

CITIZEN PARTICIPATION THROUGH INFORMATION TECHNOLOGY: THE DIGITAL OFFICE OF RIO GRANDE DO SUL STATE AS INITIATIVE DIGITAL DEMOCRACY

Jorge Ubirajara da Luz dos Santos (Universidade Federal do Pampa, Rio Grande do Sul, Brasil) – jorgedossantos0@gmail.com

Kathiane Benedetti Corso (Universidade Federal do Pampa, Rio Grande do Sul, Brasil) - kathianecorso@unipampa.edu.br

Ariel Behr (Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil) - ariel.behr@ufrgs.br

Everton da Silveira Farias (Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil) - esfarias@ea.ufrgs.br

The proposed study through in this research intended analysis of citizen participation through information Technology and internet, for this research was realized a case study at the Digital Office of Rio Grande do Sul state, based on that digital democracy policy, which enables through citizen participation initiatives, new involvement activities, characterized by a different culture of participation, the cyberculture. The research aimed to describe the initiatives of digital democracy represented by Digital Office of Rio Grande do Sul, that brought considerations about a new space of participation characterized by technology and implementation of methods which promote the society integration, like also the power of technology - represented by that study object - in the construction of a new platform of democratic participation, for this reflects the advance of social relations effective through virtual environment.

PARTICIPAÇÃO CIDADÃ ATRAVÉS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: O GABINETE DIGITAL DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL COMO INICIATIVA DE DEMOCRACIA DIGITAL

Keywords: Digital Democracy, Digital Office, Cyberculture, Technology, Society.

O estudo proposto através desta pesquisa destina-se a uma análise da participação cidadã voltado para Tecnologia de Informação e da Internet, para tal pesquisa foi realizado um estudo de caso no Gabinete Digital do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, baseado numa política de democracia digital, o qual possibilita por meio de iniciativas de participação cidadã, novas atividades de envolvimento, caracterizado por uma cultura diferente de participação, a cibercultura. A pesquisa teve como o objetivo descrever a iniciativa de democracia digital representada pelo Gabinete do Estado do Rio Grande do Sul, que trouxe considerações a respeito de um novo espaço de participação caracterizado pela tecnologia e a implementação de métodos que propiciem a interação da sociedade, como também o poder da tecnologia - representada pelo objeto de estudo - na construção de uma nova plataforma de participação democrática, a qual reflete do avanço das relações sociais efetivadas através do meio virtual.

Palavras-chave: Democracia Digital, Gabinete Digital, Cibercultura, Tecnologia, Sociedade.

1. INTRODUÇÃO

A atuação do cidadão na esfera pública tem aumentado com o passar dos anos, devido a uma série de mecanismos originados pela tecnologia, “de uma atuação muitas vezes dificultada por barreiras geográficas e temporais, hoje se vive uma realidade que, pela tecnologia, encolhe o espaço e aumenta o tempo” (ROSSETO e CARREIRO, 2012, p. 275).

É nesse sentido, que “a comunicação mediada por computadores gera uma gama enorme de comunidades virtuais” (CASTELLS, 1999, p.57), de forma que, deve-se então aproveitar a potência que essas tecnologias nos oferecem para produzir conteúdo próprio, para compartilhar informação, enriquecendo a cultura e modificando o fazer político (LEMOS e LEVY, 2010).

Nessa mesma perspectiva, Gohn (2008) destaca que a internet tem o poder de criar e desenvolver laços sociais, de difundir ideias e popularizar conhecimentos, por essa perspectiva se concebe a proposta de que o caminho para a participação cidadã nos diferentes contextos da sociedade sejam eles políticos, econômicos e culturais passa por uma reconfiguração, no qual Castells (1999) considera que as novas tecnologias da informação estão integrando o mundo em redes e tornando as pessoas cada vez mais incluídas nas decisões coletivas.

No contexto brasileiro, o número de pessoas com acesso à internet vem aumentando gradativamente, esses dados são de acordo com pesquisa do IBOPE Media realizada em 2012, na qual a internet atinge 56% da população, o que representa um crescimento de 115% desde 2003. Cabe ainda, afirmar que 78% dos jovens brasileiros acessam as redes sociais virtuais, são dados do IBOPE Media (2012), indicando que esses mesmos jovens entre 18 e 25 são os maiores consumidores de tecnologia.

Seguindo a mesma análise referente ao consumo da internet, cabe trazer as considerações de Pereira (2010), o qual acredita que o aumento do acesso à internet e a crescente inovação tecnológica nos meios de informação e comunicação permitem maior atuação do indivíduo na esfera pública, revelando que o acesso a produção e a distribuição da informação são elementos essenciais para a democratização da sociedade, visto que vivemos em uma era informacional, no qual a tecnologia vem assumindo um papel de protagonista nos mais diversos setores.

Nesse contexto, Lemos e Levy (2012) conduzem a ideia de que na atualidade a democracia conta com o auxílio do meio digital, e que nesse meio a formação de opinião e a crítica social não estão restritas somente a intercessores tradicionais, como: professores, políticos e jornalistas, mas a todos aqueles que possuem interesse em exercer a cidadania. Castells e Cardoso (2005) corroboram com a ideia dos autores, indicando que as tecnologias da informação e comunicação assumem um papel importante – contribuem com a evolução dos mais diversos setores -, no qual é possível criar novos espaços à prática da cidadania, da democracia, onde a sociedade consiga ser ativa no processo de desenvolvimento tecnológico, científico e econômico (CASTELLS e CARDOSO, 2005).

Nesse contexto, nos dias atuais, práticas de participação cidadã através do meio digital ganham cada vez mais notoriedade trazendo novos instrumentos que estimulem o envolvimento do cidadão na esfera pública, como o site desenvolvido pela câmara dos deputados (<http://edemocracia.camara.gov.br>) que busca incentivar a participação da sociedade no debate de temas importantes para o país (E-DEMOCRACIA, 2013). Essas iniciativas vão ao encontro com o que Lemos e Levy (2010, p. 33) trazem em sua obra “O desenvolvimento do ciberespaço já suscitou novas práticas públicas”, mostrando que as

soluções devem estar cada vez mais em sintonia com a realidade da sociedade, buscando aumentar a inclusão cidadã nas decisões públicas.

Por conseguinte, Carvalho (2010) indica que a participação cidadã não garante a existência de governos atentos aos problemas básicos da população, mas permite que as reivindicações sejam mais representativas quando organizadas e introduzidas. Portanto, corroborando com a visão anterior cabe trazer a afirmação de Lemos e Levy (2010, p.55), no qual os autores afirmam que “ter mídias livres é uma condição básica para o exercício da democracia” à medida que novos instrumentos de produção livre e colaborativa são criados e aperfeiçoados, as possibilidades de ação cidadã ganham força e visibilidade (LEMOS e LEVY, 2010).

Nessa mesma perspectiva, cabe salientar que o dilema para a participação cidadã requer mais estudos empíricos voltados para métodos com desfechos positivos. Logo, Frey (2000) destaca o surgimento de novos canais de participação como conselhos populares, orçamentos participativos, foros de debate, dentro outros, são resultado da pressão político social exercida pela sociedade civil e que deram certo. No entanto, para tal sucesso foi fundamental compreender sobre questões inerentes aos processos envolvidos nesses meios de participação. Com isso, pesquisas voltadas para práticas de democracia digital, são necessárias no desenvolvimento de uma prática democrática cada vez mais organizada.

Nesse sentido, essa pesquisa tem o objetivo de contribuir com estudos voltados para a democracia digital, obtendo dados sobre as inovações relacionadas com a democracia e prática política desenvolvida com o suporte da internet, através de um estudo de caso realizado no site Gabinete Digital do Estado do Rio Grande do Sul, onde é configurado um novo espaço público democratizado, que possibilita a explicitação de conteúdos por qualquer cidadão que tenha acesso às tecnologias de informação e à internet. O estudo buscou descrever como é o funcionamento da iniciativa, fazendo uma associação junto a teoria voltada pra a Democracia Digital.

2. DEMOCRACIA DIGITAL E PARTICIPAÇÃO CIDADÃ

Os processos de mudança no comportamento e envolvimento social evidenciados nos dias atuais pelas lutas e movimentos reivindicando cada vez mais espaços de democracia e alinhamento da sociedade civil com o Estado e suas decisões se devem em parte às ferramentas que a internet proporciona, visto que “teremos cada vez mais liberdade de escolha no consumo da informação e novas e inéditas oportunidades de produção livre de informação” (LEMOS e LEVY, 2010, p.47). As ferramentas como blogs, redes sociais virtuais, sites e páginas de relacionamentos mostram claramente o potencial do meio digital na construção de informação, comunicação e mobilização atentando para o aumento da inteligência coletiva com impactos importantes para a democracia (LEMOS e LEVY, 2010).

Aliado a visão dos autores acima, cabe ressaltar que a Internet e as tecnologias tem uma contribuição muito grande para a efetivação de cada vez mais espaços democráticos, no entanto para que se tenha efetividade das ações proporcionadas por tais meios, é importante ressaltar os processos de lutas democráticas da sociedade civil, na qual organizada, movimentou as décadas de 70 e 80, período em que muitos movimentos sociais ganharam notoriedade por se tratarem de movimentos de oposição a ditadura no Brasil e em outros países. Período esse que marca no Brasil o processo de abertura para se chegar às eleições de voto direto, pois foi contra ditadura que surgiram movimentos de oposição a sua imposição (GOHN 2008; CARVALHO, 2010).

A partir do momento em que as eleições diretas começaram ocorrer em todos os níveis governamentais, têm-se uma alteração na dinâmica das lutas sociais, pois se apresentava a necessidade de democratização dos espaços públicos. Visto que os resquícios da ditadura ainda eram vistos na democracia, o cenário nacional era coberto por políticas que não estavam consolidadas. Essas políticas ainda insipientes acarretaram em mudanças na situação do país, gerando desemprego, aumento da pobreza e da violência urbana e rural. As mudanças na conjuntura política levaram a emergência do fortalecimento de novos movimentos, e novos métodos de participação cidadã, através de comícios, telefones, e logo orçamentos de participação popular através de votos e deliberações da sociedade civil. (GOHN, 2008; CARVALHO, 2010).

O período brasileiro reflete uma realidade que contribuiu mundialmente para as transformações democráticas e com isso, novos meios de participação vieram a tona em nível mundial. Logo, a Internet se torna um meio de informação que tem acrescentado muito na formação e organização da sociedade civil, pois tem no ciberativismo o sinônimo de ações coletivas coordenadas e mobilizadas através da comunicação distribuída em rede interativa. Na história dos MS dentro da militância política, a internet e seus grupos de discussão ajudam no fortalecimento das ações, pois, tem nesse ambiente a base de sustentação da articulação política de movimentos feministas, ambientalistas e estudantis, amparados em torno do ciberespaço (MALINI e ANTOUN, 2013).

Nessa mesma linha, Guzzi (2010) indica que o incremento das tecnologias de informação e da Internet nas lutas democráticas geram um ganho para a democracia, visto que as transformações tecnológicas revelam a inserção de uma nova democracia, com métodos e ostentações inovadoras, na qual o engajamento cidadão é maior, e pode ser alimentado sem o mediador tradicional, visto que se tem novos meios para participar além dos existentes tradicionalmente, e que ainda podem ser criados novos meios, através de fóruns, blogs, redes sociais virtuais permitindo assim uma democracia inclusiva, uma democracia participativa. Castells (2013, p. 16), corrobora com a autora indicando que “A questão fundamental é que esse novo espaço público, o espaço em rede, situado entre os espaços digital e urbano, é um espaço de comunicação autônoma”.

Esse novo espaço de comunicação e informação proposto pelas novas tecnologias se mostra uma política autônoma de comunicação, pois além de informar, traz a contribuição da participação cidadã - classicamente dominada pelos rádios, televisões e mídias impressas - dentro de espaços constituídos de representações dos atores sociais e de suas conexões. Essa pluralidade de acesso a informação ocasionou uma difusão na obtenção e disseminação de informação. Essa propagação mediada pela internet, num primeiro momento, converge com a busca de uma nova forma de interação, gerando um contrafluxo de informação das novas mídias em relação aos noticiários tradicionais (RECUERO, 2009).

O progresso da maneira colaborativa de informar e distribuir informação parte do princípio da Internet, no entanto somente o seu surgimento não faz com que isso se concretize, mas sim sua constante evolução, visto que inicialmente sua soberania era originada e destinada por grandes grupos setoriais e eles que mantinham o poder da informação nesse espaço em rede. A partir dos processos de popularização das tecnologias a internet já não está mais exclusivamente na mão apenas dos setores econômico, governamental, militar e universitário, mas sim uma enorme população começa invadir esse espaço (MALINI e ANTOUN, 2013).

Seguindo a análise dos autores acima, cabe apresentar a afirmação de Lemos e Lévy (2010, p. 51), no qual os autores afirmam que “Entre todas as mutações que nos esperam, aquelas que concernem à vida política e mais particularmente à democracia serão

as mais surpreendentes”. Nesse sentido, faz-se necessário ainda para compreensão da democracia alicerçada nas tecnologias, compreender a democracia digital baseado em Maia, Gomes e Marques (2011, p. 35), os quais indicam que “qualquer iniciativa dedicada a garantir canais de expressões de minorias representa um passo de democracia digital”.

Vindo ao encontro dessa visão, Lemos e Lévy (2010) consideram que um dos objetivos da democracia digital é utilizar o potencial das ferramentas digitais de comunicação para o aumento do poder dos grupos mais vulneráveis, onde os movimentos sociais consigam expressar suas demandas de forma livre e democrática. Com isso, cabe ressaltar a afirmação de Gomes (2005, p.218) na qual ele reconhece que: “A democracia digital se apresenta como uma alternativa para a implantação de uma nova experiência democrática fundada numa nova noção de democracia”.

Logo, para a compreensão da literatura, sobre o conceito de Democracia Digital, é necessário trazer o aporte teórico no qual o artigo se embasa, através de Maia Gomes e Marques (2011, p. 27-28):

Qualquer forma de emprego de dispositivos (computadores, celulares, *smarth phones, palmtops, ipads...*), aplicativos (programas) e ferramentas (fóruns, sites, redes sociais, medias sociais...) de tecnologias digitais de comunicação para suplementar, reforçar ou corrigir aspectos das práticas políticas e sociais do Estado e dos cidadãos, em benefício do teor democrático da comunidade política.

Há, portanto, uma nova configuração de formação de opinião pública, onde as mídias interativas virtuais surgem como ferramentas de apoio para o cidadão, de forma que a definição para a cidadania ideal é “uma cidadania plena, que combine liberdade, participação e igualdade para todos” (CARVALHO, 2010, p. 9), tendo em vista que no momento atual, em que as práticas de envolvimento social tem cada vez mais destaque, é essencial conduzir estudos voltados para área da democracia digital, é necessário trazer pesquisas que consigam retratar de que maneira a internet ajuda na construção do envolvimento cidadão, entender como as ferramentas proporcionadas pela tecnologia contribuem para a participação cidadã.

3. CIBERCULTURA

Uma das conceituações de mídias sociais define que elas são tecnologias e práticas online usadas por pessoas e organizações que procuram difundir conteúdos e estabelecer contato com os demais, através da troca e compartilhamento de informações. Suas formas são as mais variadas, como as redes sociais virtuais, blogs e sites que geram experiências aliando tecnologia e interação social. As mídias sociais permitem que os usuários possam interagir e atualizar suas informações, representando uma mudança no envolvimento massivo das pessoas, o que representa uma atividade de comunicação e participação de alta intensidade (GUZZI, 2010).

Corroborando sobre as mídias sociais, Castells e Cardoso (2005) já ressaltavam a deliberação democrática através dos blogs, uma vez que os apresentavam como uma espécie de diário, em que os fatos eram registrados de forma pública sem a necessidade de permissão para que as deliberações ocorressem, aumentando relativamente o desenvolvimento da discussão política. Os blogs, assim como as redes sociais virtuais, permitem a existência de um discurso amplo sem que as pessoas se reúnam em um espaço físico e/ou público. Portanto, é uma alternativa de participação que facilita o ingresso do cidadão na esfera pública.

A visão do autor acima sobre as mudanças no processo de participação se aproxima com o que Rodrigues (2006) apresenta, indicando que assistimos à uma ampliação do espaço público que se encontra de certa forma fragmentada - reflexo da desigualdade democrática -que fez surgir dos problemas existentes ambientes que contribuem simultaneamente para uma maior proximidade dos cidadãos aos temas com os quais se identificam. Um conjunto de vozes que devido à dificuldade de exercer a cidadania no âmbito político, se apoia da internet para a troca livre de ideias que é possibilitada por mídias sociais, como os blogs.

Para compreender as mudanças que as tecnologias de informação e comunicação tem para a sociedade como um todo, é preciso associar o desenvolvimento com uma nova cultura, em que o aumento da informação é uma realidade mundial. Esse novo método de socialização popular impulsionado pela internet, modificou os hábitos sociais, as práticas de consumo cultural e a distribuição da informação, criando novas formas de comunicação social, as quais são mudanças relacionadas ao surgimento de uma “**cibercultura**”, que originam avanços e impactos na democracia moderna, baseada na preocupação com a informação e participação da sociedade (LEMOS e LÉVY, 2010).

Nesse contexto, a “cibercultura” é identificada por Lemos e Lévy (2010) como um conjunto cultural que emergiu no final do século XX impulsionado pelas tecnologias de informações, onde, nessa realidade, o futuro aponta para um ciberdemocracia global, de participação coletiva e engajamento cidadão. Guzzi (2010) reforça que essa nova cultura alicerçada na tecnologia gerou muitas expectativas na sociedade, principalmente acerca de uma política realmente participativa, democrática e transparente.

Referente cibercultura, Lévy (1996) afirma que todo esse contexto democrático e cultural é embasado em um novo espaço, um espaço virtual, onde os limites não são mais dados, os lugares e tempos se misturam, as fronteiras nítidas dão lugar a uma interação global sem território. Esse espaço virtual é chamado pelo autor de ciberespaço, pois alia a virtualização e a realidade, onde cada novo sistema de informação modifica as proximidades práticas do ser humano. O autor considera que esse espaço já tinha traços de inicialização com o telefone fixo e logo após com o telefone móvel, de modo que a distribuição da informação através do canal sonoro permitia ao interlocutor estar de forma tangível distante e respectivamente acerca do receptor da mensagem, pois o telefone possibilitava a representação da pessoa com a própria voz.

Reforçando a visão dos autores acima, Castells e Cardoso (2005) consideram que as novas bases de relacionamento, comunicação e expressão das demandas populacionais não estão enraizadas geograficamente; os novos produtores, novos distribuidores e novos consumidores estão aproximados em uma esfera global que se caracteriza como um novo espaço. Essa nova relação virtual, que foge de uma escala local ou regional, se apresenta como um **Ciberespaço**. Esse espaço de interação virtual é possibilitado através da nova cultura de informação e comunicação: a Cibercultura, que se apresenta na sociedade como um ponto fundamental no surgimento da democracia digital.

Os pontos apresentados na democracia digital, como a cibercultura e o ciberespaço são decorrentes do entendimento dos impactos causados na sociedade, que torna possível a compreensão desse novo conjunto democrático. No qual a mudança de paradigma que vem transformando os hábitos sociais dos cidadãos são caracterizadas pela cultura e pelo espaço de debate que se implantou na época atual. O ritmo das modificações é acelerado devido ao crescimento tecnológico, mas esse crescimento não seria possível sem o intelecto humano, que acompanha e desenvolve as inovações para se engajar no processo participativo de informação mundial, onde ele é produtor de conhecimento e receptor das vantagens dessa produção (LEMOS e LÉVY, 2010).

4. MÉTODO DO ESTUDO

O estudo foi consolidado através de uma pesquisa qualitativa, no qual a pesquisa qualitativa tem um caráter mais aprofundado dos fenômenos sociais, mas diferentemente da pesquisa quantitativa, o número de componentes da amostra é menos importante em relação ao problema a ser estudado na pesquisa, pois os elementos da amostra podem ser selecionados de acordo com as características necessárias para a observação, percepção e futura análise do estudo (FRAGOSO, RECUERO e AMARAL, 2011).

Para o procedimento metodológico, a busca por uma experiência com desfecho positivo, foi o caminho para a pesquisa, procurando assim realizar um estudo empírico, que servisse como base para futuros estudos na área de democracia digital, logo para o estudo, o método escolhido para a realização de um Estudo de Caso, pois de acordo com Yin (2010, p. 24) “o método do estudo de caso permite que os investigadores retenham características [...] dos eventos da vida real – como os ciclos individuais da vida, o comportamento dos pequenos grupos...”. Nesse sentido, o método se aproximou com os objetivos da pesquisa, que buscou identificar a contribuição da democracia digital na participação cidadã na esfera pública, bem como seus objetivos específicos.

O estudo foi desenvolvido com caráter descritivo, em que de acordo com Gil (2012) pesquisas descritivas são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão específica de determinado fenômeno, de tipo aproximativo as características do objetivo estudado, a fim de relacionar a prática existe junto a teoria e suas variáveis.

O Site **Gabinete Digital do Estado do Rio Grande do Sul** foi escolhido para realização do estudo de caso, baseado na configuração de um requisito necessário para democracia, apresentado por Maia, Gomes e Marques (2011, p. 28) “a garantia e/ou o aumento das experiências de democracia direta, numa base online, mais instrumentos e oportunidades de participação do cidadão nas esferas de decisão sobre políticas públicas e administrativas dos governos”, aliado a conveniência do pesquisador em atingir os dados necessários para o estudo, visto que o mesmo tem todas suas redes sociais virtuais ativas – Twitter e Facebook -, o que permite um contato e uma proximidade com o objeto de estudo.

O Gabinete Digital é uma prática enquadrada dentro de um requisito fundamental para o processo de democracia digital. Cabe ressaltar que a grande quantidade de seguidores e amigos na rede social Facebook do Gabinete Digital, possibilitou uma gama maior para o encontro de pessoas que se amparassem nessa tecnologia – Gabinete Digital - para exercer a participação.

Nesse sentido, buscando a realização de uma análise profunda, a coleta de dados se deu através de entrevistas e documentos, devido à dificuldade de compreensão do estudo. Cabe ressaltar que no estudo exploratório, as pesquisas possuem diferentes maneiras para a

obtenção de seus dados, como entrevistas, documentos, grupos focais, observação de comportamento e eventos (HAIR et AL., 2005).

Seguindo essa análise Hair (2005, p.162) identifica que uma entrevista “ocorre quando o pesquisador “fala” diretamente com o respondente, fazendo perguntas e registrando respostas”, no entanto para a realização das entrevistas, as mesmas seguiram a visão de Flick (2009) no qual o autor considera que as mesmas podem ser conduzidas pela internet de duas formas: síncrona através de sala de bate-papo, onde o pesquisador troca simultaneamente perguntas e respostas de forma online com seu respondente e assíncronas onde o pesquisador envia suas perguntas por e-mail e o respondente as devolve após algum tempo não sendo necessário que os dois estejam online simultaneamente (FLICK, 2009).

Seguindo a visão do autor acima, a entrevista realizada com o desenvolvedor e responsável pelo site Gabinete Digital, juntamente com sua equipe, ocorreu através de bate-papo online, pelo programa *Skype*, acompanhado da utilização de um gravador. As outras entrevistas realizadas com usuários e seguidores do site também necessitaram a utilização do programa *skype*, juntamente da utilização de um gravador para a que os dados coletados fossem adquiridos sem perda de conteúdo.

As entrevistas aconteceram através do computador de forma online com a ajuda do programa *Skype*. Em um primeiro momento foram entrevistados os participantes (usuários e seguidores das redes sociais), no período de tempo de um mês. Em um segundo momento foi realizado a entrevista com os organizadores (colaboradores do Gabinete Digital). Como mencionado anteriormente, o estudo de caso do site Gabinete Digital se deu pelo número de seguidores quando comparado a outras iniciativas - fato que aumentaria o campo de possíveis entrevistados - no entanto, cabe ressaltar que o entrevistador entrou em contato com cinquenta e sete pessoas que curtiam e compartilhavam as atividades do Gabinete Digital no *facebook* e *twitter* explicando sobre o estudo e a necessidade da realização de entrevistas, conseguindo atingir o total de oito entrevistados para a obtenção dos dados.

Todas as entrevistas foram gravadas e posteriormente transcritas, obtendo o total de oitenta e nove laudas de transcrição, no qual as entrevistas tiveram duração média de cinquenta minutos. A entrevista realizada com os representantes do Gabinete Digital teve a participação de quatro pessoas em uma única entrevista, na qual estiveram presentes através de conferência pela web: o coordenador executivo, a gestora de redes sociais, o articulador de políticas digitais e articuladora de redes sociais e mobilização social, os quais se revezavam respondendo as perguntas e complementando as respostas um dos outros.

Após a coleta de dados foi realizada a análise e interpretação dos dados adquiridos nos documentos dos sites identificados como iniciativas de democracia digital para que fosse possível a sua classificação. No site objeto de estudo – Gabinete Digital - foram realizadas entrevistas, como mencionado nos tópicos anteriores, além da busca de documentos no próprio site e em contato junto aos organizadores. A análise das entrevistas e dos documentos foi interpretativa, de acordo com Diehl e Tatim (2004, p. 87):

“A interpretação procura dar um significado mais amplo às respostas, vinculando-as a outros conhecimentos. Ela pressupõe a exposição do verdadeiro significado do material apresentado em relação aos objetivos propostos e ao tema. Envolve a construção de tipos, modelos e esquemas, efetuando-se sua ligação com a teoria”.

No mesmo sentido da visão dos autores anteriores, Minayo (2010) indica que análise de conteúdo e análise interpretativa podem ser usadas mutuamente, bem como podem ser usadas separadamente, pois na análise de conteúdo o propósito é ir além do

descrito fazendo um desmembramento dos dados, buscando a relação entre as partes categorizadas, já na interpretação procura-se dar sentido às falas e ações para se chegar a uma compreensão ou explicação, indicando que para o pesquisador finalizar o trabalho com êxito, amparado na análise interpretativa, deve estar apoiado em todo o material coletado, relacionando esse material aos objetivos da pesquisa e à fundamentação teórica.

5. ESTUDO DE CASO: GABINETE DIGITAL DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

As informações contidas nesta parte da pesquisa foram retiradas da entrevista realizada com os Organizadores do Gabinete Digital, o qual se optou pela omissão de seus nomes, junto da análise do site; da Publicação Institucional e da Publicação Anual do próprio Gabinete Digital.

Nesse sentido, de acordo com os Organizadores, o Gabinete Digital foi criado em maio de 2011, em meio a manifestos de movimentos sociais que se organizavam ao redor do mundo, buscando espaços de representação e desejos de construir novos caminhos para a democracia. Movimentos como *Occupy Wall Street* nos Estados Unidos, *Los Indignados* na Espanha, *Primavera Árabe* no Oriente Médio, dentre outros protestos que se colocavam frente às desigualdades sociais e à falta de estrutura democrática de seus países, fizeram com que no Brasil, mais especificamente no Rio Grande do Sul, o governo se preocupasse em estabelecer novos canais de diálogo e tentar aprender formas de governo com uma gestão pública mais atenciosa, com mais capacidade de absorção a essas demandas de que a sociedade pede, resultando então no Gabinete Digital, que segundo a Publicação Institucional desenvolvida pelo site: “O Gabinete Digital é um canal de participação e diálogo com a sociedade civil e está diretamente vinculado ao Gabinete do Governador” (GABINETE DIGITAL, 2014).

Logo, de acordo com o site Gabinete Digital “a concepção do projeto foi acompanhada de uma ampla pesquisa que analisou exemplos de democracia digital do Brasil e do exterior e inspirou a criação de um conjunto único de mecanismos para a participação”. Portanto, como explicado no capítulo anterior sobre o método do estudo, o Gabinete Digital foi escolhido, devido a maior participação de usuários junto as suas redes sociais. Além disso, cabe ressaltar a visão de Maia, Gomes e Marques (2011), os quais identificam que iniciativas socialmente interessantes e tecnologicamente bem resolvidas permitem que a sociedade se identifique mais e busque ser participativa.

Nesse sentido, através das tecnologias da informação o Estado buscou implementar um diálogo aberto com a sociedade, permitindo que os cidadãos exercessem maior controle social sobre as políticas públicas desenvolvidas, os Organizadores relatam que “*o Gabinete Digital acabou se consolidando em ser um canal de diálogo, de participação, de consulta a sociedade, principalmente aqueles atores que não são organizados de maneira tradicional, que organizam suas pautas, dialogam e conversam literalmente pela internet*”.

A seguir, serão apresentadas as ferramentas utilizadas pelo Gabinete Digital para oferecer diálogo, debate e participação cidadã. Cabe ressaltar que além de ferramentas, a iniciativa realiza diálogos mensais que são transmitidos pela web com diversos atores da sociedade, no qual a sociedade, através da internet, indica quem devem ser os participantes do diálogo, como frisam os Organizadores “*Só acrescentando que a gente começou a fazer diálogos mensais, são diálogos sobre temas que estejam discutidos no momento, em alta, a*

gente reúne algumas pessoas, organiza de forma colaborativa junto com movimentos, todos os nomes de nomes são sugeridos pela rede”.

5.1.1 Governador Responde

A ferramenta Governador Responde proporcionada pelo Gabinete Digital, é um canal disponível no site, no qual qualquer cidadão com acesso a internet e cadastrado na plataforma pode enviar perguntas em um tempo determinado, com a possibilidade de obter sua indagação respondida pelo Governador. Para que a pergunta enviada seja respondida pelo governador, é necessário que ela alcance maior número de votos perante as outras questões que também foram enviadas. No entanto, cabe salientar que os questionamentos enviados devem ser relacionados aos temas estabelecidos durante o período de acontecimento do Governador Responde. A ferramenta já abordou temas como Segurança, Saúde, Copa do Mundo e Software Livre. Desde o início do Gabinete Digital aconteceram 9 edições do Governador Responde, foram enviadas mais de 500 perguntas, cerca de 100 questões foram respondidas em vídeo pelo governador e mais de 25 mil votos foram recebidos (GABINETE DIGITAL, 2014).

5.1.2 Governador Pergunta

De acordo com a Publicação Institucional do Gabinete Digital, a ferramenta Governador Pergunta é um instrumento de participação cidadã, no qual:

O governador lança um questionamento a sociedade sobre temas de grande importância para o Estado e a população tem um prazo para enviar contribuições através do site. As propostas recebidas são sistematizadas e disponibilizadas para a votação no portal. No final do processo, os autores das contribuições mais priorizadas na votação participam de um encontro presencial com o governador debatendo os encaminhamentos das propostas levantadas (GABINETE DIGITAL, 2014).

É importante destacar que em uma das perguntas lançadas na sociedade pelo governador, sobre o atendimento na saúde pública, o site recebeu a quantia de 122 mil votos, alcançando índices históricos para uma consulta online, os Organizadores ressaltam que *“foram milhares de propostas criadas para o governo do Estado e a sociedade além de enviar as propostas, votava nelas pra priorizar e a ajudar o governo a priorizar e a hierarquizar quais são as prioridades do governo em saúde pública no Rio Grande do sul”*. No ano seguinte, em 2012, repetindo mais uma edição do Governador Pergunta, foi realizado um questionamento relacionado à segurança no trânsito, atingindo mais de 240 mil votos, fato que se concretizou como a maior consulta pública online do Brasil, envolvendo diferentes atores da sociedade (GABINETE DIGITAL, 2014).

5.1.3 Agenda Colaborativa

A agenda colaborativa é uma ferramenta presencial que busca aproximar a sociedade ao governo do Estado através da tecnologia. O projeto é desenvolvido pelo

Gabinete Digital, no qual os colaboradores e membros se direcionam para cidades do interior do Estado com o aparato de *tablets*, com o objetivo de fazer com a comunidade se aproprie e elenque suas principais demandas (GABINETE DIGITAL, 2014). Os organizadores definem a Agenda colaborativa em uma de suas falas “*a agenda colaborativa era na verdade uma espécie de uma Lan House itinerante que a gente levava junto com as agendas de interiorização do Estado, que é quando o governo passa durante o dia em cidades do interior do Estado, acompanhado de tablets*”.

5.1.4 Governo Escuta

O Governo escuta são audiências públicas transmitidas via internet, no qual qualquer cidadão pode enviar uma contribuição. Através da internet, o público participa de uma plataforma aberta, onde pode emitir sua opinião e enviar perguntas, as quais são respondidas pelos convidados presente no evento em tempo real (GABINETE DIGITAL, 2014).

5.1.5 De Olho nas Obras

A ferramenta De Olho nas Obras está relacionada à participação cidadã e à transparência do governo. Com a ferramenta qualquer cidadão que possua acesso à internet pode acompanhar as obras disponíveis no site, opinando, enviando fotos, dúvidas e vídeos a respeito de cada obra. Na aba do site destinada à ferramenta em questão, estão disponíveis atualmente 30 obras para acompanhamento, no qual se encontram o projeto inicial, valor global da obra, andamento, empresas responsáveis e até a previsão de conclusão. Cabe ressaltar que os projetos mais acessados com dúvidas, fotos e vídeos, recebem pronunciamentos ao vivo do governador com informações e anúncios relevantes (GABINETE DIGITAL, 2014).

5.2 BREVE PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Foram realizadas nove entrevistas para a obtenção dos dados deste estudo de caso, envolvendo o total de doze pessoas entrevistadas, seis mulheres e seis homens, sendo oito entrevistados usuários e seguidores da página que serão identificados no decorrer desta pesquisa como “Participante”, numerados de 1 a 8 – devido à opção pela omissão de seus nomes – e quatro que serão identificados como “Organizadores” sem numeração, em razão de ter sido realizada uma única entrevista com os quatro colaboradores do Gabinete Digital. Participantes: usuários e seguidores do site Gabinete digital. Organizadores: desenvolvedor do site Gabinete digital e sua equipe.

É possível indicar que a maioria dos participantes conheceu o Gabinete Digital por ter proximidade de um perfil mais engajado com a política e com movimentos sociais, pois quando perguntados sobre militância em movimentos sociais, os participantes responderam positivamente citando algumas causas e deliberações que participavam, tais como: movimento pela democratização da mídia, movimento estudantil, movimento feminista, movimento ecológico e movimento de luta pela moradia.

Quanto à idade dos participantes entrevistados se observa uma variação de 22 e 56 anos, no qual apenas um participante não trabalha, pois realiza mestrado com dedicação

exclusiva. Quanto à formação, novamente apenas um se diferencia dos outros, visto que está em fase de graduação na Universidade, enquanto os outros já têm ensino superior completo, ressaltando que alguns realizam e já realizaram mestrado. Evidenciando o interesse dos participantes, quando perguntados sobre os sites que mais acessavam na Internet, a ênfase maior foi para a rede social *Facebook* juntamente com sites de notícias e pesquisa.

Quando perguntados sobre o tempo de participação e/ou utilização do site, os participantes demonstraram uma variação grande - levado em consideração a criação do site em maio de 2011 – de três meses de participação até antes mesmo de o Gabinete Digital ser lançado.

No que é relacionado ao perfil dos Organizadores, foi possível identificar que a idade dos mesmos varia de 25 a 30 anos, e que de alguma maneira todos mantêm algum envolvimento com movimento social ou político, como mostra o relato de um dos Organizadores: *“Eu faço parte do movimento fora do eixo, muito pela atuação no movimento fora do eixo que eu recebi o convite pra me agregar no gabinete digital”*.

Relacionado ao tempo de trabalho dentro do Gabinete Digital, é apresentada uma semelhança dentre os organizadores, pois os mesmos atuam há cerca de um ano nas suas atividades. Há também uma semelhança nas funções desenvolvidas, visto que desenvolvem práticas laborais relacionadas umas às outras, como articulação e mobilização social, democracia em rede e gestão das redes sociais.

5.3 DEMOCRACIA DIGITAL: ASPECTOS RELEVANTES DO CONCEITO E O CONFRONTAMENTO COM OS DADOS

Buscando responder os objetivos desta pesquisa, o primeiro bloco de entrevistas é relacionado ao conceito de Democracia Digital, com a finalidade de obter a relação entre a teoria e os dados alcançados. Nesse sentido, a busca pelas contribuições da iniciativa de Democracia Digital – com foco específico para o Gabinete Digital – passa por uma análise da definição e apreciação da teoria a partir da produção de conhecimento dos teóricos comparado ao ponto de vista resultante das respostas dos entrevistados. Portanto, o primeiro conjunto de perguntas é retirado de afirmações de autores, no intuito de embasar o restante do roteiro de entrevistas e identificar se as contribuições das iniciativas confrontam com a teoria.

O debate sobre a participação política e o engajamento político cidadão através das ferramentas proporcionadas pela internet ainda tem muito há ser discutido, pois diante das profundas inovações tecnológicas e das constantes transformações, não é possível afirmar com exatidão se os recursos comunicativos aperfeiçoam as possibilidades de participação, no entanto esse é um momento em que as formas tradicionais de engajamento estão entrando em declínio e novas formas de participação vêm sendo construídas para incrementar o engajamento político cidadão (MAIA, GOMES e MARQUES, 2011).

Nesse sentido, quando perguntado aos entrevistados se a tecnologia e a popularização dos mais diversos meios de comunicação proporcionam ferramentas que podem ser vistas como instrumentos de engajamento político cidadão, todos os entrevistados, foram unânimes em responder que sim, apresentando características semelhantes, que segundo eles podem vir a potencializar o engajamento dos cidadãos, os Organizadores frisaram:

Com certeza na verdade, porque as tecnologias são uma forma de estender as possibilidades de comunicação e interação dos seres humanos, ampliando e potencializando e dessa maneira amplia também o engajamento político cidadão para participação na sociedade.

Os participantes elencaram em suas falas algumas contribuições que as ferramentas proporcionadas pela tecnologia trazem para sociedade, como: a ampliação do acesso à informação, possibilidade de participação em diversos grupos e setores diferentes e organização de diferentes propostas (eventos, manifestos, reuniões, jogos de futebol, etc...), como mostra a Participante 8 em seu relato: *“se tu começares a ver todos os movimentos políticos começaram a surgir das ferramentas que a gente tem hoje digitais, os manifestos de Junho em Porto Alegre começaram bem antes porque foi tudo organizado, por meio dessas ferramentas digitais”*. Entretanto, percebe-se a existência de limitações a utilização das ferramentas evidenciada na fala da Participante 5: *“ainda há uma falta de acesso à internet e ao conhecimento das ferramentas. Também tem a questão de educação cidadã, de tu acessar essas ferramentas pra exercer tua cidadania”*.

Para propor uma reflexão sobre a conceituação dos aspectos relevantes para a Democracia Digital, é ponderoso ressaltar a visão de Maia, Gomes e Marques (2011) indicando que os instrumentos gerados pela tecnologia, tais como a internet, os mecanismos de comunicação, o emprego de dispositivo e aplicativos são considerados elementos fundamentais para sua definição, aliado a isso Maia, Gomes e Marques, (2011, p.96-97) identificam que *“se parte do pressuposto de que a internet torna tecnicamente possível a existência de dispositivos de participação mais adequados para aproximar cidadãos e representantes”*.

A fim de fazer uma relação com a teoria, foi perguntado aos entrevistados, se os mesmos acreditam que as inovações tecnológicas, como a Internet, Computadores, *Tablets*, *Smartphones*, dentre outros, proporcionam a aproximação dos cidadãos, questão que gerou respostas parecidas entre os entrevistados, no entanto alguns pontos levantados merecem destaque, como a fala do Participante 3:

Percebo que permite maior interação, se a partir dela os cidadãos irão se aproximar um do outro, ou não, depende de cada um. Acho importante ressaltar que as tecnologias de informação e comunicação permitem que haja um novo tipo de interação e organização na sociedade, uma organização em rede *“não-hierarquizada”*. Todavia, essas tecnologias, sozinhas, não promovem essa mudança, depende, mesmo, do seu uso para esta finalidade dos cidadãos.

O Participante 3 identifica que as tecnologias por si só não promovem a aproximação, atrelando-a a especificidade de cada um, fala que demonstra semelhança com a do Participante 4, nas quais os dois demonstram que é necessário mais do que tecnologias para uma maior proximidade: *“Acredito que possibilita uma aproximação ideológica. A internet democratizou a comunicação, porém acredito que as relações interpessoais devem se dar impreterivelmente no dia a dia. Essa interação não pode se limitar a smartphones, computadores, etc”*.

Os entrevistados mostraram concordância em suas falas, afirmando que as ferramentas e os instrumentos gerados pela tecnologia e pela internet aumentaram a comunicação e a interação, mas aderiram o termo aproximação a vínculo, como relata a Participante 6: *“percebo que, como digo para minhas amigas, ele aproxima pessoas separadas pelo tempo, distância e destino. Por exemplo, eu mesma fiquei conversando por meia hora com uma menina que eu conversei a última vez com ela aos nove anos”*, indicando que é notável a possibilidade de alcance de pessoas que estão distantes.

Quando falamos de seleção no curso da evolução cultural, não pretendemos de forma nenhuma justificar tal ou tal poder momentâneo. Sugerimos que formas de organização social nas quais indivíduos são mais livres – e, logo, mais capazes de atualizar suas potencialidades – e nas quais os procedimentos e ferramentas de cooperação intelectual são mais eficazes, têm uma “vantagem competitiva” (LEMOS e LÉVY, 2010, p.37).

Aliado a visão dos autores acima, quando questionados sobre aumento de poder proporcionado pelas inovações tecnológicas, os entrevistados demonstraram semelhança em suas afirmações, ao afirmarem que não viam necessariamente como aumento de poder, mas como um aumento das potencialidades de uso desse novo espaço. Os entrevistados citaram aspectos positivos no qual os movimentos sociais e grupos organizados podem se apoiar, como aumento de interação, articulação e visibilidade. A fala do Participante 8, contempla alguns aspectos mencionados: *“É complicado, acho que ajuda na visibilidade de algumas lutas e questões já existentes, já mais antigas ou até mesmo pontuais. Mas não vejo necessariamente como aumento de poder, pois muitas ideias são debatidas e polemizadas nas redes sociais, mas na vida real não necessariamente se concretiza”*.

As constantes apropriações da tecnologia para plataforma de deliberação política e manifestos de indignação cidadã, como a campanha presidencial do atual Presidente dos Estados Unidos, Barack Obama, e os manifestos ao redor do mundo reivindicando melhorias nas situações de governo geraram muitas expectativas acerca de um governo realmente participativo, democrático e transparente (GUZZI, 2010).

Nesse sentido, ao investigar tal afirmação verifica-se que os entrevistados divergem quanto as suas constatações, indicando que a sociedade tem essa percepção, no entanto não indicam que as expectativas de um governo realmente democrático estejam atreladas ao surgimento das tecnologias ou seu uso para fins políticos, mas que a sociedade deve ser consciente que sua apropriação pode vir a ser uma qualificação para propósitos que incluam mais participação cidadã, como mostra a fala dos Organizadores:

Eu acho que o surgimento em si das tecnologias não proporcionam automaticamente assim, é uma coisa que vem sendo construída (...) principalmente porque a gente passa a ter novos atores, não só os movimentos sociais mas a própria sociedade civil que digamos entre aspas que não ta tão organizada, mas que começa a se apropriar dessas ferramentas e começa por meio delas a entender que é um canal de comunicação.

Os teóricos referenciados no capítulo 2 indicam a possibilidade de um espaço sem barreiras, sem espaço geográfico, que multiplicam os horizontes de comunicação e proximidade de ideias (CASTELLS, 1999; CASTELLS e CARDOSO, 2005; LEMOS e LÉVY, 2010). Aliado a isso Lemos e Lévy (2010, p.14) indicam que *“A interconexão é um fenômeno muito geral: tece relações entre territórios, computadores, entre meios de comunicação, entre documentos, entre dados, entre categorias, entre pessoas, entre grupos e instituições. Ela cruza as distâncias e os fusos horários. Ela atravessa as fronteiras geográficas e institucionais”*.

Os entrevistados foram questionados com base na visão dos teóricos apresentados no parágrafo anterior, a respeito da inserção de um novo espaço sem limite, tempo e local para interação, no qual todos os entrevistados, Organizadores e Participantes, demonstraram em suas afirmações unanimidade a respeito do avanço proporcionado pelas ferramentas tecnológicas, ressaltando acreditarem na existência de um novo conceito de espaço proporcionado pelas mesmas. Cabe destacar que dentre as questões perguntadas no primeiro bloco sobre o conceito de Democracia Digital, as únicas respostas que tiveram

uniformidade em sua totalidade, é a respeito desse novo espaço, como mostram as falas a seguir:

“Com certeza, eu acho que não digo que sem tempo, mas de fato geograficamente ele expande, ele consegue transcender as fronteiras que a gente tem as limitações, a gente consegue atingir uma camada muito maior, com certeza” (ORGANIZADORES);

“A claro que proporcionam um novo espaço, eu não sei se esse espaço esta sendo efetivamente bem ocupado, mas que representa um espaço maior sem sombra de dúvida, a gente tem uma diversidade de informação, de dados, de elementos que nunca se teve na história da humanidade” (PARTICIPANTE 3).

Finalizando a última questão sobre o Bloco relacionado ao conceito de Democracia Digital, Guzzi (2010) indica que a facilidade e a velocidade da informação, aliado a qualidade do material passam a ter um papel central na sociedade, no qual as tecnologias de comunicação facilitam a troca de opiniões e colaboração.

Nessa perspectiva, quando perguntado aos entrevistados se os mesmos acreditavam que as tecnologias da informação modificaram a velocidade e qualidade das informações, os mesmos mostraram algumas divergências em suas respostas. Ao mesmo tempo em que alguns acreditam que o processo tecnológico melhorou a qualidade e a velocidade, outros indicam que a velocidade teve uma evolução, no entanto demonstram incertezas com a questão da qualidade. Os Organizadores mencionam:

Sem sombra de dúvidas, sem a menor dúvida. Não é toa que a gente diz que vive na era da informação né. A gente tem um excesso de informações, um absurdo de informações, e também muito mais rápida, outras vezes mais levianas, outras vezes a gente tem até a possibilidade de ter outras informações que não teria em meios tradicionais, a internet nos possibilita que a gente tenha acesso a conteúdos diferentes.

O Participante 3 relata: *“A velocidade sim, a qualidade eu não sei, sinceramente, elas aumentaram a velocidade e a diversidade da informação, mas assim tem muita coisa ruim na rede, tem muita coisa boa, tem muita coisa legal, mas tem muita coisa ruim...”*, logo, o Participante 4, concorda em certos pontos:

Sim. Na verdade, essas tecnologias democratizaram o acesso a informação, que por sua vez, aumentaram significativamente em expansão. Porém eu vejo que perde-se em qualidade, uma vez que as informações são expostas de forma vaga, parcial e muitas vezes não há tempo para checar as fontes. Assim a produção do conhecimento sobre determinado tema fica prejudicada, uma vez que as demandas são grandes e exigem uma quantidade de tempo cada vez maior. Nesse aspecto, acho essa democratização negativa.

Ao analisar aspectos característicos do conceito de Democracia Digital, permitiu-se relacionar os adventos da tecnologia na visão dos entrevistados junto a dos teóricos, ponto que se faz necessário para compreensão do significado. Visto que todo o conceito passa pela aplicação e emprego de ferramentas e instrumentos tecnológicos para suplementar, corrigir ou reforçar particularidades das práticas políticas da sociedade e/ou do Estado.

5.4 PERCEPÇÃO SOBRE O GABINETE DIGITAL

Assim como no primeiro bloco de entrevistas, esta seção busca atender aos objetivos específicos desta pesquisa, apresentando a percepção dos Organizadores e Participantes, através das questões montadas com base nos requisitos essenciais para iniciativas bem sucedidas de Democracia Digital. Essa seção busca compreender os espaços proporcionados pelo Gabinete Digital e as contribuições do mesmo para a

participação cidadã, no entanto com caráter mais profundo analisando um projeto em específico que é o Gabinete Digital.

Procurando identificar se o Gabinete Digital proporcionava informação para seus usuários e seguidores, os entrevistados foram questionados sobre a eficácia do mesmo nesse sentido. Projetando uma relação do que é proposto pelos Organizadores sobre o questionamento junto à visão dos Participantes, os Organizadores relatam que:

A nossa ideia não é simplesmente levar a informação para as pessoas, a gente quer que as pessoas venham até o Estado e se apropriem do Estado. Então não diria que a gente é um canal de promoção de informação, porque na verdade a gente é muito mais um canal aberto pra que as pessoas cheguem e consigam participar do que ta acontecendo no Estado e propor novas pautas pra que sejam trazidas pra dentro do Estado.

A Participante 7 complementa: *“Não necessariamente para a informação bruta. Porque, para isso, há o site do governo para as notícias. Lá elas são buscadas. O Gabinete Digital é um espaço para a discussão de assuntos... espaço de total democracia”*, bem como a Participante 6 apresenta em sua fala: *“Então... o site Gabinete Digital não é um site jornalístico, não é um site para informação propriamente dito, ele é muito mais uma ferramenta de provocação da participação da sociedade. Seria mais uma ferramenta de diálogo do que de informação”*, demonstrando que do mesmo modo que é proposto pelos Organizadores ele é identificado pelos Participantes, ou seja, o Gabinete Digital não é visto como um instrumento de informação, mas sim como uma ferramenta de participação que propicia o debate e interação.

Na pergunta que questionava a respeito do destaque do Gabinete Digital, foi salientado pelos Organizadores alguns prêmios concedidos à iniciativa na área de Democracia Digital e Governo Eletrônico, no entanto, as questões foram argumentadas por duas correntes, uma quanto ao destaque perante a área de atuação do site, evidenciando nas falas dos Organizadores e Participantes que o site é importante para a sociedade, devido ser um projeto inovador, no entanto demonstraram que entretenimento e outras modalidades tem mais destaque, como afirma Maia, Gomes e Marques (2011, p.39) *“Estudos continuam a demonstrar que, genericamente tomados, os usuários de internet não são lá grandemente interessados em participação política”*.

É possível constatar, que no ponto de vista dos entrevistados, a tecnologia é uma ferramenta que propicia melhorias acerca da participação política e dos processos de controle, como a transparência, tendo então um entendimento concordante com o de Lemos e Lévy (2010, p.71), os quais identificam que *“Esses novos formatos midiáticos podem criar práticas políticas reais que comecem agir sobre a grande mídia, a controlar as informações, a desmenti-las e até mesmo produzi-las”*.

No que se refere aos motivos e estímulos à participação dentro do Gabinete Digital, verifica-se dentro das respostas dos entrevistados que as facilidades proporcionadas pela tecnologia propiciam um acesso fácil, cômodo e rápido, sem precisar sair de casa ou gastar muito tempo, circunstância essa que denota maior agilidade e conforto em estar participando do Gabinete Digital. No entanto, a maioria dos entrevistados afirma que a participação é questão pessoal, de interesse, politização ou até mesmo de educação cidadã do que devido às facilidades. Nesse contexto, cabe relacionar com a visão de Castells e Cardoso (2005, p. 16), os quais identificam que *“A sociedade é que dá forma à tecnologia de acordo com as necessidades, valores e interesses das pessoas que utilizam as tecnologias”*.

Outro ponto questionado a respeito das ferramentas do Gabinete Digital foi sobre o aumento da participação cidadã nas políticas públicas desenvolvidas pelo governo, no qual cabe ressaltar a resposta dos Organizadores em primeira instância: *“esse é o nosso objetivo, a gente trabalha cotidianamente pra tentar envolver o maior número de possível pessoas nas decisões do Estado”*, comparando com a fala do Participante 1: *“ta disponível um caminho para aumentar, mas ai vai depender um pouco do interesse das pessoas, a pouco tempo teve uma consulta popular sobre o trânsito com a participação de 250 mil pessoas, 250 mil é um número bom”*, junto com a fala do Participante 2: *“durante o acompanhamento do PPA, se não me engano, o Gabinete Digital disponibilizou tablets para as pessoas poderem participar de certas enquetes”*, o que mostra conhecimento por parte dos Participantes das Consultas e Ferramentas disponibilizadas para participação, bem como, os mesmos acreditam que um bom número sente-se envolvido.

No entanto, cabe ressaltar que dos Participantes entrevistados nenhum mencionou o fato de alguma contribuição sua ser acolhida ou implantada pelo Gabinete Digital, a Participante 5 apresentou uma sugestão apresentada: *“Fizemos uma provocação ao governo sobre uma questão ambiental, acredito que foi sobre o uso do carvão pra energia elétrica, e essa pergunta não era de interesse da sociedade né, o interesse era o que a gente vê sempre, como saúde e educação. Situação que demonstra, que o Gabinete Digital leva em consideração, os temas mais abordados pela sociedade que participa, para dar algum encaminhamento ou implementar nas políticas públicas do governo, no qual é pertinente apresentar a visão de Maia, Gomes e Marques que reflete o que representa o Gabinete Digital para os cidadãos (2011, p. 113) “estes espaços são capazes de fomentar discussões a permitirem uma troca de razões e de argumentos entre cidadãos e representantes, possibilitando (...) maiores chances de se contribuir para a formulação e aplicação das decisões políticas com maior grau de legitimidade”*.

A respeito da investigação sobre ferramentas que pudessem ser implementadas no Gabinete Digital com vistas à melhoria, os Organizadores foram sucintos ao dizer que continuamente estão buscando melhorar, pesquisando em outros lugares do Brasil e do mundo, procurando alternativas que possibilitem aumentar a participação do cidadão, mas salientam que por ser uma inovação a nível de Brasil, o Gabinete Digital, ainda é um tanto experimental, ferramentas podem ser incluídas e excluídas devido a sua utilização ou falta dela. Os Participantes foram unânimes em todas as respostas, identificando que as ferramentas são propícias para melhorar o engajamento político da sociedade como um todo, mas veem pouca divulgação dessa iniciativa.

Projetando uma visão ampla acerca do Gabinete Digital, os entrevistados foram fomentados a fazer uma avaliação geral do site e suas ferramentas, logo foi desconsiderado o ponto de vista dos Organizadores, buscando ter um panorama imparcial, levando em consideração somente o relato dos Participantes. Os Participantes apresentaram uma boa aceitação da iniciativa, elencando algumas qualidades e benefícios, tais como: o layout do site não ter uma “cara” institucional como a de outros sites relacionados a órgãos públicos, a importância dos debates associado a demandas da sociedade, o fato de buscar a relação governo - sociedade, dentre outros aspectos, como a inovação dos debates e consultas online. Apesar disso, o fato mais mencionado pelos Participantes é a falta de divulgação do mesmo junto à sociedade e às massas.

Analisando o contexto geral do bloco de entrevistas referente à percepção dos Participantes e Organizadores junto ao Gabinete Digital, é pertinente relacionar as evidências retiradas dos relatos dos entrevistados apenso a visão de Guzzi (2010, p. 46) que afirma *“Entre outros motivos, são necessárias não apenas estruturas comunicacionais eficientes e instituições propícias para a participação, mas também devem estar presentes o*

desejo, a motivação, o interesse e a disponibilidade dos governos e dos cidadãos para se engajarem no debate”.

5.5 ACERCA DAS CONTRIBUIÇÕES DA DEMOCRACIA DIGITAL

Com o incremento das tecnologias é possível identificar, através da fala dos entrevistados, que a sociedade está se apropriando de um novo espaço, de aproximação virtual, colaboração acelerada, formação de opinião e deliberação de demandas inerentes ao coletivo e ao individual. Lemos e Lévy (2010, p.62) colaboram com a formação do novo espaço afirmando que “A fusão do espaço eletrônico com o espaço físico nos permite observar de maneira cada vez mais direta quase tudo que queremos ver, e essa tendência deve ser acelerada no futuro”. A Participante 8 relata em uma de suas falas, como as tecnologias e a internet proporcionam esse novo espaço:

existe um conceito em gestão do conhecimento que se chama “Bá”, que é do Nonaka e Takeuchi, é um conceito de lugar onde o conhecimento se cria, e eu acho que a internet é um desses bás, tu pode participar, tu pode ta na fila do banco, puxar teu celular e fazer uma contribuição, e é bom que as pessoas mudam a forma como ela interagem, elas mudam o pensamento, então a internet deixa tu ter um amadurecimento maior das tuas ideias eu acredito a internet e todas as ferramentas principalmente agora que a gente ta tendo uma democratização maior, ela é um espaço próprio que não interessa a hora que tu ta interagindo, pode ser de madrugada, pode ser às quatro da tarde.

A afirmação da Participante 8, juntamente com o ponto de vista apresentado por Lemos e Lévy se complementa com a interpretação de Castells e Cardoso (2005, p. 312), os quais indicam: “Levam-nos a uma gestão diferente do tempo e do espaço das nossas redes de relacionamento, entre as empresas, entre os amigos, entre o Estado e os cidadãos, ou entre as nações”.

Em uma análise das entrevistas junto aos Organizadores e Participantes é possível identificar e apresentar palavras-chaves que definem a síntese das principais contribuições do site Gabinete Digital para seus usuários a respeito da participação cidadã.

Palavra Chave	Contribuição
Extensão da Comunicação	Possibilidade de estender a comunicação e interação entre a sociedade e o Estado.
Acesso à Informação	Permite que o cidadão se mantenha informado das atividades desenvolvidas pelo Estado.
Aumento da Transparência	Oportuniza que os cidadãos monitorem as ações do Estado.
Influência do Cidadão	Permite que o Estado tenha conhecimento das demandas e necessidades da sociedade.

Quadro 6 - Síntese das Principais Contribuições do Gabinete Digital

Fonte: elaborado pelo autor com base nos dados

Dentro do que foi apresentado na teoria do capítulo 2, o Gabinete Digital se aproxima dos requisitos democráticos apresentados por Maia, Gomes e Marques, visto que todas suas ferramentas e ações se direcionam para fins de participação. Logo, de acordo

com as informações obtidas pelas entrevistas junto à análise dos documentos disponíveis no site, verifica-se que as obras e ações desenvolvidas garantem aos cidadãos experiência de democracia direta através das consultas públicas online, aumento da transparência pública com a ferramenta De Olho nas Obras, aumento da liberdade de opinião e participação através de todas as ferramentas disponíveis e também em suas redes sociais, oportunidades de decisão e participação nas políticas públicas e administrativas e aumento da aproximação entre governo e sociedade.

Portanto, é possível verificar que todas essas contribuições tem ligação aos requisitos apresentados pelos autores Maia, Gomes e Marques (2011) para que se obtenha o entendimento do conceito de Democracia Digital. Nesse caso, se identifica que o Gabinete Digital é iniciativa de destaque no meio de participação, visto também na quantidade de prêmios conquistados por suas ações. Com isso, é pertinente salientar que através dos dados adquiridos, o Gabinete Digital consegue oportunizar a participação cidadã através de todas as suas ferramentas, propondo espaços que proporcionam experiência de democracia e aumento da representação cidadã acerca das decisões políticas.

Verifica-se então, que as contribuições acerca do Gabinete Digital são restritas e tem suas limitações, no entanto permite-se avaliar contribuições acerca de um contexto maior que são as tecnologias da informação destinadas a suplementar ou reforçar algum aspecto político da sociedade e/ou do Estado. Nessa perspectiva, cabe admitir que dentro dos dados adquiridos nas entrevistas e documentos, ressaltam-se alguns adicionais propostos que foram relatados pelos entrevistados, como o apossamento das tecnologias para um processo de conscientização dos cidadãos, principalmente pelos mais jovens, o aumento da possibilidade de participação cidadã, o aumento da liberdade de expressão - visto que as grandes mídias não detêm a totalidade do poder nesse meio – e a concretização de um espaço no qual é possível informar, distribuir e colaborar com opiniões em qualquer horário e de qualquer local, aumentando assim a flexibilidade, ou seja, não existe a necessidade de estar presente para manter contato, dialogar e adquirir informações.

Por conseguinte, é pertinente relacionar com a visão de Castells e Cardoso (2005, p. no qual os autores indicam que “Com a Internet e os meios de comunicação em tempo real, é notório, ainda, que vem ocorrendo alguma recomposição de rotinas, solidariedades grupais, práticas culturais e expectativas das gerações mais jovens”, bem como a visão de Lemos e Lévy (2010, p.13), os quais assinalam que “Em vez de ser enquadrado pelas mídias (jornais, revistas, emissões de rádios ou de televisão), a nova comunicação pública é polarizada por pessoas que fornecem, ao mesmo tempo, os conteúdos, a crítica, a filtragem e se organizam, elas mesmas, em redes de troca e de colaboração”.

Associando à consideração dos autores acima é possível reconhecer que os entrevistados corroboram com uma visão de viabilidade de um novo ambiente proporcionado pelas tecnologias de comunicação, com muitos benefícios e também limitações, no qual é são necessárias contínuas reflexões.

Os espaços proporcionados para a aproximação, comunicação e interação do cidadão com o governo com a sociedade são muitos dentro do Gabinete Digital, o que evidencia uma contribuição enorme para a sociedade, tais, como poder conversar direto com o Governador por meio de audiências online, poder enviar contribuições a respeito do andamento das obras do governo do Estado, enviar sugestões de pautas, votar em demandas emergências, dentre outras atribuições que as ferramentas permite.

No entanto, cabe ressaltar, que o Gabinete Digital não consegue atingir todos os cidadãos visto muitos motivos que podem ser elencados, tais como: o acesso a internet, falta de capacitação cidadã para lidar com tecnologias, falta de interesse e tantos outros

motivos que são característicos de cada pessoa para participar de deliberações políticas. Os Organizadores reconhecem que ainda devem avançar *“È claro que a gente tem muito a avançar nesse sentido, conseguir que a sociedade através do Gabinete Digital influencie diretamente no governo no Estado, até porque a participação na Internet ela é excludente”* ainda complementam que *“a gente não tem a possibilidade de fazer uma consulta deliberativa, universal que atinja todos os cidadãos, porque nem todos os cidadãos tem internet”*.

Segundo a visão de Maia, Gomes e Marques (2011, p. 35) *“uma bem sucedida iniciativa de democracia digital pode fecundamente contribuir para que se materialize o objetivo da participação, sem pressupor ou demandar participação massiva”*, cabe identificar então que o Gabinete Digital é iniciativa bem sucedida, pois como já visto, as ferramentas aliam vários índices de participação, como a maior consulta pública online existe no Brasil através da ferramenta Governador Pergunta, e também índices de exclusão cidadã devido à falta de acesso e participação cidadã por motivos individuais e motivos os quais os excluem, como a falta de internet. Cabe ressaltar que os Organizadores acrescentam:

A gente tá sempre em um processo construtivo, que ele é muito mais de ajudar ao governo do Estado entender como a sociedade está pensando, e o processo ideal que seria deliberativo que ainda é um desafio pra gente, que a gente tentando fazer, tentar casar essas duas coisas, tentar diminuir essa questão excludente, que é uma questão de inclusão digital. E aí bom todas nossas ferramentas no fim, se resumem ao canal de participação que de alguma forma tenta nortear as políticas públicas.

O processo pelo qual o Gabinete Digital foi desenvolvido até hoje, proporcionou espaços de participação cidadã e transparência junto ao governo, influenciando em algumas políticas públicas desenvolvidas pelo Estado, os Organizadores realçam em suas falas que pra propiciar que a influencia da sociedade se torne efetiva o Gabinete Digital ainda deve evoluir no sentido de deliberação, visto que essa iniciativa não atinge a todos os setores da sociedade. Segue alguns trechos que caracterizados pelos Organizadores:

“Se for avaliar enquanto um canal de participação deliberativo, ainda tem uns pores né, aí a efetividade pode ser questionada, acontece que a participação deliberativa ainda não é possível na situação atual que a gente se encontra”.

“A participação deliberativa ainda não é possível na situação atual que a gente se encontra, mas é desejada, a gente pretende chegar lá, com as ferramentas a gente tá sempre tentando influenciar para que essa efetividade seja cada vez maior”.

“O Gabinete Digital ganhou seis prêmios, inclusive internacionais, todos eles que reconhecem a iniciativa, nessa tentativa de usar as novas tecnologias para proporcionar aos cidadãos serviços diferenciados de escuta, participação e possibilidade de pautar, possibilitando uma nova forma de relacionamento entre a sociedade e o governo”.

Cabe identificar que algumas deliberações vindas da sociedade tornaram-se efetivas e influenciaram diretamente nas políticas públicas desenvolvidas pelo Estado, os Organizadores mencionam que a nota fiscal gaúcha que propicia desconto para bons motoristas, os investimentos em saúde pública com a construção de unidades de pronto atendimento regionais e o Passe Livre estudantil implementado no Estado, foram demandas que vieram da sociedade através do Gabinete Digital e hoje estão ativas como políticas públicas em concretizadas.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No estudo, foi possível identificar contribuições para os organizadores e membros colaboradores do Gabinete Digital, acerca das entrevistas e da análise realizada nos documentos institucionais do site. As contribuições são relacionadas às políticas públicas implementadas através da participação cidadã no site Gabinete Digital, ou seja, é uma sugestão para o site incluir em suas ferramentas uma seção que preste contas das políticas e ações efetivadas pelo governo que tenha sido suscitada pelas pessoas que participam de suas atividades.

Permite-se ressaltar que o propósito desta pesquisa não é propor afirmações e conclusões, mas sim propor reflexões acerca do assunto e contribuir para possíveis estudos e práticas que possam ser implementadas na iniciativa privada e iniciativa pública visando uma maior participação dos cidadãos nas decisões políticas das organizações. Também se propõem contribuir para a área acadêmica, com observações e dados sobre o estudo de caso, que podem ser replicados em novos casos ou até mesmo aprofundados com uma abordagem quantitativa ou com cidadãos que não participam de iniciativas de democracia digital, para obter contribuições a respeito da não participação cidadã.

É possível constatar então, que o Gabinete Digital serve como um reforço ou suplemento para a democracia, mas não pode ser considerada a saída, visto que ainda falta para que a sociedade tenha um acesso completo a todas ferramentas tecnológicas, bem como, no que foi identificado nas entrevistas, é que a iniciativa precisa trabalhar melhor suas ações de marketing, para que sua divulgação atinja cada vez mais todos os setores e classes da sociedade. O que se pretende com a democracia digital é aliar a participação cidadã a processos de aproximação entre a sociedade e o Estado, tornando cada vez mais representativos esses espaços, até que se possa transformar definitivamente as iniciativas de democracia digital em espaços deliberativos.

Seguindo a análise, se reconhece que o Gabinete Digital é um avanço para a sociedade, mesmo com as inúmeras dificuldades de participação decorrentes da falta de acesso à internet e da falta de acesso aos meios de comunicação tecnológicos, junto da falta de divulgação, pois além dos cidadãos votarem de quatro em quatro anos, os mesmos podem se adequar desse espaço de participação para que reivindiquem suas demandas e causas, aumentando o espaço de democracia, que segue a visão de Lemos e Lévy (2010), no qual os autores indicam que o projeto de democracia digital não vem para substituir a democracia tradicional – eleições, congresso, parlamento, legislativo – mas sim como suplemento e reforço da cidadania, no qual os cidadãos vêm a ser mais representativos, com mais poder e participação.

Portanto, é possível admitir, de acordo com os entrevistados e a base teórica, que o advento da tecnologia proporciona à sociedade e ao Estado a inserção de um pensamento mais participativo, visto que a informação consegue ser distribuída de maneira mais ágil e fácil, contribuindo para aqueles que estão introduzidos junto à internet e suas tecnologias. No entanto, não se pode considerar que toda a sociedade está atenta a essas inovações tecnológicas, visto a falta de inclusão que ainda existe. O debate acerca das contribuições é válido, e deve se prolongar por muito tempo, à medida que as tecnologias vão se transformando e expandindo, novos métodos e novas pessoas serão incluídas nesse processo, cabe então relacionar a visão de Lemos e Lévy (2010, p.89), os quais afirmam que “Quem ganha com isso é o cidadão e o que cresce é a liberdade de produzir, consumir e distribuir informação. Amplia-se, dito de outro modo, a “esfera pública” e, consequentemente, a esfera da ação comunicativa”.

É pertinente ressaltar a validade situacional do estudo, que permite descon siderar sua generalização, devido a se tratar de um estudo de caso, no qual os resultados confirmam aspectos positivos que a teoria já frisava através de autores como Lemos e Lévy (2010), Maia Gomes e Marques (2001) e Castells e Cardoso (2005), os quais enfatizavam a necessidade de um contexto interativo de participação através da tecnologia, mas salientavam que o caminho para democracia não pode se apoiar somente nesse novo modelo, mas deve ser um aliado para o desenvolvimento da cidadania e da aproximação da sociedade civil para com seus governos. Logo, ainda faz-se necessário admitir que os resultados se limitam a um estudo empírico, que buscou confrontar a teoria com a percepção de usuários do Gabinete Digital, mas não levou em consideração pessoas que não participam do objeto estudado, cabendo assim demarcar os resultados como base para futuros estudos de caso relacionados a práticas políticas com o auxílio do meio digital.

Nesse sentido, sugere-se que o debate acerca da democracia digital e a participação cidadã continuem por muito tempo, que estudos voltados para relação entre motivação pessoal e democracia digital possam ser desenvolvidos, bem como, o pesquisador busque propor uma relação entre os usuários de iniciativas de democracia digital com movimentos sociais, visto a identificação no estudo sobre a proximidade dos usuários do Gabinete Digital com movimentos sociais.

Constatou-se ultimamente, que a participação cidadã nas iniciativas de democracia digital depende muito da motivação e interesse pessoal de cada cidadão, visto que participação cidadã, não depende só da disponibilidade das iniciativas, por mais que iniciativas de democracia digital, sejam atrativas e interessantes, deve-se considerar esse aspecto. Portanto, cabe reconhecer que não existem somente limitações quanto ao marketing da iniciativa e à inclusão da sociedade junto às tecnologias e a internet para o uso massivo da população em práticas políticas, mas também quanto à motivação pessoal e restrições quanto a determinados assuntos.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, José Murilo de. **Cidadania no Brasil: O longo caminho**. 13ª Ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2010.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: A era da informação: Economia, Sociedade e Cultura**; v.1. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo. **A sociedade em rede: do conhecimento à acção política**. Belém: Centro Cultural de Belém, 2005.

DIEHL, Astor Antônio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: Métodos e Técnicas**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

E-DEMOCRACIA. **O que é**. Disponível em: <<http://edemocracia.camara.gov.br>>. Acesso em 15 de agosto de 2013.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3.ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FRAGOSO, Suely; RECUERO, Raquel; Amaral, Adriana. **Métodos de Pesquisa para Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2011.

FREY, Klaus. Políticas Públicas: um debate conceitual e reflexões referentes à prática da análise de políticas públicas no Brasil. **Planejamento e Políticas Públicas**, n. 21, p. 211-259, jun. 2000.

GABINETE DIGITAL, Democracia em Rede. Resultados do primeiro ano. Disponível em: http://patrai.procergs.com.br/wp/wp-content/uploads/2012/11/caderno_resultados_final1.pdf. Acesso em 09 de janeiro de 2014.

GABINETE DIGITAL. Publicação Institucional. Disponível em: <http://patrai.procergs.com.br/wp/wp-content/uploads/2012/11/institucional2.pdf>. Acesso em 13 de janeiro de 2014.

GABINETE DIGITAL. Resultados. Disponível em: <http://gabinetedigital.rs.gov.br/resultados>. Acesso em 25 de janeiro de 2014

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2012.

GOHN, Maria da Glória. **O protagonismo da sociedade civil: Movimentos sociais, ONGs e redes solidárias**. São Paulo, Cortez, 2008.

GOMES, Wilson. A democracia digital e o problema da participação civil na decisão política. **Fronteiras: Estudos Midiáticos**, v. 8, n. 3, p. 214-222, set.-dez. 2005.

GUZZI, Drica. **Web e Participação: a democracia no século XXI**. São Paulo: Ed.Senac, 2010.

HAIR JR., Josph. F.; BABIN, Balin.; MONEY, Arthur.H.; SAMOUEL, Philip. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

IBOPE. **Acesso à internet impulsiona o consumo dos meios tradicionais de mídia, aponta IBOPE Media**. Disponível em: <<http://www.ibope.com.br/pt-br/noticias/Paginas/Acesso-a-internet-impulsiona-o-consumo-dos-meios-tradicionais-de-midia-aponta-IBOPE-Media.aspx>>. Acesso em: 25 de agosto de 2013.

IBOPE. **O jovem digital brasileiro**. Disponível em: <http://www.ibope.com.br/pt-br/noticias/Documents/131107_Jovem_Digital.pdf>. Acesso em 08 de Julho de 2014.

LEMOS, André; LÉVY, Pierre. **O futuro da Internet: Em direção a uma ciberdemocracia planetária**. São Paulo: Paulus, 2010.

LÉVY, Pierre. **O que é o virtual?** Trad. Paulo Neves. São Paulo: Editora 34, 1996.

MAIA, Rousiley Celi Moreira; GOMES, Wilson; MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. **Internet e Participação Política no Brasil**. Porto Alegre: Sulina, 2011.

MALINI, Fábio; ANTOUN, Henrique. **A internet e a rua: Ciberativismo e mobilizações nas redes sociais**. Porto Alegre: Sulina, 2013.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). *Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade*. 29. ed. Petrópolis: Vozes, 2010.

PEREIRA, Marcus Abílio Gomes. Internet e Mobilização Política – Os movimentos sociais na era digital. **Teoria e Sociedade**. Belo Horizonte, UFMG, nº 18.2, 2010.

RECUERO, Raquel. Redes Sociais na Internet, Difusão de Informação e Jornalismo: Elementos para discussão. In: SOSTER, Demétrio de Azeredo; FIRMINO, Fernando.. (Org.). **Metamorfoses jornalísticas 2: a reconfiguração da forma**. p. 1-269. Santa Cruz do Sul: UNIC, 2009.

RODRIGUES, Catarina. Blogues regionais como espaços de cidadania e participação. **Revista de Ciências da Informação e da Comunicação – Prisma.Com**, n.03, p 165-188, 2006.

ROSSETTO, Graça Penha Nascimento; CARREIRO, Rodrigo. Democracia digital e sociedade civil: uma perspectiva do estado atual no Brasil. **Revista Comunicação & Sociedade – C&S**, São Bernardo do Campo, v. 34, n. 1, p. 273-296, jul./dez. 2012.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.