

Democracia eletrônica

Renata Mendes de Araujo

Claudia Cappelli

Bruna Diirr

Priscila Engiel

Rafael Lage Tavares

META

Apresentar o conceito de Democracia Eletrônica e propostas de como apoiar e ampliar a participação da sociedade em assuntos públicos com uso da tecnologia de interação social.

OBJETIVOS EDUCACIONAIS

Após o estudo desse capítulo, você deverá ser capaz de:

- Definir o conceito de Democracia Eletrônica.
- Identificar aspectos de apoio à Democracia Eletrônica.
- Reconhecer e ilustrar soluções de apoio à Democracia Eletrônica.

RESUMO

Neste capítulo é apresentado o conceito de Democracia Eletrônica e como os sistemas de interação social apoiam e ampliam a participação da sociedade em assuntos públicos. Também são discutidos aspectos de apoio à Democracia Eletrônica: colaboração, transparência e memória. Esses aspectos auxiliam a pensar em projetos de novas soluções de apoio à Democracia Eletrônica visando ampliar ainda mais a participação dos cidadãos. O Governo Eletrônico e a Democracia Eletrônica são assuntos bastante discutidos tanto pelo governo como no meio acadêmico, em conferências e fóruns sobre o assunto no Brasil e no mundo. Parte das iniciativas de desenvolvimento de soluções e pesquisa na área apresenta mais evidência em países onde a democracia e a participação popular já são parte do cotidiano dos cidadãos e onde as mídias e meios de acesso como celulares, internet e telecomunicações estão mais popularizadas. As discussões sobre o uso e os impactos no Brasil ainda merecem mais atenção.

7.1 Uma nova democracia por meio das TICs e Mídias Sociais

As tecnologias de interação social, sejam denominadas Mídias Sociais ou TICs (Tecnologias de Informação e Comunicação), têm possibilitado novos costumes e práticas culturais, como também novas formas de expressão e mobilização política dos cidadãos. Há fatos marcantes em diferentes contextos: discussões online influenciaram tanto as eleições de Barak Obama nos EUA em 2008, o mais alto dignitário de uma das maiores potências econômicas e democráticas globais, como as ações políticas em um país cravado no Oriente Médio, de alto poder bélico e de política radical como o Irã. No Brasil, as discussões online sobre privacidade e transparência pública ocorrem em diversas instâncias do Governo. As mídias sociais – Orkut, Facebook, Twitter, Blogs etc. – têm possibilitado à sociedade rapidamente publicar e disseminar fatos, desde os mais impactantes mundialmente como o acidente do voo da Air France 447 ou a morte de Michael Jackson, até mesmo os mais locais como informações sobre sua rua ou sobre seu colega de trabalho.

IRANIANOS BURLAM CENSURA ESTATAL E RELATAM PROTESTOS VIA TWITTER

“São Paulo – Usando servidores proxy, correligionários de Mir Houssen Mossavi protestam contra reeleição do presidente Mahmoud Ahmadinejad.

Os correligionários do candidato opositor iraniano Mir Hossein Moussavi estão burlando a censura imposta pelo governo iraniano e postando mensagens no Twitter sobre manifestações contra o resultado das eleições no país.

Na sexta-feira (12/06), o presidente iraniano Mahmoud Ahmadinejad foi oficialmente reeleito - segundo a contagem do governo, Ahmadinejad teve 62% dos votos válidos, contra 33% de Moussavi.

Nesta segunda-feira (15/06), o governo do Irã foi acusado de derrubar redes de telefonia celular e bloquear o acesso aos iranianos a serviços online, como redes sociais e o Twitter, desde a sexta após acusações de fraudes nas eleições nacionais.

Para postar as últimas notícias, usuários iranianos estão se valendo de servidores proxy internacionais para escapar ao bloqueio imposto pelo governo.

Entre as principais fontes de informação, estão @persiankiwi, @StopAhmadi, @IranElection09 e @Change_for_Iran. Além de notícias, esses usuários postam imagens e vídeos das manifestações e dos confrontos entre opositores e as forças do governo conservador iraniano.

Além de burlar o controle governamental, os iranianos no Twitter estão pedindo para que seus seguidores visitem o endereço pagereboot.com, um site que lança ataques de negação de serviço (DoS) contra sites iranianos governamentais. Esses ataques têm o objetivo de impedir o funcionamento das páginas web oficiais.

O Twitter ainda está sendo usado para organizar protestos-relâmpagos pela madrugada. Mensagens são disparadas e os correligionários de Moussavi sobem aos telhados das cidades para se opor à eleição que consideram fraudulenta.”(IDGNow, 2009)

A circulação de informação vem atingindo escalas jamais vistas e tem possibilitado formas de mobilização até então imprevisíveis. Isto se deve, em grande parte, à capacidade da web e sua constante evolução em prover infraestrutura para a publicação, comunicação e interação.

Dado o potencial das tecnologias disponíveis na web, a interação entre cidadãos e governo tem sido muito mais explorada. Essa relação envolve a administração pública e a prestação de serviços ao cidadão, caracterizados por Governo Eletrônico ou e-Gov. Também envolve a participação social nas decisões políticas e governamentais, o que caracteriza a Democracia Eletrônica ou e-Democracia.

As questões relacionadas à Democracia Eletrônica se concentram na compreensão e reflexão sobre o uso das tecnologias de interação social e as transformações que impõem nas práticas sociais e políticas. São importantes as questões relacionadas à concepção, especificação e implementação dos sistemas para que sejam cada vez mais adequadas e capazes de potencializar a interação em diferentes contextos de participação e democracia.

GOVERNO ELETRÔNICO

Governo Eletrônico designa “toda a prestação de serviços e informações, de forma eletrônica, para outros níveis de governo, empresas e cidadãos, 24 horas por dia, sete dias por semana” [Coelho, 2001].

A UNDPEPA (Divisão de Economia e Administração Pública das Nações Unidas) define o Governo Eletrônico como “a utilização da internet e da web para entrega de informações e serviços aos cidadãos pelo governo”.

7.2 O que é Democracia Eletrônica?

O termo Democracia Eletrônica pode ser entendido como

... o conjunto de discursos, teorizações e experimentações que empregam as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) para mediar relações políticas, tendo em vista as possibilidades de participação democrática nos sistemas políticos contemporâneos. (Silva, 2005).

O rápido crescimento da internet e da web tem estimulado várias iniciativas com a proposta de ampliar a comunicação e a veiculação da informação para criar a Democracia Eletrônica. A inclusão do cidadão nos processos de tomada de decisão tem como objetivo principal a democracia. A Democracia Eletrônica modifica os modos convencionais de tomada de decisão por meio da intensificação da interação entre o governo e seus governados, da informatização e da agilidade dos serviços prestados. Por meio de sistemas de interação como uma sala de bate-papo ou fórum, ou por meio de consultas online, o governo obtém a opinião dos cidadãos em questões sobre políticas públicas, leis e participação democrática no processo de decisão.

Os objetivos da Democracia Eletrônica vão além dos objetivos do Governo Eletrônico. A Democracia Eletrônica não trata apenas de melhorar a qualidade dos processos públicos e da prestação de serviços. Envolve também a criação de novos processos e novos relacionamentos entre governantes e governados, estimula e acelera o uso das tecnologias de interação social para promover a participação e possibilitar a transparência das ações.

A Democracia Eletrônica é objeto de estudo de várias áreas sociais, como Antropologia, Sociologia, Psicologia, Comunicação, entre outras. Para a implantação da Democracia Eletrônica, precisarão ser superadas questões:

- tecnológicas: falta de infraestrutura básica, falta de segurança, dificuldade de acesso à informação;
- sociais: diferenças de idade, sexo, classe econômica e intelectualidade;
- culturais: falta de interesse político dos cidadãos, uso das tecnologias somente para racionalizar e acelerar o funcionamento burocrático, preferência ainda pelo atendimento presencial, dificuldade de colaboração; e
- econômicas: falta de acesso dos mais pobres.

ORIGEM DA DEMOCRACIA

As origens da definição de democracia podem ser encontradas no livro *Política*, onde Aristóteles chamou de *demokratía* (do grego *demos*, “povo” e *kratos*, “poder”) um governo onde o povo tem o poder. Essa designação de democracia se aproxima do que hoje conhecemos como Democracia Direta, os cidadãos se encaminhavam para um determinado local público, denominado “ágora”, para discutirem os assuntos de interesse da comunidade que estavam inseridos e participarem do processo de tomada de decisão por meio do voto direto em cada um dos assuntos.

É importante enfatizar que a definição de cidadão daquela época era diferente da atual. Para os gregos, somente poderia exercer a cidadania e participar da administração da cidade quem fosse um homem livre: pessoa do sexo masculino, com certas posses, não escravo nem estrangeiro. Naquela época, homens livres representavam 10% da população ateniense.

Posteriormente, com milhares de cidadãos dispersos em extensos territórios, tornou-se impossível manter uma Democracia Direta, o que originou a Democracia Representativa ou Democracia Indireta. Nesse tipo de democracia, os cidadãos escolhem pessoas que representam seus interesses nos encontros para a discussão dos assuntos da comunidade.



7.3 Níveis de participação democrática

Para desenvolver soluções de apoio à Democracia Eletrônica, é preciso definir o nível de participação e interação que se deseja alcançar entre governo e cidadãos. Esse é um primeiro passo para se identificar requisitos de sistemas para apoiar a participação democrática. O modelo Níveis de Participação Democrática (Gomes, 2004), apresentado na Figura 7.1, foi definido com base em um levantamento dos sites dos municípios brasileiros em que foi analisada a relação entre governantes e governados por meio da web e de tecnologias de interação social.

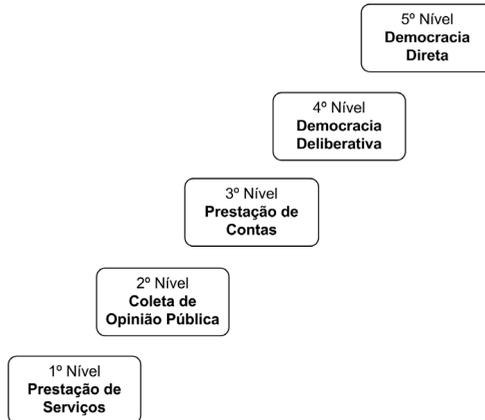


Figura 7.1 Níveis de Participação Democrática (Gomes, 2004)

- 1º nível - Prestação de Serviços. Disponibilidade de informações e prestação de serviços públicos. A interação entre governo e cidadão é predominantemente de mão única: o governo disponibiliza informações básicas e torna a prestação de serviços mais eficiente (sem transtorno e com rapidez).
- 2º nível - Coleta de Opinião Pública. Governo utiliza as TICs como um canal de coleta de opinião pública para, a partir dessas informações, tomar decisões políticas. A interação com o cidadão continua predominantemente de mão única, pois o governo não cria um diálogo com a esfera civil, apenas sonda a opinião da comunidade sobre determinado assunto para obter retorno que não necessariamente será acatado na decisão política.
- 3º nível - Prestação de Contas. Transparência e prestação de contas, o que gera maior responsabilidade política e maior controle popular das ações governamentais, já que toda informação disponibilizada deve ser explicada e justificada. Nesse grau, a participação do cidadão é mais efetiva, porém a decisão política ainda é desempenhada, em última instância, pelo Estado.
- 4º nível - Democracia Deliberativa. Decisão política é tomada após discussões de convencimento mútuo entre Estado e esfera civil. É considerado o grau de maior intensidade de participação popular, pois tira a esfera civil do papel de consultada e a coloca como agente de produção de decisão política juntamente com o governo, formado por representantes eleitos por essa esfera civil.
- 5º nível - Democracia Direta. A tomada de decisão não passa por uma esfera política representativa, o cidadão ocupa o lugar do Estado na tomada de decisão.

Analisando outras classificações de níveis de participação, como as apresentadas no quadro intitulado “Modelos de Níveis de Participação Democrática”, nota-se que todas apresentam ideias centrais em comum: fornecer informações, consultar o cidadão e possibilitar que o cidadão seja um participante ativo do debate público. A cada nível, incrementa-se o poder de participação, discussão e tomada de decisão do cidadão no processo decisório de negócios públicos. São estabelecidas relações distintas entre governo e cidadão, sendo que nos primeiros níveis governantes e cidadãos têm responsabilidades e papéis bem distintos, enquanto nos níveis mais altos, os papéis e responsabilidades se misturam e se confundem. Os níveis não são excludentes, pois iniciativas de Democracia Eletrônica podem atender parcialmente os aspectos de diferentes níveis.

Tecnologias de interação social tornam o ideal de democracia mais próximo de ser alcançado devido às possibilidades de colaboração, transparência e memória. No entanto, boa parte dos projetos de promoção da Democracia Eletrônica ainda se encontra num grau inicial de participação cidadã, concentrando-se em níveis informativos e de prestação de serviços, sem o envolvimento do cidadão nas decisões políticas.

Algumas organizações têm buscando apoiar a Democracia Eletrônica com o uso de sistemas colaborativos como blogs, wikis e fóruns, com a disponibilização de serviços e informações por meio da web. Porém, boa parte dessas tecnologias é usada apenas para atender aos primeiros níveis de Democracia Eletrônica.

Uma das maneiras mais usuais de diálogo com a sociedade empregada pelo poder público é por meio da oferta de serviços (nível 1 da classificação de Gomes [2004]). Muitos sites de entidades públicas atualmente oferecem informações detalhadas sobre serviços e procedimentos para utilizá-los.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

No site do DETRAN (Departamento de Trânsito do Rio de Janeiro <<http://www.detrان.rj.gov.br>>), é possível ter acesso a um grande número de serviços como “agendamento de revisão anual de veículos”, “renovação de carteira de habilitação”, “pagamento de IPVA” entre outros. Também estão disponíveis os formulários e os passos necessários para usar os serviços. São disponibilizadas informações como “consulta a multas existentes sobre o veículo”, “consulta a dados do cadastro do veículo e do proprietário”, “consulta do número de pontos na carteira”. Ainda atendendo ao nível 1, o DETRAN disponibiliza diversas informações sobre seu próprio funcionamento, estrutura e formas de arrecadação de recursos.

Como forma de estimular a prática de prestação de serviços e fornecimento de informações, o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão <<http://www.planejamento.gov.br>> instituiu a obrigatoriedade dos órgãos públicos de oferecerem a Carta de Serviços ao Cidadão (consulte as Leituras Recomendadas), em que devem ser elaborados e divulgados os compromissos de atendimento assumidos com os usuários do serviço. Um exemplo de como essa prática foi estabelecida é encontrado no site da Polícia Federal <<http://www.dpf.gov.br/institucional/carta-de-servicos>>. Uma das funções dessa iniciativa é informar aos cidadãos quais os serviços prestados, como acessar e obter os serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos pela organização pública.

MODELOS DE NÍVEIS DE PARTICIPAÇÃO DEMOCRÁTICA

Os modelos a seguir definem níveis para identificar e classificar a maturidade em participação democrática que um determinado contexto está enquadrado ou que deseja alcançar. Em uma das primeiras classificações criadas, são propostos oito níveis de participação (Arnstein, 1969):

1° - Manipulação	}	Detentores do poder “educam” os cidadãos de acordo com os seus interesses, e não é permitida a participação dos cidadãos no planejamento ou condução de programas políticos.
2° - Terapia		
3° - Informação	}	Cidadãos manifestam e são ouvidos, porém a decisão é de responsabilidade dos detentores do poder.
4° - Consulta		
5° - Conciliação		
6° - Parceria		
7° - Delegação de Poder	}	Cidadãos negociam e tomam decisões em parceria com o Governo.
8° - Controle Popular		

Outro sistema de classificação propõe quatro níveis (Wiedemann e Femers, 1993):

- 1° Cidadãos têm o direito de ter acesso às informações relevantes.
- 2° Cidadãos discutem e definem tópicos da agenda dos governantes.
- 3° Cidadãos recomendam soluções aos assuntos públicos e, em contrapartida, assumem os riscos associados às soluções recomendadas.
- 4°: Cidadãos participam da tomada da decisão final.

Uma classificação mais recente, estabelecida pela Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômicos (OECD, 2001), contém três graus de participação:

- 1° Informação: Governantes produzem e distribuem informações.
- 2° Consulta: Governantes produzem perguntas, e os cidadãos retornam respostas.
- 3° Participação ativa: Governantes e cidadãos definem juntos os processos e temas políticos a serem discutidos.

A Associação Internacional para Participação Pública sugere cinco níveis:

- 1° Informação: Provimento de informação pública.
- 2° Consulta: Obtenção de feedback da sociedade.
- 3° Envolvimento: Garantia de que as preocupações dos cidadãos são entendidas e levadas em consideração no processo político.
- 4° Colaboração: Cooperação entre cidadãos e governantes na tomada de decisão.
- 5° Delegação: A tomada de decisão final está nas mãos dos cidadãos.

Atualmente já é bastante comum o uso das ouvidorias como forma de coletar opinião pública sobre os serviços prestados e sobre as informações fornecidas (nível 2 da classificação de Gomes [2004]). Tipicamente, as ouvidorias compreendem a possibilidade de envio de mensagens que são pré-classificadas pelo próprio cidadão – sugestão, crítica, reclamação entre outras – recebidas por algum agente interno da entidade pública responsável por processar as mensagens e respondê-las de acordo com a política de relacionamento do órgão.

COLETA DE OPINIÃO PÚBLICA

Um exemplo deste tipo de relação entre cidadão e Governo pode ser visto no site da Prefeitura do Rio de Janeiro <<http://www.rio.rj.gov.br>> onde há possibilidade de esclarecimento de dúvidas, cadastramento de alguma solicitação e até acompanhamento de uma solicitação feita.

A Prestação de Contas (nível 3 da classificação de Gomes [2004]) também já vem sendo mais comumente encontrada, sob a forma de apresentação de informações, sobretudo de execuções orçamentárias e indicadores e estatísticas de resultados.

PRESTAÇÃO DE CONTAS

O Ministério da Cultura (<http://www.minc.gov.br/>), por exemplo, exhibe planilhas de execução orçamentária para um período. Na mesma ideia de transparência, o site VoteWatch.eu (<http://www.votewatch.eu/>) permite que os cidadãos acompanhem as votações no Parlamento Europeu.

O Portal de Transparência do Governo Federal (<http://www.portaltransparencia.gov.br/>) oferece aos cidadãos informações sobre a aplicação dos recursos obtidos com o pagamento de tributos, o que possibilita o acompanhamento do uso do dinheiro público pelo cidadão. Neste portal é possível obter informações sobre as despesas realizadas, as receitas do governo, os convênios estabelecidos com organizações, as empresas sancionadas e informações sobre os funcionários públicos. É possível entrar no sistema que controla todas as licitações públicas (<http://www.comprasnet.gov.br/>) e acompanhar o andamento de cada licitação.

Nos níveis de Democracia Deliberativa (nível 4 da classificação de Gomes [2004]) e Democracia Direta (nível 5 da classificação de Gomes [2004]), as iniciativas são mais raras, sobretudo no Brasil. No entanto, começam a surgir exemplos de uso das mídias sociais como meio para esses níveis de interação principalmente entre cidadãos e entre cidadãos-representantes de governo.



DEMOCRACIA DELIBERATIVA E DEMOCRACIA DIRETA

O site *citizenscape* <<http://www.citizenscape.net>> reúne duas principais funcionalidades: ‘Talk’ (Fale) onde se encontram centralizados blogs de cidadãos já disponíveis na web e sistemas para gerenciar os conteúdos desses sites, além de possibilitar que qualquer cidadão crie o seu próprio blog; e ‘Listen’ (Escute), onde os sites são filtrados mediante consentimento dos autores, e itens considerados importantes são enviados via twitter para os usuários cadastrados – idealmente para os governantes.

O *Le Mediateur de La République* <<http://www.lemediateurtvous.fr/fr>> possibilita que os cidadãos franceses criem e participem de debates dentro de temas como direitos fundamentais, família, educação entre outros.

O projeto *dring13* <<http://www.dring13.org>> possibilita que os habitantes de Paris discutam por celulares via SMS ou MMS. As opiniões são coletadas e são apresentados os números de votos recebidos para cada opinião. São apresentados ícones de figuras humanas que ao serem clicados é possível ver a opinião postada (incluindo vídeos e depoimentos obtidos por celular) e comentar a opinião.

7.4 Aspectos para suporte à participação democrática

Uma vez definido o nível de interação desejado entre governantes e governados, ou entre a instituição pública e os cidadãos, um segundo passo é pensar em como realizar a interação por meio de sistemas. Em desenvolvimento de software ou desenvolvimento de sistemas de informação, significa elicitar requisitos para o sistema a ser desenvolvido. Para dar apoio à Democracia Eletrônica, três aspectos são fontes de requisitos:

- a. Colaboração entre participantes: delineamento da interação e colaboração. O Modelo 3C de Colaboração indica que o projeto da colaboração é delineado pela análise de três dimensões: comunicação, coordenação e cooperação, além de dar enfoque à percepção transversal às dimensões.
- b. Transparência de ações e informações: políticas, padrões e procedimentos que possam fornecer aos interessados informações segundo características gerais de acesso, uso, qualidade de conteúdo, entendimento e auditabilidade.
- c. Gestão da memória de discussão e deliberação: organização, armazenamento, recuperação, rastreabilidade e uso do conhecimento acumulado no processo democrático por meio da construção de históricos do processo de discussão, de elaboração de artefatos e de tomada de decisões.

Esses aspectos da Democracia Eletrônica são transversais aos níveis de interação entre governo e cidadão, desde o nível mais básico onde a relação acontece por meio de oferta de serviços, até o nível mais alto onde há participação direta de todos os cidadãos nas decisões do governo. Os requisitos são elicitados em função do nível de participação almejado.

Por exemplo, considere uma universidade pública e seus processos de prestação de serviços gerais de atendimento aos alunos: solicitação de histórico escolar, solicitação de diploma,

geração de grade horária, solicitação de inscrição e inclusão/exclusão de disciplinas entre outros serviços. Imaginemos que esta instituição pública deseje ampliar a participação de seus alunos, usuários finais, para facilitar a execução das atividades, promover a democracia aproximando alunos, professores e gestores, e possibilitando mais colaboração, transparência e conhecimento sobre o funcionamento da instituição. Considere, especificamente, o processo de inscrição em disciplinas. Como a democracia pode ser ampliada em um processo dessa natureza? E como o uso de tecnologias de interação social irá possibilitar essa ampliação?

Considerando os aspectos relacionados à Democracia Eletrônica, o processo pode ser habilitado, aprimorado ou repensado para incluir mais colaboração, transparência e capacidade de guardar informação sobre sua execução para os atuais e futuros usuários. Essas características geram requisitos para sistemas computacionais que apoiem o processo. A “habilitação” do processo depende do nível de participação desejado.

Imagine que a instituição deseje inicialmente melhorar a execução de seus processos de prestação de serviços (nível 1) para aumentar a qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários, que são os cidadãos neste caso: alunos, secretários e professores. Considerando o aspecto de colaboração, podem ser oferecidos recursos como: a disponibilização de todos os documentos usados na solicitação a todos os participantes das atividades; a possibilidade de acompanhar o status da solicitação e quais os responsáveis por seu encaminhamento; e a possibilidade de comunicação online entre os participantes. Em geral, estes três perfis de usuários não têm acesso às mesmas informações simultaneamente, o que dificulta a comunicação e gera retrabalho e reclamações.

No que se refere à transparência, recursos que possibilitem o acompanhamento em tempo real de solicitações; informação agregada como número de solicitações atendidas pela unidade de ensino; e razões para indeferimento de solicitações, podem ser considerados como recursos para ampliação desse aspecto. Pensando na memória, o registro e a posterior consulta às solicitações realizadas, incluindo detalhes da realização, melhoram o processo.

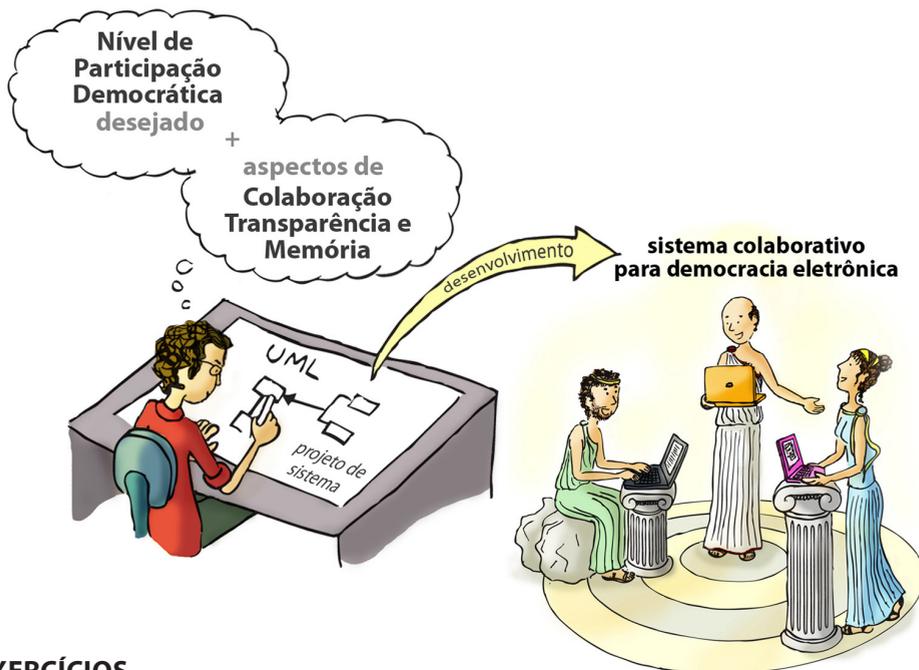
Imagine que esta organização queira aumentar a participação, caminhando para oferecer recursos para que o processo alcance o nível 2 de Coleta de Opinião Pública. Alguns recursos devem ser pensados para: a discussão sobre o serviço de solicitações (colaboração); apresentar e explicar como o processo funciona a fim de permitir sua crítica por seus participantes (transparência); e registro e recuperação das discussões tanto pelo gestor para promover melhorias, quanto pelos alunos para conhecerem como este processo se comporta (memória).

Sendo desejável o nível 3, Prestação de Contas, devem ser disponibilizadas informações detalhadas sobre quantitativo de solicitações, esforço e custo gastos na realização, valores relacionados à otimização dos recursos públicos para a execução (transparência). A participação de alunos como ‘observadores’ da execução do processo, auditando a execução e apontando situações que ajudem a instituição a não falhar na execução de regras existentes (colaboração) também são desejáveis nesse nível. E, como sempre, a possibilidade de seu registro e posterior consulta (memória).

Para alcançar os níveis 4 (Democracia Deliberativa) e 5 (Democracia Direta), devem ser disponibilizados recursos para apresentação de críticas, sugestões ou pontos de observação, possibilidade de discussão conjunta de melhorias e tomada de decisão a respeito das melho-

rias a serem realizadas. Alunos, professores, secretários e gestores tornam-se cogestores deste processo, se responsabilizam igualmente pelos resultados, deficiências e prestação de contas.

Há de se considerar, no entanto, que todo esse investimento em participação requer investimento financeiro e esforço para o aprimoramento do processo. Cabe aos gestores da instituição (e dependendo do nível de democracia já existente também cabe aos usuários-cidadãos) decidirem quais processos serão relevantes a serem “habilitados”, quer seja por razões culturais (relações e conflitos existentes na coletividade) ou por razões operacionais (dificuldades, insatisfações e prejuízos identificados na execução deste processo).



EXERCÍCIOS

- 7.1 Qual a característica central para o estabelecimento da democracia e como a web pode apoiar o estabelecimento de uma Democracia Eletrônica?
- 7.2 Busque um portal de serviços de alguma instituição pública. Pode ser uma universidade, um órgão prestador de serviços, um hospital ou qualquer outra instituição, desde que pública – municipal, estadual ou federal. Avalie o portal em relação a:
 - a) Facilidade para encontrar os serviços que a instituição presta aos cidadãos.
 - b) Possibilidades de interação com a entidade gestora da instituição.
 - c) Se existe algum canal para a tomada de decisões em conjunto com a entidade gestora da instituição.

Sugere-se que esse exercício seja feito em grupo.
- 7.3 Enumere recomendações que você daria à instituição pública analisada no exercício anterior para ampliar o potencial de participação de seu clientes/cidadãos com relação aos serviços prestados e decisões, considerando os níveis de participação democrática.

LEITURAS RECOMENDADAS

- Uma Abordagem para Transparência em Processos Organizacionais Utilizando Aspectos (Cappelli, 2009) Importante trabalho na área de transparência organizacional por apresentar critérios para a definição e operacionalização do conceito de transparência em organizações. Apresenta nos Capítulos 3 e 4 um framework para a definição de transparência em processos organizacionais. Está relacionada diretamente a um dos aspectos fundamentais na implementação de soluções de Governo Eletrônico.
- Carta de Serviços ao Cidadão <http://www.gespublica.gov.br/ferramentas/anexos/carta_de_servicos_24_05_web.pdf>. Apresenta as recomendações do governo brasileiro sobre a disponibilização de serviços públicos. Está relacionada diretamente a um dever das organizações com a sociedade na prestação de serviço.
- The Websters' Dictionary (Benko, 2008). Discussões sobre como a Web está mudando a política e a forma de exercê-la. Está relacionada diretamente ao tópico de democracia por meio de TIC's Sociais.
- Melhorando o acesso ao governo com o melhor uso da web <<http://www.w3c.br/divulgacao/pdf/gov-web.pdf>>. Apresenta recomendações sobre como a web pode ser usada para dar acesso aos cidadãos aos serviços governamentais. Está relacionada diretamente a um dever das organizações com a sociedade na prestação de serviço.

REFERÊNCIAS

- ARNSTEIN, S., A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, v. 35, n.4, 216-224, 1969.
- CAPPELLI, C. Uma Abordagem para Transparência em Processos Organizacionais Utilizando Aspectos, 2009. 328 p. Tese– Departamento de Informática, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2009.
- COELHO, E. M., Governo Eletrônico e seus impactos na estrutura e na força de trabalho das organizações públicas. *Revista do Serviço Público*, Ano 52, nº 2, 111-136, 2001.
- GOMES, W., Transformações da política na era da comunicação de massa. São Paulo: Paulus, 2004.
- GRÖNLUND, A., ICT is not Participation is not Democracy – eParticipation Development Models Revisited. In: *Proceedings of the First International Conference on eParticipation (ePart)*, pp. 12-23, Linz, 2009.
- IDG Now. Iranianos burlam censura estatal e relatam protestos via Twitter. Disponível em <<http://idgnow.uol.com.br/internet/2009/06/15/iranianos-burlam-censura-estatal-e-relatam-protestos-via-twitter/>> Último acesso em out 2010.
- OECD. “Citizens as partners”, *Handbook on information, consultation and public participation in policy-making*, 2001.
- SILVA, S. P., Graus de participação democrática no uso da Internet pelos governos das capitais brasileiras. *Opinião Pública*, v. xi, n. 2, 450-468, 2005.
- WIEDEMANN, P.; FEMERS, S., Public participation in waste management decision making: Analysis and management of conflicts. *Journal of Hazardous Materials*, v. 33, 355-368, 1993.