

GOVERNANÇA EM TEMPOS DE REDES SOCIAIS E AS MANIFESTAÇÕES DE JUNHO DE 2013 NO BRASIL

Governance in times of social networks and the manifestations of june 2013 in Brazil

Felipe Oliveira De Angelis¹

Artigo recebido em 14 ago. 2014 e aceito em 10 dez. 2014.

Resumo

O artigo tem por objetivo analisar o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), em especial as redes sociais, pelo governo do Brasil após as manifestações que tomaram as ruas do País em junho de 2013. O trabalho resgata a formação do Estado brasileiro de viés patrimonialista, discute conceitos de democracia, as demandas e a participação popular intermediada pela Internet e apresenta recentes pesquisas sobre inclusão digital. Lançou-se mão do método interpretativo a partir da análise de um conjunto de textos e da realização de estudo de caso relativo à utilização das redes sociais pelo governo federal. A pesquisa demonstra que a governança e o governo eletrônicos são um caminho sem volta para as administrações públicas e que o ingresso do governo nas redes sociais, mesmo de forma incipiente, é um importante passo ao encontro da sociedade em rede.

¹ Jornalista formado pela PUCRS com especialização em Comunicação Pública e Marketing Político. Já trabalhou como repórter e editor no Jornal Correio do Povo (RS) e na TV Guaíba, atual Record (RS). Foi assessor de comunicação na Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul, na Câmara dos Deputados (DF), na Prefeitura de Porto Alegre (RS), no Ministério da Educação e nos Correios, ambos em Brasília (DF). É pesquisador do grupo Acessibilidade, Leitura e Informação do Instituto Federal do Rio Grande do Sul e pesquisador colaborador do Centro de História da Sociedade e da Cultura da Universidade de Coimbra, em Portugal. Servidor público do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS), atualmente encontra-se licenciado para cursar mestrado em Comunicação e Jornalismo na Universidade de Coimbra.

Palavras chave

Redes sociais; Governo; Internet; TIC; Cidadão.

Abstract

The main objective of the present work is to debate the use of communication and information technologies (ICT) particularly the social network by the Brazilian government after the manifestations that occupied the country's streets in June 2013. The work rescues the Brazilian state formation of patrimonialistic bias, discusses concepts of democracy, demands and popular participation intermediated by the internet and presents recent research on digital inclusion. We resorted to interpretative method starting from the analysis of a set of texts and the realization of a case study related to the use of social networks by the federal government. The research shows that the governance and the electronic government are one way road for the public administrations and the entering of the government into the social networks, even in the incipient form, is an important step towards the meeting of a net society.

Keywords

Social networks; Government; Internet; ICT; Citizen.

1 Introdução

No inverno de 2013, milhares de pessoas de todas as idades, de todas as raças, de todas as classes tomaram as ruas e praças do Brasil para protestar contra o que acreditavam estar errado na política, em um movimento que ficou conhecido como Jornadas de Junho². As manifestações, organizadas a partir das redes sociais, assim como havia ocorrido na Primavera Árabe, no *Occupy Wall Street* e no 15M³, reinventaram o espaço público,

² O ponto de partida dos protestos se deu pelo aumento da tarifa dos transportes públicos em várias capitais do País. A partir daí, as manifestações ganharam outras bandeiras de luta, tais como: baixa qualidade dos serviços públicos, alto custo da Copa do Mundo, corrupção etc.

³ A Primavera Árabe teve início em dezembro de 2010 na Tunísia e logo em seguida eclodiu no Egito. Os protestos, organizados pelas redes sociais, eram contra os regimes ditatoriais e a favor da democracia. Líbia, Síria e outros países da região também registraram manifestações, inclusive com a deposição de governantes. O modelo de protestos

surpreendendo os governos municipais, estaduais e federal, as forças de segurança e os *media*. O ponto em comum desses protestos mundiais, afora ter sido convocado pelo Twitter, pelo Facebook e por outras ferramentas tecnológicas⁴, é a ausência de lideranças e de instituições representativas e clássicas da sociedade civil, tais como partidos políticos, sindicatos e igrejas. Esta lógica, inerente ao funcionamento das redes sociais, composta por fluxos comunicativos horizontais e no compartilhamento de mensagens de muitos para muitos (CASTELLS, 2001, 2010; SHIRKY, 2008), gerou em um primeiro momento uma paralisia das autoridades, em um segundo instante uma dificuldade em relação à interlocução e, por último, em uma reação com ações concretas, em especial por parte do governo federal, as quais analisamos com pormenores mais adiante.

O presente artigo tem por objetivo apresentar como o governo da presidente Dilma Rousseff reagiu às manifestações a partir do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), ao ingressar nas redes sociais e adotar conceitos de governo e governança eletrônicos, na direção do que LÉVY (2003, p.28-29) define como ciberdemocracia. “Nenhuma governação é possível sem um circuito de comunicação [...] A governação das sociedades passa por um ciberespaço”. As iniciativas adotadas são de difícil mensuração, porquanto seja claro, pelo menos nestes primeiros tempos, que o ingresso nas redes sociais pelo governo de forma tímida e, muitas vezes, amadora, não gerou impacto significativo nos índices de popularidade da presidente⁵. Por outro lado, nota-se um aumento gradativo no número de seguidores e fãs da presidente e do governo nas redes sociais, o que pode ser um sinal de futuro promissor do ponto de vista da presença e do alcance.

convocado por meio das redes inspirou os espanhóis em 2011, em um movimento contra a política local conhecido como 15M, porque se iniciou em 15 de maio. No mesmo ano, em setembro, em Nova York (Estados Unidos), manifestantes se rebelaram contra o capital financeiro especulativo, dando origem ao Occupy Wall Street, a rua onde está localizada a Bolsa de Valores norte-americana. Também neste protesto, as redes sociais foram as ferramentas preferidas dos organizadores e participantes (CASTELLS, 2013a; CARDOSO e DI FÁTIMA, 2013)

⁴ Pesquisa IBOPE ouviu no dia 20 de junho de 2013, em oito capitais brasileiras, 2.002 manifestantes com o objetivo de levantar informações sobre o perfil dos participantes nos protestos. Segundo a pesquisa, 62% dos manifestantes, que participaram das passeatas do dia 20, souberam do evento pelo Facebook. Ainda de acordo com os dados, 75% dos manifestantes convocaram outras pessoas para participar das manifestações pelo Facebook e Twitter.

⁵ De acordo com o Datafolha, a avaliação do governo da presidente Dilma no início de junho de 2013, antes dos protestos, alcançava 57% de ótimo/bom, 33% de regular e apenas 9% de ruim/péssimo. Após os protestos, no final de junho, ótimo/bom eram 30%, regular 43% e ruim/péssimo 25%. A última pesquisa divulgada pelo Instituto, em julho de 2014, apontava 32% de ótimo/bom, 38% de regular e 29% de ruim e péssimo..

A adoção do governo eletrônico (*e-government*)⁶ é uma realidade em diversas nações como forma de transparência, prestação de contas e disponibilização de serviços online, muito por força das exigências originadas da nova gestão pública (*new public management*)⁷. Já a governança eletrônica (*e-governance*), ainda que alguns autores utilizem-nas como sinônimos trata-se de um conceito mais amplo e mais difícil de ser alcançado, pois incorpora a participação dos cidadãos na construção de políticas públicas e nas decisões de governo, constituindo-se em um estágio mais avançado de *e-government*, como veremos adiante. Na literatura o assunto cresce na mesma velocidade dos *bits* da rede, com inúmeros autores a investigar o uso das TIC pelas administrações públicas e sobre o impacto das redes sociais nas democracias, expondo tudo e todos, pois conforme já disse BOBBIO (1986, p.83-84) “democracia consiste em afirmar que ela é o governo do poder visível, que nada pode permanecer confinado no espaço do mistério”. E se o mundo tornou-se digital, certamente foi graças à Internet, que “tornou-se a alavanca na transição de uma nova forma de sociedade – a sociedade de rede – e, com ela para uma nova economia” (CASTELLS, 2001, p.8).

⁶ Segundo definição da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) *e-government* é “o uso de tecnologias de informação e comunicação, e em particular da Internet, como uma ferramenta para alcançar um melhor governo” (OCDE, 2003, p.63). O governo eletrônico no Brasil surgiu no ano 2000, com a criação de Grupo de Trabalho Interministerial com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas eletrônicas de interação, através do Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000 (<http://www.governoeletronico.gov.br/>). Em novembro de 2011 a presidente Dilma sancionou a Lei de Acesso à Informação (<http://www.acessoinformacao.gov.br/>), que, na prática permite aos cidadãos acesso a toda e qualquer informação do governo federal, com exceção de assuntos de segurança nacional. O ranking das Organizações das Nações Unidas (ONU) sobre governo eletrônico, de 2012, coloca o Brasil na 10ª posição no continente americano e o 59º no mundo. Na publicação, a ONU reconhece o avanço do País na área, em um texto que tem como título *Brazil: Expanding services* (ONU, 2012, p.22). Entre as ações de destaque do *e-gov* brasileiro estão compras públicas por pregão eletrônico, gestão de domínios, uso de software livres e declaração do Imposto de Renda via Internet.

⁷ Termo conceituado por HOOD (1991) sobre a “modernização” dos Estados pelos governos neoliberais, orientados pelo Banco Mundial e pelo Fundo Monetário Internacional (Consenso de Washington), a partir da década de 1980 na Europa e nos Estados Unidos e da década de 1990 no Brasil e em outros países latino-americanos, com a premissa de que a gestão do setor público orientada para o mercado levaria a uma maior eficiência de custos para os governos, sem ter efeitos colaterais negativos sobre outros objetivos e considerações. É também neste período de revolução gerencial do Estado que surgem as primeiras iniciativas de governo eletrônico. GRAY (2008), avaliando a experiência inglesa da reforma administrativa no governo de Margaret Thatcher, observa que, em vez de melhorar o desempenho do serviço público, ela resultou na perda de confiança dos cidadãos em relação ao Estado. “Deveríamos jogar fora a ideia de que os serviços públicos precisam sempre ser administrados como empresas - ideia que deixou esses serviços endividados e presos a metas. Seria melhor tirar definitivamente algumas funções do Estado e admitir que outras não devam ser administradas com métodos de mercado”.

Para este trabalho lançou-se mão da investigação teórico-empírica a partir do estudo de um conjunto de textos e da análise documental, utilizando-se do método interpretativo, e da realização de um estudo de caso, que, segundo GIL (2010), é o que envolve o estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos de maneira que se permita o seu amplo e detalhado conhecimento.

2 Revisão da literatura

2.1 *O começo de tudo*

Considerando-se que o cerne das reivindicações e dos protestos diz respeito à política e à prestação dos serviços públicos, faz-se necessário, ainda que de forma sucinta, uma reconstituição da origem da administração pública brasileira, “de cunho aristocrático, agrário e escravista, que demandava do Estado basicamente tarefas de arrecadação fiscal, defesa do território e manutenção da ordem, delegadas pela Coroa aos detentores do poder local” (CUNHA *et al.*, 2010, p.28). De fato, o aparelho administrativo nacional, como não poderia ser diferente, originou-se do conservadorismo e do absolutismo do Império português dos anos 1500.

A constituição do aparelho administrativo foi marcada pela insuficiência de instrumentos e pelo *modus operandi* conservador, que contribuíram desde sempre para a atuação discricionária dos *homens de Estado*. Estas circunstâncias, típicas da sociedade aristocrática e escravista, adentraram a República e a elas muito se deve, ainda hoje, a dificuldade de racionalização burocrática e a incompleta vigência da impessoalidade no serviço público brasileiro (CARVALHO, 2010, p.316).

Mesmo com a vinda da família Real para o Brasil, em 1807, as alterações na máquina pública foram mínimas, uma vez que o poder permanecia nas mãos das oligarquias rurais, que detinham a prerrogativa pela nomeação dos cargos públicos. Quando a Coroa transferiu-se para o Rio de Janeiro, as elites regionais, antes distantes do poder, “passaram a concorrer por esses espaços [cargos], [...] ampliando-se com isso os canais de cooptação” (CARVALHO, 2010, p.323). Em 1822, com a independência em relação a Portugal, tem-se a autonomia administrativa, porém carregada dos mesmos vícios do período colonial. Segundo CARVALHO (2010), o sistema administrativo brasileiro nasceu da mistura do clientelismo, a partir da nomeação de servidores despreparados, com uma burocracia qualificada, em especial nos altos postos. Boaventura lembra que a independência brasileira

foi a mais conservadora e oligárquica da América Latina, “e a única sob a forma de monarquia, com o que se criaram as condições para que o colonialismo externo sucedesse o colonialismo interno, para que o poder colonial sucedesse a colonialidade do poder” (SANTOS, 2003, p.7).

A partir da segunda metade do século XIX, com o *boom* do café e das exportações de produtos agrícolas, como algodão, cana-de-açúcar e borracha, o ‘novo’ País começa a se estruturar, com a realização de obras públicas e a criação das instituições de ensino. Contudo, as relações patrimonialistas permaneceram no Brasil Império⁸. CARVALHO (2010) ressalta que esse patrimonialismo não distingue a esfera pública da privada e a administração é tratada como assunto pessoal. “A escolha dos homens que irão exercer as funções públicas faz-se de acordo com a confiança pessoal que mereçam os candidatos [...]. Falta a tudo a ordenação impessoal que caracteriza a vida no Estado burocrático” (HOLANDA, 2008, p.146).

Em 1891, com o advento da República, o poder passou para as mãos dos chefes políticos regionais, de base familiar e rural, os tradicionais coronéis, aliás, até hoje ainda muito presentes na política brasileira, em especial nos grotões do País. Essa situação estendeu-se até 1930. CARVALHO (2010, p.339) explica que “o aparelho administrativo e seu *modus operandi* eram inadequados às novas tarefas requeridas do Estado. Seguiu-se, então, a conhecida expansão e diversificação do aparato estatal”. As décadas posteriores à Revolução de 1930, já sob o comando do presidente Getúlio Vargas, foram de significativa mudança e reestruturação da máquina pública, com a efetiva participação do Estado na Educação, Saúde, Emprego, Assistência e Previdência Social, entre outras áreas. No entanto, “a coexistência de estruturas e órgãos ultrapassados com outros instituídos de forma moderna, isto é, tecnocrática e centralizada, deu a tônica da expansão da máquina pública no País” (Fiori, 1995 *apud* CARVALHO, 2010, p.345).

A partir do Estado Novo, que durou de 1937 a 1945, ocorre de fato a primeira reforma administrativa brasileira, nos moldes do que a Inglaterra havia produzido um século antes, com valorização da meritocracia na ocupação dos cargos. Foi neste período que se instituiu

⁸ Se anteriormente a indicação para os cargos públicos devia-se, sobretudo, aos laços de parentesco e amizade, a isso veio se somar a disputa política entre os partidos liberal e conservador e a ‘patronagem’ partidária (CARVALHO, 2010, p.330).

o concurso público como forma de ingresso na carreira estatal⁹. Essa política, entretanto, não foi de fácil aplicação nos Estados e municípios e tal iniciativa não deu fim ao clientelismo, pelo contrário, com a criação de partidos populistas, a troca de votos por cargos tornou-se prática corriqueira. Em 1967, já sob o regime militar, uma nova legislação foi instituída em relação às estatais, nivelando-as às contratações das empresas privadas, em que os empregados estão vinculados à Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT). Na prática, segundo CARVALHO (2010), o governo profissionalizava as estatais, com a qualificação dos seus quadros, e relegava o restante do serviço público, onde o salário era baixo e o clientelismo era a regra. Com a crise econômica da década de 1970, o governo militar avançou sobre as estatais, como a Petrobras, por exemplo, usando-as para tomar empréstimos internacionais, o que levou a uma dívida externa gigantesca que por anos assombrou a Nação.

Em 1984, com o povo nas ruas, o Brasil retoma a democracia, após mais de 20 anos de ditadura. Entretanto foi somente a partir da promulgação da Constituição Federal de 1988, a oitava de sua história, que o País efetivamente realizou a transição democrática, com a institucionalização dos direitos fundamentais e humanos. Em relação à administração pública, a Constituição estabeleceu o concurso público como única e exclusiva forma de ingresso e efetivação nos cargos públicos, vedando a estabilidade de não concursados. De lá para cá, já ocorreram sete eleições para a escolha direta do cargo de Presidente da República, que acontece a cada quatro anos.

Após este breve histórico torna-se perceptível o fio condutor negativo na formação do Estado brasileiro, notadamente em função do conservadorismo, do clientelismo, das oligarquias e do paternalismo, que afetaram e ainda perturbam o serviço público, embora os últimos governos comecem a mudar este quadro. Por isso, quando os manifestantes protestam contra a atual política e prestação de serviços públicos, trata-se de um grito que ecoa há mais de 500 anos de história.

2.2 *Democracia e demanda*

Para BOBBIO (1986, p.12), “por regime democrático entende-se primariamente um conjunto de regras de procedimento para a formação de decisões coletivas, em que está

⁹ Segundo o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, o Brasil tem hoje 2.039.499 servidores públicos federal (www.planejamento.gov.br).

prevista e facilitada a participação mais ampla possível dos interessados”. Isto é, eleições livres, com liberdade de expressão e de escolha e possibilidade de votar e ser votado.

O Brasil embora ainda incipiente em eleições democráticas, pois tem experimentado escolher seus representantes há apenas seis pleitos, nas duas últimas décadas obteve inegáveis avanços em áreas importantes, como a do crescimento econômico, da geração de empregos com carteira assinada e do aumento da renda, além de programas de combate à miséria e de inclusão social, entre outros¹⁰, o que o leva a ocupar hoje uma posição de destaque no cenário mundial. Obviamente, que há muito ainda a ser feito para atingir toda a população em um país com dimensões geográficas imensas, com demandas reprimidas e uma história de desigualdade que remonta à época colonial. Além disso, com a sociedade civil organizada, a demanda torna-se inesgotável e impossível de atender na velocidade exigida, como bem sublinha BOBBIO:

A quantidade e a rapidez destas demandas, no entanto, são de tal ordem que nenhum sistema político, por mais eficiente que seja, pode a elas responder adequadamente. Daí derivam a assim chamada "sobrecarga" e a necessidade de o sistema político fazer drásticas opções. Mas uma opção exclui a outra. E as opções não satisfatórias criam descontentamento [...] Sinteticamente: a democracia tem a demanda fácil e a resposta difícil (BOBBIO, 1986, p.36).

Esse descontentamento¹¹ de que fala o filósofo italiano é dirigido, sobretudo, à classe política que, no Brasil, assim como na maioria dos países, salvo talvez os nórdicos, é mal avaliada e está distante da população, como percebe GOMES (2005) quando diz que “há de um lado uma esfera civil que autoriza, mas não governa, e de outro lado, uma esfera política cujo único vínculo constitucional com a esfera civil é de natureza basicamente eleitoral”. Desta forma, ainda segundo GOMES, o modelo de democracia representativa

¹⁰ Trecho do discurso da presidente Dilma Rousseff no Fórum Econômico Mundial, em Davos (Suíça), no dia 24/01/2014: “O Brasil, por sua vez, vem experimentando uma profunda transformação social nos últimos anos. Estamos nos tornando, por meio de um processo acelerado de ascensão social, uma nação predominantemente de classe média. Alguns números ilustram essa realidade: os 36 milhões de homens e mulheres que foram tirados da extrema pobreza recentemente; os 42 milhões que ascenderam à classe média, que passou de 37% da população para 55% da população, apenas entre os anos a partir de 2003 até hoje. A renda per capita mediana das famílias brasileiras cresceu 78% no mesmo período. Nos últimos três anos, nós geramos 4,5 milhões de novos empregos”.

¹¹ Para CARDOSO e DI FÁTIMA (2013, p.156), “é desse mosaico de avanços e contradições, corrupção da classe política, sentimento de impunidade, injustiça e insegurança, violência policial, desconfiança das mídias tradicionais, altos impostos e ineficiência dos serviços públicos que emerge as manifestações no Brasil”.

entra, portanto, em crise¹². CASTELLS (2010), amparado por pesquisas como *Gallup*¹³ nos Estados Unidos e *Eurobarómetro* na Europa, credita à identificação de corrupção na política como fator número um para a desconfiança por parte da população. “Quando os cidadãos pensam que o governo e as instituições políticas enganam de maneira habitual, todo mundo se sente no direito de enganar” (CASTELLS, 2010, p.379).

2.3 *Inclusão digital no Brasil*

As desigualdades econômicas e sociais no Brasil refletem no acesso à Internet por parte da população, naquilo que CASTELLS (2001) e a OCDE (2001) classificam de *digital divide*¹⁴, ou seja, de um lado os que têm acesso à rede e, de outro, os que não têm. Contudo, mesmo com as disparidades regionais e de renda, os índices das mais recentes pesquisas acerca da inclusão digital no País são animadores. A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios

¹² Em relação a este tema, BOBBIO (1986, p.9) afirma “que a democracia não goza no mundo de ótima saúde, como de resto jamais gozou no passado, mas não está à beira do túmulo”. OLIVEIRA (2012) complementa, ao dizer que na sociedade em que vivemos os cidadãos estão longe dos eleitos e das decisões que lhe dizem respeito, sendo a comunicação essencial para garantir a participação democrática. “Contudo, a comunicação não é inerente à democracia, nem determinante na sua preservação. É uma condição para o seu funcionamento” (OLIVEIRA, 2012, p.36). DAHLGREN (2011, p.15), no entanto, faz uma ressalva importante: “Os representantes eleitos não podem funcionar meramente como um barômetro dos seus eleitores, respondendo de imediato a toda e qualquer iniciativa populista de curto prazo; devem também liderar e ter iniciativa própria, mesmo que por vezes corram o risco de entrarem em conflito com aqueles que representam”.

¹³ Em 2007 somente 51% dos norte-americanos mostrava muita ou bastante confiança no governo federal. Na União Europeia, mais de 80% dos entrevistados disseram não confiar nos partidos políticos (CASTELLS, 2010, p.377). No Brasil, segundo o IBOPE, a maioria dos manifestantes disse não se sentir representada por partido (89%) ou político brasileiro (83%). Entre os entrevistados, 96% alegaram não ser filiados a nenhum partido político.

¹⁴ No livro *Galáxia da Internet*, CASTELLS dedica o último capítulo à temática da divisão digital. Segundo o autor, com “a capacidade da economia baseada na Internet, e do sistema de informação nela baseado, de conectar segmentos de sociedades no mundo todo articula os nós-chave num sistema planetário, dinâmico, ao mesmo tempo em que rejeita aqueles segmentos da sociedade e aqueles lugares de pouco interesse do ponto de vista da criação de valor” (CASTELLS, 2001, p.219). Para a OCDE, o termo *digital divide* “refere-se à diferença entre os indivíduos, as famílias, as empresas e áreas geográficas em diferentes níveis socioeconômicos no que diz respeito tanto às suas oportunidades de tecnologias de informação de acesso e de comunicação (TIC) e para o uso da Internet para uma grande variedade de atividades” (OCDE, 2001, p.5). Em complemento à questão, Neri afirma que “a brecha digital preocupa não apenas porque a distância de oportunidades e de resultados entre providos e desprovidos de acesso à Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) tende a aumentar numa época de forte inovação tecnológica, mas pela oportunidade de diminuir esta mesma desigualdade através de ações que melhorem a distribuição da quantidade e da qualidade do acesso digital” (NERI, 2012, p.42). Já DAHLGREN (2011, p.12) diz que “sempre que existam exclusões digitais [digital divides] e que o acesso seja negado ou limitado de uma forma não equitativa a determinados grupos e categorias sociais, verifica-se uma situação de déficit democrático, independentemente da maneira como perspectivamos os horizontes políticos em termos locais, nacionais, regionais ou globais”.

(PNAD)¹⁵ do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) revela que, em 2012, 83 milhões de pessoas com idade acima de 10 anos acessaram a Internet¹⁶. Este contingente, diz o estudo, equivale a 49,2% do total da população de 10 anos ou mais, um crescimento de 6,8% ante o número de 2011. Em relação à faixa etária, adolescentes dos 15 aos 17 anos são os que mais utilizaram a Internet (76,7%). Na sequência surge a faixa dos jovens entre 18 e 19 anos, onde 73,8% se disseram internautas. Em relação à propriedade de computador com acesso à Internet na residência, o número alcançou 25,3 milhões de domicílios, o equivalente a 40% do total de domicílios no país. Em 2011 este número era de 37%. A região Sudeste registrou o maior percentual de internautas em 2012, com 57%. Norte (39,2%) e Nordeste (36,4%) ficaram abaixo do percentual verificado para a média nacional (49,2%), porém são as regiões que mostraram maior crescimento no contingente de internautas (12,7% e 8,2%, respectivamente). O Centro-Oeste teve o menor crescimento (4,6%).

A pesquisa TIC Domicílios 2013, do Comitê Gestor da Internet no Brasil, confirma disparidades de acesso à Internet quando o assunto é classe social. O estudo diz que enquanto 98% dos domicílios brasileiros de classe A e 80% de classe B têm acesso à Internet, apenas 39% dos domicílios da classe C e 8% da classe DE estão conectados à rede. O levantamento ainda expõe diferenças de acesso entre áreas urbana e rural. A população usuária de Internet nas áreas urbanas cresceu 18 pontos percentuais nos últimos seis anos (de 38% para 56%), enquanto nas áreas rurais, nesse mesmo período, o crescimento foi de apenas seis pontos percentuais (de 15% para 21%). A pesquisa reconhece iniciativas governamentais voltadas à inclusão digital, mas salienta que muito ainda precisa ser feito, em especial para o interior do Brasil. “Essa disparidade deve ser um

¹⁵ A PNAD de 2013 revelou que o número de internautas alcançou 85,6 milhões de pessoas de 10 anos ou mais de idade, crescimento de 1,6% em relação a 2012. Contudo, o IBGE detectou erros na pesquisa e a mesma ainda não foi disponibilizada no site. Por isso, foram trabalhados os dados de 2012.

¹⁶ A Pesquisa Brasileira de Mídia, coordenada pela Secretaria de Comunicação da Presidência da República (Secom) e realizada pelo IBOPE, em 2013, aferiu quantos dias por semana os brasileiros acessam o meio Internet, a quantidade de horas diárias que, em média, costumam expor-se a esse meio, e os sítios preferidos. “Em geral, enquanto a maioria dos brasileiros (53%) nunca acessa a Internet, aproximadamente um quarto da população (26%) o faz nos dias da semana e com uma intensidade diária de 3h39 de 2ª a 6ª feira e de 3h43 no final de semana. Os resultados mostram ainda que a maioria dos entrevistados (84%) acessa a internet via computador, seguido pelo celular (com 40%). Há ainda uma pequena parcela (8%) dos pesquisados que utiliza tablets para acessar a rede de computadores [...] 68,5% das citações referentes ao período de 2ª a 6ª e 70,8% das citações referentes aos finais de semana apontam as redes sociais como os sites mais acessados pelos entrevistados [...] O Facebook lidera com 63,8% nos dias de semana e 67,1% aos finais de semana” (BRASIL, 2013, p.49-57).

dos pontos de atenção para a formulação de políticas públicas, por apontar para uma grande parcela da população que ainda precisa ser conectada, e numa área onde o crescimento não acompanha o ritmo da média do país” (BARBOSA, 2014, p.176). Nesse sentido, NERI (2012, p.7) diz que ”quem tem internet tem mais chance de continuar na classe AB, daí a importância de políticas públicas que combatam a brecha de oportunidades digitais”. A pesquisa também mediu o uso do governo eletrônico¹⁷ pelos internautas. Dentre os usuários de Internet, 68% dos indivíduos utilizaram serviços de governo eletrônico nos últimos 12 meses (três pontos percentuais a mais em relação a 2012). A série apresenta estabilidade entre 2011, 2012 e 2013, mas em um patamar superior ao de 2008, que apontava 56%. O motivo mais citado para não utilizar serviços de e-gov é a preferência pelo contato presencial (63%).

Ainda que a metade da sua população esteja à margem da rede, o Brasil encontra-se em um patamar acima da média mundial de conectados, que é de 34,3%, ou 2,4 bilhões de pessoas, de acordo com dados de 2012 da *Internet World Stats*. Na comparação com os países que formam o BRIC¹⁸, o Brasil (45,6%) fica atrás apenas da Rússia (47,7%). A China tem 40,1% da população conectada e a Índia somente 11,4%. Se considerarmos o índice¹⁹ criado pela União Internacional de Telecomunicações (ITU, 2012), agência das Nações Unidas para as TIC, o Brasil encontra-se na posição de número 60 no ranking compreendido por 155 países²⁰ incluídos no exame sobre o desenvolvimento mundial das tecnologias de informação e comunicação em 2012.

2.4 *Ciberspaço, sociedade em rede, ciberdemocracia e governança*

O fato é que a humanidade produz e vivencia uma nova revolução²¹ do ponto de vista comunicacional, na qual a sociedade em rede de CASTELLS (2001, 2002) ou a civilização

¹⁷ Entre as atividades investigadas pela pesquisa, a consulta ao CPF foi realizada por 27% dos usuários de Internet. A busca de informações sobre serviços públicos de educação foi mencionada por 25%. Já pagamento de impostos, multas ou taxas foram feitos por 21%.

¹⁸ BRIC é a sigla que se refere a Brasil, Rússia, Índia, China, que se destacam no cenário mundial como países em desenvolvimento (<http://pt.wikipedia.org/wiki/BRIC>).

¹⁹ O ICT Development Index (IDI) é resultado da combinação de 11 indicadores agregados em três categorias: habilidades, acesso e uso de TIC – cada uma delas com composições próprias e pesos distintos na formação do índice (BARBOSA, 2013, p.175).

²⁰ O ranking completo encontra-se na página 46 da publicação *Measuring The Information Society 2012*.

²¹ DI FELICE (2008, p.21-22) cita a primeira revolução no século V a.C., com o surgimento da escrita no Oriente Médio, marcando a passagem de uma sociedade oral para a escrita; a segunda no século XV, na Europa, com a invenção, por Gutemberg, dos caracteres móveis e o consequente surgimento da impressão, causando a difusão da leitura; e a

do tempo real de LÉVY (2003) estabelecem um processo de fluxo de informações inédito em nossa história, “onde emissor, meio e receptor se confundem e se trocam” DI FELICE (2008, p.23). Sobre o papel da Internet, DAHLGREN complementa:

Ao tornar disponíveis grandes quantidades de informação, ao promover a descentralização e a diversidade, ao facilitar a interatividade e, ao mesmo tempo e não menos importante, ao fornecer um espaço comunicacional aparentemente ilimitado para quem quer que seja, a Internet redefiniu as premissas e o caráter do envolvimento político (DAHLGREN, 2011, p.12).

Ora, se essa nova forma de comunicação afeta as relações humanas, é óbvio que também impacta o fazer política e a relação entre governantes e governados. Surge, então, o conceito de governo digital²², seja o *e-government* ou o *e-governance*. De um lado, o Estado se abre para a população — ao disponibilizar informações úteis, serviços, legislação, projetos, destino dos recursos —, de outro, a sociedade interage com as administrações — ao perguntar, questionar, opinar, escolher. Sob estas condições, TORRES (2008, p.273-274) entende que o papel do representante político se altera, “pois suas decisões derivam das decisões da sociedade conectada que não se estanca frente à soberania do Estado-Nação nem se limita a fronteiras, de tal forma que o processo decisório pode também ocorrer fora das instituições”. Nesta perspectiva, LÉVY (2003, p.30) acredita que a natureza da “cidadania democrática” passa por uma evolução, com um aprofundamento da liberdade: “desenvolvimento do ciberativismo à escala mundial, organização das cidades e regiões ‘digitais’ em ‘comunidades inteligentes’ [...], governos eletrônicos cada vez mais transparentes ao serviço dos cidadãos [...]”. Neste contexto abre-se a possibilidade dos governos democráticos reinventarem a política, usando as TIC em prol do desenvolvimento do Estado e da sociedade.

Se existe um tema predominante, um grito de pressão, um sonho revolucionário, é o apelo a novas formas de deliberação, representação e tomadas de decisão políticas. Isso porque a governança democrática eficaz é um pré-requisito para a concretização de todos

terceira revolução no Ocidente, nos séculos XIX e XX, com o início da cultura de massas e a difusão de mensagens pelos meios eletrônicos, como ao rádio e a televisão.

²² LÉVY (2003, p.103) define quatros princípios fundamentais do governo eletrônico, baseado na experiência inglesa: 1) Construir os serviços à volta das escolhas dos cidadãos (e não à volta das feitas dentro das portas fechadas das baronias da administração); 2) Tornar o Estado e os seus serviços mais acessíveis (nomeadamente pela Internet); 3) Incluir as populações desfavorecidas pelas formas tradicionais de governação (serviços para as minorias linguísticas, os deficientes, os expatriados, os estrangeiros); 4) Melhor utilizar a informação (em particular graças à ligação de sistemas de informação atualmente separados).

os projetos e demandas. Porque, se os cidadãos não tiverem os meios e formas de se autogovernarem, as políticas mais bem planejadas, os programas mais bem intencionados, as estratégias mais sofisticadas podem ser ineficazes ou perverter-se ao serem implementados (CASTELLS, 2013³, p.30).

ROSENAU e CZEMPIEL (2000, p.16) explicam a diferença de governança — um sistema de ordenação que só funciona se for aceito pela maioria — de governos, que podem funcionar mesmo em face de ampla oposição à sua política. “Nesse sentido, a governança é sempre eficaz, quando se trata das funções necessárias para a persistência sistêmica, ou então não é concebida para existir efetivamente”. Já PITTIERI, 2007 *apud* TORRES (2008, p.248) nos traz os tipos mais conhecidos de governança na democracia eletrônica: administrativa (prática de *feedback* dos cidadãos sobre os serviços prestados pelo governo eletrônico); deliberativa (permite participação dos cidadãos na formulação de políticas, em um processo paritário com o Estado); consultiva (realização de consultas públicas); e participativa (nos moldes da deliberativa, porém com decisão final do governo).

2.5 *Redes sociais e protestos reivindicatórios*

Os protestos de junho de 2013 no Brasil, assim como já ocorrera em outros países, tiveram uma particularidade: foram organizados e convocados pelas redes sociais. Uma novidade em se tratando de manifestações reivindicatórias no País, uma vez que estas sempre estiveram a cargo da sociedade civil organizada: movimentos sociais e estudantis, partidos políticos e sindicatos. E também uma surpresa do ponto de vista da ação, pois os ciberativistas mobilizavam-se na rede, mas não tinham prática nos movimentos de rua. Pelo que, inclusive, inicialmente foram tachados como ‘ativistas de sofá’. Contudo, a rede, até por ser um espaço público²³ recente, apresenta características ainda desconhecidas e não mapeadas. MALINI e ANTOUN (2013), na sugestiva obra ‘@internet e #rua’, captam com precisão esta nova esfera pública de debate.

A Internet se revelou um megaespaço público onde qualquer um tem voz e pode falar por si mesmo. Isto permitiu que os movimentos sociais falem diretamente através de seus

²³ CASTELLS (2010, p.395) entende o novo espaço público como o [espaço] da “interação social e significativa onde as ideias e valores se formam, se transmitem, recebem apoio e combatem; espaço que em última instância se converte no campo de entretenimento para a ação e reação”. INNERARITY (2014) entende que “para grande parte da população, a realidade representada pelos partidos tradicionais já não é mais atraente, enquanto a cultura da rede virtual permite, de maneira confortável, que articulem seus arranjos políticos de forma fluída e intermitente, até mesmo a qualquer momento em offline”.

manifestantes sem precisar que líderes e porta-vozes sequestrem seus interesses em nome de fanatismos ideológicos e voracidade econômica (MALINI; ANTOUN, 2013, p.174).

Em ‘Redes de indignação e esperança’, obra que aborda os protestos de rua pelo mundo, CASTELLS (2013a) ratifica a conceituação, ao lembrar que os protestos pelo mundo começaram nas redes sociais da Internet, “espaços de autonomia” em relação a governos e empresas que ao longo do tempo sempre monopolizaram os canais de comunicação inclusive como forma de perpetuação do poder.

“Compartilhando dores e esperanças no livre espaço público da internet, conectando-se entre si e concebendo projetos a partir de múltiplas fontes do ser, indivíduos formaram redes, a despeito de suas opiniões pessoais ou filiações organizacionais. Uniram-se” (CASTELLS, 2013a, p.10).

Este novo modelo de comunicação, realizado no ciberespaço, é caracterizado por ser individual, multidirecional e global, onde as pessoas são capazes de enviar mensagens *real time* para muitas outras, naquilo que CASTELLS (2010) definiu como “autocomunicação de massas”. Isto é, de massas porque potencialmente pode chegar a ter uma audiência global [vídeo no *You Tube*, por exemplo] e autocomunicação porque é produzida pelo indivíduo, quebrando o paradigma de que a mensagem é produzida e distribuída somente pelos *mass media*. Em entrevista à Revista Isto É, no dia 28 de junho de 2013, CASTELLS, ao ser perguntado se a presidente Dilma agiu corretamente ao falar à nação pela televisão e convocar reuniões com governadores, prefeitos e manifestantes para propor um pacto, respondeu:

Com certeza, ela [Dilma] é a primeira líder mundial que presta atenção, que ouve as demandas de pessoas nas ruas. Ela mostrou que é uma verdadeira democrata, mas ela está sendo esfaqueada pelas costas por políticos tradicionais. As declarações de José Serra (o ex-governador tucano criticou as iniciativas anunciadas pela presidenta) são típicas de falta de prestação de contas dos políticos e da incompreensão deles sobre o direito das pessoas de decidir. Os cargos políticos não são de propriedade de políticos. Eles são pagos pelos cidadãos que os elegem. E os cidadãos vão se lembrar de quem disse o quê nesta crise quando a eleição chegar (CASTELLS, 2013b).

3 Estudo de caso

3.1 Breve contexto

A onda de protestos teve início em meados de junho de 2013 em alguns estados brasileiros, mas ganhou o País no dia 17 daquele mês, onde se estima que 300 mil pessoas tenham ido

às ruas. No dia seguinte ao do protesto, a presidente Dilma Rousseff, em uma cerimônia realizada no Palácio do Planalto, enfrentou o assunto, dizendo que o seu governo estava ouvindo as vozes das ruas pedindo por mudanças:

O Brasil hoje acordou mais forte. A grandeza das manifestações de ontem comprovam a energia da nossa democracia. [...] Surgiram cidadãos que querem mais e que tem direito a mais. Sim, todos nós estamos diante de novos desafios. Quem foi ontem às ruas querem mais. As vozes das ruas querem mais cidadania, mais saúde, mais educação, mais transporte, mais oportunidades. Eu quero aqui garantir a vocês que o meu governo também quer mais, e que nós vamos conseguir mais para o nosso país e para o nosso povo (Trechos do discurso de Dilma proferido no dia 18/06/2013).

Porquanto as manifestações continuaram nos dias que se seguiram, somando mais participantes a cada novo ato. O auge dos protestos ocorreu no dia 20 de junho, quando 1,2 milhão²⁴ de pessoas ocuparam espaços públicos de mais de cem cidades brasileiras. Na noite seguinte, em cadeia de rádio e televisão, a presidente Dilma fez um pronunciamento²⁵

²⁴ Matéria publicada no portal de notícias G1: <http://g1.globo.com/brasil/noticia/2013/06/protestos-pelo-pais-tem-125-milhao-de-pessoas-um-morto-e-confrontos.html>

²⁵ Íntegra do pronunciamento: "Minhas amigas e meus amigos, todos nós, brasileiras e brasileiros, estamos acompanhando, com muita atenção, as manifestações que ocorrem no país. Elas mostram a força de nossa democracia e o desejo da juventude de fazer o Brasil avançar. Se aproveitarmos bem o impulso desta nova energia política, poderemos fazer, melhor e mais rápido, muita coisa que o Brasil ainda não conseguiu realizar por causa de limitações políticas e econômicas. Mas se deixarmos que a violência nos faça perder o rumo, estaremos não apenas desperdiçando uma grande oportunidade histórica, como também correndo o risco de colocar muita a coisa a perder. Como presidenta, eu tenho a obrigação tanto de ouvir a voz das ruas, como dialogar com todos os segmentos, mas tudo dentro dos primados da lei e da ordem, indispensáveis para a democracia. O Brasil lutou muito para se tornar um país democrático. E também está lutando muito para se tornar um país mais justo. Não foi fácil chegar onde chegamos, como também não é fácil chegar onde desejam muitos dos que foram às ruas. Só tornaremos isso realidade se fortalecermos a democracia - o poder cidadão e os poderes da república. Os manifestantes têm o direito e a liberdade de questionar e criticar tudo. De propor e exigir mudanças. De lutar por mais qualidade de vida. De defender com paixão suas ideias e propostas. Mas precisam fazer isso de forma pacífica e ordeira. O governo e sociedade não podem aceitar que uma minoria violenta e autoritária destrua o patrimônio público e privado, ataque templos, incendeie carros, apedreje ônibus e tente levar o caos aos nossos principais centros urbanos. Essa violência, promovida por uma pequena minoria, não pode manchar um movimento pacífico e democrático. Não podemos conviver com essa violência que envergonha o Brasil. Todas as instituições e os órgãos da Segurança Pública devem coibir, dentro dos limites da lei, toda forma de violência e vandalismo. Com equilíbrio e serenidade, porém, com firmeza, vamos continuar garantindo o direito e a liberdade de todos. Asseguro a vocês: vamos manter a ordem. Brasileiras e brasileiros, as manifestações dessa semana trouxeram importantes lições: as tarifas baixaram e as pautas dos manifestantes ganharam prioridade nacional. Temos que aproveitar o vigor destas manifestações para produzir mais mudanças que beneficiem o conjunto da população brasileira. A minha geração lutou muito para que a voz das ruas fosse ouvida. Muitos foram perseguidos, torturados e morreram por isso. A voz das ruas precisa ser ouvida e respeitada. E ela não pode ser confundida com o barulho e a truculência de alguns arruaceiros. Sou a presidenta de

à Nação de aproximadamente 10 minutos, reconhecendo a legitimidade dos protestos, condenando a violência e o vandalismo e propondo um pacto composto por cinco ações que envolviam a melhoria dos serviços públicos, mais investimentos em mobilidade urbana e em saúde e culminando com uma proposta de reforma política como forma de combate à corrupção. Considerando-se que o foco do artigo são as ações relacionadas às TIC e as

todos os brasileiros. Dos que se manifestam e dos que não se manifestam. A mensagem direta das ruas é pacífica e democrática. Ela reivindica um combate sistemático à corrupção e ao desvio de recursos públicos. Todos me conhecem. Disso eu não abro mão. Esta mensagem exige serviços públicos de mais qualidade. Ela quer escolas de qualidade; ela quer atendimento de saúde de qualidade; ela quer um transporte público melhor e a preço justo; ela quer mais segurança. Ela quer mais. E para dar mais, as instituições e os governos devem mudar. Irei conversar, nos próximos dias, com os chefes dos outros poderes para somarmos esforços. Vou convidar os governadores e os prefeitos das principais cidades do país para um grande pacto em torno da melhoria dos serviços públicos. O foco será: primeiro, a elaboração do Plano Nacional de Mobilidade Urbana, que privilegie o transporte coletivo. Segundo, a destinação de 100% do petróleo para a educação. Terceiro, trazer de imediato milhares de médicos do exterior para ampliar o atendimento do SUS. Anuncio que vou receber os líderes das manifestações pacíficas, os representantes das organizações de jovens, das entidades sindicais, dos movimentos de trabalhadores, das associações populares. Precisamos de suas contribuições, reflexões e experiências. De sua energia e criatividade, de sua aposta no futuro e de sua capacidade de questionar erros do passado e do presente. Brasileiras e brasileiros, precisamos oxigenar o nosso velho sistema político. Encontrar mecanismos que tornem nossas instituições mais transparentes, mais resistentes aos malfeitos e acima de tudo mais permeáveis à influência da sociedade. É a cidadania, e não o poder econômico, quem deve ser ouvido em primeiro lugar. Quero contribuir para a construção de uma ampla e profunda reforma política, que amplie a participação popular. É um equívoco achar que qualquer país possa prescindir de partidos e, sobretudo, do voto popular, base de qualquer processo democrático. Temos de fazer um esforço para que o cidadão tenha mecanismos de controle mais abrangentes sobre os seus representantes. Precisamos muito, mas muito mesmo, de formas mais eficazes de combate à corrupção. A Lei de Acesso à Informação, sancionada no meu governo, deve ser ampliada para todos poderes da república e instâncias federativas. Ela é um poderoso instrumento do cidadão para fiscalizar o uso correto do dinheiro público. A melhor forma de combater a corrupção é com transparência e rigor. Em relação à Copa, quero esclarecer que o dinheiro do governo federal, gasto com as arenas, é fruto de financiamento que será devidamente pago pelas empresas e governos que estão explorando estes estádios. Jamais permitiria que esses recursos saíssem do orçamento público federal, prejudicando setores prioritários como a saúde e a educação. Na realidade, nós ampliamos bastante os gastos com saúde e educação. E vamos ampliar cada vez mais. Confio que o Congresso nacional aprovará o projeto que apresentei para que todos os royalties do petróleo sejam gastos exclusivamente com a Educação. Não posso deixar de mencionar um tema muito importante, que tem a ver com a nossa alma e o nosso jeito de ser. O Brasil, único país que participou de todas as Copas, cinco vezes campeão mundial, sempre foi muito bem recebido em toda parte. Precisamos dar aos nossos povos irmãos a mesma acolhida generosa que recebemos deles. Respeito, carinho e alegria. É assim que devemos tratar os nossos hóspedes. O futebol e o esporte são símbolos de paz e convivência pacífica entre os povos. O Brasil merece e vai fazer uma grande Copa. Minhas amigas e meus amigos, eu quero repetir que o meu governo está ouvindo as vozes democráticas que pedem mudança. Eu quero dizer a vocês que foram, pacificamente, às ruas: Eu estou ouvindo vocês. E não vou transigir com a violência e a arruaça. Será sempre em paz, com liberdade e democracia que vamos continuar construindo juntos este nosso grande país". O vídeo com o pronunciamento está disponível no canal da TV NBR no *You Tube*: <http://www.youtube.com/watch?v=NELr4j6OW80>.

redes sociais, não aprofundaremos esta questão²⁶, apenas se faz necessário o registro para contextualizar a narrativa.

3.2 *Ações prometidas e realizadas*

Em 27 de setembro de 2013 a presidente Dilma apresentou as ações relacionadas à governança eletrônica, anunciando a criação do gabinete digital, com destaque para a reformulação do Portal Brasil (www.brasil.gov.br), que se propõe a ser a porta de entrada da relação do cidadão com o governo federal.

Nossa ideia é mudar o governo de analógico para digital. O Gabinete Digital é esse esforço [...] Queremos construir uma prática sistemática de ouvir as ruas, o que querem as universidades, o que querem as pessoas do campo, dos diferentes segmentos sociais, e ouvir as redes sociais, ter com elas uma interação. Isso que permite que eu diga que o Portal Brasil, que estamos hoje lançando na nova forma, é mais um instrumento pra exercício da cidadania (Trechos do discurso de Dilma no lançamento do gabinete digital, em 27/09/2013).

No *release* distribuído aos *media* e disponibilizado no site do governo federal, são detalhadas as ações do gabinete digital, que inicialmente estão concentradas na reformulação do novo portal, assim resumidas.

1 - **Novo Portal Brasil**²⁷ — Todas as notícias divulgadas pelas assessorias de comunicação dos ministérios em tempo real, conteúdos da TV NBR, com destaque para as transmissões ao vivo e uma página no Facebook. [nova medida]

2 - **Serviços online** - Por meio do Portal Brasil, o cidadão terá acesso a 583 serviços públicos online, como emissão de guias, solicitação de passaporte etc. [nova medida em parte]

3 - **Transparência** — O Portal dará acesso ao Portal da Transparência (página da Controladoria Geral da União com dados detalhados sobre a execução orçamentária e financeira do governo federal) e ao Portal da Legislação (mantido pela Casa Civil, com um

²⁶ Sobre este assunto, a presidente concedeu entrevista ao jornal El País com balanço das ações propostas e do pós-manifestações: http://brasil.elpais.com/brasil/2013/11/26/politica/1385435951_832236.html

²⁷ De janeiro a maio de 2014 o Portal Brasil recebeu 9.125.714 visitas, sendo 7.515.348 visitantes únicos. Os pageviews somaram 14.300.143 (Fonte: Secom).

sistema atualizado diariamente de todas as leis e decretos em vigor no País). [nova medida em parte]

4 - **Fale com a Presidenta** — O cidadão poderá enviar uma pergunta, uma sugestão ou uma crítica que será respondida pela assessoria da Presidência. [nova medida em parte]

5 - **Dados Abertos** — O novo Portal oferecerá 2.900 sistemas de dados, livremente disponíveis para todos utilizarem e redistribuírem como desejarem, sem restrição de licenças, patentes ou mecanismos de controle. [nova medida]

6 - **Aplicativos**²⁸ — Estarão disponíveis no portal 30 aplicativos públicos para celulares e *tablets*. [nova medida em parte]

7 - **Identidade visual** — O Portal Brasil inaugura a nova identidade de comunicação digital do governo, a ser seguida no futuro por todos os órgãos públicos. Além de uma identidade unificada, o projeto assegura acessibilidade, para que pessoas com deficiência possam interagir com seus conteúdos, facilidade na navegação e responsividade, que permite a visualização do conteúdo em variadas mídias. [nova medida]

8 - **Reformulação do Portal do Servidor** — Informações da carreira e notícias que ressaltem o papel dos servidores como protagonistas das políticas públicas. [nova medida]

O gabinete digital também prometia para outubro de 2013 a ampliação de canais de diálogo *online* com a sociedade, a criação de um canal de participação social para privilegiar o debate e a proposta das políticas públicas, assim como a reformulação do Portal Planalto (notícias da Presidência), com versão interativa na rede social.

Todas as ações propostas foram efetivadas, inclusive o ingresso do Portal Planalto no Facebook²⁹. Em relação à criação de canal de participação social, iniciativa que vai ao encontro da governança eletrônica, verifica-se que a mesma se concretizou em parte, uma

²⁸ De janeiro a maio de 2014 a seção Aplicativos recebeu 23.407 visitas (Fonte: Secom).

²⁹ Em 16 de junho de 2014 a página (<https://www.facebook.com/PalacioDoPlanalto>) contava com 120.910 curtidas e 125.654 pessoas falavam sobre algum post.

vez que em maio foi assinado decreto³⁰ da Presidência da República sobre o assunto, porém o mesmo encontra-se em debate no Congresso Nacional.

3.3 *Análise das redes sociais*

O estudo analisou os sites das redes sociais³¹ de Dilma Rousseff³² e do Portal Brasil no Facebook e no Twitter, todas as contas criadas³³ após os protestos de junho. Segundo Boyd e Ellison esses sites são sistemas que permitem “a construção de uma *persona* através de um perfil ou página pessoal, a interação por meio de comentários e a exposição pública da rede social de cada ator” (BOYD e ELLISON, 2007 *apud* RECUERO, 2009, p.101). Utilizamos métricas³⁴ de avaliação que tem por objetivo medir as categorias **visibilidade e atenção**, ou seja, o alcance da página e de seus conteúdos e o tráfego que recebem; **influência**, isto

³⁰ O decreto da Presidência da República cria a Política Nacional de Participação Social (PNPS). Segundo o site do Planalto, “a PNPS visa fortalecer e articular os mecanismos e as instâncias democráticas de diálogo e a atuação conjunta entre o governo federal e sociedade civil. A política estabelece objetivos e diretrizes relativas ao conjunto de mecanismos criados para possibilitar o compartilhamento de decisões sobre programas e políticas públicas, tais como conselhos, conferências, ouvidorias, mesas de diálogo, consultas públicas, audiências públicas e ambientes virtuais de participação social” (grifo do autor). Outra ação relacionada ao canal de participação social foi a criação do Participatório, espaço virtual voltado à juventude. Segundo o site da iniciativa, “o Observatório Participativo da Juventude é um ambiente virtual interativo, voltado à produção do conhecimento sobre/para/pela a juventude brasileira e à participação e mobilização social. Inspirado nas redes sociais, pretende promover espaços e discussões com foco nos temas ligados às políticas de juventude. Funciona de forma integrada com as redes sociais e blogs, de forma que os diálogos que estão ocorrendo nesses outros espaços possam alimentá-lo e vice-versa. Todos podem participar. Para isso, basta se cadastrar e começar a debater os assuntos que podem ser propostos por você ou por outros usuários do Participatório (<http://participatorio.juventude.gov.br/>).

³¹ Além do Facebook e do Twitter, a Presidência da República, por meio da Secom, ainda mantém canais no YouTube (<http://www.youtube.com/user/CanalPortalBrasil>), Instagram (<http://instagram.com/portalbrasil>) e Google + (<https://plus.google.com/+PortalBrasil/posts>). Em outubro de 2012, a Secom publicou manual de orientação para atuação em redes sociais com o objetivo de “estipular melhores práticas e guiar os agentes da comunidade Sicom [assessorias de comunicação do governo federal] no uso de redes sociais, incluindo a geração de conteúdo, interação com o usuário e atuação em casos de crise”.

³² A página é administrada pelo Partido dos Trabalhadores (PT) e não pelo Palácio do Planalto.

³³ O Twitter de Dilma existe desde a campanha presidencial de 2010, porém estava inativo. Ela voltou a utilizar o microblog em 27 de setembro de 2013 com o seguinte tweet: “Eu voltei, voltei para ficar. Porque aqui, aqui é o meu lugar”.

³⁴ Foram utilizados para a mensuração do Facebook os sites LikeAnalyser (likealyzer.com) e Fanpage Karma (fanpagekarma.com), com período de análise compreendido entre os dias 20 de maio e 16 de junho de 2014. Para o Twitter foi utilizado o site Twitalyzer (twitalyzer.com/5/index.asp). Na literatura sobre o tema ainda não há consenso sobre quais métricas e quais categorias utilizar para analisar os sites de redes sociais. Diz RECUERO (2009:21-22): “Na realidade, a força da abordagem de redes sociais está em sua necessidade de construção empírica tanto qualitativa quanto quantitativa eu busca, a partir da observação sistemática dos fenômenos, verificar padrões e teorizar sobre os mesmos”.

é, a área de influência e o potencial de propagação das mensagens; e a **participação** e o **engagement**, quando se quantifica a interação com os visitantes (BARTHOLOMEW, 2013; CERQUEIRA e SILVA, 2011; RODRIGUES, 2012).

Facebook Dilma

- Curtidas³⁵: 595.364
- Pessoas falando sobre isso: 470.692
- Grau de compromisso³⁶: 79,06%

Em relação à velocidade do crescimento da página (categoria visibilidade), percebe-se que no período analisado a adesão (Figura 1) é diária.

Figura 1 - Crescimento de fãs do perfil de Dilma no Facebook



Fonte: FanpageKarma

Sobre viralidade (Figura 2), categoria influência, notam-se duas fases: de 20 de maio a 12 de

³⁵ A título de comparação, a presidente da Argentina, Cristina Kirchner, conta com 1.328.860 fãs, a presidente do Chile, Michele Bachelet, com 595.167, o ex-presidente Lula com 891.342, e o presidente norte-americano, Barack Obama, com 41.163.110 fãs no Facebook. A presidente Dilma possui, ainda, um perfil não oficial no Facebook, mantido pelo publicitário Jeferson Monteiro, intitulado Dilma Bolada. Este perfil conta com 1.184.672 (todos os números são referentes a 16 de junho de 2014).

³⁶ O grau de compromisso é calculado pela divisão do PTAT, sigla em inglês de *people talking about this*, pelo número de likes (curtidas).

junho, com um número estabilizado de pessoas falando sobre a página; e a partir desta data até dia 16 de junho, quando se verifica um salto.

Figura 2 - Viralidade do perfil de Dilma no Facebook



Fonte: FanpageKarma

Na atividade interação (*engagement*) percebe-se uma regularidade, com exceção de um pico (Figura 3) no dia 13 de junho³⁷.

Figura 3 - Interação nas publicações do perfil de Dilma no Facebook



Fonte: FanpageKarma

³⁷ No dia 12 de junho a presidente Dilma foi vaiada e insultada na abertura da Copa do Mundo em São Paulo. O post do dia 13 é uma reação. Nele, Dilma afirma que enfrentou situações do mais alto grau de dificuldade, referindo-se a sua prisão e tortura durante a ditadura militar. "Conheço o caráter do povo brasileiro; o povo não pensa assim", enfatizou. Este post teve 27.973 curtidas e 26.226 compartilhamentos.

O site de mensuração *Fanpage Karma* avalia, ainda, qual seria o gasto publicitário (Figura 4) para alcançar o público atingido no período pelo perfil no Facebook. O valor é estimado em euros, no total de 1.290.807 (R\$ 4,2 milhões).

Figura 4 - Valor publicitário do perfil de Dilma no Facebook



Fonte: FanpageKarma

Facebook Portal Brasil

- Curtidas: 322.210
- Pessoas falando sobre isso: 81.908
- Grau de compromisso: 25,42%

Sobre o número de fãs (categoria visibilidade), verifica-se (Figura 5) que a adesão é crescente a cada dia.

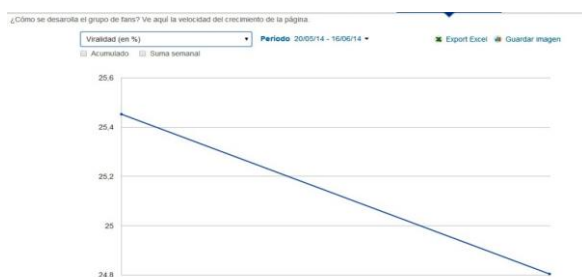
Figura 5 - Crescimento de fãs do perfil Portal Brasil no Facebook



Fonte: FanpageKarma

No quesito viralidade (categoria influência) ocorre o inverso, pois no período compreendido entre 20 de maio e 16 de junho decaiu o número de pessoas que falaram sobre a página (Figura 6).

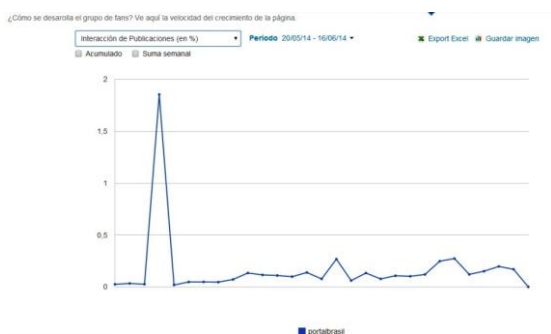
Figura 6 - Viralidade do perfil Portal Brasil no Facebook



Fonte: FanpageKarma

Na interação (*engagement*) nota-se regularidade baixa, exceto dia 23/5 quando foi compartilhado post sobre microempendedorismo que teve 42 mil curtidas e três mil compartilhamentos.

Figura 7 - Interação nas publicações do perfil Portal Brasil no Facebook



Fonte: FanpageKarma

Em relação ao gasto publicitário (Figura 8) para alcançar o público atingido no período pelo site o valor em euros é de 74.850 (R\$ 247 mil).

Figura 8 - Valor publicitário do Portal Brasil no Facebook



Fonte: FanpageKarma

Twitter Dilma (@dilmabr)

- Seguidores³⁸: 2.399.375

³⁸ A título de comparação, a presidente da Argentina, Cristina Kirchner, possui 2.838.819 seguidores no Twitter e o presidente norte-americano, Barack Obama, tem 43.598.476. A presidente Dilma possui, ainda, um perfil não-oficial

- Tweets: 1.988
- Klout³⁹: 87 (Figura 9)

Figura 9 - Medição do Klout de Dilma no Twitter (categoria influência).



Fonte: Twitalizer

Twitter Portal Brasil (@portalbrasil)

- Seguidores: 242.117
- Tweets: 35.430
- Klout: 67 (Figura 10)

no Twitter mantido pelo publicitário Jeferson Monteiro, intitulado Dilma Bolada. Este perfil conta com 205.649 seguidores no microblog (todos os números são referentes a 16 de junho de 2014).

³⁹ O Klout é um recurso que analisa a influência que o usuário tem nas redes sociais e pontua com uma nota de 0 a 100. A avaliação é feita com um algoritmo com mais de 35 variáveis diferentes para determinar sua pontuação. O Klout avalia os dados em três diferentes métricas: alcance real, probabilidade de amplificação e influência em sua rede de contatos.

Figura 10 - Medição do Klout do Portal Brasil no Twitter (categoria influência).



Fonte: Twitalizer

3.4 Interpretação geral

Em relação ao Facebook⁴⁰, se considerarmos o número de usuários ativos no Brasil — 76 milhões⁴¹ — a categoria visibilidade demonstra baixa penetração nos dois perfis analisados, uma vez que o perfil de Dilma possui 560 mil fãs e o do Portal Brasil⁴² 320 mil fãs. Ressalte-se, porém, que são perfis recentes, com adesão crescente. Além disso, páginas de política no Brasil ainda não atraem tantos seguidores, como ocorre, por exemplo, nos Estados Unidos.

Sobre viralidade e interação no perfil de Dilma, categorias influência e *engagement*, percebe-se um pico justamente após o início da Copa do Mundo, quando o debate nas redes sociais, contra e a favor do evento, bateram recordes de comentários segundo dados do Google

⁴⁰ Os resultados analisados pelo LikeAlyzer em relação à página de Dilma no Facebook são foco de quatro críticas: muitas publicações do tipo foto (87,5%), contra 12,5% de vídeo, publicações concentradas no horário entre meio-dia e 15h, enquanto estatísticas apontam que o melhor horário é entre 15h e 18h, maioria das publicações com menos de 100 caracteres, enquanto deveria ser mais longa para gerar mais reação e carência de mais perguntas para o engajamento de fãs. No entanto, a pontuação obtida pela página foi de 84 pontos, acima da média do ranking geral que é de 52. Sobre o site do Portal Brasil, o LikeAlyzer concentra críticas na quantidade de publicações do tipo foto (95,8%), no horário dos posts, entre 21h e 24h, e na pequena quantidade de caracteres das publicações. A pontuação da página foi de 85 pontos, bem acima da média do ranking geral que é de 52.

⁴¹ Dados divulgados pelo diretor-geral da empresa no Brasil ao portal G1: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2013/09/brasil-e-o-2-pais-com-mais-usuarios-que-entram-diariamente-no-facebook.html>. Neste número há que se considerar que existem pessoas com mais de um perfil e que há muitos perfis de pessoas jurídicas.

⁴² No ranking da categoria “governo” elaborado pelo LikeAlyzer, o Portal Brasil fica em terceiro, atrás apenas de um site do governo argentino e dos reservistas das forças armadas dos Estados Unidos.

Trends⁴³. "Pessoas que estejam muito envolvidas, pelos mais diversos motivos, com algo estarão mais propensas a emitir opinião e criar conteúdo" (CERQUEIRA e SILVA, 2011:132). Na página de Dilma destaca-se o elevado grau de compromisso dos que curtem seu perfil (79%), o que demonstra engajamento e interação dos fãs (BARTHOLOMEW, 2013). Nesse sentido, RECUERO (2009) afirma que a presença dos atores sociais nas redes significa aumento da "visibilidade social". Essa visibilidade, explica a autora, é constituída enquanto um valor porque proporciona que os nós sejam mais visíveis na rede. "O valor visibilidade é matéria prima para outros valores, como reputação (percepção construída pelos outros atores da rede), popularidade (número da audiência e de comentários) e autoridade (influência do ator junto à sua rede)" RECUERO (2009, p.108-113).

Já o perfil do Portal Brasil no Facebook apresenta, no período analisado, baixo potencial de propagação de mensagens (categoria influência) e pouca interação com visitantes da página (categoria *engagement*).

Sobre o Twitter, o número de seguidores de Dilma (2,4 milhões) parece pequeno em relação ao universo de usuários do microblog no Brasil — 33,3 milhões⁴⁴. Contudo, se considerarmos que esses mais de dois milhões de pessoas são multiplicadores a partir de suas redes, o número tornar-se-ia significativo. Destaca-se, também, o elevado *Klout* de Dilma no Twitter, 87 pontos, o que demonstra o alcance de seu perfil aliado à influência na sua rede de contatos.

Em relação ao perfil do Portal Brasil percebe-se poucos seguidores, o que talvez seja explicado pela falta de hábito do brasileiro em utilizar esta ferramenta voltada para o e-gov. Para GOMES (2005, p.218-221) "a democracia digital se apresenta como uma alternativa para a implantação de uma nova experiência democrática fundada numa nova noção de democracia". Ele alerta, no entanto, que por mais que a Internet ofereça inéditas oportunidades de participação na esfera política, as oportunidades de participação só se efetivarão se houver uma cultura e um sistema políticos dispostos [ou forçados] a acolhê-los.

⁴³ <http://www.google.com/trends/explore#q=copa%20do%20mundo%202014&geo=BR&cmpt=q>

⁴⁴ Dados divulgados pelo portal G1 em 2012: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2012/02/brasil-e-o-segundo-pais-em-numero-de-usuarios-no-twitter-diz-estudo.html>.

4 Considerações Finais

Este artigo não tem a pretensão de exprimir a realidade em toda a sua complexidade, mas capturar os aspectos principais que devem ser analisados e compreendidos quando falamos do uso das TIC, com ênfase nas redes sociais, pelos governos. Reconhecemos, porém, que o campo analisado é amplo e o assunto permite estudos mais aprofundados.

Conforme proposto na Introdução, procedemos a contextualização histórica da formação do Estado brasileiro, carregado de vícios patrimonialistas, para em seguida investigarmos, à luz da bibliografia atualizada e da análise documental, a questão da democracia e da demanda popular, a inclusão digital, a sociedade em rede, a ciberdemocracia, a governança, as redes sociais e os protestos. Por meio de um estudo de caso, procedeu-se a análise do uso das redes sociais pelo governo Dilma após a onda de manifestações convocadas justamente por essas ferramentas. A partir desta recorrida, é possível chegarmos a algumas conclusões que acreditamos possam ser válidas, também, para outros países. Em primeiro lugar, que, em função da sua instantaneidade, a Internet, ao permitir e acelerar a criação de novas formas de interações humanas estimula o nível de exigência do cidadão por serviços públicos eficientes, ágeis e transparentes, o que tem obrigado as administrações públicas a se reinventarem e lançarem mão das TIC para fazerem frente às novas e sempre urgentes demandas. Em outras palavras, governo e governança eletrônicos vieram para ficar. Em segundo lugar, a Internet possibilita a auto-organização da cidadania, independentemente das formas tradicionais, gerando enormes possibilidades de associativismo e colaborativismo, entre outras interações em rede que podem contribuir para uma sociedade mais justa e igualitária. Em terceiro lugar, a rede permite que o cidadão, ao mesmo tempo, seja produtor e distribuidor de informação, deixando de ser apenas o receptor passivo dos *mass media*, naquilo que CASTELLS chama de “autocomunicação de massas”. Por fim, mas não menos importante, afirmar o que propusemos no título do artigo, isto é, de que a governança do mundo moderno passa necessariamente pelo uso das TIC e das redes sociais.

5 Referências Bibliográficas

- BARBOSA, A. (coord.) **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil: TIC Domicílios e Empresas 2012**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2013.
- _____. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil: TIC Domicílios e Empresas 2013**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2014.

- BARTHOLOMEW, D. **A New Framework for Social Media Metrics and Measurement**. Disponível em: <<http://metricsman.wordpress.com/2013/06/12/a-new-framework-for-social-media-metrics-and-measurement/>>, Acesso em: 09/06/2014
- BOBBIO, N. **O futuro da democracia: uma defesa das regras do jogo**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1986.
- BRASIL, Presidência da República. **Pesquisa brasileira de mídia 2014: hábitos de consumo de mídia pela população brasileira**. Brasília: Secom, 2014.
- _____ (2014) “Decreto nº 8.243 de 23 de maio de 2014”, <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Decreto/D8243.htm> [24/06/2014].
- _____ (2014) “Arena da Participação Social”, <<http://www4.planalto.gov.br/arenadaparticipacaosocial/a-politica-nacional-de-participacao-social>> [24/06/2014].
- CARDOSO, G.; DI FÁTIMA, B. “Movimento em rede e protestos no Brasil. Qual gigante acordou?”. **Dossiê Mídia, Intelectuais e Política**. V. 16, nº. 2, p. 143-176, mai./ago. 2013, Disponível em: <<http://www.pos.eco.ufrj.br/ojs-2.2.2/index.php?journal=revista&page=article&op=view&path%5B%5D=673>>. Acesso em: 05/03/2014.
- CARVALHO, E. O aparelho administrativo brasileiro: sua gestão e seus servidores – do período colonial a 1930 in CUNHA, A.; MEDEIROS, B.; AQUINO, L. (eds.) **Estado, Instituições e Democracia: república**. Livro 9, volume 1. Brasília: IPEA, 2010, p. 315-333.
- _____ O período republicano até 1930 in CUNHA, A.; MEDEIROS, B.; AQUINO, L. (eds.) **Estado, Instituições e Democracia: república**. Livro 9, volume 1. Brasília: IPEA, 2010, p.333-339.
- CASTELLS, M. **A Galáxia da Internet. Reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001
- _____ **A sociedade em rede. A era da informação: economia, sociedade e cultura**. Volume 1. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2002.
- _____ **Comunicación y Poder**. Madrid: Alianza, 2010.
- _____ **Redes de indignação e esperança. Movimentos sociais na era da internet**. Rio de Janeiro: Zahar, 2013a.
- _____ (2013b) Dilma é a primeira líder mundial a ouvir as ruas. Entrevista a Daniela Mendes publicada na **Revista Istoé**, edição 2276 de 28 de jun.13, Disponível em: <http://www.istoe.com.br/assuntos/entrevista/detalhe/311021_DILMA+E+A+PRIMEIRA+LIDER+MUNDIAL+A+OUVIR+AS+RUAS+>>. Acesso em: 04/03/2014.
- CERQUEIRA, R.; SILVA, T. Mensuração em mídias sociais: quatro âmbitos de métricas in CHAMUSCA, M.; CARVALHAL, M. (orgs.) **Comunicação e Marketing Digitais: conceitos, práticas, métricas e inovações**. Salvador: Edições VNI, 2011.
- CUNHA, A.; MEDEIROS, B.; AQUINO, L. (eds.) **Estado, Instituições e Democracia: república**. Livro 9, volume 1. Brasília: IPEA, 2010.

- DAHLGREN, P. As culturas cívicas e a internet para uma contextualização da participação política. **Revista Media & Jornalismo**. Nº 18, vol. 10, n.º 1 – Primavera /Verão 2011, p. 11–30, Disponível em: <http://www.cimj.org/images/stories/docs_cimj/18artigo-1.pdf>. Acesso em: 06/03/2014.
- DI FELICE, M. **Do público para as redes. A comunicação digital e as novas formas de participação social**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2008.
- GIL, A. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.
- GOMES, W. A democracia digital e o problema da participação civil na decisão política. **Revista Fronteiras**. Vol. VII, nº 3 - setembro/dezembro 2005, Disponível em: <<http://revistas.unisinos.br/index.php/fronteiras/article/view/6394>>. Acesso em: 20/06/2014.
- GRAY, J. Serviço Público não é empresa. **O Estado de São Paulo**, São Paulo, 17 de fev. 2008, Disponível em: <<http://www.estadao.com.br/noticias/suplementos,servico-publico-nao-e-empresa,125891,0.htm>>. Acesso em: 16/03/2014.
- HOOD, C. A Public Management for All Seasons?, **Public Administration**, Vol. 69, p.3-19, 1991.
- HOLANDA, S. **Raízes do Brasil**. 26ª ed. São Paulo: Cia das Letras, 2008.
- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) 2012 - Acesso à Internet e Posse de Telefone Móvel Celular para Uso Pessoal**. Rio de Janeiro: IBGE, 2013.
- IBOPE (2013) 89% dos manifestantes não se sentem representados por partidos, Disponível em: <<http://www.ibope.com/pt-br/noticias/Paginas/89-dos-manifestantes-nao-se-sentem-representados-por-partidos.aspx>>. Acesso em: 16/06/2014.
- INTERNET WORLD STATS. Disponível em: <<http://www.internetworldstats.com/stats.htm>>. Acesso em: 06/06/2014.
- INNERARITY, D. Democracia sin política. **El País**, Madrid, 20 de março de 2014, Disponível em: <http://elpais.com/elpais/2014/02/19/opinion/1392837582_448839.html>. Acesso em: 20/06/2014.
- ITU - International Telecommunication Union **Measuring the Information Society 2012**. Genebra: ITU, 2012.
- LÉVY, P. **Ciberdemocracia**. Lisboa: Piaget, 2003.
- MALINI, F.; ANTOUN, H. **@internet e #rua: ciberativismo e mobilização nas redes sociais**. Porto Alegre: Sulina, 2013.
- NERI, M. **Mapa da Inclusão Digital**. Rio de Janeiro: FGV, CPS, 2012.
- OLIVEIRA, C. **Governar é comunicar**. Porto: Omnisinal Edições, 2012.
- ONU - Organização das Nações Unidas (2012) **E-Government Survey 2012**. New York: ONU, Disponível em: <www.unpan.org/e-government>. Acesso em: 15/06/2014.
- OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. **Understanding the digital divide**. Paris: OECD, 2001. Disponível em: <<http://www.oecd.org/dataoecd/38/57/1888451.pdf>>. Acesso em: 06/06/2014.
- _____. **The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report “The E-Government Imperative”**. Paris: OECD, 2003. Disponível em: <<http://www.oecd.org/gov/budgeting/43496369.pdf>>. Acesso em: 10/11/2013.

- PORTAL BRASIL (2013) “Presidenta Dilma apresenta novo Portal Brasil”, Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/governo/2013/09/dilma-anuncia-reformulacao-do-portal-brasil>>. Acesso em: 05/03/2014.
- RECUERO, R. **Redes sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.
- RODRIGUES, S. **O impacto das redes sociais no relacionamento entre marcas e consumidores**. 2012. Projeto de Mestrado em Marketing – ISCTE Business School - Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa, 2012.
- ROSENAU, J.; CZEMPIEL, EO. (orgs.) **Governança sem governo: ordem e transformação na política mundial**. Brasília: Editora UNB, 2000.
- ROUSSEFF, D. Discurso da Presidenta da República, Dilma Rousseff, durante Sessão Plenária do Fórum Econômico Mundial 2014 - Davos/Suíça, Disponível em: <<http://www2.planalto.gov.br/acompanhe-o-planalto/discursos/discursos-da-presidenta/discurso-da-presidenta-da-republica-dilma-rousseff-durante-sessao-plenaria-do-forum-economico-mundial-2014>>. Acesso em: 05/03/2014.
- SANTOS, B. Entre Próspero e Caliban. Colonialismo, pós-colonialismo e interidentidade. **Novos Estudos Cebrap**, 66, 2003. Disponível em: <http://novosestudos.uol.com.br/v1/files/uploads/contents/100/20080627_entre_prospero_e_caliban.pdf>. Acesso em: 10/03/2014.
- SECOM – Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República do Brasil. **Manual de orientação para atuação em redes sociais**. Brasília: Secom, 2013.
- SHIRKY, C. **Lá vem todo mundo**. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.
- TORRES, J. Cyborgcracia: entre gestão digital dos territórios e redes sociais digitais in DI FELICE, M. (org.) **Do público para as redes. A comunicação digital e as novas formas de participação social**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2008, p.227-285.