHNSON, 2004; CHADWICK, 2006; KAKABADSE et al, 2003; WEBER, LOUMAKIS & BERGMAN, 2003; MAIA, 2008)<sup>12</sup>.

De modo mais amplo, esta “des-intermediação” pode ser vista também como parte de um fenômeno que afeta outras dinâmicas da política como campanhas eleitorais e a militância, como afirma Johnson:

O ativismo eletrônico do cidadão tenta eliminar os intermediários da política: ignorar os meios de comunicação estabelecidos, e deixar que todos os candidatos tenham sua chance através de *ciber*-debates; subverter o percurso oneroso de aquisição de espaços televisivos para anúncios de campanha publicitária e ir diretamente às pessoas através do *website* de uma campanha; olhar para os documentos originais e dados brutos em vez de confiar no brilho de um comentarista de televisão; ou falar diretamente ao com o ocupante do cargo, eliminar seus assessores e intermediários. A democracia direta já traçou o caminho para a des-intermediação, a eliminação de intermediários. Aqui, os chamados intermediários são autoridades eleitas e a solução é ir diretamente ao povo através de comunicações *online*. (2004, p.39)<sup>13</sup>

Nota-se que autor parece apostar muitas fichas neste fenômeno. Embora o cerne de sua argumentação seja bastante plausível, é preciso fazer uma ressalva importante para não transformar tal potencial em algo totalizante. Falar em “des-intermediação” não significa anunciar o fim dos agentes intermediários. Estes continuarão exercendo o seu papel de mediação na comunicação e na construção da realidade no mundo moderno e isso permanecerá bastante expressivo. O Estado continuará dependente desta intermediação pois determinadas informações só ganham credibilidade e afetam a opinião pública quando passam pelo crivo de instituições consideradas “independentes”,

---

<sup>12</sup> Não se deve esquecer que, durante todo o século XX, o Estado também criou suas ferramentas de comunicação (como rádios e TVs estatais, diários oficiais, boletins informativos, revistas, etc ), tentando se reportar diretamente ao cidadão. Ocorre que estas experiências sempre foram bastante onerosas e pouco chamaram a atenção do público, de fato. Isso se deu devido às próprias características desses meios, que serviam (ou passaram a ser vistos) basicamente como veículos oficiais da propaganda estatal. De tal modo, os agentes intermediários tinham um peso decisivo nessa visibilidade do Estado na esfera pública.

<sup>13</sup> Tradução própria do original em inglês: “Electronic citizen activism attempts to cut out the intermediaries of politics: bypass the established media, and let all candidates have their big shot through cyber-debates; subvert the costly route of purchasing expensive television commercials for campaign ads, and go directly to the people through a campaign website; look at original documents and raw data rather than relying on the gloss of a television commentator; or speak directly to office holders, cut out their aides and intermediaries. Direct democracy has already laid the path to dis-intermediation, the elimination of middlemen. Here, the so-called middlemen are elected officials, and the solution is to go directly to the people through online communications. (2004 p.39)”.

como é o caso das instituições dos *media* ou organizações não-governamentais. Embora um grande conjunto de documentos e dados sobre o Estado esteja acessível a qualquer cidadão na rede, em muitos casos, são esses intermediários quem assumem o papel de organizar e tornar isso inteligível, como também percebe o próprio autor:

Agora, essa informação é facilmente disponível na internet, gratuitamente, e em um formato que seja de fácil acesso e compreensão. Ironicamente, ele não está sendo oferecido pelo Congresso, mas por organizações privadas, sem fins lucrativos e com fins lucrativos. Muitos grupos de interesse especializados publicam seus próprios registros congressuais em seus *sites* e os visitantes podem ver como seu parlamentar votou. (JOHNSON, 2004 p.20)<sup>14</sup>

O que acontece, de fato, é que esta comunicação política se torna mais complexa, de tal modo que, falar em des-intermediação, significa acreditar em diminuição dos níveis de intermediação e não necessariamente no fim desta. Através de sua interface na rede, o Estado passa a transmitir, ele próprio, informação, dados e notícias com maior facilidade para uma larga audiência potencial de cidadãos<sup>15</sup>. Um fenômeno que abre novos *fronts* de análises, pois gera novas questões e novas possibilidades para a comunicação política contemporânea.

**c) Quanto ao emolduramento da informação** - A segunda inovação estrutural diz respeito à capacidade de produzir e difundir informação em diferentes formatos, isto é, a possibilidade de usar diferentes “molduras”. Através de um mesmo canal digital<sup>16</sup> o Estado pode agora estocar e transmitir em diferentes linguagens e formatos como som, fotografia, audiovisual e escrita, além de conseguir interligar todas essas possibilidades em uma mesma ação comunicativa, através de um mesmo *medium*:

---

<sup>14</sup> Tradução própria do original em inglês: “Now this information is readily available on the Internet, free of charge, and in a format that is both easy to access and understand. Ironically, it is not being offered by Congress but by private non-profit and for-profit organizations. Many special interest groups post their own congressional scorecards on their websites and visitors can see how their Member of Congress voted.”

<sup>15</sup> Sem esquecer de que é um potencial, não necessariamente um fato. Um portal pode estar *online*, acessível a qualquer indivíduo em qualquer parte do mundo, que tenha diante de si uma conexão à Rede. Mas ao mesmo tempo, pode sustentar baixíssimos índices de acesso.

<sup>16</sup> Neste caso, toma-se como parâmetro experimentos do tipo portais governamentais *online*.

[...] A internet é única porque integra modalidades diferentes de comunicação (interação recíproca, radiodifusão, busca-referência individual, discussão em grupo, interação pessoa/máquina) e diferentes tipos de conteúdo (texto, vídeo, imagens visuais, áudio), em um único meio de comunicação. Essa versatilidade torna plausível afirmações de que a tecnologia vai estar implicada em muitos tipos de mudanças sociais, talvez mais profundas do que a televisão ou o rádio. (DIMAGGIO et al, 2001, p. 308)<sup>17</sup>

Isso leva a um deslocamento importante quanto à forma da comunicação política em geral e, conseqüentemente, quanto à forma da comunicação do Estado em específico. Neste sentido, o ambiente digital tende a proporcionar maior proximidade entre a comunicação mediada em larga escala e o ideal da comunicação face a face ao se utilizar elementos como som, imagem, vídeo e outros recursos hoje disponíveis. Tal inovação não deve ser vista como um substitutivo para a comunicação baseada em encontros presenciais. Sobretudo, são suplementos àquilo que já existe, dando ao Estado maiores possibilidades de interação multimídia com seus cidadãos.

Com efeito, isso também repercute no modo como o Estado produz notícias, relatórios, cartilhas, campanhas e outras peças comunicacionais caminhando para um modo mais complexo de comunicação com o público. Afeta diretamente o modo de apreensão da informação pelo cidadão que pode estabelecer com o Estado uma relação comunicativa mais eficiente devido às diversas formas de emolduramento. Como explica Cornfield (20023)

Isso reduz alguns dos custos pessoais de envolvimento [do cidadão], o custo de ficar informado, para iniciantes. A Internet é uma tecnologia incomparável para a pesquisa pessoal. Acesso a ela permite que um indivíduo encontre uma abundância de informações formas multimídia, de modo conveniente. Notícias, documentos, diretórios, tutoriais: o que o pesquisador considera a pena pode ser facilmente identificados ou marcados para o armazenamento, recuperação e visitas de retorno, em muitos casos, os usuários podem receber, a pedido, as atualizações automáticas de e-mail do provedor de informações . (p.98)

---

<sup>17</sup> Tradução própria do original em inglês: “[...] the Internet is unique because it integrates both different modalities of communication (reciprocal interaction, broadcasting, individual reference-searching, group discussion, person/machine interaction) and different kinds of content (text, video, visual images, audio) in a single medium. This versatility renders plausible claims that the technology will be implicated in many kinds of social change, perhaps more deeply than television or radio.”

Deste modo, o molde da informação pública passa a ser também um elemento qualitativo da comunicação produzida pelo agente governamental. Tanto do ponto de vista da produção didática da informação, acessível aos diversos segmentos sociais em diversos níveis de instrução, até o cumprimento da premissa democrática da pluralidade, onde o Estado seja inclusivo a ponto de dispor essas mesmas informações também para aqueles cidadãos que possuem algum tipo de deficiência física. A organização *Acessibilidade Brasil* estipula a necessidade de se associar textos, imagens, representações gráficas de texto, regiões de mapa de imagem, animações, botões gráficos etc. simultaneamente enquanto um dos princípios de acessibilidade de um *website*<sup>18</sup>. Significa dizer que, além dos mecanismos técnicos estruturais no *site*, a acessibilidade também está diretamente ligada à capacidade multimídia dos portais, isto é, na multiplicidade de formatos e linguagens em que a informação será emoldurada nos processos de comunicação *online*. Por exemplo, no *site* da Câmara dos Deputados é possível baixar toda a Constituição brasileira em arquivo de áudio mp3 a partir de qualquer terminal de computador conectado à internet. Também é possível assistir as sessões do plenário ao vivo, ou ainda optar por ler os discursos em texto escrito para aqueles que tem problemas auditivos. Ao mesmo tempo, muitos portais governamentais já tem criado *hotsites* específicos para crianças e adolescentes, utilizando de diversas formas multimídia para expor informação pública de modo didático e atrativo a este público, o que levou a criação de departamentos específicos ou de equipes voltadas para este tipo de experimento<sup>19</sup>.

**d) Quanto ao monitoramento da informação** - A terceira inovação se refere à capacidade de monitoramento do processo de comunicação pelos agentes do Estado. As plataformas digitais têm hoje em suas mãos maior versatilidade para gerenciar e controlar a comunicação que produz e sustenta maior domínio sobre este processo. As novas tecnologias da informação e comunicação possibilitam hoje um acompanhamento direto sobre o percurso e as preferências do usuário durante sua navegação em *sites* governamentais. Como o Estado tende a ter domínio sobre os lances de comunicação

---

<sup>18</sup> Ver em < <http://www.acessobrasil.org.br/index.php?itemid=44> > Acesso em 10 nov. 2009

<sup>19</sup> No Brasil, dois bons exemplos são o *hotsite* "Plenarinho) da Câmara dos Deputados ([www.plenarinho.gov.br](http://www.plenarinho.gov.br)) e o "Portalzinho da Criança Cidadã" da Controladoria Geral da União. ([www.portalzinho.cgu.gov.br](http://www.portalzinho.cgu.gov.br))

realizados através destes canais oficiais, isto gera um conjunto de dados sobre comportamento e perfil do usuário que pode ser utilizado para redefinir ou redesenhar o próprio processo de comunicação. A comunicação passa a gerar um substrato sobre si própria, como dados sobre os padrões de acesso do usuário, identificação de perfis, percepção de comportamentos quanto ao consumo de informação; demandas informativas; serviços mais requisitados; efeitos de fatos ou eventos sobre as dinâmicas de *input* e *output* de informação nos portais etc. De tal modo, o agente governamental tem agora a possibilidade de registrar quais os *links* mais utilizados, quais as demandas mais solicitadas, quais os documentos mais procurados e traçar tendências neste sentido. Pode identificar quando determinados *links* ou determinados tipos de informação sofrem aumento ou decréscimo de “audiência”, quantos usuários acessam o serviço e, geograficamente, de onde vem tais demandas. O resultado é a produção de pacotes de informações estatísticas que podem influenciar o processo de produção da decisão política ao serem tabulados e utilizados como sondagem de opinião pelo administrador público. Isso faz com que o agente estatal assuma um novo papel que é o de captar utilitariamente e processar *inputs* do cidadão para “aprender” sobre eles, como explica Chadwick:

O governo se torna uma "organização de aprendizagem", capaz de responder às necessidades dos seus cidadãos, que, por sua vez, são capazes de influenciar a burocracia pública pelos mecanismos de *feedback* rápidos, agregadores, tais como e-mail e sites interativos. Em contraste com as tecnologias fordistas, o governo eletrônico requer uma abordagem flexível, do tipo "construir e aprender" [...] (CHADWICK, 2003 p.447).<sup>20</sup>

Embora haja atualmente uma intensa proliferação do uso de mecanismos de gerenciamento e monitoramento de dados pelo Estado para fins democráticos (ou administrativos), a perspectiva da vigilância nem sempre é bem-vista. Nos EUA, por exemplo, já há restrições que visam impedir o Estado de coletar dados dos cidadãos *online* sem permissão prévia:

---

<sup>20</sup> Tradução própria do original em inglês: “Government becomes a “learning organization,” able to respond to the needs of its citizens, who are in turn able to influence public bureaucracies by rapid, aggregative feedback mechanisms such as e-mail and interactive web sites. In contrast to the Fordist technologies, e-government requires a flexible, “build and learn” [...]”

O “Privacy Act” determina ainda que a agência avise os cidadãos ao coletarem informações em formulários destinados a alimentarem sistemas de registro de dados, devendo informar ainda aos referidos cidadãos quem autorizou a coleta, qual é o principal motivo da coleta da informação, e que usos rotineiros terão essas informações. A criação e manutenção de sistemas de registros de dados também é regulamentada pelo “Privacy Act”[...] (AKUTSU, 2005, p. 14-15)

De todo modo, este é um novo canal que tem duas faces: de um lado pode ser compreendido tanto como invasão de privacidade e, do outro, pode ser visto como mecanismo de sondagem de opinião dando ao Estado maiores subsídios para agir em prol do cidadão<sup>21</sup>.

### **Considerações finais**

Este artigo teve o objetivo de traçar, primeiramente, alguns pressupostos teóricos quanto ao trinômio “novas tecnologias, comunicação e democracia” e, num segundo momento, avançar na identificação das reais mudanças que o ambiente digital traz na comunicação do Estado com seus cidadãos. Os eixos (ou pressupostos) chamam a atenção para os limites e ressalvas das potencialidades do ambiente digital o que nos serve, sobretudo, como balizadores iniciais para os estudos sobre portais governamentais.

As quatro inovações estruturais (ordenamento, direcionamento, emolduramento e monitoramento da informação) listadas neste *paper* não são invenções do ambiente digital, mas tratam justamente da intensificação de aptidões e dimensões comunicativas que antes não estavam cotidianamente dadas ao *modus operandi* da comunicação exercida pelo poder público. Sobretudo, a comunicação pré-digital se dava no âmbito de veículos de massa estatais (como impresso, rádio e TV) que se assemelhava bem mais a propaganda do que a trocas comunicativas objetivas. Uma dimensão

---

<sup>21</sup> Interessante notar que, no plano mais amplo, este tipo de manuseio da informação digital vem sendo bastante utilizado pela iniciativa privada. Empresas de tecnologia e informação, como a Google, por exemplo, trabalham coletando dados e produzindo relatórios de perfil de uso da Internet que são comercializados para outras empresas. Outras do setor terciário, como a Amazon, monitoram o perfil de compra de seus clientes e sugerem a outros clientes com o mesmo perfil novas aquisições de livros ou outros produtos.



qualitativamente distinta quando pensamos nos *sites* governamentais como canais diretos de interlocução ou grandes arquivos públicos de documentos *online*.

É possível afirmar que Estado sempre precisou ordenar o montante de informação produzido por suas instâncias e que isso não é um efeito do ambiente digital. A digitalização da máquina estatal ocorreu antes da existência da internet, mediante os processos de reengenharia do Estado. Porém, a existência de sítios governamentais deu a este processo de digitalização um caráter mais “público”, pressupondo uma “audiência” que não apenas consome informação, mas também é ativa ao inserir dados nesse sistema informativo. Ao se falar em des-intermediação aponta-se para uma diminuição da dependência do Estado quanto aos intermediários da informação, mas não no fim destes. Uma vez que o Estado não sustenta o *ethos* característico do jornalismo<sup>22</sup> e de outros agentes sociais, o apoderamento de rádios, TVs e folhetins impressos por governos não ganhou peso, historicamente, a ponto de afetar o papel dos intermediários midiáticos na relação comunicativa entre Estado e cidadãos. Ao mesmo tempo, a capacidade comunicacional do Estado aumenta substancialmente com a internet pois os meios eletrônicos pré-digitais não integravam diferentes linguagens de mídia simultaneamente através de um mesmo canal e suporte. Os meios analógicos também não possuíam capacidade de monitoramento da comunicação de modo versátil e ativo cotidianamente, algo que era até então realizado de modo mais rígido e menos complexo através de outros mecanismos, como pesquisas de opinião e dispositivos quantitativos de audiência.

Nesses *fronts*, a emergência de *sites* governamentais representa dimensões estruturantes que não estavam na pauta da atividade comunicativa do Estado. Levar em conta os pressupostos aqui listados e avançar no exame das inovações estruturais em curso pode ser útil para se entender um novo tipo de relação comunicativa que se estabelece entre agentes governamentais e cidadãos, com tendência a se complexificar nos próximos anos. Algo que necessita de um aprofundamento teórico específico, com metodologia e estudos empíricos mais sistêmicos, capazes de apreender tal fenômeno

---

<sup>22</sup> É possível dizer que o jornalismo também é tradicionalmente unidirecional. Porém, este campo de atividade se coloca numa posição social diferenciada: não é o Estado que é ocupado por forças políticas claramente identificadas com determinadas tendências ideológicas. O jornalismo, ainda que não seja imparcial e raramente isento – se propõe a não fazer propaganda e sim de “relatar”, “investigar”, “fiscalizar” etc.

em sua totalidade e clarear os reais efeitos desses dispositivos comunicacionais e informativos para as democracias contemporâneas.

## Referências

AKUTSU, Luiz. Portais de governo no Brasil: accountability e democracia delegativa. Texto apresentado no **X Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública**. Santiago (Chile), 18 - 21 out. 2005.

BECKERS, D., BESSELAAR, P. van den. e MELIS, I. Digital cities: organization, content, and use. In: ISHIDA, T. ; ISBISTER, K. (Org.). **Digital Cities: experiences, technologies and future perspectives**. Berlin: Lecture Notes in Computer Science, 2000, p. 18-32 (Vol. 1765).

BENNETT, W. Lance. Communicating global activism : strengths and vulnerabilities of networked politics. **Information, Communication & Society**, 6 (2), p. 143–168, 2003.

BRASIL. Lei complementar nº 101, de 4 de maio de 2000. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. **Diário oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 2 de maio de 2000. Seção I, art. 48.

BRYAN, C. Manchester: democratic implications of an economic initiative? In: TSAGAROUSIANOU, R.; TAMBINI D.; BRYAN, C. (Org.). **Cyberdemocracy: Technology, cities and civic networks**. London: Routledge, 1998. p. 152-166.

BUCHSTEIN, Hubertus. Bytes that Bite: the Internet and deliberative democracy. **Constellations**, 4 (2), p. 248-263, 1997.

CAMPBELL, Alex. The search for authenticity: An exploration of an online skinhead newsgroup. **New Media & Society**, 8(2), p. 269–294, 2006.

CARPINI, Michael X. Delli; KEETER, Scott. The Internet and an informed citizenry. In: ANDERSON, David M.; CORNFIELD, Michael (Org.) **The Civic Web: online politics and democratic values**. Nova York: Rowman & Littlefield Publishers, 2003, p. 129-153.

CHADWICK, Andrew. Bringing E-Democracy Back In Why It Matters for Future Research on E-Governance. **Social Science Computer Review**, 21(4), p. 443-455, 2003.

\_\_\_\_\_. **Internet politics: States, citizens, and new communication technologies**. Nova York e Oxford: Oxford University Press, 2006

COLEMAN, Stephen; SPILLER, Josephine. Exploring new media effects on representative democracy. **The Journal of Legislative Studies**, 9 (3), p. 1-16, 2003.

CONWAY, Maura. Reality Bytes: Cyberterrorism and Terrorist 'Use' of the Internet. Dublin: College Green - Department of Political Science, 2002. Disponível em < [http://doras.dcu.ie/498/1/first\\_mon\\_7\\_11\\_2002.pdf](http://doras.dcu.ie/498/1/first_mon_7_11_2002.pdf) > Acesso em: 26 out. 2008

CORNFIELD, Michael. Adding in the Net: making citizenship count in the digital age. In: ANDERSON, David M.; CORNFIELD, Michael (Org.) **The Civic Web**: online politics and democratic values. Nova York: Rowman & Littlefield Publishers, 2003, p. 97-112

CUNHA, Maria A. Viegas Cortez da; REINHARD, Nicolau . Portal de Serviços Públicos e de Informação ao Cidadão : Estudo de Casos no Brasil. In: **XXV Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (EnANPAD)**. Campinas, 16 - 19 set. 2001. Disponível em: <[http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod\\_edicao\\_subsecao=50&cod\\_evento\\_edicao=5&cod\\_edicao\\_trabalho=2827f](http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod_edicao_subsecao=50&cod_evento_edicao=5&cod_edicao_trabalho=2827f) > Acesso em: 22 set. 2008.

DAHLGREN, Peter . The Internet, Public Spheres, and Political Communication: Dispersion and Deliberation. **Political Communication**, 22, 2005, p. 147–162.

DAVIS, Glyn. Alexis de Tocqueville and the Internet. **The Harvard International Journal of Press/Politics**. 2(2), p. 120-126, 1997.

DAVIS, Richard. **Politics online**: blogs, chatrooms, and discussion groups in American democracy. Londres e Nova York: Routledge, 2005.

DEAN, J. Why the Net is not a Public Sphere. **Constellations**, 10 (1), p. 95-112, 2003.

DIMAGGIO, Paul; HARGITTAI, Eszter; NEUMAN, W Russell; ROBINSON, John P. Social implications of the Internet. **Annual Review of Sociology**, 2001, 27, p. 307-336.

DOCTER, S. e DUTTON, W. H. The first amendment online: Santa Monica's Public. In: TSAGAROUSIANOU, R.; TAMBINI D.; BRYAN, C. (Org.). **Cyberdemocracy**: Technology, cities and civic networks. London: Routledge, 1998. p. 125-151.

ESTER, Peter; VINKEN, Henk. Debating Civil Society On the Fear for Civic Decline and Hope for the Internet Alternative. **International Sociology**, 18(4), p.659–680, 2003.

FERRAZ, Marcelo. O sistema de informações gerenciais no estado de São Paulo como facilitador do e-government. In: FERRER, Florência; SANTOS, Paula (Org). **E-government: o governo eletrônico no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2004, p. 106-113

GALSTON, William A. If political fragmentation is the problem, is the Internet the solution? In: ANDERSON, David M.; CORNFIELD, Michael (Org.) **The Civic Web**: online politics and democratic values. Nova York: Rowman & Littlefield Publishers, 2003, p. 35-46.

GLASER, Jack. Studying hate crime with the Internet: What makes racist advocate racial violence. *Journal of Social Issues*, 58 (1), p. 177-193, 2002.

GOMES, Wilson. Internet e participação política em sociedades democráticas. *Revista Famecos*, 27, p. 58-78, 2005a.

\_\_\_\_\_. A democracia digital e o problema da participação civil na decisão política. *Revista Fronteiras*, 7(3), p. 214-222, 2005b.

\_\_\_\_\_. Uma agenda de pesquisa sobre Democracia Digital. Texto apresentado na **IV Jornadas de Comunicação e Democracia entre grupos de pesquisa da UFBA e UFMG**, Belo Horizonte: UFMG, 2007.

\_\_\_\_\_. **Democracia digital: Que democracia?**. 2007. Disponível em: [http://www.fafich.ufmg.br/compolitica/anais2007/gt\\_ip-wilson.pdf](http://www.fafich.ufmg.br/compolitica/anais2007/gt_ip-wilson.pdf). Acesso em 15 de junho de 2009.

GUIDI, Leda. Democracia eletrônica em Bolonha: a rede Iperbole e a construção de uma comunidade participativa on-line. In: EISENBERG, J.; CEPIK, M. (Org.) **Internet e Política: teoria e prática da democracia eletrônica**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002. p. 164-190.

HEALD, David. Transparency and the ethics of communication. In: HOOD, Christopher ; HEALD, David (org). **Transparency: the key to better governance ?** Nova York: Oxford University Press, 2006, p. 59-74.

HOOD, Christopher. Transparency in historical perspective. In: HOOD, Christopher; HEALD, David (org). **Transparency: the key to better governance ?** Nova York: Oxford University Press, 2006, p.3-24.

JOHNSON, Dennis W. **Congress online: bridging the gape between citizens and their representatives**. Nova York: Routledge, 2004.

KAKABADSE, A.; KAKABADSE, N.K.; KOUZMIN, A. Reinventing the Democratic Governance Project through Information Technology? A Growing Agenda for Debate. **Public Administration Review**, 63 (1), p. 44-60, 2003.

LEAL, Ney Gilberto. As interfaces com a sociedade – o cidadão em tela. Em FERRER, Florencia ; SANTOS, Paula. **E-government: o governo eletrônico no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2004. p. 64-69.

LEMOS, André; MAMEDE, José; MEIRELLES, Luize; NÓBREGA, Rodrigo; SILVA, Sivaldo Pereira. Análise da interface dos portais governamentais: metologia e teste piloto. In: LEMOS, André (Org.). **Cidade digital: portais, inclusão e redes no Brasil**. Salvador: Edufba, 2007, p.141-157.

LENIHAN, Donald G.. **E-Government, Federalism and Democracy: The New Governance**. Ottawa: Centre for Collaborative Government, 2002 (Col. Changing Government, Vol. 9).

LEVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

LIVINGSTONE, Sonia. New media, new audiences ? **New Media & Society**, 1(1), p. 59-66, 1999.

MAIA, Rousiley C. M Redes cívicas e Internet: do ambiente informativo denso às condições da deliberação pública. In: EISENBERG, J. e CEPIK, M. (Org.). **Internet e Política: teoria e prática da democracia eletrônica**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002, p. 46-72.

\_\_\_\_\_. Redes cívicas e Internet: efeitos democráticos do associativismo. In: GOMES, Wilson; MAIA, Rousiley C.M. Comunicação e democracia: problemas & perspectivas. São Paulo: Paulus, 2008, p. 329-348.

MARGETTS, Helen. Transparency and digital government. In: HOOD, Christopher; HEALD, David (org). **Transparency: the key to better governance ?** Nova York: Oxford University Press, 2006, p. 197-210.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida; MIOLA, Edna. Internet e Parlamento: Um estudo dos mecanismos de participação oferecidos pelo Poder Legislativo através de ferramentas online. **E-Compós**, 9, p. 1-20. 2007.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. **Participação política e Internet: Meios e oportunidades digitais de participação civil na democracia contemporânea, com um estudo do caso do estado brasileiro**. 2008. 498f. Tese (Doutorado em Comunicação e Cultura Contemporâneas) – Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia, Salvador.

MITCHELL, William J., **E-topia: a vida urbana, mas não como a conhecemos**. São Paulo: Editora Senac, 2002.

MUSSO, J.; WEARE, C.; HALE, M. Designing web technologies for local governance reform: Good management or good democracy? **Political Communication**, 17 (1), p.1-19, 2000.

NEGROPONTE, Nicholas. **A vida digital**. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

NOGUEIRA FILHO, Dalmo; AGUNE, Roberto Meizi. Gestão dos negócios públicos. In: FERRER, Florência; SANTOS, Paula (Org). **E-government: o governo eletrônico no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2004, p.95-105.

NORRIS, Pipa. **Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide**. Nova York: Cambridge University Press, 2001.

O'NEILL, Onora. Transparency and the ethics of communication. In: HOOD, Christopher ; HEALD, David (org). **Transparency: the key to better governance ?** Nova York: Oxford University Press, 2006, p.75-90.

OLSSON, Tobias. Appropriating civic information and communication technology: a critical study of Swedish ICT policy visions. **New Media & Society**, 18(4), p. 611–627, 2006, p. 46-72.

PINHO, José Antônio Gomes; SACRAMENTO, Ana Rita Silva. Transparência na Administração Pública: o que mudou depois da Lei de Responsabilidade Fiscal? Um estudo exploratório em seis municípios da Região Metropolitana de Salvador. In: Encontro de Administração Pública e Governança – ENAPG, 2004, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro, 2004.

PRAT, Andrea. The more closely we are watched, the better we behave ? In: HOOD, Christopher; HEALD, David (Org). **Transparency: the key to better governance ?** Nova York: Oxford University Press, 2006, p. 91-106.

RHEINGOLD, Howard. **The Virtual Community: homesteading on the electronic frontier**. Cambridge: MIT Press, 2000

SCHMIDTKE, Oliver. Berlin in the Net: prospects for cyberdemocracy from above and from below. In: TSAGAROUSIANOU, R; TAMBINI, D.; BRYAN, C. (Org.) **Cyberdemocracy: Technology, cities and civic networks**. London: Routledge, 1998 p. 60-83

SILVA, Sivaldo Pereira da. Graus de participação democrática no uso da Internet pelos governos das capitais brasileiras. *Opinião Pública*, 11 (2), 2005, p. 450-468

\_\_\_\_\_. Papéis democráticos e dimensões analíticas da comunicação política do estado: Um estudo de caso sobre portal da Presidência da República. Texto apresentado no **XVIII Encontro Anual da Compós**. Belo Horizonte: PUC-MG, 2009a. Disponível em: < [http://www.compos.org.br/data/biblioteca\\_1072.pdf](http://www.compos.org.br/data/biblioteca_1072.pdf) > Acesso em: 26 agosto 2009

\_\_\_\_\_. **Política e ciberespaço: graus de participação democrática no uso da Internet pelos governos das capitais brasileiras**. 2005b. 197 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Cultura Contemporâneas) - Universidade Federal da Bahia, Faculdade de Comunicação.

SILVA, Sivaldo Pereira da et al. Publicidade, accountability e participação nos parlamentos online da América Latina: estudo sobre seis países. Texto apresentado no **I Seminário Nacional Sociologia & Política**. Curitiba: UFPR, 2009c. Disponível em mídia digital (CD de anais)

SOUZA, Leandro dos Santos de. **Cidade, informação, internet e política: uma análise de sites governamentais de serviços públicos da cidade do Salvador**, 2007. 176f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação.

STROMER-GALLEY, Jennifer. Diversity of Political Conversation on the Internet: Users' Perspectives. **Journal of Computer-Mediated Communication**, 8 (3), 2003.

SUSTEIN, Cass. **Republic.com**. Princeton: Princeton University Press, 2002.

TAMBINI, D. Civic networking and universal rights to connectivity: Bologna. In: TSAGAROUSIANOU, R.; TAMBINI D.; BRYAN, C. (Org.). **Cyberdemocracy: Technology, cities and civic networks**. London: Routledge, 1998. p. 84 –109.

\_\_\_\_\_. New media and democracy: the civic networking movement. **New Media & Society**, 10, 305-329, 1999.

TOFFLER, Alvin. **A terceira onda**. São Paulo: Record, 1995.

TRICATE, Heloísa. E-government e a necessidade de sistemas integrados de gestão. In: FERRER, Florencia ; SANTOS, Paula (Org). **E-government: o governo eletrônico no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2004, p.121-128.

TRISTÃO, Gilberto. Transparência na administração pública. In: **VII Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública**, Lisboa, Portugal, 8-11 Oct. 2002.

TSAGAROUSIANOU, R. Back to the future of democracy? New technologies, civic networks and direct democracy in Greece. In: TSAGAROUSIANOU, R.; TAMBINI D.; BRYAN, C. (Org.). **Cyberdemocracy: Technology, cities and civic networks**. Londres: Routledge, 1998. p. 41-60.

TYLER, Tom. R. Is the Internet changing social life? It seems the more things change, the more they stay the same. **Journal of Social Issues**, 58 (1), p. 195-205, 2002.

USLANER, Eric Social Capital and the Net. **Association for Computing Machinery**, 43 (12), 2000.

WEBER, Lori M.; LOUMAKIS, Alysha; BERGMAN, James. Who Participates and Why? An Analysis of Citizens on the Internet and the Mass Public. **Social Science Computer Review**. 21 (1) 2003, p. 26-42.

WEBSTER, James G.; LIN, Shu-Fang. The internet audience: web use as mass behavior. **Journal of Broadcasting & Electronic Media**, 46 (1), p.-1-12, 2002.

WELLMAN et al. Does the Internet Increase, Decrease, or Supplement Social Capital?: Social Networks, Participation, and Community Commitment. **American Behavioral Scientist**, 45, 2001.

WIKLUND, Hans. A Habermasian analysis of the deliberative democratic potential of ICT-enabled services in Swedish municipalities. **New Media & Society**, 7(2), p. 247–270, 2005

WOLTON, Dominique. **Internet, e Depois? Uma teoria crítica das novas mídias.**  
Porto Alegre: Sulina, 2003

ZHANG, Junhua. Will the government 'serve the people'?. *New Media & Society*, 4  
(2), p. 163–184, 2002