

Dialogismo e participação *online*: uma proposta de estudo sobre interação entre governantes e cidadãos em ambientes do governo eletrônico (*e-Gov*)¹.

Luciana Saraiva de Oliveira Jerônimo²

Universidade Federal do Maranhão, São Luís, Maranhão.

Resumo

Proposta de estudo sobre o processo de conversação entre governantes e cidadãos em ambientes digitais próprios do *e-Gov*, a partir do conceito de dialogismo, com o objetivo de mapear os complexos fatores, condições e formas de interação dialógica que tornam possível a participação dos usuários/cidadãos nos assuntos de responsabilidade do Governo, de tal forma que possamos contribuir para o entendimento da cidadania participativa *online* nos Estados e para as novas formas de efetivação da e-democracia deliberativa no Brasil.

Palavras-chave

Governo eletrônico; interação governantes-cidadãos; dialogismo; e-participação.

Considerações iniciais

O Brasil está diante de novas formas de *ser* político e de *ser* social como consequência de fatores históricos que, entre eles, destacamos: a) a abertura política do país materializada, em 1988, com a promulgação da Constituição; e b) a popularização das práticas sociais mediadas por computador que surgem com a internet no final da década de 90 e ganham força a partir de 2001.

Com a abertura política, o sistema democrático brasileiro deixou “ver” o caminho percorrido para a construção de sua própria cidadania³. Diferente da lógica inglesa, o Brasil

¹ Trabalho apresentado no GP Comunicação para a cidadania, XII Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do XXXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Professora adjunta do Curso de Comunicação Social da Universidade Federal do Maranhão, Mestre em Comunicação pela Universidade Metodista de São Paulo e doutoranda do programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da PUCRS. email: l-jeronimo@hotmail.com.

³ Cidadania é um conceito histórico, ou seja, seu sentido varia no tempo e no espaço. Estamos falando de ser cidadão no Brasil no século XXI. Como ainda estamos em processo de inclusão social, temos como referência o seguinte conceito: “Ser cidadão é ter direito à vida, à liberdade, à propriedade, à igualdade perante a lei: é, em resumo, ter direitos civis. E também participar no destino da sociedade, votar, ser votado, ter direitos políticos. Os direitos civis e políticos não

inverteu a ordem de construção da cidadania: primeiro vieram os direitos sociais, depois os direitos políticos, e mais tarde os direitos civis (Carvalho, 2011). Esta ordem afetou o tipo de cidadão que somos – ainda preocupados mais com nossos interesses pessoais do que com os interesses coletivos – e a democracia que o Brasil gerou (e gera).

A Constituição Federal de 1988 foi chamada de *Constituição Cidadã* porque garantiu os direitos dos cidadãos brasileiros de forma mais liberal e democrática possível. Por conseguinte, houve avanços nas práticas democráticas como as que tornaram colaboradores governantes e população na formulação e execução de políticas públicas, no que tange ao orçamento e às obras públicas.

Essa aproximação não tem vícios do paternalismo e do clientelismo porque mobiliza o cidadão. E o faz no nível local, onde a participação sempre foi mais frágil, apesar de ser aí que ela é mais relevante para a vida da maioria das pessoas (Op. Cit, p. 228).

O Brasil escolheu, nos últimos dez anos, um caminho⁴ que fortalece os direitos políticos e faz reconhecer que os direitos civis “apresentam as maiores deficiências em termos de seu conhecimento, extensão e garantias” (Carvalho, 2011, p.210) e, por isto, estimula a busca de soluções para tais deficiências.

Neste caminho, o Brasil se reconhece como naturalmente heterogêneo, multicultural, polifônico, liberal e democrático, não conseguindo fugir: a) das mudanças no padrão da comunicação pública pressionadas pelos novos públicos (incorporação dos *new publics*); b) da percepção das relações assimétricas de poder que ainda existem na seleção dos atores sociais da esfera pública (relevância dos *subaltern counterpublics*); c) da percepção de que diversas narrativas nacionais, como a de alguns grupos étnicos, não participam, ainda, devidamente da vida política do país (emergência de *diasporic publics*); e d) da necessidade de ampliar a “alfabetização política”, a vivência da noção de poder e consequentemente a horizontalização dos processos decisórios que se fazem essenciais à democratização (expansão dos *deliberative publics*), conforme orienta Avritzer (2004).

No modelo de relacionamento entre Estado, instituições políticas e sociedade que o sistema democrático brasileiro vem desenvolvendo, a quase duas décadas, podemos

asseguram a democracia sem os direitos sociais, aqueles que garantem a participação do indivíduo na riqueza coletiva: o direito à educação, ao trabalho, ao salário justo, à saúde, a uma velhice tranquila” (Pinsky & Pinsky, 2003, p.09).

⁴ Ao contrário do que imaginava Carvalho (2011, p.225), a partir de 2003, o Brasil, diferente do que aconteceu com os países da União Européia, investiu no papel do Estado como fonte de direitos e como arena de participação, e manteve a nação como principal fonte de identidade coletiva. Os cidadãos brasileiros, diferente dos portugueses, espanhóis, italianos, gregos, etc., ficam cada vez mais perto de seus representantes. Grandes decisões políticas e econômicas são tomadas nos âmbitos nacional e local, e não fora deles.

entender inicialmente que, de fato, há em construção uma esfera pública própria e contemporânea.

O contexto comunicativo (público) brasileiro parece permitir a multiplicação dos públicos participativos ou deliberativos de forma que eles canalizem os problemas tematizados, as posições e os argumentos sobre a vida cotidiana brasileira, não só para a esfera pública, mas também para a esfera governamental, “encontrando formas institucionais de penetrar o Estado e, por essa via, democratizá-lo, tornando-o objeto de controle do cidadão” (Op. Cit.,p.723).

Esse processo gera uma demanda por: acesso à informação pública de forma constante e utilitária, controle social sobre os assuntos e negócios de responsabilidade do Governo, transparência nas decisões e nas ações governamentais e participação nas discussões sobre as dimensões e estratégias de desenvolvimento, assim como participação⁵ nas decisões políticas e orçamentárias do país, dos estados e dos municípios. Tais demandas exigem do Governo descentralização (poder de decisão), desconcentração (múltiplos espaços geográficos de atuação), rapidez e eficiência na execução de sua função, o que nos leva a pensar nos novos formatos de gestão (Peters & Pierre, 2010).

Já com a popularização da internet no Brasil, as práticas sociais e políticas passam a acontecer também em lugares virtuais e nos não-lugares⁶, até por limitação dos espaços físicos que, com o processo de inclusão do indivíduo na dinâmica ordinária da vida social contemporânea, sofrem significadas alterações e/ou tornam-se fisicamente insuficientes. Esse processo de popularização da internet gera demandas como: necessidade de inclusão digital, maior detalhamento de informações *online*, maior facilidade de acesso à informação *online*, conexão gratuita e pública, conexão fácil às ferramentas de mídia sociais digitais, quantidade maior de ambientes de interação capazes de encorajar os cidadãos a participar e serem co-decisores da vida política. Tais demandas exigem do Governo investimentos em: infraestrutura de telecomunicações e componentes de capital humano (requerem um longo prazo para ser constituído) que possibilitam a criação de expertises de serviços *online*, de

⁵ A ideia de participação do cidadão na gestão e no controle da Administração Pública “é reforçada com a introdução do § 3º no artigo 37 da Constituição pela Emenda Constitucional 19/98, que prevê lei que discipline as formas de participação do usuário na administração direta e indireta” (Di Pietro, 2011, p. 30).

⁶ Consideramos aqui os **não-lugares** como lugares de passagem, de ocupação provisória, onde o cidadão pode ter acesso aos órgãos governamentais no processo de sua própria mobilidade, via *wi-fi*, com equipamentos com *iphone*, em um aeroporto, por exemplo (cf. Augé, 1994).

informação útil à sociedade, de inclusão digital no *e-Gov*, de ambientes digitais de interação entre governo e cidadão⁷, todas pertencentes a portais governamentais robustos.

No Brasil, o crescimento da presença governamental nas redes sociais digitais e o crescimento de portais de governamentais (constituídos por *websites*), provocam um “mergulho” nesse novo cenário, o das plataformas abertas (digitais) e nos processos de criação e de manutenção de espaços comunicativos com ambientes interativos para o diálogo entre Governo e cidadãos.

Entretanto, consideramos o fato de que o Brasil, apesar de seus esforços, ainda está longe de apresentar um *e-Gov* completo. Segundo o último relatório (2010) da *United Nations E-Government Survey*, que focalizou mais em como os governos estão utilizando seus *websites* e portais eletrônicos para entregar serviços públicos e expandir as oportunidades de *e-democracia* para os cidadãos, afirmou sobre a América (que está atrás dos países da Europa):

Entre os dez países de melhor pontuação, cinco estão na América do Sul, dois no Caribe e um na América Central. Vale destacar que o Brasil figurou em último lugar entre estes dez, estando atrás dos EUA, Canadá, Colômbia, Chile, Uruguai, Barbados, Argentina, Antígua e Barbuda e México” (Instituto de Governo Eletrônico - www.igov.com.br).

O Brasil precisa avançar no processo de e-democracia, alavancado pelo processo de e-cidadania participativa. A experiência comunicativa própria dessa *esfera pública interconectada*, como denomina Yacha Benkler (Castelo Branco, 2009), e representada materialmente pelo *website* de governo eletrônico, exige que o campo da comunicação problematize a ideia de interação⁸ em plataforma digital, considerando-se a lógica da cibercultura e a lógica da cultura da mobilidade. A partir disto, caracterizar os novos comportamentos verbais na relação entre governo e cidadãos. Desta forma, poder reelaborar processos de gestão da comunicação digital para dar melhor visibilidade à gestão pública, melhor difusão democrática de informação, melhor auscultamento dos atores sociais e melhorar os fluxos relacionais governo-cidadãos.

Por consequência, e já tendo no Brasil material empírico de pesquisa - as expertise governamentais de difusão de informação e de interação com o cidadão usuário do *e-Gov* -, é que se faz pertinente uma investigação sobre os ambientes de interação criados com o

⁷ Em relação a esse ponto, para o BNDES, por exemplo, o *e-Gov* tem sua existência justificada por algumas capacidades intrínsecas e, dentre elas está a de fortalecer o processo democrático através da participação popular mais efetiva na Administração Pública, gerando o que é denominada e-democracia (cf. Barreto, s/d).

⁸ Processo em que locutor e ouvinte (interlocutores), embora sejam diferentes socialmente, culturalmente e economicamente, produzem enunciação sobre um *tema*, a partir de uma significação comum entre consciências, de forma simultânea (cf. Bakhtin, 2010).

objetivo de encorajar a população a colaborar respondendo às demandas de participação, controle social e transparência.

Problema da pesquisa

Qualquer investigação sobre Governo Eletrônico, sob a perspectiva da comunicação, só ganha sentido na década de 1990 do século passado, quando o uso da internet passou a impactar concretamente as relações entre o governo e o cidadão.

A partir do ano 2000, o Governo brasileiro formaliza sua posição sobre a criação de uma Política de Governo Eletrônico própria, a partir de três fatores: 1) junto ao cidadão, 2) na melhoria da sua gestão interna, e 3) na integração com parceiros e fornecedores. Destarte, nasce o Comitê Executivo do Governo Eletrônico-CEGE (Brasil, 2000). Da legislação que surge após esse momento, o governo brasileiro formalizou as regras para a gestão administrativa e para a criação da infraestrutura tecnológica, mas pouco orientou sobre como deveria ser o processo de comunicação em uma das frentes de ação dessa política: a interação com os cidadãos. Tão pouco delineou quaisquer conceitos e condições que envolvem tal processo, considerando o fato dele pertencer à cultura virtual. O que vimos foi, no máximo naquele momento, uma definição formal sobre a competência do CEGE: a de “definir padrões de qualidade para as formas eletrônicas de interação” (Brasil-CEGE, 2000).

O campo da comunicação, nesse sentido, pode e deve contribuir com a investigação do *modus operandi* da interação/enunciação (cf. Mey, 2000 e Sobral, 2009) em ambientes virtuais a partir da lógica da cibercultura⁹ e da lógica da cultura da mobilidade¹⁰. Quando se trata de governo eletrônico, as duas lógicas se fazem presentes.

Temos aqui um dispositivo¹¹ tecnológico e um espaço virtual de existência (*e-Gov*) de um Governo que, sendo uma versão virtual¹² deste, não o faz perder as características essenciais, mas amplia suas funções informacionais (e de produção de “diálogos”) que o

⁹ Fazendo uma trajetória reflexiva por Lévy (1999), Lemos (2001 e 2002), Rüdiger (2007) e Scolari (2008).

¹⁰ Passando pelos conceitos trabalhados por Beiguelman (2006), Santaella (2007), Jenkins (2009) e Lemos (2009).

¹¹ Encaramos a possibilidade de seguir a lógica de Foucault e de Agamben ao caracterizar o *e-Gov*. se o entendermos como dispositivo, ele significará “qualquer coisa que tenha de algum modo a capacidade de capturar, orientar, determinar, interceptar, modelar, controlar e assegurar os gestos, as condutas, as opiniões e os discursos dos seres viventes” (Agamben, 2009, p.40). Nos interessa particularmente a capacidade de intervir na produção discursiva na interação governo-cidadãos.

¹² Para Pierre Lévy, a virtualização é um movimento de mutação de identidade no qual o centro gravitacional (de qualquer organização) muda para as coordenadas espaço-temporais. “No virtual, a sincronização substitui a unidade de lugar, e a interconexão, a unidade de tempo” (2009, p. 21). Isso possibilita interações entre seres humanos independente de lugares geográficos e de coincidência dos tempos.

coloca “na dimensão do fluxo e da mudança da sociedade de informação” (Lemos, 2009, p.33).

No *e-Gov* cabe diferentes tipos de ciberambientes e, dentro destes, ambientes digitais de interação (comunicação) que, além de pertencer à cibercultura¹³, se for disponibilizado no sistema tecnológico ferramentas adequadas, também pertencem à cultura da hipermobilidade¹⁴.

Considerando-se estas informações, este projeto de pesquisa trabalha com a ideia de que, existindo ambiente adequado para interações (verbais ou em outro formato) no *e-Gov*, considerando sua natureza, é possível que se encontre novos comportamentos conversacionais (dialógicos), mediados por esse dispositivo de gestão pública virtual, tanto por parte do cidadão, quanto por parte dos gestores públicos. Além disso, é possível que o ato de “conversar”¹⁵ sobre os assuntos de responsabilidade do Governo tenha sofrido alterações, produzindo efeitos de participação¹⁶.

Por trás da intenção de dispor de recursos públicos para construção de uma arquitetura digital capaz de interação entre o poder decisório do Governo e o cidadão, estão as ideias de discussão aberta, de participação, de deliberação dos cidadãos e de presença de uma esfera pública operacional (Esteves, 2012). Que tipo de democracia orienta um projeto deste? João Pissarra Esteves diz ser a democracia de caráter deliberativo.

Esta ideia de democracia institucionaliza o ideal de argumentação pública livre¹⁷ entre pessoas juridicamente iguais, mas socialmente e economicamente desiguais e consequentemente o ideal de poder político coletivo, contemporaneamente presente nas redes sociais, nas redes sociais digitais e complementarmente em governos eletrônicos que possibilitam a prática da cidadania participativa, ou seja,

Um processo político em que os cidadãos estão disponíveis para *se escutar mutuamente*, justificam de forma racional as suas posições, demonstrando

¹³ Nessa lógica cultural, teoricamente tudo e todos estão disponíveis, expostos, trocando informações e colaborando com construções coletivas.

¹⁴ Na hipermobilidade estão presentes os dispositivos móveis (próteses) amigáveis que permitem que o cidadão acesse, de qualquer espaço geográfico, qualquer conversação (interação) sobre qualquer assunto de interesse coletivo disponibilizado na internet, estando ou não em movimento. A forma de *ser* nessa lógica corresponde a: ser disponível constantemente, ser sempre detectável, prestar atenção parcial continuamente, ter ligação emocional com o dispositivo móvel de comunicação, fortalecer as tendências descentralizadoras, ser uma ilha privada nos oceanos dos ambientes públicos, segregar e ser disperso, ser assíncrono e ubíquo, integrando-se na paisagem urbana (Santaella, 2007).

¹⁵ Nos apropriamos aqui do termo *conversar* para representar a interação vinculada ao dialogismo como Mikhail Bakhtin o postula.

¹⁶ Entendendo que a participação do cidadão gera alterações na forma de governar e materializações de planejamentos governamentais.

¹⁷ Para Bakhtin (2010), no sentido pessoal e político, a liberdade se assenta na natureza dialógica da linguagem e da sociedade, pois existe possibilidade de diálogo nas diferenças, não no sentido *o mesmo que*, mas no sentido de *simultâneo com*. Essas assimetrias das subjetividades organizam as relações sociais.

respeito mútuo, e *se mostram abertos a reavaliar*, e eventualmente mesmo *a alterar, as suas preferências iniciais*, no âmbito de um contexto discursivo em que são apresentadas pretensões de validade concorrentes. Um processo político centrado na *conversação (grifos nosso)* (Esteves, 2012, p. 225).

Considerando que na lógica da cibercultura os atores da conversação/enunciação estão sempre disponíveis, se expõem, trocam informações e podem colaborar com construções coletivas, a Web 2.0 (ou 3.0) já traz em si um potencial deliberativo que os governos, ao criarem os *e-Govs*, se apropriam.

O governo eletrônico (*e-Gov*), enquanto dispositivo de governo (de decisão política), se aproveita: a) das capacidades informacionais da rede (Web 2.0) como a facilidade de armazenamento, de processamento, de acesso e de difusão de informações; b) das capacidades da rede de promoção da comunicação complementar, pela interatividade, participação, acessibilidade e colaboração; e c) da capacidade da rede de “ocupação” de espaços, de forma atópica¹⁸, com estrutura descentralizada, não-hierárquica, rizomática¹⁹ e ubíqua²⁰.

Essa apropriação, se bem utilizada, pode lhe garantir bases, com o passar do tempo, para a cidadania participativa: um processo próprio de interação que mantenha constante e racional o ato de conversar/enunciar sobre assuntos de responsabilidade do Governo e, posteriormente, um comportamento social e político que demonstre uma nova capacidade democrática.

Que processo de interação é capaz de aproveitar as capacidades técnicas da Web 2.0 para incrementar a cidadania participativa?

A interação enquanto processo se realiza através de três níveis: 1) nível do indivíduo – interação do indivíduo consigo mesmo; 2) nível da sociedade – integração dos indivíduos; e 3) nível da cultura – interação dos indivíduos através de símbolos criados pela linguagem para representar a realidade. É neste último nível que se processa a interação que nos interessa.

Tanto no nível da sociedade, quanto no nível da cultura existe uma modalidade comunicativa que valorizamos nesta pesquisa: a “conversa” política (sobre assuntos de responsabilidade do Governo). Neste caso, ela está amparada pelo paradigma de interação

¹⁸ Este conceito baseia-se no termo grego *a-topos*, significando um lugar atípico, estranho; sem-lugar (Torres, 2008, p. 228). Pode significar um não-lugar, um lugar de passagens efêmeras e fugazes, uma espécie de qualidade negativa de lugar; espaço provisório e móvel onde se pode estar (Santaella, 2007, p. 174-178).

¹⁹ Ocupação que cresce e se ramifica por sua virtualidade e fluidez.

²⁰ Capacidade de está em inúmeros lugares ao mesmo tempo, apesar de não ter lugar fixo. Significa “estar lá, de onde me chamam, e estar aqui, onde sou chamado, ao mesmo tempo” (Santaella, 2007, p.236).

“um-um” e “todos-todos”, mediada por Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTIC) naturais do ciberespaço. Então, de que processo de interação estamos nos aproximando?

O caráter central dessa interação

Nesta pesquisa, entendemos interação como um processo fundado no diálogo em sentido amplo²¹. Essa interação pertence ao processo contínuo de produção de sentido (significação) entre um agente e outro da prática social e política. Tal discussão pressupõe uma interação (relação entre sujeitos/cidadão e governante), e ela, teoricamente, pode ocorrer em vários níveis, mesmo ocorrendo na CMC.

No primeiro nível temos o intercâmbio verbal – trata-se do aspecto virtual da interação, envolvendo o tipo de ambiente de interação existente no *e-Gov* e suas ferramentas, de tal forma que esse conjunto possa possibilitar a construção enunciativa/enunciação entre os interagentes. Esse nível diz respeito também ao como um interagente pode fazer outro interagente inserir alterações naquilo que diz e/ou no modo como diz.

No segundo nível temos o contexto imediato do intercâmbio social – tratam-se dos papéis sociais (do governo, do cidadão, do usuário), da posição do interagente envolvido com outro interagente no ambiente digital (Santaella, 2007) disponibilizado no *e-Gov*. Cabe aqui observarmos o nível do imaginário²² que cada interagente tem um do outro e do sistema digital (*e-Gov*), bem como as formas legítimas de interação social entre governantes e cidadãos.

No terceiro nível temos o contexto social mediato – tratam-se das determinações conjunturais, do ambiente cultural específico, da situação particular desse ambiente, das relações entre grupos sociais em que se divide a sociedade (na web) e outros elementos sociais que incidem sobre o modo de ser da interação mediada por computador.

E, no último nível temos o horizonte social e histórico mais amplo – tratam-se da cultura em geral (alfabetização elementar, letramento tecnológico, abstração, etc), das

²¹ Conforme Bakhtin, “não apenas como comunicação em voz alta, de pessoas colocadas face a face, mas toda comunicação verbal, de qualquer tipo que seja” (2010, p.127). Nesses termos amplos, podemos nos apropriar do termo *conversa* para representar a interação dialógica, como já havíamos dito.

²² Neste caso, acompanhamos a narrativa de Juremir Machado da Silva sobre imaginário. Para ele, o imaginário é uma narrativa, uma trama, um ponto de vista que se opõe ao real, “na medida em que, pela imaginação, representa esse real, distorcendo-o, idealizando-o, formatando-o simbolicamente” (2006, p.9). O imaginário é um reservatório que agrega imagens, sentimentos, lembranças, experiências, visões do real que realizam o imaginado, as leituras da vida e sedimenta um modo de ver, de ser, de agir, de sentir, e de aspirar estar-no-mundo. “Encarnado em todo tipo de suporte material, o imaginário se sustenta através dos sistemas simbólicos e agenciamentos intersubjetivos, em meio às novas formas de relacionamento” (Rüdiger, 2007, p. 184).

relações entre as culturas (cultura de “transição”), do período histórico de onde o interagente “fala” (escreve), do “espírito de época”²³ e mesmo da relação entre diferentes gerações.

Considerando os quatro níveis que nos conduzem ao raciocínio indutivo sobre o processo de interação nos ambientes de interação do *e-Gov*, e que eles absorvem o jogo das diferenças subjetivas dos interagentes que estão simultaneamente postas, que conceito dá sustentação para esta investigação?

Marcas do dialogismo na interação

Dialogismo e interação são indissociáveis. O primeiro conceito é amplo e de cunho filosófico, discursivo e textual, o segundo é processo no qual locutor e ouvinte tem o mesmo peso na produção de enunciados, e só assim produzem sentido um para o outro, e para a sociedade.

Acolhemos aqui os três planos distintos do conceito de dialogismo: 1º) O conceito designa a condição essencial do próprio ser e agir dos sujeitos - o dialogismo²⁴, em termos discursivos, é condição para ser cidadão e para agir como cidadãos na esfera pública política, institucionalizada ou não, localizada em ambientes de interação mediada por computador (ou não) e caracterizada pela hipermediação. Nesse sistema, o cidadão afeta o governo e é afetado por ele; 2º) O conceito de dialogismo designa a condição de possibilidade de produção de enunciados/discursos e, conseqüente, da produção de sentido - parafraseamos Sobral (2009) para dizer que o cidadão antes de postar qualquer comentário em um ambiente de interação em portais governamentais já está “respondendo” ao Governo e a outros cidadãos, antecipando-se as objeções destes, perguntando-lhes algo, questionando-os e questionando a si mesmo (devo dizer isto sobre a saúde pública no meu Estado? Devo dizer sucintamente?, etc; e 3º) O conceito de dialogismo é a base do diálogo (composição de enunciados/discursos). É o falar e o ouvir, o escrever e o ler produzindo sentidos imprevisíveis e sempre por se fazer. Nessa perspectiva, o diálogo pressupõe um “confronto” de vozes, em que cada voz é única e que ao falar cada cidadão/interagente traz de certo modo “sua” visão do mundo (Sobral, 2009).

O *e-Gov* é um contexto (virtual é claro!) no qual se desenvolvem estratégias discursivas de vários atores sociais (o próprio governo, o gestor público, o cidadão, a

²³ Espírito de época significa a “mentalidade” de um interagente sobre um determinado tema, seu hábito de pensamento que ajuda a atribuir significado a sua experiência com o ambiente de interação digital no *e-Gov*.

²⁴ Ser uma “voz” diferente que produz enunciação em contato com outras “vozes” diferentes, mas de forma simultânea.

sociedade civil organizada, etc.) sobre temas de interesse público, coletivo (saúde, educação, inclusão digital, etc). Essa “arena” chamada *e-Gov*, em ambientes específicos dotado de ferramentas próprias, opera uma interação dialógica em que “o locutor²⁵ altera, “modula”, sua fala, seu modo de dizer, de acordo com a “imagem presumida” que cria de interlocutores típicos, ou seja, representativos dos grupos a que se dirige” (Sobral, 2009, p. 39). Todos os aspectos designados pelo conceito de dialogismo e os níveis de interação podem ser observados em sistemas digitais, em seus ambientes digitais interativos, deste que entendamos que tais sistemas e ambientes são complementares aos sistemas e ambientes físicos presenciais (não-virtuais), como é o caso de órgãos governamentais. Um não substitui o outro. Então, quais são os complexos fatores que tornam possível o diálogo à distância entre governantes e cidadãos sobre assuntos de responsabilidade do Governo em ambiente do *e-Gov*? Talvez seja um dos fatores os múltiplos ambientes de interação digital.

Ambientes de interação no e-Gov

Enquanto espaço abstrato, o *e-Gov* é a parte desterritorializada, atópica, ubíqua, fluída do Governo, contido no espaço deslizante chamado de ciberespaço. Ele é a presença-ausência²⁶ do Governo na sociedade que, de alguma forma, transforma a cultura política da sociedade quando a desloca para esse espaço abstrato. Essa mesma presença-ausência deixa fluir estratégias político-comunicativas através de ambientes comunicacionais interativos utilizados, segundo Torres (2008, p.250), para: 1) **consultas** – onde o cidadão pode opinar sobre as políticas de seu Estado e fazer propostas relacionadas a elas (Ex: audiência pública *online*, consulta pública *online*, orçamento participativo *online*, plano plurianual participativo *online*, etc.); 2) **debates** – o cidadão pode elaborar sugestões sobre temáticas em discussão (Ex: fóruns de discussão *online*, comissões *online*, *chats*, *blogs*, coletivas *online*, etc.); e 3) **expor sua experiência** – o cidadão participa de redes de auxílio que oferecem soluções para problemas de outros cidadãos, monitora problemas do estado e faz ligações úteis com outras redes de informação no ciberespaço (Ex: ouvidorias *online*, sugestões de pautas *online*, bate-papo *online*, campanhas *online*, *links* úteis, *chats* de auxílio *online*, agenda colaborativa *online*, etc.).

Teoricamente, nos ambientes comunicacionais estruturados no *e-Gov*, podemos visualizar os diversos níveis de interação e as marcas do dialogismo que podem existir nas

²⁵ Locutor e interlocutor são posições que qualquer indivíduo assume no ato da interação/enunciação.

²⁶ Presença-ausência, neste cenário, significa identidade virtual, dispensando a presença física do gestor público, de qualquer nível hierárquico, na relação governo-cidadão. Diz respeito à “presença mediada”, “presença ausente” e “presença ubíqua” (cf. Santaella, 2007, p.234-235).

interações como: 1) **interação cidadão/governo** – sequência de enunciados que flui do cidadão (locutor) para o Governo (gestor público e interlocutor), e que deve retornar ao cidadão, podendo ser de forma síncrona (sem defasagem de tempo) ou de forma assíncrona (com defasagem de tempo); 2) **Interação governo/cidadão** - sequência de enunciados que flui do Governo (locutor) para o cidadão (interlocutor) de forma assíncrona, como nas audiências públicas, devendo retornar ao Governo; 3) **Interação cidadão/cidadão** – são as construções discursivas colaborativas e cooperativas que funcionam como redes sociais, de forma síncrona ou assíncrona ; e 4) **Interação gestor público/gestor público** – sequência de enunciados que serve para discutir sobre as decisões técnicas a serem tomadas, planejar as ações da gestão pública e operacionalizá-las, através de videoconferências, *blogs* internos, seminários *online*, testando continuamente o sistema do *e-Gov*. As três primeiras interessam mais à cidadania participativa. A última, ao processo de gestão pública propriamente dito.

Desse conjunto de abstrações formulamos três questões:

◆ Até que ponto, os múltiplos ambientes criados em *websites* próprios de governo eletrônico permitem que governantes e cidadãos tenham o mesmo peso na produção de informações, opiniões e posições, de tal forma que possa fluir “confrontos” sobre os assuntos de responsabilidade do Governo, que afetam e são afetados por todos?

◆ De que maneira, o processo de interação entre governantes e cidadãos, mediado por computador, pode horizontalizar os processos decisórios de aplicação orçamentária e de escolha de políticas públicas nos Estados brasileiros?

◆ Se isso é possível, que tipo de relação e de efeito de participação o processo de interação realmente gera? E, que tipo de cidadão e de e-democracia já está sendo “construído” nos Estados que decidiram investir nos múltiplos ambientes digitais de interação governo-cidadão?

A partir das lógicas culturais próprias dos dispositivos tecnológicos contemporâneos (*e-Gov*, *websites*, *fóruns*, *etc*) e do conceito de dialogismo, entender o processo de interação/enunciação que ocorre nos ambientes digitais, dentro de *websites*, em um governo eletrônico (*e-Gov*), tentando visualizar os aspectos obscuros (*aquilo que não é dito, o que não está visível*) do processo para, *a posteriori*, mapear que fatores, condições e formas de interação dialógica que tornam possível a participação dos usuários/cidadãos nos assuntos de responsabilidade do Governo, de tal forma que possamos contribuir para o entendimento

da cidadania participativa *online* nos Estados e para as novas formas de efetivação da e-democracia deliberativa no Brasil.

Procedimentos metodológicos:

Para responder as questões apresentadas nesta proposta de pesquisa, assim como para concretizar o objetivo nela contido, precisamos escolher uma estratégia metodológica específica que, neste caso, é o estudo de caso qualitativo.

Para o estudo da conversação entre governantes e cidadãos através de ambientes digitais próprios do *e-Gov*, investigaremos os ambientes²⁷ do *website* chamado *Gabinete Digital*, pertencente ao Portal Governamental do Estado do Rio Grande do Sul (www.rs.gov.br).

A escolha desses ambientes para ser nosso objeto empírico justifica-se, primeiro por se configurarem como multimodais (cada um tem um modo de produção) para o processo de interação dialógica *online*; por eles se somarem aos formatos presenciais de interação (audiência pública); por cada ambiente disponibilizar aplicativos que possibilitam integração entre as semioses (som, imagem, linguagem verbal), expandindo a capacidade de produção de enunciados dos interagentes.

Segundo, os ambientes *Governador responde*, *Governador pergunta*, *Governo escuta* e *Agenda colaborativa* são representativos de um sistema que aparentemente é pressionado para investir em discussão aberta, em participação e em deliberação dos cidadãos; um sistema que utiliza seu próprio dispositivo tecnológico para interagir com a população, e não apenas coloniza a internet por meio da redes sociais digitais.

Terceiro, esses ambientes são um estimulante forma de fazer com que os cidadãos do Estado do Rio Grande do Sul canalizem as discussões sobre saúde, educação, infraestrutura, etc., próprias de suas vidas cotidianas, para a esfera governamental, com possibilidade de produzir efeitos de participação (ver p. 7). Por sua capacidade em facilitar o acesso aos ambientes, seja pelo computador em casa ou em quiosques, seja pelo *Ipad*, seja pelo celular, ainda nos permite observar a canalização das discussões utilizando a lógica da cibercultura e a lógica da hipermobilidade.

E, quarto, é conjunto de ambientes digitais governamentais de um Estado que melhor permite ilustrar a problemática tecida neste projeto. Há, desta forma, possibilidade

²⁷ Os gestores do *website* chamam o chamam de *canal* e chamam os ambientes de *ferramentas*. Nós decidimos chamar tais “ferramentas” de ambientes digitais por considerarmos mais apropriado para o enfoque desta pesquisa.

de percebermos e compreendermos as dinâmicas de certos “confrontos” de ideias e de posições entre governante e cidadãos sobre uma mesma temática, assim como, os sentidos imprevisíveis dos enunciados postados e os enunciados que podem vir a ser construídos. Talvez perceber até o que normalmente está obscuro nesse processo, e entender que tipo de participação o sistema estimula, que tipo de e-cidadão e de e-democracia está sendo construído nesse Estado.

Esta investigação se concentra na pragmática da interação/enunciação entre Governantes e cidadãos, quando estes se debruçam sobre os assuntos de responsabilidade do Governo. Para caminhar nesse sentido apropriamos-nos dos quatro níveis de interação propostos a partir do conceito de dialogismo. Esse é o nosso desafio.

Referências bibliográficas

AGAMBEN, Giorgio. **O que é contemporâneo? E outros ensaios.** Tradução: Vinícios Nicastro Honesko. Chapecó, SC: Argos, 2009.

AUGÉ, Marc. **Não-lugares: introdução a uma antropologia da supermodernidade.** Campinas, SP: Papirus, 1994.

AVRITZER, Leonardo; COSTA, Sérgio. **Teoria Crítica, Democracia e Esfera Pública: concepções e usos na América Latina.** In: DADOS – Revistas de Ciências Sociais. Rio de Janeiro. Vol.47. nº4, 2004, PP. 703 a 728.

BAKHTIN, Mikhail M. **Marxismo e filosofia da linguagem.** 13.ed. São Paulo: Hucitec Editora, 2009.

BARRETO, Alexandre S. **Políticas de viabilização do governo eletrônico: o Brasil frente ao contexto internacional.** In: HOESCHL, Hugo Cesar (org.). Introdução ao Governo Eletrônico. Instituto i3G, s/d. www.i3g.org.br. Acesso em 24/05/2012.

BEIGUELMAN, Giselle. **Entre hiatos e intervalos: a estética da transmissão no âmbito da cultura da mobilidade.** In: ARAÚJO, Denise Correa (org.). Imagens (ir) realidade: comunicação e cibermídia. Porto Alegre, RS: Sulina, 2006.

CARVALHO, José Murilo de. **Cidadania no Brasil: o longo caminho.** 14.ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2011.

CASTELO BRANCO, Cláudia. **Benkler: as redes e a nova “mão invisível”**. In: CASTELO BRANCO, Cláudia; MATSUZAKI, Luciano Yoshio. Olhares da rede. São Paulo: Momento Editorial, 2009.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 24.ed. São Paulo: Atlas, 2011.

ESTEVES, João Pissarra. **Opinião pública e mídias sociais: deliberação nas novas redes de comunicação e interação**. In: OLIVEIRA, Ivone de Lourdes; MARCHIORI, Marlene (orgs.). Redes sociais, comunicação, organizações. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2012.

GODOY, Arilda Schmidt. **Estudo de caso qualitativo**. In: GODOI, Christiane K.; BANDEIRA-DE-MELLO, Rodrigo; SILVA, Anielson B. da (orgs.). Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos. 2ª Ed. São Paulo: Ed. Saraiva, 2010.

INSTITUTO DE GOVERNO ELETRÔNICO. **Ranking de e-Gov no mundo em 2010 e as iniciativas globais – parte 1**. In: www.igov.com.br. Acesso em 24/05/2012.

JENKINS, Henry. **Cultura da convergência**. Tradução: Susana Alexandria. 2.ed. São Paulo: Adeph, 2009.

LEMONS, André. **Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea**. Porto Alegre, RS: Sulina, 2002.

_____. **Cultura da Mobilidade**. In: Revista FAMECOS. Porto Alegre, nº 40, dezembro de 2009, p. 28-35.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. 2.ed. São Paulo: Ed. 34, 2008.

_____. **O que é virtual?** São Paulo: Ed. 34, 2009.

MARGETTS, Helen. **Governo eletrônico: uma revolução na administração pública?** In: PETERS, B. Guy; Pierre, Jon (orgs.). Administração pública: coletânea. [Trad.: Sonia Midori Yamamoto e Mirian Oliveira]. São Paulo: Editora UNESP; Brasília, DF: ENAP, 2010.

MATTAR, João. **Interatividade e aprendizagem.** In: LITTO, Fredric M.; FORMIGA, Manuel (orgs.). Educação a distância: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

MEY, Jacob L. **As vozes da sociedade: seminários de pragmática.** Tradução: Ana Cristina de Aguiar, revisão da tradução Viviane Veras. Campinas, SP: Mercado das Letras, 2001.

PETERS, B. Guy; PIERRE, Jon (orgs.). **Administração Pública: coletânea.** Tradução: Sonia Midori Yamamoto e Mirian Oliveira. São Paulo: Editora UNESP; Brasília, DF: ENAP, 2010.

PINSKY, Jaime; PINSKY, Carla B. (orgs.). **História da cidadania.** 2. ed. São Paulo: Contexto, 2003.

RÜDIGER, Francisco Ricardo. **Introdução às teorias da cibercultura: perspectiva do pensamento tecnológico contemporâneo.** 3. ed. Porto Alegre, RS: Sulina, 2007.

SANTAELLA, Lucia. **Linguagens líquidas na era da mobilidade.** São Paulo: Paulus, 2007.

SÊGA, Christina Pedrazza. **Sociedade e interação: um estudo das diferentes formas de interagir.** Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2011.

SCOLARI, Carlos. **Hipermediaciones: elementos para una teoría de la comunicación digital interactiva.** Barcelona, España: Gedisa editorial, 2008.

SILVA, Juremir Machado. **As tecnologias do imaginário.** 2. ed. Porto Alegre, RS: Sulina, 2006.

SOBRAL, Adail. **Do dialogismo ao gênero: as bases do pensamento do círculo de Bakhtin.** Campinas, SP: Mercado das Letras, 2008.

TORRES, Juliana Cutolo. **Cyborgracia: entre a gestão digital dos territórios e as redes sociais digitais.** In: DI FELICE, Massino (org.). Do público para as redes: a comunicação digital e as novas formas de participação social. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2008.