

# EXERCÍCIO DA CIDADANIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL POR MEIO DO GOVERNO ELETRÔNICO

Ana Cristina Böer

a\_crisb@hotmail.com

Laércio André Gassen Balsan

laerciobalsan@yahoo.com.br

Gilnei Luiz de Moura

mr.gmoura.ufsm@gmail.com

Universidade Federal de Santa Maria

## RESUMO

A presente pesquisa teve por objetivo analisar a participação social por meio do governo eletrônico a partir da percepção do cidadão, considerando-se as estruturas de informação e comunicação disponíveis nos meios públicos brasileiros. Para tanto, realizou-se uma pesquisa exploratória de caráter quantitativo do tipo estudo de caso. Participaram da pesquisa 50 cidadãos brasileiros. Os resultados demonstraram que grande parcela da população já tem acesso ao computador e a internet. Observou-se que os indivíduos, em geral, utilizam os sites de governo apenas para obter informação. No entanto, por meio dos resultados obtidos no presente estudo verificou-se que, os cidadãos não os utilizam como forma de garantia do direito de influir na definição das metas coletivas, bem como no exercício do controle social, fiscalizando e garantindo a responsabilização dos seus governantes.

Palavras-chave: governo eletrônico, cidadania, democracia, tecnologias de informação e comunicação – TICs, administração pública, sociedade civil.

## ABSTRACT

This study aimed to analyze the social participation through e-government from the citizen's perception, considering the structures of information and communication media available in the Brazilian public services. Therefore, we carried out an exploratory type of quantitative case study. Participants were 50 Brazilian citizens. The results showed that a large portion of the population has access to a computer and the internet. It was observed that individuals generally use the

government websites only for information. However, by the results obtained in this study showed that, people don't use them as a way to guarantee the right to influence the definition of collective goals, as well as the exercise of social control, monitoring and ensuring accountability of their governments.

Keywords: e-government, citizenship, democracy, information and communication technologies, government, civil society.

## 1 INTRODUÇÃO

Este estudo gira em torno do tema cidadania e participação social no que tange à relação entre o estado e a sociedade civil na era digital em que se vive. De um lado, o estado “tenta” cumprir seu dever de gestar com transparência disponibilizando as informações para a população; de outro, o cidadão toma conhecimento dos seus direitos e deveres e a partir daí, decide sobre sua vida (SOBREIRA, [20--]), com autonomia e dignidade.

Torres (2008) contribui ao esclarecer que nesse contexto:

têm prevalecido alguns pontos de vista bastante opostos sobre as formas possíveis de utilização das novas tecnologias nos processos democráticos, seja por meio do seu uso controlado para fins autoritários, ou pelo desenvolvimento de uma sociedade governada por “tecnocratas”, ou pela possibilidade de exercício da democracia direta com conseqüente redução do papel do Estado, ou ainda pelo provável desenvolvimento de formas deliberativas de democracia. (2008: 246)

Portanto, deve-se estar atentos ao real significado das tecnologias no cenário público.

O que não se pode negar é que devido aos avanços tecnológicos, uma nova concepção de cidadania, calcada nos direitos e deveres, se torna aquém do tempo e do espaço, derrubando fronteiras, principalmente a partir da década de 90 – final do século XX.

Quando se fala em mudanças, não há como negar a influência da globalização mundial. A globalização surgiu com a perspectiva de padronização das atitudes e comportamentos de todo mundo, Vieira (1997) ressalta que a globalização ficou marcada por expressões como aldeia global e shopping center global. Fora as expressões o que ficou de marcante foi a condição de não-reversão desse processo. A globalização conduz a um sentimento de pertencimento e de inclusão por meio de todos os mecanismos que trouxe consigo, dentre eles, a internet. Pois, não há como negar que a navegação na internet possibilita uma grande sensação de pertencimento.

À medida que a internet foi se popularizando, ocorreu uma reformulação nos processos da área pública fazendo com que o governo buscasse maiores níveis de eficiência, eficácia, efetividade em relação ao governo eletrônico (LENK e TRAUNMÜLLER, 2001).

Segundo Dowbor (1994) não é preciso ser nenhum deslumbrado da eletrônica para constatar que o movimento transformador que atinge hoje a informação, a comunicação e a própria educação, constitui uma profunda revolução tecnológica.

No Brasil, as privatizações das estatais e a Reforma Gerencial do Estado de 1995, foi um marco na desburocratização do serviço público que desencadeou uma nova reestruturação político-administrativa. Essa transição, carimbada por escândalos de corrupção que levaram o cidadão a assumir uma nova postura frente aos acontecimentos fez com que, segundo Lévy (1993), se passasse a falar e discutir sobre a questão da transparência na gestão pública.

A atual literatura apresenta uma vasta e diversificada releitura do tema, sob vários ângulos e concepções, incitando uma pesquisa científica que aporte as discussões futuras como acadêmicos e cidadãos.

Diante disso, tornou-se necessária uma investigação através da literatura e coleta de dados, que deflagrasse algumas características sobre o comportamento da sociedade civil frente às novas possibilidades de “pertencer”, “sentir-se incluso”, “ser cidadão” e “exercer direitos e deveres” por meio da internet, mais precisamente, por meio do governo eletrônico.

Objetivando contribuir com a discussão acerca do tema exposto e considerando os ensinamentos de Anjos e Ezequiel (2011), os quais reforçam que a capacidade de acumular, disseminar e utilizar o conhecimento e a informação de forma ampla e democrática é fator primordial para o sucesso das nações, é que surgiu o seguinte objetivo de pesquisa: Analisar a participação social por meio do governo eletrônico a partir da percepção do cidadão, considerando-se as estruturas de informação e comunicação disponíveis nos meios públicos brasileiros.

Este estudo ganha relevância ao considerar que segundo Lévy (1993), nenhuma reflexão séria sobre a cultura contemporânea pode ignorar a enorme incidência das mídias eletrônicas. Ainda, Imperatore (2010) reforça dizendo que, um governo eletrônico focado nas necessidades do cidadão somente será possível se o desempenho do mesmo for avaliado com base em indicadores que consigam mensurar os resultados das ações sobre a vida do cidadão.

Ainda, estudos envolvendo o governo eletrônico são importantes, pois não se sabe se o governo eletrônico exerce a sua função social de promover a cidadania. Segundo Kerckhove (2008), caso isso não ocorra, ele estará fortalecendo os moldes políticos e administrativos vigentes antes da explosão da era digital. Já que, somente “o uso racional das redes virtuais permitiria aos cidadãos do mundo não dependerem das burocracias estatais corruptas ou negligentes” (DE KERCKHOVE, 2008: 134).

Procurando-se contemplar o objetivo proposto, este trabalho encontra-se estruturado em mais cinco seções, além da introdução. A seção dois aborda o referencial teórico que balizou a realização deste estudo. A seção três apresenta a arquitetura metodológica que possibilitou a operacionalização da pesquisa. A quatro apresenta os resultados alinhados aos objetivos

propostos; e, a seção cinco apresenta as considerações finais e as referências bibliográficas utilizadas no estudo em questão.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Cidadania e Estado no limiar do século XXI**

Cidadania é hoje, como foi desde o passado, um tema instigante, que pode, por vezes assumir sentidos diferentes, cuja origem está basicamente ligada à relação de poder do estado perante a sociedade civil. Direcionando a questão para o foco brasileiro, Naves (2003) ensina que a promoção da cidadania depende a implementação de políticas públicas, que assegurem a todos os brasileiros o exercício de seus direitos. De acordo com o autor, para compreender o significado de cidadania é preciso entender como o indivíduo se relaciona com o Estado.

A concepção de cidadania está intimamente ligada ao Bem-Estar Social. Contudo, de acordo com Santos (2009), no Brasil, o Estado de Bem-Estar Social não se configurou no modelo inglês. Várias iniciativas não tiveram a repercussão desejada e, apenas na década de 80 com o movimento das “Diretas Já”, precisamente em 1984, e com a promulgação da Constituição Federal, em 1988, é que o País começou a perceber a demanda social com olhos mais atentos.

Portanto, a partir dos anos 90, o tema cidadania tem tomado relevância e se tornando centro de muitas discussões, sob diversos prismas, motivadas, sobretudo, pelas ações da gestão pública federal.

A Constituição Federal de 1988 garantiu, em diversos artigos, as liberdades individuais, os direitos políticos e os direitos sociais, ou seja, a democracia tão sonhada começava a assumir sua postura frente ao estado. Não há como negar que de lá pra cá, o cenário nacional brasileiro se reconfigurou, obrigando que diversas mudanças fossem efetivadas, muitas delas quase de forma involuntária, uma vez que, nesse mesmo espaço, a globalização tomou forma incontestável.

A globalização redimensionou as noções de espaço e tempo. Em segundos, notícias dão volta ao mundo, capitais entram e saem de um país por transferências eletrônicas, novos produtos são fabricados ao mesmo tempo em muitos países e em nenhum deles isoladamente. Fenômenos globais influenciam fatos locais e vice-versa. O local e o global se interpelam e se tornam inseparáveis. (...) Não se trata mais de duas instâncias autônomas que se relacionam de uma determinada maneira, influenciando-se reciprocamente, mas mantendo cada uma sua identidade. Trata-se agora de um processo que engloba, em seu movimento, o local e o global combinados. (VIEIRA, 1997: 71)

Não obsoleto ao processo de globalização, está o ápice das políticas neoliberais no País, durante o governo de Fernando Henrique Cardoso. Petras (1997) define extraordinariamente os objetivos das políticas neoliberais. Segundo o autor as políticas neoliberais podem ser resumidas em cinco metas essenciais: estabilização de preços e contas nacionais; privatização das estatais;

liberalização do comércio e fluxo de capital; desregulamentação da atividade privada e austeridade fiscal.

Nesse contexto, em 1995, surgiu a Reforma Gerencial, com o objetivo de cumprir a agenda neoliberal. A frente dessa reforma estava Luiz Carlos Bresser-Pereira, então ministro do Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, o MARE.

A Reforma Gerencial do Estado aconteceu nos três planos: no cultural, no institucional e no da gestão. Detém-se aqui, no terceiro. Quanto à gerência, os esforços da reforma eram somados com o intuito de tornarem a administração pública menos burocrática e mais eficiente, ou seja, uma administração enxuta, uma vez que “quando se transformou em um Estado muito maior – o Estado Democrático Social – envolvendo uma despesa pública quatro vezes maior, o critério de eficiência tornou-se imperativo, e a reforma gerencial, necessária”. (BRESSER-PEREIRA, 2008: 20).

Em 1997, dois anos após seu início, o próprio BRESSER-PEREIRA já manifestava satisfação com a reforma, como pode ser atestado em outro texto seu:

A ideia de administração pública gerencial em substituição à burocrática havia-se tornado vitoriosa, e as principais instituições necessárias para sua implementação tinham sido aprovadas ou estavam em processo final de aprovação pelo Congresso. (2000: 2).

Daí em diante, o Brasil e o mundo acompanharam importantes transformações, pois em vários países a reforma gerencial acontecia também, em alguns, bem antes que no Brasil, como é o caso dos países desenvolvidos que iniciaram a reforma a partir de 1980.

Ano a ano observou-se a diferença, pois,

O exercício consciente dos direitos políticos passa necessariamente por uma educação política, pois cidadania se aprende no exercício mesmo da própria cidadania. Aprende-se a votar, votando; aprende-se a participar da vida política, com a prática deste direito (e dever!). Em outro sentido, consiste em somar os direitos políticos de votar e participar, aos direitos sociais reclamáveis e exigíveis (KAPPEL e DAL RI, 1997: 85).

VIEIRA (1997: 78) contribui com a discussão ao dizer que uma das grandes transformações do final do século XX e início do século XXI foi “a criação de uma sociedade informatizada, com a difusão mundial de indústrias de comunicação que modificam nossa experiência do tempo e do espaço, a natureza das cidades e a relação entre as culturas”, nesse contexto, obviamente estão inseridas as questões que envolvem a necessidade da criação e implantação do governo eletrônico (eGov), comumente citado como “cibergoverno” por alguns autores.

## 2.2 O cibergoverno

O governo eletrônico ou cibergoverno consiste no conjunto de atividades desenvolvidas pelas administrações públicas utilizando ferramentas, informações e serviços para informar e tornar o serviço público mais ágil. De acordo com BROD (2003) essas estruturas de informação pode até mesmo ser um fator de inclusão ou exclusão do indivíduo. Com efeito, surgem novos direitos e, com eles, uma nova concepção de cidadão, a qual não se restringe a fronteiras geográficas.

Para que o cidadão tenha acesso a essas estruturas, são necessárias duas ações primordiais. A primeira, é que o poder público disponibilize as informações e serviços na rede – na internet; a segunda, é que o cidadão tenha acesso a toda estrutura, isto é, tenha um microcomputador conectado à internet. Várias são as iniciativas do poder público e de associações de moradores na implantação de um Telecentro Comunitário que viabiliza o contato com o mundo virtual. Neles existe a figura do monitor, que auxilia diante das dificuldades com as ferramentas do computador e da Internet.

No sentido de dar conta da demanda, a administração pública criou vários sítios na internet. Neles, o cidadão acessa informações e obtém serviços, o que antes era possível apenas através do atendimento pessoal de um servidor público – evidência de burocratização. Cita-se dois deles como exemplo, o Portal da Transparência do Governo Federal e o sítio da Receita Federal.

Por meio do Portal da Transparência do Governo Federal, o cidadão pode cumprir seu direito de controle social. Considerando que “o processo de controle opera-se com a dinâmica da organização e compreende o planejamento e a orçamentação dos meios, a execução das atividades planejadas e a avaliação periódica da atuação” (SILVA, 2010: 58), conclui-se que o site é de extrema relevância. O mesmo autor faz novas referências ao controle social atrelado à tecnologia da informação:

Têm-se hoje condições de tecnologia da informação e de comunicação que não se dispunha há bem poucos anos. A informática por meio dos computadores pessoais (microcomputadores) se popularizou a partir do fim da década de 90, assim como ocorreu com as redes de comunicação para transmissão de dados, entre elas, a internet. Esses recursos tornaram possível o acesso aos dados de um ente público para o mundo inteiro. Sem sair do escritório ou da residência é possível acessar, analisar, questionar, criticar e solicitar esclarecimentos da administração pública, sobre atos de gestão praticados pelos mandatários. (SILVA, 2010: 58)

O Portal da Transparência do Governo Federal é um exemplo de governo eletrônico, onde o cidadão pode fazer consultas básicas sobre: Despesas (transferências de recursos e gastos diretos do governo federal); receitas; convênios; cadastro de empresas inidôneas e suspensas e informações para incremento do controle social.

No sítio da Receita Federal, o cidadão tem a possibilidade de apropriar-se de serviços e informações, que são divididos em três grupos: serviços e informações de Pessoa Física; serviços e

informações de Pessoa Jurídica e serviços e informações sobre importação, exportação e viagem ao exterior.

Além desses dois sítios, existe uma vasta gama de outros que oferecem esse tipo de informação e serviço, dos quais cita-se alguns a título meramente informativo: Portal do Senado Federal, Portal da Câmara de Deputados, Portal de Convênios (SICONV), entre outros, uma vez que, “entre as fortes demandas sociais estão a transparência e a prestação de contas, o governo brasileiro desenvolveu duas importantes iniciativas para alcançar esse fim: o Portal da Transparência e as páginas de transparência pública de cada órgão” (OLIVEIRA, 2009: 11).

Portanto, está se tratando de uma nova concepção de cidadania, gerada pelas novas estruturas e pela necessidade de participação social, indiscutivelmente ligada ao acesso à informação. Vale lembrar que, aqui não são desconsiderados a existência da parcela da população brasileira analfabeta, analfabeta funcional e analfabeta digital, que por tal motivo ainda vive a margem da cidadania de fato. Lévy (1999: 186), um renomado autor na questão do ciberespaço, corrobora com a discussão ao dizer que “o uso do ciberespaço não deriva automaticamente da presença de equipamentos materiais, mas exige igualmente uma profunda reforma das mentalidades, dos modos de organização e dos hábitos políticos”, ou seja, espera-se mais dos gestores do que a simples estrutura; espera-se educação e cultura.

### **2.3 O impacto da era digital na esfera pública**

O movimento da informatização e da globalização não pode ser revertido, visto que causaria custos econômicos, sociais, ecológicos e culturais maiores que os causados pelo seu processo de efetivação. VIEIRA (1997) afirma que, se fosse preciso reverter a globalização, estaríamos favorecendo as soluções estatísticas, burocráticas e autoritárias superadas pelo seu evento. Nesse sentido, BROD (2003: 69) aponta um caminho de conciliador entre avanços tecnológicos e cidadania:

Trata-se, portanto, de utilizar-se dos pontos positivos e peculiares do ciberespaço, tais como a rapidez, a capacidade de conexão entre inúmeros usuários, a fluidez das informações em prol da efetivação das políticas públicas, abrindo espaço para a participação de todos, para a troca de opiniões, para a aprovação ou desaprovação de projetos, enfim, para o exercício da cidadania. A partir de então, deverá ser desenvolvido todo o sistema de cibergoverno mediante um planejamento coerente com a realidade e necessidades de cada administração, de acordo com as características de cada região, num projeto comum, aberto e participativo.

Num tempo em que vem acontecendo um estreitamento entre o homem e a informação, não é de todo impossível que haja uma diminuição de espaços entre o cidadão e o Estado. Porém, para que essa nova concepção de cidadania aconteça realmente, Brod (2003) explica deverá haver uma profunda reforma das mentalidades, dos modos de organização e hábitos políticos (BROD, 2003).

Para que isso aconteça, é necessário o uso racional, efetivo e eficaz dos meios disponíveis. Sobreira [20--] elucida a questão dizendo que a construção e a prática da cidadania passam pela questão do acesso e uso da informação. Sendo assim, para o autor, o acesso depende da ampla disseminação e circulação da informação pelos órgãos que a detêm, nos diferentes meios sociais. O autor ainda afirma que o não acesso à informação ou o acesso reduzido impede ou dificulta o exercício da cidadania.

Sobressai até aqui, a imprescindível responsabilidade do poder público em manifestar publicamente suas informações e mais, a necessidade constante e emergente de criar mecanismos tecnológicos eficientes para que o cidadão tenha acesso a elas.

Duplicar ou triplicar os mecanismos institucionais de acesso a todos, não garante o sucesso das relações entre governo e sociedade. O sucesso somente surge da “sinergia” dessa relação. Segundo Lévy (1999) o ciberespaço atenua a separação entre administradores e administrado. O ciberespaço compartilha a inteligência em toda parte por meio de comunidades conectadas em sinergia e em tempo real (LÉVY, 1999).

O trabalho cooperativo, a sinergia entre as partes cooperadas e a participação eficiente do Estado encontra no mundo “on-line” a ferramenta mais completa para que se efetive. Não há necessidade de deslocamento físico para realização de inúmeras atividades. “O ciberespaço é efetivamente um potente fator de desconcentração e de deslocalização, mas nem por isso elimina os “centros”” (LÉVY, 1999: 190), que atualmente são representados pelo Estado. O Estado atua como o centro de todo processo. Muitas vezes, o Estado, além de alimentar o ciberespaço através do governo eletrônico, é ele que oferta as ferramentas necessárias.

Ainda, a governança não tem como fugir desse contexto. O melhor a fazer, é valer-se dele para alcançar os objetivos inerentes à sua prática. Imperatore (2010) ao elucidar Arima (2002), trata do assunto colocando que a sobrevivências das organizações públicas e privadas depende da criação de mecanismos que disponibilizem diversos tipos de informações com a capacidade de auxiliar na tomada de decisões, divididos em um sistema de informações que atue nas diversas camadas hierárquicas da organização, basicamente nos níveis operacional, gerencial e estratégico. O nível operacional cuida das transações rotineiras cotidianas; já o nível gerencial contempla grupos de dados de operações e transações operacionais; enquanto que o nível estratégico contempla o processamento de grupo de dados operacionais e transações gerenciais, transformando-os em informações estratégicas. O autor ainda considera um quarto nível, o legal, que envolve as informações e relatórios exigidos pela Lei de Responsabilidade Fiscal.

#### **2.4 A natureza cidadã e democrática da internet**

Ao tratar a internet do ponto de vista cidadã e democrática, ela não é olhada como um simples instrumento técnico adequado à aceleração dos processos administrativos, mas como a essência da própria sociedade, em outras palavras, TORRES (2008) colabora ao frisar que além de todo



aspecto tecnológico a internet é essencialmente, uma forma particular do habitar contemporâneo que introduz formas diversas de relações entre indivíduos.

Ela está presente em toda sociedade. No entanto, cada setor social faz seu uso da forma que lhe convém, podendo até mesmo, converter-se “em um poderoso aliado das administrações públicas, principalmente quando dedicadas a gerar interação, uma cultura de transparência e informação, e democratização das gestões” (IMPERATORE, 2010: 22).

Permeando essa linha de raciocínio, percebe-se que:

O avanço da democracia, aliado ao uso das TICs, potencializa um papel ativo da sociedade no controle e na participação da Administração Pública, proporcionando espaços e formas para que esta interação aconteça nas duas vias, promovendo o desenvolvimento e fortalecimento da democracia. As principais ações nesse âmbito podem ser: adotar medidas que permitam ao cidadão o acesso às informações pertinentes e que possam considerar a sua opinião e as suas sugestões; criar mecanismos para promover a transparência da gestão e a participação dos cidadãos; desenvolver aplicações (Internet, quiosques, autoatendimento etc) intensivas em tecnologia, de fácil compreensão e utilização, visando otimizar o acesso e a interação com o Governo. (OLIVEIRA, 2009: 10)

Sendo que o caminho mais evidente para a nova democracia que se apresenta é a participação no governo eletrônico.

Tanto se fala em governo eletrônico, contudo, observa-se que é preciso estar atentos à sua definição, como coloca FERGUSON (2002: 104):

[...] o que é governo eletrônico? Como um governo torna-se “eletrônico”? Quais as barreiras e os fatores que facilitam o governo eletrônico? As expectativas em relação à governança eletrônica vão além dos serviços automatizados e das compras feitas pelo governo através da internet. Ao contrário, as expectativas em relação ao governo eletrônico representam uma transformação fundamental no governo, numa escala nunca vista desde o início da era industrial.

A governança passa a ser pública de fato, pois não fica restrita apenas aos interiores das administrações. Ela é acompanhada em tempo real, nas casas, nas empresas, nos órgãos públicos, de todos os lugares. Quem a faz, também a vive, graças ao governo eletrônico.

## **2.5 O governo eletrônico**

O governo eletrônico surgiu como um potente meio de comunicação e controle social entre o governo e a sociedade, o que acabou por originar um novo sistema de governo através das novas tecnologias de informação.

Conforme OLIVEIRA (2009: 9), a ONU publicou a seguinte visão sobre o governo eletrônico:

[...] um novo tipo de racionalização do setor público surgiu através da utilização das modernas tecnologias da informação e comunicação (TICs). Cada vez mais o uso destas tecnologias conduz a uma transformação nas políticas públicas e nos processos. Estas transformações do governo eletrônico visam não só fornecer serviços aos cidadãos, mas buscam a eficiência do setor público, a melhora da transparência e a responsabilização das funções de governo, permitindo a redução de custos na administração governamental. As TICs estão mudando a forma como o governo se relaciona com os cidadãos, e, neste contexto, o governo eletrônico pode ser visto como uma alavanca para a transformação do governo.

[...] Hoje, em todo mundo, empresas e cidadão passam a exigir que os governos sigam padrões estabelecidos pelo uso das TICs, esperando interfaces e conveniências 24 horas por dia, com usabilidade e linguagens adequadas.

De Kerckhove (2008: 133) complementa dizendo que graças ao governo eletrônico o aparato burocrático diminuiu. Além disso, os atos públicos se tornaram mais transparentes. Para o autor, o governo eletrônico permite que o Estado preste um serviço realmente público.

No momento em que o autor coloca o governo eletrônico como um serviço público de fato, implicitamente ele está colocando-o como um fator de inclusão do cidadão através de um meio ágil e descentralizado das instituições públicas físicas. Ao incluir, ele está promovendo a cidadania.

### **3 MÉTODO**

No intuito de atender aos objetivos delineados nesse estudo, realizou-se uma pesquisa exploratória, de caráter quantitativo (ROESCH, 2007). De acordo com Gil (2010), as pesquisas exploratórias proporcionam uma visão geral, acerca do fenômeno estudado. E são realizadas, segundo Vergara (2003), quando se tem pouco conhecimento acumulado e sistematizado sobre o tema. Optou-se pelo estudo quantitativo, pois segundo Cooper e Schindler (2011), esse tenta fazer uma medição precisa do fenômeno estudado. No que se refere à estratégia de pesquisa, utilizou-se o estudo de caso, o qual, de acordo com Gil (2010), permite uma análise profunda e exaustiva de determinado fato ou fenômeno. Ainda, o estudo de caso, no entendimento de Yin (2010), objetiva a investigação de um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto de vida real, especialmente quando não se consegue estabelecer claramente os limites entre o fenômeno e o contexto.

A amostra da pesquisa foi constituída por 50 cidadãos brasileiros, compreendidos entre 18 e 60 anos de idade. Optou-se por utilizar a faixa etária entre os 18 e 60 anos tendo em vista que essa é a faixa em que o cidadão vê-se “obrigado” por lei a exercer o direito do voto. Além disso, essa faixa etária compreende a população economicamente ativa do Brasil. Segundo Mattar (2001) a técnica de amostragem refere-se à coleta de dados relativos a alguns elementos da população a fim de proporcionar informações sobre a população. O procedimento de amostragem pode ser realizado por meio de uma amostra probabilística ou não probabilística. No presente estudo a

amostra se classifica como não probabilística do tipo intencional. A amostra não probabilística é aquela em que na escolha dos elementos a serem pesquisados o pesquisador utiliza um critério de julgamento (MATTAR, 2001).

Como instrumento de coleta de dados, optou-se pelo questionário, pois segundo Cervo et al (2006) o questionário além de ser a forma mais usada para coletar dados possibilita medir com mais exatidão o que se deseja.

O questionário foi constituído de duas partes. A parte inicial objetivou identificar o perfil da amostra, e a segunda, teve por finalidade buscar informações sobre a participação social por meio do governo eletrônico.

Para a adequada aplicação dos questionários os mesmos foram aplicados pelo próprio pesquisador. Primeiramente, os dados coletados foram tabulados em arquivo eletrônico do Excel. Após, foi realizada uma conferência em 100% da digitação dos mesmos. Feito isso, seguindo os ensinamentos de Webster (2006), que enfatiza que uma análise estatística precisa dos dados possibilita prever ações que possibilitem a resolução de problemas, os dados obtidos através dos questionários foram quantitativamente analisados, através dos softwares “Windows Excel” e “SPSS”. Inicialmente, foram realizadas análises descritivas e exploratórias para investigar a exatidão da entrada dos dados; a distribuição dos casos omissos; o tamanho e a descrição da amostra e os casos extremos. Ainda foram realizadas estatísticas descritivas (tendência central e dispersão), bem como o cálculo da frequência.

#### **4 RESULTADOS**

Na amostra pesquisada, prevaleceu os indivíduos do sexo feminino com um percentual de 56%. Dos sujeitos avaliados, 42% apresentaram idades entre 18 e 30 anos, 40% idades entre 31 e 45 anos e 18% tinham idades entre 46 e 60 anos de idade.

Quanto ao grau de instrução dos indivíduos, a amostra se caracterizou como sendo bem diversificada. Como pode ser observado na Figura 2, a maioria dos indivíduos (37%) apresentou o Ensino Médio completo, 17% possuíam Especialização, 15% Ensino Fundamental completo, 6% Ensino Fundamental incompleto, 12% Ensino Superior em andamento e 13% Ensino Superior completo.

Em relação ao acesso à informação, verificou-se que a maior parcela da amostra (36%) utiliza diferentes meios para obter informação, tais como: televisão, rádio, jornal e eventos culturais. Uma expressiva parcela da população, (32%) utiliza a televisão, o rádio e o jornal como fonte de informação e 32% responderam que utilizam apenas a televisão e o rádio como fonte de informação.

Além dos meios citados acima. Foi perguntado aos sujeitos da pesquisa se fazem o uso da internet. Em resposta, constatou-se que 74% dos cidadãos fazem seu uso com o objetivo informativo e

comunicativo. A pesquisa do CGI.br (2010) mostra que, dos 32% de domicílios brasileiros com computadores, apenas 24% tem suporte internet. Pondo na pauta a questão da inclusão digital: será que os domicílios brasileiros estão inclusos verdadeiramente às TICs?

Segundo a pesquisa do CGI.br (2010), o principal motivo para a falta de computadores nas casas é o “custo elevado/não tem como pagar”, motivo que volta a repetir, quando questionados sobre o motivo pelo qual, os brasileiros não tem conexão à internet nos domicílios.

No presente estudo, os resultados demonstraram que os principais objetivos dos usuários ao acessar a internet é a possibilidade de tirar dúvidas, obter informações, corresponder-se via correio eletrônico (e-mail), realizar compras e relacionar-se através da internet. Os demais 26% utilizam a internet exclusivamente para realizar pesquisas e tirar dúvidas, fazendo dela um instrumento apenas informativo.

Dos pesquisados, 37% tem contato com o computador somente em casa. Seguido de 31% que usa o computador somente no trabalho, 26% que utiliza a ferramenta na escola ou universidade e 3% que utilizam em lanhouses. Apenas 3%, dos indivíduos utilizam a internet em mais de um local.

Quando perguntados se possuíam habilidade em manusear as ferramentas do computador e da internet 84% dos entrevistados afirmaram possuir habilidade, enquanto que os 16% restantes estão divididos em não tem habilidade ou não utiliza a internet.

Ao falar em governo eletrônico, o cenário muda. Os percentuais ficam emparelhados na marca de 54% de usuários da internet que visitam os sites do governo eletrônico e 46% que não fazem a visita dos sites disponibilizados pelo governo.

O tema cidadania veio para selar a discussão ao expor que 76% dos cidadãos acreditam que cidadania é o acesso aos direitos e deveres. Ou seja, a sociedade civil tem em mente que cidadania é “acesso” aos direitos e deveres, aí inclui-se o governo eletrônico que constitui uma via de “acesso”. Através dele, o cidadão tem condição de obter inúmeras informações pertinentes ao seu cotidiano, além de acessar de forma prática, serviços de órgãos públicos.

Cabe ressaltar que, entre os pesquisados que afirmaram utilizar o governo eletrônico, ao serem questionados sobre a finalidade do acesso os itens mais citados foram: consultar o cadastro de pessoa física (CPF), consultar a vida funcional, pesquisar cursos em universidades públicas e para fins de trabalho.

Sendo assim, fica claro que, em geral, os indivíduos utilizam os sites do governo apenas para obter informações. Não os utilizam como forma de garantia do direito de influir na definição das metas coletivas, bem como no exercício do controle social, garantindo a responsabilização dos governantes e o efetivo exercício da democracia.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No contexto brasileiro, vê-se que o governo eletrônico pretende transformar as relações do governo com os cidadãos, empresas e órgãos governamentais, a fim de “aprimorar a qualidade dos serviços prestados, promover a interação com empresas e indústrias e fortalecer a participação cidadã por meio do acesso à informação e a uma administração mais eficiente”. (OLIVEIRA, 2009: 10). Para isso, desde 2004, o Comitê Executivo de Governo Eletrônico brasileiro busca fortalecer algumas áreas sobre o tema, sendo que a mais expressiva é a indissociabilidade entre inclusão digital e o próprio governo eletrônico (Oliveira, 2009). Isso implica deduzir que, caso a população não esteja interligada com os mecanismos tecnológicos existentes, de nada adianta alimentar a ideia do eGov. No momento que o mundo for transformado a favor dele mesmo, será possível reverter os dados coletados nessa pesquisa, onde 46% da população ainda não utiliza o governo eletrônico como ferramenta de inclusão social, de cidadania democrática. Visto que,

As possibilidades democráticas podem ser influenciadas pelas novas tecnologias uma vez que estas têm a capacidade de mudar a maneira pela quais as pessoas, em grande número, interagem e comunicam. Como resultado, criam novas possibilidades para a configuração institucional de potenciais reformas democráticas. (FISHKIN, 2002: 17)

Esse ambiente democrático somente será possível no momento em que a sociedade decidir trilhar um longo caminho. Um caminho que, de acordo com Dahl (2001), significa: participação efetiva, igualdade de voto, aquisição de entendimento esclarecido, exercício do controle definitivo do planejamento e inclusão de todos os adultos. Quando isso acontecer, existirão cidadãos de verdade, inclusos de fato pela tecnologia e suas ferramentas, considerando “cidadania enquanto igualdade humana básica da participação na sociedade, concretizada através da aquisição de direitos” (CORRÊA, 2000: 212).

Concluindo, há fortes indícios que as TICs evoluem constantemente e com isso, agregam a cada dia, inúmeras pessoas, que as utilizam de várias maneiras, entre elas, a comunicação, a obtenção de informação, o entretenimento, as compras e os serviços públicos.

Se de um lado o governo eletrônico agrega valor ao ser humano ao oportunizar o acesso de forma democrática, independente de raça, credo ou situação sócio-econômica. De outro lado, ele exclui o cidadão no momento em que não é bem divulgado.

Corroborando com CGI.br (2010) verificou-se que o computador está presente em grande parte dos domicílios brasileiros. Contudo grande parcela da população ainda não tem acesso ao mesmo e à internet. Somado a isso, muitas pessoas podem até utilizar o computador e a internet; mas não com a intensidade e o modo que deveriam utilizar o governo eletrônico para o efetivo exercício de sua cidadania. Ainda, observou-se que os indivíduos utilizam os sites de governo apenas para obter informação. No entanto, por meio dos resultados obtidos no presente estudo verificou-se que, os cidadãos não os utilizam como forma de garantia do direito de influir na definição das metas coletivas, bem como no exercício do controle social, fiscalizando e garantindo a responsabilização dos seus governantes. Sabendo que, o atendimento ao cidadão por meio do

eGov não se limita ao oferecimento de serviços e informações muito se tem a fazer para promover a transparência e a efetiva participação dos cidadãos nas ações do governo, em especial na fiscalização dos atos públicos.

Principalmente, no caso brasileiro, que segundo Pereira (2002), a corrupção é um problema grave estrutural da sociedade e do sistema político, que acaba enfraquecendo a democracia, a confiança no estado, a legitimidade dos governos e a moral pública.

Existem algumas limitações neste trabalho que precisam ser apontadas. Uma delas diz respeito às limitações decorrentes ao reduzido tamanho da amostra. Além disso, existem limitações próprias do estudo exploratório como a ausência de um maior aprofundamento das análises realizadas. Apesar dessas limitações, este trabalho apresenta um tema de grande importância e que abre várias opções de pesquisas, que poderão vir a explorar objetos de estudo não contemplados nesta investigação.

## REFERÊNCIAS

ANJOS, G. M. A. A. dos; EZEQUIEL, V. C (2011). "Cidadania virtual: o espetáculo do governo eletrônico". Estudos de sociologia, Araraquara, v.16, n. 30, p. 59-76.

BRESSER-PEREIRA, L. C. A (2000). "Reforma Gerencial do Estado de 1995". Revista de Administração Pública, n. 34, v. 4, p. 55-72.

BRESSER-PEREIRA, L. C. A (2008). "Nação, sociedade civil, estado e estado-nação: uma perspectiva histórica". São Paulo, 2008. Disponível em: <[www.bresserpereira.org.br/papers/2008](http://www.bresserpereira.org.br/papers/2008)>. Acesso em: 16 ago. 2010.

BROD, F. P (2003). "Cibergoverno e democracia eletrônica". Revista do Direito, n. 18, p. 61-73, 2003.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; DA SILVA, R (2006). "Metodologia científica". 6 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

CGI.br – Comitê Gestor da Internet no Brasil (2010). "Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação no Brasil 2009". São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010. Disponível em:

<<http://op.ceptro.br/cgibin/indicadorescgibr2009?pais=brasil&estado=rs&academia=academia&age=de25a34anos&education=poslatosensu&purpose=pesquisaacademica>>. Acesso em: 10 mai. 2011.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S (2011). Métodos de pesquisa em administração. 10 ed. Porto Alegre: Bookman.

- CORRÊA, D (2000). "A construção da cidadania: reflexões histórico-políticas". Ijuí: Editora UNIJUÍ.
- DAHL, R. A (2001). "Sobre a democracia". Brasília: Editora Universidade de Brasília.
- DE KERCKHOVE, D (2008). Da democracia à ciberdemocracia. In: DI FELICE, Massimo (Org.). "Do público para as redes: a comunicação digital e as novas formas de participação de participação social". São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora.
- DOWBOR, L (2003). "Informações para a cidadania e o desenvolvimento sustentável". Disponível em: [www.bvc.cgu.gov.br](http://www.bvc.cgu.gov.br). Acesso em: 01 de maio de 2011.
- FERGUSON, M (2002). Estratégias de governo eletrônico: o cenário internacional em desenvolvimento. In: EISENBERG, José; CEPIK, Marco (Orgs). "Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica". Belo Horizonte: Editora UFMG.
- FISHKIN, J. S (2002). Possibilidades democráticas virtuais: Perspectivas da democracia via internet. In: "Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica". EISENBERG, José; CEPIK, Marco (Orgs). Belo Horizonte: Editora UFMG.
- GIL, A. C (2010). "Métodos e técnicas de pesquisa social". São Paulo: Atlas.
- IMPERATORE, J. L. R (2010). "Governo eletrônico, em suporte internet, como plataforma para a governança municipal". 177f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Regional) – Universidade de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul.
- KAPPEL, M. R.; DAL RI, T (1997). "Cidadania e direito na reconstrução de um Estado democrático". Revista do Direito, n. 7/8, p. 79-87.
- LENK, K.; TRAUNMÜLLER, R (2001). "Broadening the concept of electronic government". In: PRINS, J. E. J. (Ed.). Designing e-government, Kluwer Law International, p. 63-74.
- LÉVY, P (1993). "As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática". Rio de Janeiro: Editora 34.
- LÉVY, P (1999). "Cibercultura". Tradução: Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34.
- MATTAR, F. N. (2001). "Pesquisa de marketing". São Paulo: Atlas.
- NAVES, R (2003). "Novas possibilidades para o exercício da cidadania". In: PINSKY, Jaime; PINSKY, Carla Bassanezi. História da cidadania. São Paulo: Contexto.
- OLIVEIRA, J. B. F. de (2009). Governo Eletrônico: uma visão sobre a importância do tema. Informática Pública. Disponível em [www.ip.pbh.gov.br/ANO11\\_N1\\_PDF/governo\\_eletronico.pdf](http://www.ip.pbh.gov.br/ANO11_N1_PDF/governo_eletronico.pdf). Acesso em: 08 mai. 2011.

PEREIRA, J. M (2002). Reforma do estado e transparência: estratégias de controle da corrupção no Brasil. In: VII Congresso Internacional de CLAD sobre la reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa. Anais...Lisboa, Portugal, 2002.

PETRAS, J. F (1997). Os fundamentos do neoliberalismo. In: OURIQUES, Nildo Domingos; RAMPINELLI, Waldir José (Orgs.). "No fio da navalha: crítica das reformas neoliberais de FHC". São Paulo: Xamã.

SILVA, P. G. K (2010). "Controle social da gestão pública: análise das práticas em dois municípios do Estado do Rio Grande do Sul". 2010. 124 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.

SANTOS, M. P. G. dos (2009). "O Estado e os problemas contemporâneos". Departamento de Ciências da administração/UFSC. Brasília: CAPES: UAB.

SOBREIRA, R. V [20--]. "Políticas e gestão da informação pública: o caso da Prefeitura de Salvador". Disponível em [www.revista.ibict.br](http://www.revista.ibict.br). Acesso em: 15 jun. 2010.

TORRES, J. C (2008). Cyborgcracia: ente a gestão digital dos territórios e as redes sociais digitais. In: DI FELICE, M. (Org.). "Do público para as redes: a comunicação digital e as novas formas de participação de participação social". São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora.

VIEIRA, L (1997). "Cidadania e globalização". Rio de Janeiro: Record.

VERGARA, S. C (2003). "Projeto e relatórios de pesquisa em administração". 4 ed. São Paulo: Atlas.

WEBSTER, A. L (2006). "Estatística aplicada à administração e economia". São Paulo: McGraw-Hill.

YIN, R (2010). "Estudo de caso: planejamento e métodos". Porto Alegre: Bookman.

**Fuente: Böer, A., Gassen Balsan, L. y de Moura, G.: "Exercício da cidadania e participação social por meio do governo eletrônico", en Contribuciones a las Ciencias Sociales, Noviembre 2012, [www.eumed.net/rev/cccss/22/](http://www.eumed.net/rev/cccss/22/)**