

# DO GOVERNO ELETRÔNICO AO GOVERNO ABERTO: A UTILIZAÇÃO DOS SITES DE REDES SOCIAIS PELO E-GOV BRASILEIRO NA EFETIVAÇÃO DA DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

## ELECTRONIC GOVERNMENT TO OPEN GOVERNMENT: THE USE OF SOCIAL MEDIA SITES BY E-GOV IN BRAZILIAN EFFECTIVE OF PARTICIPATORY DEMOCRACY

FRANCIELI PUNTEL RAMINELLI<sup>1</sup>

### RESUMO

A sociedade de informação transformou as relações entre governos e seus cidadãos, principalmente pela inserção das novas tecnologias da informação e comunicação como possibilidades de contato e interação entre eles. Nesse sentido, inicia-se o governo eletrônico e, posteriormente, um novo modelo entra em voga: o governo aberto. Entre as diretrizes deste último estão a participação popular e o acesso à informação governamental pelo cidadão, que vem sendo recebido de forma mais facilitada. Quanto às novas ferramentas utilizadas pelo governo, tem-se as redes sociais, prática já utilizada por muitos órgãos da Administração Federal Brasileira. Desta forma, questiona-se acerca da possibilidade do uso dessas redes, bem como de que forma estão inseridas no contexto brasileiro. Objetiva-se apresentar a evolução dos conceitos de governo no pertinente a uma democracia participativa bem como analisar duas páginas específicas no *Facebook*: a da Advocacia Geral da União e a da Controladoria Geral da União. Para isto, utiliza-se do método de abordagem dedutivo, do método de procedimento monográfico e das técnicas de pesquisa bibliográfica e documental. Conclui-se que as redes sociais na Internet constituem um importante avanço na nova estruturação de um governo aberto participativo, uma vez que, ainda que lentamente, ajudam na construção de uma cultura de participação por meio da informação.

**PALAVRAS-CHAVE:** Governo Eletrônico; Governo Aberto; Tecnologias da informação e da comunicação; *sites* de redes sociais; democracia participativa.

### ABSTRACT

The information society has transformed the relations between governments and their citizens, especially by the insertion of new technologies of information and communication as possibilities of contact and interaction between them. In this sense, begins the e-government, and later a new model comes in vogue: open government. Among the guidelines of the open government are community participation and access to government information by citizens, who has receiving then in an easier way. As for the new tools used by the government, it has social networks, practice already used by many agencies of the Brazilian Federal

---

<sup>1</sup> Mestranda da Universidade Federal de Santa Maria, no programa de Pós-graduação em Direito, com ênfase em Direitos Emergentes da Sociedade Global. Integrante do Núcleo de Direito Informacional (NUDI), inscrito no CNPQ, com atuação na linha de pesquisa Ativismo Digital e as Novas Mídias: desafios e oportunidades da cidadania global e (Des)controle da blogosfera: entre a regulação e a censura no ciberespaço. Membro do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito (CONPEDI). Bolsista CAPES. E-mail: francieli.raminelli@gmail.com.

Administration. This manner, is questioned about the possibility of using these networks as well as how they operate in the Brazilian context. Aims to present the evolution of concepts of government in the applicable participatory democracy well as to analyze two specific Facebook pages: that of the Union Attorney General and the Comptroller General of the Union. For this, is used the method of deductive approach, the monographic method of procedure and techniques of literature and documents. It is concluded that social networking sites are an important advance in the new structuring of a participatory open government, since, however slowly, helpful in constructing a culture of participation through information.

**KEY-WORD:** Electronic Government; Open Government; Information technology and communication; social networking sites; participatory democracy.

## INTRODUÇÃO

A inserção das novas tecnologias de informação e comunicação na sociedade, especialmente a Internet, resultou em modificações em vários âmbitos da vida moderna. Nesse sentido, se por um lado alteraram-se as relações entre as pessoas, que hoje mantém redes de amigos *online* por meio de *sites* de redes sociais, substituindo o tradicional convívio “real” por comunicações e contatos virtuais, também ocorreram modificações políticas dentro dos Estados e seus governos.

Desta maneira, no final do século passado, muitas iniciativas foram tomadas por governos no sentido de inserirem essas tecnologias também nas relações que mantinham com seus cidadãos, no intuito de facilitar serviços e acelerar alguns processos por meio das possibilidades imediatas da Internet. Neste contexto, surge o denominado governo eletrônico, que em sua definição mais restrita diz respeito justamente à instrumentalização de práticas governamentais por meio das tecnologias. Entretanto, o simples uso destas tecnologias, se não acompanhadas de um verdadeiro diálogo com o cidadão, logo se mostram insuficientes no atual contexto da sociedade da informação.

A partir disto, e principalmente pela necessidade de bilateralidade nas relações entre políticos e cidadãos, novos conceitos, mais evoluídos, estão sendo construídos. É o caso do governo aberto, que, apesar de não possuir uma determinação plenamente definida, já indica algumas modificações necessárias e algumas diretrizes a serem seguidas por governos que desejam uma aproximação com o cidadão, no intuito de propiciar uma efetiva participação desses.

Uma das recomendações baseia-se no uso de novas ferramentas *online* para a divulgação de informações e possibilidade de contato entre governo e governado: os *sites* de redes sociais. Assim, se esses ambientes são amplamente utilizados pela população internauta

para relações pessoais, possivelmente podem servir também para os governos iniciarem uma aproximação com esse público. Nesse sentido, inúmeros são os órgãos e entidades, principalmente da administração pública federal, que fazem uso de *sites* como *Orkut*, *Facebook*, *Twitter*, *Youtube*, entre outros, para construir novas relações e publicar temas de interesse público.

Por este motivo, é pertinente questionar: os *sites* de redes sociais podem ser uma ferramenta utilizada pelo o governo para se aproximar dos internautas? Especificamente, no caso do Brasil, as políticas de governo eletrônico vão ao encontro destas novas possibilidades?

Assim, objetiva-se realizar uma construção teórica acerca da evolução dos conceitos de governo eletrônico e governo aberto, principalmente situando esses modelos perante o atual e-Gov brasileiro. Ademais, no intuito de observar a atuação de órgãos federais em um *site* de rede social específico, o *Facebook*, principalmente no pertinente a adoção de diretrizes recomendadas, busca-se a análise de duas páginas específicas de entidades governamentais: a da Advocacia Geral da União e a da Controladoria Geral da União, elegidas como objeto de estudo deste trabalho por serem as duas indicadas no *site* do e-gov brasileiro com direta ligação à Presidência da República.

Para isto, utilizou-se do método de abordagem dedutivo, uma vez que parte-se de uma análise teórica ao estudo de um caso específico, bem como do método de procedimento monográfico, devido à especificidade final já indicada. Adota-se ainda, como técnica, a pesquisa bibliográfica e documental.

Por fim, esclarece-se que o presente trabalho está subdividido em três partes, a saber: (1) Do governo eletrônico ao governo aberto: a construção da democracia participativa por meio das novas tecnologias da informação e comunicação; (2) Aproximação entre governo e cidadão: a possibilidade do uso de redes sociais pelo e-Gov brasileiro; e (3) A utilização de *sites* de redes sociais pelo Poder Executivo Federal: as páginas da Advocacia Geral da União e da Controladoria Geral da União no *Facebook*.

## **1. DO GOVERNO ELETRÔNICO AO GOVERNO ABERTO: A CONSTRUÇÃO DA DEMOCRACIA PARTICIPATIVA POR MEIO DAS NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

As modificações ocorridas nas sociedades modernas com a inserção das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) em seu seio, ao longo das décadas, foram absorvidas

de forma natural pelas populações que a elas tiveram acesso. Assim como ocorreu com vários outros meios, as novas tecnologias (NTs) suplantaram as mais antigas, abrindo possibilidades e transformando relações entre cidadãos, entre esses e empresas, entre empresas entre si, entre empresas e governos, entre governos e governos e entre governos e cidadãos, em um rápido elencar das mudanças trazidas pelas NTs.

A “sociedade da informação”<sup>2</sup>, como a denominação já indica, diz respeito ao grande fluxo de informações que são transmitidas entre os atores (cidadão, empresas, governos, etc), devendo ser considerado o aumento deste fluxo bem como a qualidade tanto da informação como da transmissão, que ocorre de maneira imediata por meio das novas ferramentas tecnológicas. Mais do que isso, deve ser considerada “[...] a possibilidade de gerar mais e melhores conhecimentos a partir da utilização das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação”<sup>3</sup> (PIANA, 2007, p. 23, livre tradução).

Neste sentido, Pierre Lévy<sup>4</sup> (2001, p. 29, grifos do autor), aponta que o uso da rede telefônica mundial, as televisões por satélite (e com isso a multiplicação dos canais de televisão) e a interligação mundial de computadores, por meio da Internet, “[...] que integra todos os *media* anteriores num meio de comunicação interactiva [sic] original, leva ao nascimento de *um novo espaço público*”. Assim, sendo a Internet o meio que reúne todas as outras ferramentas comunicativas, que por si “[...] aumentam as capacidades da linguagem humana [...]” (LÉVY, 2001, p. 29) influenciando na evolução do Estado, possibilita a construção de um novo ambiente capaz de influenciar as políticas estatais e as “condições da governação” (LÉVY, 2001, p. 29).

O entendimento de que a Internet possui grande influência perante os governos já consolidados está estritamente veiculado a ideia da circulação de informação, uma vez que ao informar-se o cidadão internauta possui condições de questionar e acompanhar os passos de seus governantes<sup>5</sup>. É neste sentido que a sociedade da informação transforma as relações de governo, principalmente aquelas que dizem respeito ao governante e ao governado.

---

<sup>2</sup> A pesar de o termo ter sido inserido por Manuel Castells em seu livro *A Sociedade em Rede* (1999, p. 46, nota 33), muitos outros autores também se utilizam dele e apresentam sua própria conceituação.

<sup>3</sup> “[...] el verdadero elemento distintivo es la posibilidad de generar más y mejores conocimientos a partir de la utilización de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC)” (PIANA, 2007, p. 23).

<sup>4</sup> É importante ressaltar que, apesar das boas lições apreendidas com este filósofo francês, visionário de questões sobre a modernidade e as novas tecnologias, algumas de suas ideias podem ser consideradas utópicas pelo restante da doutrina, motivo pelo qual se faz uma ressalva acerca da utilização de sua teoria ciberdemocrática, no sentido de não adesão a totalidade de seu pensamento.

<sup>5</sup> Neste ponto é interessante trazer a reflexão de Aires José Rover: “É fato que os governos são monopólios em seus territórios geográficos, o que vale dizer que os clientes não podem simplesmente escolher outro fornecedor, porém não são monopólios permanentes. Com esforço suficiente, políticos podem ser tirados do cargo. Devido a

De acordo com Ricardo Piana (2007, p. 78-79), o uso político das tecnologias de informação e comunicação passou por três etapas. A primeira diz respeito ao âmbito privado, restringindo-se apenas a transações econômicas entre particulares, particulares e empresas e empresas entre si, durante a década de 1990. Seria o início do “comércio eletrônico”. Em um segundo momento, surge a relação público-privada, na qual existiam relações entre “governantes e governados”. Neste momento, poderiam ser horizontais (entre órgãos da administração) ou verticais (entre a administração e particulares ou empresas). Por fim, a terceira etapa relaciona-se com a “e-democracia”, ou seja, influências das novas tecnologias em face à democracia, sendo considerada uma temática especificamente relacionada ao âmbito público<sup>6</sup>.

Esta última etapa do uso das TICs, a “e-democracia”<sup>7</sup>, é denominada de “teledemocracia” pelo professor espanhol Antonio Enrique Pérez-Luño. Apesar da diferente denominação, a grande contribuição da teoria de Pérez-Luño é a distinção entre a teledemocracia fraca e a teledemocracia forte, uma vez que, apesar de ambas remeterem a projeção das TICs aos processos de participação nas sociedades democráticas, cada uma possui um enfoque diferente (PÉREZ-LUÑO, 2004, p. 60).

Neste sentido, por teledemocracia fraca entendem-se os modelos em que se empregam as TICs para reforçar processos políticos já existentes de representação, ou seja, partidos políticos e parlamentos. Constituem-se na possibilidade do uso da Internet para melhorar o processo de comunicação entre políticos e eleitores, realizar pesquisas e discussões, entre outros, sempre se utilizando da rapidez da rede para acompanhar a reação dos eleitores acerca dos temas levantados (PÉREZ-LUÑO, 2004, p. 61). Também pode ser citado o voto eletrônico por meio da Internet, que já se realiza em alguns países ou estados<sup>8</sup>,

---

essa realidade e ao poder cada vez maior dos indivíduos para se organizarem e se fazerem ouvir via internet, os governos, com o tempo, se tornarão mais sensíveis” (ROVER, 2006, p. 100).

<sup>6</sup> Quanto à atitude dos Estados frente às NTs, indicam-se cinco tipos de manifestações: “Apatía, aislamiento, idolatría, integración, política plenaria” (HEEKS APUD PIANA, 2007, p. 79-80). Estes são os cinco níveis de interação ou efetividade do uso das TICs pelos governos, sendo a apatia o governo menos integrado com as tecnologias e a política plenária o modelo ideal de uso e participação cidadã. Ademais, ao longo da obra, Piana ressalta que a utilização das NTICs não é de responsabilidade absoluta e solitária do governo, uma vez que é necessária a participação cidadã no processo.

<sup>7</sup> A “e-democracia” também possui outras denominações, entre as quais se destaca a de Pierre Lévy, “ciberdemocracia”. Apesar de existirem diferenças entre as teorias, pode-se entender para os fins desta pesquisa, que todas as expressões relacionam-se ao uso das novas tecnologias para o fortalecimento das democracias, seja nos Estados Nacionais ou na busca por um “governo democrático global” (LÉVY, 2001, p. 148).

<sup>8</sup> Algumas experiências de voto eletrônico pela Internet já foram realizadas pelos Estados Unidos, Austrália, Coréia do Sul e Reino Unido, estando ainda em período de testes e ajustes. Entre os países que avançam na ideia, podem-se citar o Canadá, a Estônia e a Suíça, que apesar de não computar todos os votos pela internet, vêm apresentando uma adesão popular a este novo modelo. Entre vários Estados, tem-se que a maior dificuldade é a desconfiança no voto eletrônico, que na percepção das pessoas pode ser interceptado ou modificado (SÁNCHEZ, 2012).

sendo que a teledemocracia fraca (o uso da tecnologia para fortalecer a democracia representativa) vem ampliando sua atuação em países desenvolvidos (PÉREZ-LUNO, 2004, p. 63).

Já no pertinente à teledemocracia forte, entende-se que objetiva a constituição de uma democracia baseada na participação direta e imediata de todos os cidadãos, em substituição a tradicional representação política. Busca uma descentralização do poder, sendo que a emergência da Internet contribuiu muito para idealizar a prática desta teoria (PÉREZ-LUÑO, 2004, p. 67). Entretanto, apesar de muitos benefícios que podem ser citados no exercício direto da democracia por meio das TICs (deslocamento do protagonismo dos partidos aos cidadãos, resolução de problemas dos sistemas eleitorais atuais, possibilidade de uma democracia efetiva e construção de um espaço cidadão na Internet, entre outros), muitos são os riscos que decorrem desta prática, citando-se, entre eles, o fim da comunicação horizontal entre cidadãos (ocorrendo uma verticalização do canal entre cidadão e governante, apenas), a despolitização, a manipulação política, a mercantilização da esfera pública, o empobrecimento no processo legislativo, a vulnerabilidade em razão da criminalidade informática, o fim do direito fundamental à intimidade, etc (PÉREZ-LUÑO, 2004, p. 73-99).

Entre as duas teledemocracias apresentadas, tem-se que a fraca ainda prevalece na maioria dos estados, que usam as novas tecnologias como ferramentas facilitadoras de governo. Além disso, tendo em vista as dificuldades de implementação de políticas embasadas apenas na Internet, como, por exemplo, o analfabetismo digital, a não confiança em tecnologias para usos oficiais e a própria exclusão digital, que atinge mais da metade da população brasileira<sup>9</sup>, conclui-se que, ao menos atualmente, a democracia direta não poderia ser exercida em países de modernidade tardia.

Entretanto, a perspectiva de uma “teledemocracia fraca”, na designação de Pérez-Luño, pode trazer grandes contribuições para o fortalecimento da democracia utilizada atualmente na maioria dos países do mundo. Neste sentido, existe uma “evolução” no uso das novas tecnologias, que ultrapassa as três etapas elencadas por Ricardo Piana, supracitadas. Se para essa perspectiva o último nível estagnou-se no Governo Eletrônico, que será abordado a seguir, a doutrina há algum tempo vem indicando a existência do Governo Aberto, que seria posterior e com vieses de participação e democracia maiores.

---

<sup>9</sup> De acordo com pesquisa apresentada pelo Comitê Gestor da Internet, apenas 38% (trinta e oito por cento) da população brasileira possui acesso à internet (CGI.BR, 2013).

De acordo com Ricardo Piana, com a crise do modelo de estado de bem-estar social<sup>10</sup>, os cidadãos requerem respostas que dependem de mais de um setor ou órgão do governo, gerando uma interdependência entre eles, que deverão cooperar entre si (PIANA, 2007, p. 86). Neste sentido, os usuários demandam mais qualidade, eficiência e velocidade por parte do Estado, que já não pode, diante da rapidez da sociedade da informação, alegar não possuir estrutura ou qualificação para resolver questões simples em um curto espaço de tempo. Assim, tem-se que as TICs poderiam ser uma resposta para esta situação, uma vez que sendo detentor de tecnologia<sup>11</sup>, o Estado pode tornar seu serviço muito mais eficaz e eficiente. É desta possibilidade que surgem os primeiros passos na utilização da tecnologia para auxiliar governos, modelo denominado governo eletrônico.

O conceito de governo eletrônico é bastante elástico, uma vez que pode ser mais restrito, apontando apenas para a modernização das estruturas governamentais mediante a absorção das TICs, ou mais amplo, sendo compreendido como uma possibilidade de maior eficácia das entidades públicas e maior participação popular (SANTOS; BERGER; ROVER, 2012, p. 23).

Assim, em um conceito mais restrito, entende-se que o governo eletrônico consiste na “[...] recorrência a equipamentos e procedimentos de informática e de comunicação eletrônica para disponibilizar informações e serviços para a população de uma dada jurisdição, bem como a adoção desses elementos para melhorar a eficiência do governo” (PINHO, 2008a). Já em uma conceituação ampliada, de acordo com Aires Rover (2006, p. 99), governo eletrônico pode ser entendido como “[...] uma infraestrutura única de comunicação compartilhada por diferentes órgãos públicos a partir da qual a tecnologia da informação e da comunicação é usada de forma intensiva para melhorar a gestão pública e o atendimento ao cidadão”.

Isso significa que o objetivo deste modelo é deixar o governo ao alcance de todos, por meio da ampliação da transparência das suas ações e pelo incremento da participação

---

<sup>10</sup> Apesar da evolução do Estado moderno não ser o enfoque deste trabalho, é interessante esclarecer que o estado passou por um processo evolutivo a partir do absolutismo, do qual se tornou liberal, posteriormente passou ao estado do bem estar social e, por fim, constitui-se em estado democrático de direito. Cada um destes modelos legou à sociedade uma das gerações de direitos, sendo que a primeira dizia respeito à liberdade, a segunda à igualdade e a terceira à solidariedade. Entretanto, apesar de, em tese, substituídos, as questões dos primeiros modelos de Estado ainda estão latentes atualmente, uma vez que muitos direitos ainda não foram efetivamente garantidos, como é o caso dos direitos sociais propostos pelo Estado de Bem Estar Social (PÉREZ-LUÑO, 2012).

<sup>11</sup> “De fato, o Estado é o promotor, difusor e catalizador das TICs através de lineamentos, políticas e programas. E, ainda que nem sempre ressalte, o Estado é o usuário modelo, o principal comprador de TIC e o maior concentrador de informação” (PIANA, 2007, p. 89). No mesmo sentido, estado nessa posição, o apoio do Governo a determinada “tecnologia ou serviço pode abrir algumas avenidas de atividades ao setor privado, bem como conduzir outras a becos sem saída” (BRASIL, 2000c, p. 69).

cidadã (ROVER, 2006, p. 99), ou seja, criar a possibilidade de um governo participativo e ao alcance de todos com o benefício tanto para o governo como para o cidadão. Este duplo benefício pode ser entendido por meio das duas faces do governo eletrônico: a primeira, como instrumento do Estado para exercer suas funções e prestação de serviços e a segunda, que seria a utilização das TICs como ferramenta de interação com os cidadãos (ROVER, 2006, p. 99). Referida duplicidade de objetivos do governo eletrônico, é necessário ressaltar, também é corroborada pelo Livro Verde do Ministério da Ciência e da Tecnologia (BRASIL, 2000c, p. 69).

Segundo Piana (2007, p. 106), considerando-se todas as conceituações distintas de governo eletrônico, tem-se que os denominadores comuns dizem respeito “[...] a uma melhora de eficácia e eficiência da gestão governamental, a uma ampla relação do governo com os distintos atores sociais e a uma nova legitimidade”. Entretanto, esta visão ampla do emprego do governo eletrônico em geral não é efetivamente contemplada, uma vez que os governos acabam apenas por utilizar-se da tecnologia para facilitar suas funções mais básicas perante o cidadão, por exemplo: fornecer documentos, fazer requerimentos, possibilitar acesso a informações básicas e, principalmente, como citado pela grande maioria da doutrina, fazer uso da Internet como um “mural de recados”, no qual a interação com o cidadão é praticamente nula.

No Brasil, o caminho para implantação do governo eletrônico (intitulado e-GOV) iniciou-se com o Decreto 3.294/99, que instituiu o Programa Sociedade da Informação, a cargo do Ministério da Ciência e Tecnologia, o qual objetivava “[...] viabilizar a nova geração da Internet e suas aplicações em benefício da sociedade brasileira” (BRASIL, 1999). Posteriormente, o Decreto Presidencial de 03 de abril de 2000 instituiu o Grupo de Trabalho Interministerial (Grupo de Trabalho da Tecnologia da Informação - GTTI), com o objetivo de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação (BRASIL, 2000a).

Após a construção de documentos sobre iniciativas governamentais do uso das tecnologias, bem como da criação do Comitê de Governo Eletrônico (BRASIL, 2000b), em 2004 foi criado o Departamento de Governo Eletrônico, com a tarefa de coordenar e articular a implantação de ações unificadas e integradas de governo eletrônico, as atividades relacionadas à prestação de serviços públicos por meios eletrônicos, além de normatizar e disseminar o desenvolvimento de ações e informações de governo eletrônico na administração federal (BRASIL, 2004).



Hoje, “[...] a política de Governo Eletrônico do Estado brasileiro segue um conjunto de diretrizes baseado em três ideias fundamentais: participação cidadã; melhoria do gerenciamento interno do Estado; e integração com parceiros e fornecedores” (BRASIL, 2013). Assim, percebe-se que, em teoria, se adota o conceito ampliado de governo eletrônico no Brasil. Entretanto, na prática, ainda há muito para evoluir, como bem indica Pinho (2008a): “Os portais [brasileiros] não recorrem ao uso das tecnologias de informação para promover interatividade com a sociedade, ainda que essa tecnologia esteja disponível”<sup>12</sup>.

Neste sentido, apesar do governo eletrônico constituir uma nova modalidade na relação entre o governo e o cidadão, atualmente um novo entendimento referente à abertura do governo para a população, em um sentido mais amplo do que o realizado pelo e-Gov, está em pauta. Trata-se de um possível encontro entre a democracia participativa e o governo eletrônico, em seu sentido restrito, no intuito de unir os conceitos e possibilitar, por meio do uso das TICs, que o Estado se abra ao debate público e a participação popular. Este modelo é denominado de Governo Aberto, e representa uma evolução do governo eletrônico quando considerada apenas sua perspectiva instrumentalista.

Para Calderón e Lorenzo (2010, p. 14-15), a grande diferença entre o governo eletrônico (*e-government*) e o governo aberto (*open government*) está no fato de que este último prima pela mudança de valores, um repensar das administrações e dos governos, de seus procedimentos e dogmas. Seria modificação da ordem de importância entre procedimentos e resultados, sendo que estes últimos devem vir em primeiro lugar. Além disso, para a implementação do governo aberto, necessariamente algumas mudanças devem ocorrer: a cultural (administração reconhecendo o papel central do cidadão); a dos procedimentos oferecidos (se não é cômodo ao cidadão, deve ser modificado); a da organização da administração (que seja menos burocrática e trabalhe com mais eficiência); e, por fim, uma mudança nas formas de relação, pelas quais ocorra um verdadeiro diálogo, qualquer que seja o instrumento escolhido (CALDERÓN E LORENZO, 2010, p. 15).

Assim, a ideia de governo eletrônico ultrapassa a mera utilização de tecnologias por governos, bem como não se restringe a ideia de governança<sup>13</sup> ou simples mudanças na administração pública. Trata-se de uma reinvenção e reorganização do sistema, dando-lhe

---

<sup>12</sup> Em outro artigo, intitulado “Investigando Portais de Governo Eletrônico de Estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia”, Pinho conclui, a partir da análise de dez portais de diferentes estados brasileiros, que “O que falta, no entanto, é uma predisposição verdadeira para implantação de procedimentos de accountability (sem tradução para o português) e participação” (PINHO, 2008b, p. 492).

<sup>13</sup> Por governança pode-se entender uma expansão no âmbito público como práticas ou uso dos governantes de princípios e técnicas próprios do âmbito empresarial, ou seja, definir como critério de ação dos poderes públicos a eficiência e as regras do mercado (GALINDO AYUDA, 2012, p. 38).

novas capacidades em todos seus pontos, provenientes da “abertura à cidadania” (CALDERÓN E LORENZO, 2010, p. 16).

De acordo com Santos, Berger e Rover (2012, p. 28):

[...] os postulados do Governo Aberto são de transparência, colaboração e participação, os quais propiciam que o cidadão, munido de informações, deixe de ser um sujeito passivo e torne-se co-autor das políticas públicas e verdadeiro titular do Poder.

A partir destas ideias de centralidade do cidadão, tem-se que também deverá ocorrer uma modificação no papel dos líderes frente aos novos modelos de governo. Neste sentido, e também pelo contexto de proximidade criado pelas novas tecnologias, o cidadão requer cada vez mais ser escutado e respondido, recebendo um “tratamento individualizado” por parte de seu representante. É neste contexto de modificação das políticas do governo, que cada vez mais são obrigadas a interagir e oportunizar a participação de todos no processo democrático, que novas formas de interação estão surgindo no governo brasileiro.

Se os portais governamentais na Internet não permitem um efetivo diálogo ou não são suficientemente individualizados, novas mídias dentro da Internet estão sendo utilizadas pelo Estado para uma aproximação com seu eleitor. É o caso do uso dos *sites* de redes sociais, amplamente empregado pelo Governo Federal Brasileiro e previsto entre as formas de ação do governo eletrônico instituído. Assim, tratar da regulamentação do uso destes *sites* pelo Governo Brasileiro é o objetivo do próximo tópico.

## **2. APROXIMAÇÃO ENTRE GOVERNO E CIDADÃO: A POSSIBILIDADE DO USO DE *SITES* DE REDES SOCIAIS PELO E-GOV BRASILEIRO**

Tendo o governo brasileiro adotado, há mais de duas décadas (BRASIL, 1999), diretrizes no intuito de implantar um efetivo uso das novas tecnologias de informação e comunicação por seus órgãos, bem como, posteriormente, fixado como ideias fundamentais de seu e-Gov a participação cidadã, um melhor gerenciamento interno e a integração entre parceiros e fornecedores (BRASIL, 2013), tem-se que o Brasil possui objetivos que se aproximam daqueles elencados pelo Governo Aberto.

Assim, apesar de denominar sua política como de governo eletrônico, é possível auferir que, se os objetivos definidos são de um governo mais amplo e democrático, as características requeridas para alcançar estes objetivos também devem estar de acordo, ou seja, devem ter proximidade com aquelas típicas do governo aberto. Portanto, não obstante a

importante diferenciação entre os dois conceitos de governo, o e-Gov brasileiro pode ser considerado uma mistura de ambos, uma vez que, apesar de muitas vezes apenas instrumentalizar serviços, possui metas típicas de um governo mais “evoluído”, o que requer, indubitavelmente, comportamentos nestes moldes.

Neste sentido, um elemento de relevante importância a ser considerado, dentro do contexto do governo aberto, são as características requeridas do “novo” líder, adaptado ao contexto da sociedade da informação. De fato, considerando-se a rapidez com que as comunicações ocorrem, um político já não pode contentar-se em apenas comunicar sem possibilitar a “escuta” dos cidadãos. De acordo com Ríos (2012, p. 188, livre tradução), “[...] as pessoas reivindicam cada vez mais um trato individualizado e uma relação bidirecional com seu líder, para encaminhá-lo todas aquelas sensações que necessitam e que não podem ser percebidas se se sentem parte de uma grande massa<sup>14</sup>”.

De modo geral, o Estado-nação, ao redor do planeta, vem buscando uma descentralização administrativa em conjunto com a participação cidadã. Algumas competências são transferidas a governos locais e regionais, e, ao mesmo tempo em que em suas eleições são democratizadas, se busca o fortalecimento de uma capacidade de autonomia na gestão. Com isto, é possibilitada a conjuntura entre o princípio da cidadania política e o de identidade cultural, uma vez que o local é reconhecido como essencial (VILLAR, 2012, p. 201-202).

Desta forma, assim como ocorreram mudanças em outros âmbitos da sociedade, também a expectativa e a relação entre governantes e governados se modificou, não sendo mais suficiente a comunicação unidirecional: necessita-se de um “diálogo de mão dupla”.

É neste cenário que a Internet e as novas formas de relacionamentos *online*, principalmente aqueles que se dão de forma quase imediata e que atraem muitos internautas, estão se tornando uma opção para políticos e governos em geral que desejam aproximar-se do cidadão. Por mais que estar na conectado não garanta qualquer vitória eleitoral, sem sombra de dúvidas “[...] quem antes liderar e dominar as ferramentas da rede, maior vantagem terá sobre seus adversários políticos<sup>15</sup>” (RÍOS, 2012, p. 188, livre tradução). Além disso, apesar de se ressaltar que possuir ferramentas *online* não significa que ocorra uma efetiva interação com os internautas, é inquestionável que, entre a possibilidade de ingressar em um sítio

---

<sup>14</sup> “Las personas reclaman cada vez más un trato individualizado y una relación bidireccional con su líder, que les transmita todas aquellas sensaciones que le exigen y que no pueden ser percibidas si se sienten parte de una gran masa” (RÍOS, p. 188).

<sup>15</sup> “Quien antes lidere y domine las herramientas de la red, mayor ventaja tendrá sobre sus adversarios políticos” (RIOS, 2012, P. 188).

governamental especificamente para buscar informações/deixar um requerimento ou apenas procurar a página em um *site* de rede social que se acesse diariamente, a segunda opção é visivelmente a mais fácil.

De acordo com a própria página do e-Gov, “[...] a adesão do governo à Web 2.0 é um fato, mas também um grande desafio para o Estado que precisa saber como se comportar e aprender a lidar com esses canais<sup>16</sup>” (BRASIL, 2013b). Ainda, prossegue reafirmando a importância da atuação junto ao cidadão, que deve ser “produtor de conhecimento coletivo” bem como indicando que a conduta adequada para os perfis governamentais é a de promoção de interação, utilizando-se das possibilidades que estes novos instrumentos possuem para quebrar barreiras e buscar o diálogo e a aproximação com o cidadão (BRASIL, 2013b).

Por esta razão, o Decreto nº 7.675 de 20 de janeiro de 2012, em seu art. 35, inciso IV, determinou que compete ao Departamento de Governo Eletrônico “[...] definir e publicar padrões e melhores práticas de uso da internet, inclusive de redes sociais, para melhoria da gestão e disponibilização de conteúdos públicos digitais” (BRASIL, 2012a). Apesar de já existirem “Padrões Brasil e-Gov” desde o ano de 2008<sup>17</sup>, essas se referem ao emprego de *sites* na Internet, que possuem tanto um público como práticas diversas daquelas utilizadas nas páginas de redes sociais. Assim, em outubro de 2012 foi lançado o “Manual de Orientação para Atuação em Redes Sociais”, que, entre outros existentes, é o principal documento para fixar parâmetros para o uso de perfis governamentais.

Entretanto, antes de passar-se a exposição das diretrizes do e-Gov para o uso dos *sites* de redes sociais e dos motivos que levaram a realização destas cartilhas específicas sobre o tema, é necessário expor as diferenças entre esses e os “sítios oficiais”, que já são usados há muitos anos no Brasil. Por esta razão, e no intuito de apresentar os instrumentos utilizados pelo governo que serão objeto de análise no próximo tópico, passa-se a uma exposição das principais páginas e suas características.

Inicialmente, importa ressaltar que por redes sociais se compreende a interação entre pessoas, uma troca social, “[...] um grupo de pessoas, compreendido através de uma

---

<sup>16</sup> Quanto ao uso de redes sociais pelo governo, é importante ressaltar a existência da Portaria nº 38 de 11 de junho de 2012, a qual estabelece diretrizes para o uso com segurança de *sites* de redes sociais pela Administração Pública Federal (BRASIL, 2012b).

<sup>17</sup> Para fins de consolidar as recomendações de boas práticas no âmbito do Governo Eletrônico, em 2008 surgem os “Padrões Brasil e-GOV”, apresentadas em formato de cartilhas. Atualmente são quatro disponíveis (Cartilha de Codificação, Guia de Administração, Cartilha de Usabilidade e Cartilha de Redação Web) e duas em desenvolvimento (Cartilha de Desenho e Arquitetura de Conteúdo e Modelos e arquivos-base). Estes padrões sugeridos foram construídos com vistas à possibilidade de mensuração de resultados e garantia do nível de qualidade do uso das TICs, além de indicar a correta contratação de terceiros para manutenção dos portais e facilitar a adaptação às novas tecnologias (BRASIL, 2013 – b).

metáfora de estrutura, a estrutura de rede” (RECUERO, 2009b, p. 25). Assim, não se confunde o conceito de rede social com o de *sites* de redes sociais<sup>18</sup>, porque este último é a rede social, que já existia no “mundo físico”, transportado para o mundo *online*. De acordo com Raquel Recuero, um *site* não é uma rede social, uma vez que “[...] proporciona conexões para as pessoas mas, em última análise, são as pessoas que constroem as redes” (2009b, p. 25). Ou seja, na verdade os *sites* de redes sociais são apenas “[...] espaços utilizados para a expressão das redes sociais na Internet” (RECUERO, 2009a, p. 101).

As redes sociais na internet podem ser de dois tipos: a de redes de filiação, a qual é mantida pelo sistema, exigindo menos esforço dos usuários para ser mantida, e a de redes emergentes, que são as próprias interações dos atores entre si (comentários em um *site*, por exemplo), que demandam maiores esforços e por isso costumam ser menores (RECUERO, 2009a, p. 94-101). Além disso, também se classificam entre *sites* de redes sociais propriamente ditos, que são aqueles focados em expor e publicar as redes sociais dos usuários e possuem um espaço para a publicização de redes conectadas desses, e *sites* de redes sociais apropriados, que são sistemas que inicialmente não possuíam o objetivo de mostrar redes sociais, mas começaram a ser utilizados para esse fim (como é o caso de *fotologs*, por exemplo) (RECUERO, 2009a, p. 104-105).

A grande diferença das redes sociais *online* e outras ferramentas também mediadas por computador é a forma como possibilitam a visibilidade e a articulação de redes sociais estabelecidas *off-line*. Assim, as redes sociais na Internet não excluem as redes já existentes, sendo possível, ao contrário, manter conexões existentes no “mundo físico”. Ademais, estando disponíveis no mesmo lugar, as redes sociais virtuais não existem isoladamente, sendo possível que um usuário utilize mais de uma ao mesmo tempo (RECUERO, 2009a, p. 105). Inserem-se nesta categoria de redes sociais *online*: os *fotologs*, os *webblogs*, as mídias de micro mensagens (como o *Twitter*) e outros sistemas bastante conhecidos, como o Orkut e o Facebook (RECUERO, 2009, p. 101-102).

O Manual de Orientação para Atuação em Redes Sociais, lançado pela Secretaria de Comunicação Social da Presidência (SECOM), indica que as “redes sociais”, ainda que aplicadas na Internet, são apenas uma categoria das ferramentas de mídia social, que depende da interação das pessoas (BRASIL, 2013c, p. 08). Essas ferramentas de mídia social “[...] são sistemas online projetados para permitir a interação social a partir do compartilhamento e da

---

<sup>18</sup> É interessante apontar os valores de capital social (entendidos como as maiores possibilidades de conexão e “voz” entre as pessoas além da criação de novos valores sociais graças a estes elementos) mais corriqueiros nas redes sociais, quais sejam: visibilidade, autoridade, popularidade e reputação (RECUERO, 2009a, p. 108-115).

criação colaborativa de informação nos mais diversos formatos” (BRASIL, 2013c, p. 07), além de permitir que conteúdos possam ser postados por qualquer pessoa, com um grau muito baixo de custo de produção e distribuição (BRASIL, 2013c, p. 07). Podem ter formatos diferentes, de acordo com o *site* ou o modelo de mídia a ser utilizado e, como exemplos de ferramentas, além daqueles trazidos por Raquel Recuero, podem ser citados a *Wikipedia*, o *MySpace*, o *Last.fm*, o *Youtube* e o *Second Life* (BRASIL, 2013c, p. 07-08). Assim, em uma primeira análise, tem-se que a lista dos instrumentos que podem ser empregados pelo governo brasileiro *online* é mais ampla do que aquela tradicionalmente restrita aos *sites* de redes sociais.

Após a caracterização geral acerca das redes sociais na Internet e as ferramentas de mídias sociais, tendo em vista que o objetivo deste trabalho é realizar a análise específica de algumas páginas utilizadas pelo Governo Federal, a seguir serão apresentados alguns dos *sites* mais empregados e suas principais propriedades. Entre eles encontram-se o *Facebook*, o *Twitter*, o *Youtube*, e o *Flickr*. Cabe esclarecer que a opção por estes *sites* foi realizada em consonância com o próprio Manual da Secom, que, entre outros, os analisa com maior profundidade (BRASIL, 2013c).

O *Facebook*, criado inicialmente para um público específico, os jovens que concluíam o *high school* (ensino médio) nos Estados Unidos e normalmente perdiam contatos em razão da mudança de cidades e de estudos, é uma das redes sociais na Internet mais utilizadas no mundo (RECUERO, 2009b). Basicamente, a estrutura da página consiste em perfis pessoais e comunidades, também chamadas de grupos, aos quais se podem adicionar aplicativos, que podem ser jogos, testes, feeds, etc. Além disso, o *site* possibilita a opção “curtir”, que significa que o “[...] usuário se identificou com aquele conteúdo/aquela marca. Todos os seus cliques, comentários e postagens ficam registrados em sua própria página, alimentando-a com conteúdo referente a tudo o que o usuário fez, gostou ou desgostou desde que passou a utilizar a rede” (BRASIL, 2013c).

Assim, tem-se que o *Facebook*, por meio destas ações, propicia interação entre os sujeitos nele inseridos, uma vez que qualquer conteúdo postado pode ser objeto de comentários ou curtidas. Para o cidadão que faz uso dos perfis ou páginas do Governo, em especial, esta possibilidade de contato imediato representa uma grande mudança em comparação aos outros meios já existentes, em que o simples envio de reclamações ou a própria discussão sobre temas de interesse público eram impossíveis ou extremamente burocráticas e/ou lentas.

Quanto ao *Twitter*, trata-se de um serviço de *microblog*, uma vez que permite que sejam escritos textos de até 140 (cento e quarenta) caracteres (BRASIL, 2013c, p. 16). Recentemente, junto aos textos, tornou-se possível a postagem de fotos e imagens. Sua estrutura é composta por perfis a seguir e a serem seguidos, no sentido de que cada pessoa pode escolher de quem deseja receber *twitties*<sup>19</sup> ou a quem lhe interessa que recebe os seus. Além disso, é possível que as publicações sejam “compartilhadas”, no sentido de um usuário compartilhar com outros o *twettie* de um terceiro, bem como respondidas, com o envio de outro *twettie* à mensagem postada. Por fim, mensagens privadas podem trocadas pelos usuários (RECUERO, 2009b, p. 173).

Observa-se que o uso do *Twitter*, assim, consiste em uma rápida e sucinta mensagem, em que poucas frases podem ser enviadas. Talvez por este motivo as interações neste *site* sejam mais expressões de pensamentos ou informações simples e puras, uma vez que mesmo com a postagem de uma imagem o espaço para a comunicação é bastante exíguo.

O *Youtube* é uma rede que se utiliza exclusivamente de vídeos. O usuário pode enviar vídeos (que podem ser de visualização pública ou privada), visualizar os de outros usuários ou fazer o *download*, sendo todas as ações gratuitas (BRASIL, 2013c). Todos os vídeos podem receber comentários dos outros usuários, entretanto, existe a possibilidade de restrição de comentários por parte do proprietário.

Nesse sentido, apesar de inovar na forma de comunicação, possibilitando maneiras mais elucidativas e facilitadas por meio de imagens (principalmente se for considerado que muitos brasileiros ainda são analfabetos<sup>20</sup>), a restrição de comentários de usuários em perfis governamentais pode significar um fechamento ao diálogo, tornando a ferramenta apenas um “mural de recados”, que não condiz com os objetivos dos governos abertos.

Por fim, o *Flirck* é uma página de compartilhamento de imagens (BRASIL, 2013c, p.19), que recentemente incorporou a possibilidade de postagem de vídeos. Além disso, com as imagens é possível incorporar textos, bem como etiquetar as fotos com palavras chaves para que posteriormente sejam encontradas e organizadas (RECUERO, 2009c, p. 170). Cada imagem possui a opção de ser pública ou privada, e pode receber comentários de outros usuários.

Para o uso governamental, entende-se que o *Flirck* remete às características do *Youtube*, sendo, entretanto, bastante restrito como o *Twitter*. Com a possibilidade apenas de

---

<sup>19</sup> Twittie é o termo em inglês, sem tradução no português, que significa as postagens realizadas no Twitter.

<sup>20</sup> De acordo com pesquisa do IBGE de setembro de 2013, 8,7% (oito vírgula sete por cento) da população brasileira com quinze anos ou mais é analfabeta (JÚNIOR, 2013).

postagem de imagens e vídeos, é relevante questionar a forma como seu uso ocorre, já que o uso para postagens de fotos “publicitárias” de interesse do órgão é facilitado, sem uma necessária avaliação de conteúdos.

De acordo com o Manual da Secom, o uso de (*sites* de) redes sociais possuem três dogmas. O primeiro dita que “a verdade é algo repetido diversas vezes por diversas pessoas” (BRASIL, 2013c, p. 22). Assim, ressalta-se a instantaneidade dessas redes, uma vez que seus usuários normalmente não possuem muito tempo e, por isso, formam opiniões muito rapidamente de acordo com o conteúdo que acessam. Atualmente, não é mais necessário confirmar a veracidade de uma informação para tê-la como verdadeira, sendo que não existe uma blindagem para isto. A única possibilidade é manter um monitoramento frequente das redes e, caso ocorra um boato falso, agir rapidamente, no sentido de manifestar-se e dar um posicionamento perante os internautas<sup>21</sup> (BRASIL, 2013c, p. 22).

O segundo dogma indicado é o de que “grandes corporações estão erradas até que se prove o contrário” (BRASIL, 2013c, p. 23). Segundo explica o documento, a história latino americana é bastante embasada em lutas de classe, em que se entende que as grandes empresas crescem e lucram por explorar funcionários e enganar consumidores (BRASIL, 2013c, p. 23). Logo, quando situações inexistentes são postas na rede como verdades, para a empresa é muito difícil superar, já que mesmo que respondam e se posicionem quanto ao fato, ainda terão que provar que não estão apenas querendo enganar os consumidores mais uma vez. Nesses casos, a resposta rápida deve ser ponderada, considerando o público que alcançara e com vistas a diminuir a crise, e não aumentá-la<sup>22</sup> (BRASIL, 2013c, p. 23).

O último dogma apresentado refere-se à linguagem utilizada, uma vez que “o usuário só entende quem fala a mesma língua que ele” (BRASIL, 2013c, p. 25). Com isto, sendo as redes sociais na Internet um ambiente em que os usuários buscam proximidade e um relacionamento mais próximo com empresas e outras instituições, as postagens ou respostas não podem possuir apenas um teor jurídico, que, ao não ser compreendidas, podem causar

---

<sup>21</sup> Um exemplo trazido no Manual é do Caso Actimel (laticínio da empresa Danone) na Argentina, no qual o produto foi acusado, por um falso especialista, de fazer mal a saúde se consumido diariamente. Após a propagação da acusação, foi necessária uma intensa campanha da empresa para reconstruir a confiança de seus consumidores (BRASIL, 2013c, p. 22-23).

<sup>22</sup> Em 2007, a empresa Abril (que possui inúmeras revistas e jornais), lançou uma ferramenta própria de *blog dentro* de sua página online, na qual os usuários poderiam criar seu próprio espaço de publicação. Um destes usuários, entretanto, acusou a empresa de realizar uma proposta de burla dos conteúdos, pelo qual os conteúdos dos blogueiros seriam utilizados para a empresa não mais necessitar contratar jornalistas. Na época, a Abril não se pronunciou por algum tempo, e a “crise institucional” diminuiu em algumas semanas, mas sua imagem restou prejudicada, uma vez que toda a sociedade a julgou culpada sem observar qualquer direito de defesa da acusada (BRASIL, 2013c, p. 24).



grande insatisfação<sup>23</sup>. Além disso, no momento em que se dialoga com um internauta, é extremamente importante considerar que outros usuários também terão acesso à conversa, que é pública. Todos esses descuidos podem gerar mais discussão e acusações contra o perfil, o que acaba fortalecendo as crises e aumentando o número de internautas que tomam conhecimento do ocorrido (BRASIL, 2013c, p. 23). Sendo os *sites* de redes sociais imediatos e de rápida propagação, as proporções que uma resposta inadequada pode tomar são muito ampliados.

Estes três dogmas, apesar de não serem especificamente relacionados aos perfis governamentais, podem ser estendidos a todos os perfis e páginas públicas que buscam aproximar-se dos usuários e conseguir seu apoio (que podem ser ilustrados com a opção curtir, seguir, etc). Portanto, os perfis públicos necessitam sempre estar atentos a essas possibilidades, que podem efetivamente danificar a imagem consolidada de um órgão ou empresa.

Em especial às páginas do governo, outras três situações comuns podem ser citadas. Em primeiro lugar, os próprios servidores podem “falar mais do que devem” nas redes. É possível que o conteúdo seja de crítica a programas, ações ou aos hierárquicos superiores, e isto é natural que ocorra (BRASIL, 2013, p. 26-27). Ainda, é possível que a própria instituição lance projetos que exponham alguma fraqueza, como, por exemplos, aqueles que tentam superar pontos débeis a ser melhorados e, desta forma, podem ser alvo de exploração por terceiros em detrimento da instituição. Por último, é possível que problemas sejam inventados ou aumentados com muita facilidade nas redes, o que possibilita grande potencial de crises (BRASIL, 2013, p. 26-27).

Para lidar com esses problemas, existem algumas indicações: é necessário monitorar frequentemente cada página *online*, bem como as principais campanhas/temas, já detectando eventuais possibilidades de crise; os gerentes dos perfis devem possuir uma relação sólida com o público, que, por ser baseada na confiança gere uma “blindagem” natural; e investir nos conteúdos postados, que devem ser apropriados às redes sociais na Internet, ou seja, simples, fáceis e diretos, com a menor extensão possível, para que não seja possível uma “[...] propagação de uma informação errada creditada a ela” (BRASIL, 2013, p. 27).

Imperioso ressaltar, neste contexto, que a simplicidade necessária não implica em informações pela metade ou em linguagem excessivamente íntima com o cidadão.

---

<sup>23</sup> O manual da Secom traz como exemplo a comunicação entre empresas em um *site* de reclamação de consumidores, o Reclame Aqui, no qual, devido as respostas automáticas e estritamente técnicas, não se tem a resolução de problemas e a insatisfação aumenta, o que acarreta em várias ocorrências perante o Procon (BRASIL, 2013c, p. 25).

“Independentemente de se estar em uma rede social, deve-se compreender que o emissor oficial da informação é o Governo Federal – e que a própria forma com que o conteúdo é postado interfere em sua credibilidade” (BRASIL, 2013, p. 28). Dessa forma, existem diretrizes específicas para o Governo na utilização de cada uma das redes sociais inseridas na Internet, que devem ser estritamente observadas para a manutenção da imagem do órgão bem como da confiança existente entre esse e seu usuário.

Neste intuito, o próximo tópico objetiva analisar algumas páginas de órgãos federais que se utilizam de *sites* de redes sociais para aproximar-se de cidadãos e atingir alguns dos objetivos de participação cidadã do e-Gov.

### **3. A UTILIZAÇÃO DE *SITES* DE REDES SOCIAIS PELO PODER EXECUTIVO FEDERAL: AS PÁGINAS DA ADVOCACIA GERAL DA UNIÃO E DA CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO NO *FACEBOOK***

O uso de *sites* de redes sociais pelo Governo Federal Brasileiro deve ser encarado “como uma oportunidade ímpar para se aproximar do cidadão” (BRASIL, 2013, p. 29). Isto porque as características mais comuns do tradicional modelo de comunicação governo-cidadão são a frieza e a impessoalidade, mormente pelo fato de que, se não consideradas as diretrizes necessárias ao líder adaptado à sociedade da informação, o efetivo diálogo acaba sendo preterido em prol do “mural de recados” ou da “vitrine” governamental que a Internet pode oferecer.

Neste sentido, além das indicações já apresentadas para a utilização dessas redes, outras podem ser recomendadas. Em geral, para o uso de qualquer um dos *sites*, o governo deve primar pela manutenção da tonalidade oficial (ou seja, pela segurança que informações estatais sempre passaram, devem permanecer sendo indubitáveis, o que requer a observância das formas aconselhadas de postagem de dados) bem como fazer uso da proximidade proporcionada pelas redes, que facilitam o acessos dos cidadãos aos conteúdos governamentais. Assim, para a manutenção de ambas as características, é necessário um cuidado especial nas publicações veiculadas aos perfis do governo (BRASIL, 2013c, p. 29).

Para cada uma das redes sociais *online* existem especificações a serem cumpridas pelos órgãos, todas indicadas no Manual da Secom. Devido ao grande número de perfis existentes, entretanto, é bastante provável que nem todos possam ser monitorados pela Secretaria, e o resultado pode ser ações ou postagens inadequadas.

De fato, a página do e-Gov que indica a utilização das redes sociais pelo governo apresenta cinco grupos ligados à administração pública federal que empregam essas ferramentas: presidência e ministérios; fundações; autarquias; empresas públicas e sociedades de economia mista; e programas e temáticas (BRASIL, 2013b).

Cada um destes grupos apresentam novas subdivisões, sendo que o primeiro, por exemplo, se divide entre Presidência da República, Secretarias Especiais e Ministérios Civis. Neste estão indicados ao menos 29 (vinte e nove) órgãos que se utilizam das mais variadas redes sociais *online*, a saber: *Facebook*, *Twitter*, *Flickr*, *Youtube*, *Orkut*, *Google+*, entre outros (BRASIL 2013b). Os outros grupos não apresentam menores números, sendo o segundo possui 33 (trinta e três), as autarquias mais de 100 (cem), as empresas e sociedades de economia mista, menor de todas, apenas 05 (cinco) e os programas e temáticas cerca de 30 (trinta) indicações de *links*. Deste panorama geral, observa-se que as redes sociais já são uma realidade bastante presente perante o Governo Federal, uma vez que a grande maioria das instituições ligadas a ele possui no mínimo um perfil *online* em utilização (BRASIL, 2013b).

Sendo um campo vasto de observação, praticamente ineficaz de análise completa em um único trabalho, optou-se por realizar a análise de apenas um dos *sites*, especificamente das entidades relacionadas à Presidência da República<sup>24</sup>. Justifica-se a escolha, pois, sendo a Presidência o cargo hierarquicamente superior a todos os outros no Governo Federal, entende-se que sua organização e suas postagens nos *sites* de redes sociais devem ser o mais corretas (de acordo com as diretrizes indicadas) possíveis, já que possuindo grande visualização têm um grande número de usuários.

Além disso, por configurarem os mais altos postos, em princípio, as condutas realizadas por referidos órgãos deveriam ser modelos para os demais. Assim, serão analisados os perfis/páginas existentes no *Facebook* da Advocacia Geral da União e Controladoria Geral da União. Ressalta-se que até o momento os dois outros “órgãos” (Presidência da República e Secretaria de Comunicação) ainda não possuem participação neste *site*, que foi eleito por estar em grande expansão e atualmente possuir mais de 76 (setenta e seis) milhões de usuários no Brasil (SBARAI, 2013). Para a análise de referidas páginas, serão buscados o cumprimento das diretrizes do Manual da Secom para o *Facebook*, bem como o número de seguidores, a frequência das postagens e os conteúdos veiculados.

---

<sup>24</sup> Observa-se que o fato de estarem relacionados à Presidência da República não significa que estão submetidos a ela, ou seja, apenas possuem funções diretamente relacionadas, podendo ser órgãos independentes não necessariamente veiculados ao Poder Executivo.

A Advocacia Geral da União (AGU) no *Facebook* está representada por uma página de comunidade, ou seja, é um ambiente aberto ao público no qual os interessados devem “curtir” para receber as atualizações em seu próprio *feed* de notícias<sup>25</sup>. Criada em janeiro de 2010, em meados de dezembro de 2013 contava com mais de vinte e duas mil curtidas (FACEBOOK, 2013a), sendo que entre os meses de novembro e dezembro, devido à oscilação entre novas curtidas, o crescimento do alcance, considerado pelo número de novas curtidas por semana<sup>26</sup>, foi de aproximadamente 60 (sessenta) pessoas. Isto porque na semana do dia oito a catorze de novembro foram 193 (cento e noventa e três) novos seguidores, e na última semana, de sete a treze de dezembro, foram 249 (duzentos e quarenta e nove).

Nesse sentido, o número de novos seguidores vem crescendo a cada semana, ainda que existam oscilações. Ainda, de acordo com a própria página, o grupo de idade mais popular está entre os 25 (vinte e cinco) e 34 (trinta e quatro) anos de idade (FACEBOOK, 2013a).

A página da AGU, na seção “Sobre”, apresenta, em textos curtos, os objetivos de postagem, que são trazer “[...] notícias, fotos e vídeos sobre a atuação do órgão na garantia de questões de interesse público” (FACEBOOK, 2013a), a missão e função da instituição e os fundamentos jurídicos de sua criação e regularização (Constituição Federal e Lei Complementar 79/1993). Ademais, possui a indicação de seu endereço físico, do número para contato telefônico e do endereço de *email*, seguindo também diretrizes da Lei de Acesso à informação<sup>27</sup>.

Consoante o Manual da Secom, uma obrigação das instituições, ao usar o *Facebook*, é de sempre se utilizar de algum complemento ao texto puro, como, por exemplo, imagens ou vídeos, além de evitarem o uso de mais de 110 (cento e dez caracteres) para que o texto não seja automaticamente ocultado pela plataforma (no caso visualiza-se apenas o início da postagem e, se o usuário tem interesse em ler o restante, deve clicar na opção “ver mais”) (BRASIL, 2013c, p. 39).

Entretanto, apesar da regularidade nas postagens, que ocorrem praticamente todos os dias e normalmente com mais de um conteúdo, a facilidade na linguagem, de acordo com a

---

<sup>25</sup> O *feed de notícias* do Facebook refere-se a todas as atualizações que o usuário recebe em seu mural. Podem ser postagens de amigos, de páginas que possui interesse e de propagandas comerciais patrocinadas pelo próprio *site*.

<sup>26</sup> O próprio Facebook proporciona um histórico acerca das “curtidas” de uma página, a cada semana. No caso, o número de curtidas, durante a segunda semana de novembro e a segunda semana de dezembro, aumentou (FACEBOOK, 2013a).

<sup>27</sup> A Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/11) determina, em seu art. 7º, que as atividades e demais informações sobre os órgãos e entidades governamentais devem estar disponíveis aos cidadãos em seus *sites* oficiais (BRASIL, 2011).

realidade das redes sociais *online*, não é a realidade da página da AGU. Isto porque das aproximadamente 63 (sessenta e três) postagens da página analisadas<sup>28</sup>, a grande maioria era composta de textos que ultrapassavam os caracteres e, portanto, eram ocultados, ou, relacionando-se a *links* externos de notícias, apenas apresentava a parte inicial da informação com a indicação de outras páginas que obrigatoriamente deveriam ser acessadas para o complemento da postagem. Além disso, a maioria das imagens presente na página provinha destes *links* externos, sendo bastante reduzidos os *posts* em que as imagens eram postadas diretamente no *site* do *Facebook* (FACEBOOK, 2013a).

Quanto aos conteúdos publicados na página, ao longo do período analisado, a maioria absoluta de *posts* referia-se a ações judiciais em que a AGU atuou, sendo que a maior parte (mais de quarenta) informava vitórias da entidade (algumas indicavam apenas o ingresso na Justiça). Em segundo lugar, com vinte ocorrências, observaram-se as postagens relacionadas com notícias e eventos, nos quais se promoviam tanto a imagem da AGU como encontros com a possibilidade de participação dos interessados. Por fim, em apenas três matérias percebeu-se a nítida intenção de promoção da entidade, no qual se ressaltavam algumas das ações ganhas bem como as ações positivas que foram realizadas (FACEBOOK, 2013a).

No pertinente à Controladoria Geral da União (CGU), sua inserção no *Facebook* se dá igualmente por meio de uma página própria na qual os usuários podem curtir para receber atualizações (FACEBOOK, 2013b). Criada em janeiro de 2011, cerca de um ano após a criação da página da AGU, a Controladoria possuía, em dezembro de 2013, mais de 27 (vinte e sete) mil curtidas, número bastante superior se levada em consideração a diferença do tempo de existência das duas páginas. Ademais, é interessante observar que o número de seguidores que curtem a página por semana também é maior, tendo em vista que na semana de oito a catorze de novembro foram 285 (duzentos e oitenta e cinco) novos seguidores e na semana de sete a treze de dezembro totalizou-se 391 (trezentos e noventa e um) (FACEBOOK, 2013b). Isto significa que, na comparação entre essas duas semanas, o número semanal de novos seguidores aumentou em mais de 100 (cem) usuários.

Na seção “Sobre”, nos mesmos moldes da AGU, a Controladoria Geral da União informa seu endereço, telefone para contato e *email*, bem como os objetivos que a entidade possui ao utilizar a página (apresentar notícias, fotos e informações). Ainda, mais sucintamente, explica a função da CGU sendo que logo abaixo expõe um texto relativamente

---

<sup>28</sup> Postagens referentes ao período de 18 de novembro a 13 de dezembro de 2013 (FACEBOOK, 2013a).

grande (com mais de mil caracteres) no qual especifica as mesmas funções e apresenta outras características (FACEBOOK, 2013b).

No pertinente às recomendações da Secom, tem-se que, se não são exatamente cumpridas, em comparação à página da AGU, são bastante satisfatórias. Das 98 (noventa e oito) postagens analisadas, do período de 20 de novembro a 13 de dezembro, absolutamente todas possuem imagens ou meio de comunicar a informação sem utilizar-se apenas de textos puros. Percebe-se que em diversos momentos são disponibilizados *links* de portais governamentais, de notícias de jornais referentes aos temas em questão e *sites* internacionais. Poucos são os *posts* em que o recurso “ver mais” está presente, o que indica que a maioria dos textos está dentro dos caracteres máximos indicados. Além disso, as postagens da página, além de ultrapassarem uma única por dia (em média cinco), ocorrem também durante os finais de semana, sem qualquer interrupção na transmissão das informações (FACEBOOK, 2013b).

Por fim, no que tange ao conteúdo das postagens, tem-se que a CGU possui como objetivo direto o cidadão, pois todas as suas postagens referem-se a informações úteis ao usuário. Nesse sentido, versam sobre eventos organizados pela entidade ou parceiros, divulgam cartilhas e explicam questões de interesse público e publicam notícias e campanhas que se relacionam à participação cidadã e ao monitoramento dos gastos públicos, contra a corrupção. É possível notar, pelo grande número de postagens, que a CGU realmente tem uma ligação com seus seguidores no *Facebook*, pelos inúmeros comentários e curtidas que recebe, mas também pelas respostas ou direcionamentos que dá ao cidadão (FACEBOOK, 2013b). Da análise de conteúdo é possível afirmar que o número maior de curtidas e seu vertiginoso aumento certamente têm relação com as postagens da página, que, além do mais, são feitas em linguagem bastante acessível e com explicações acerca de termos técnicos corriqueiros.

Da observação das páginas da Advocacia Geral da União e da Controladoria Geral da União, tem-se que o uso dos *sites* de redes sociais, em especial do *Facebook*, pelo governo federal vem ocorrendo de forma frequente e concreta. Por certo as duas entidades organizadas, tendo em vista os distintos objetivos (a primeira tem por função defender a Administração e a segunda possui o enfoque no cidadão e seus direitos, no controle de muitos atos corruptos em contraposição dos interesses públicos), apresentam diferentes posturas.

Entretanto, ambas apresentam informações relevantes ao cidadão, cada qual relacionada com suas funções primordiais. É de extrema relevância repisar que em nenhuma das páginas foram encontrados conteúdos excessivamente “publicitários”, tampouco postagens sem relação com o usuário presente. Em vários momentos, observou-se que houve

interação entre os gerenciadores das páginas e os internautas, apesar da análise desta não ser o objetivo central deste trabalho.

Portanto, o uso das redes sociais *online* pelo governo federal é uma iniciativa louvável, que, apesar de necessitar de alguns ajustes, proporciona ao cidadão um meio mais fácil e rápido de acesso aos conteúdos públicos de seu interesse. Indubitavelmente, por meio do uso das novas ferramentas das tecnologias de informação e comunicação, é possível ser realizado um fortalecimento da democracia representativa, tão questionada nos dias de hoje. Além do mais, sendo estes os postulados do modelo de governo aberto, indicam o caminho para uma reformulação do Estado, com uma governança permeada pela participação popular decorrente do acesso à informação pública.

Desta forma, com a evolução na utilização das redes sociais na Internet pelo governo brasileiro, que poderá fazer uso dessas ferramentas em outros âmbitos, tanto nas outras esferas do poder executivo (estadual e municipal) como pelo poder legislativo e judiciário, tem-se uma nova oportunidade de renovação política e governamental, digna do contexto da atual sociedade da informação e do novo perfil de cidadão cunhado por ela.

## CONCLUSÃO

A realidade da sociedade da informação, há algumas décadas, já está consolidada no Brasil e no mundo. O emprego das novas tecnologias da informação e comunicação é uma realidade presente no cotidiano de milhões de brasileiros, e, por este motivo, também o governo está valendo-se disto para iniciar novas formas de interação com a população.

O Brasil possui um programa de governo eletrônico há mais de uma década. Entretanto, apesar da terminologia, possui objetivos que se coadunam com aqueles indicados pelo governo aberto. Nesse sentido, incluem-se a participação cidadã e o acesso à informação, condição sem a qual nenhuma democracia pode fortalecer-se. Atualmente, possuir informação significa possuir poder, e, com a grande velocidade em que é possível obtê-las por meio da Internet, tem-se que o cidadão internauta também está sendo empoderado.

Por estes motivos, o governo brasileiro, em especial o âmbito federal, tem se utilizado das novas ferramentas *online* para a propagação de informações e para concretizar uma aproximação com os internautas, que fazem uso diário de *sites* de redes sociais em sua esfera privada. Nesse sentido, participar destas redes possibilita ao governo inserir-se no meio de sua população, que mais facilmente acessará os conteúdos de interesse público (e particulares).

O e-Gov brasileiro aponta mais de uma centena de órgãos e instituições que já fazem uso de redes sociais *online* com os fins de abertura e aproveitamento da rede para promover cidadania. Diversos são os *sites* utilizados, entretanto, devida a grande expansão do *Facebook*, bem como do grande número de usuários no Brasil, as páginas de duas entidades governamentais neste *site* foram eleitas para ser objeto de análise: a da Advocacia Geral da União (AGU) e a da Controladoria Geral da União (CGU).

A página da AGU possui um número menor de seguidores, bem como postagens menos frequentes. Devido ao seu caráter de procuradoria, possui a maioria das publicações relativas a ações judiciais e notícias relacionadas, sendo que em geral, por ser sua função defender o Estado, todas se relacionam a proteção do mesmo. Quanto a CGU, por possuir um caráter voltado ao cidadão, possui mais seguidores e um crescimento maior de “curtidas” ao longo das semanas. Seus conteúdos são variados, mas versam sobre direitos dos cidadãos principalmente na defesa dos interesses públicos, motivo pelo qual também possui mais interação com os internautas, que curtem e comentam muitas postagens.

De forma geral, ambas as páginas apresentam informações relevantes e certo grau de interatividade com os usuários, embora este não tenha sido o objeto da análise realizada. Apesar de não cumprirem rigorosamente as diretrizes do manual da Secretaria de Comunicação, atendem satisfatoriamente os requisitos para a publicação em *sites* de redes sociais, sendo que a CGU se destaca neste sentido.

É importante ressaltar que, no atual cenário brasileiro, assim como em outros países de modernidade tardia, como anteriormente referido, a utilização da Internet como meio principal de contato entre governo e governado não será possível, posto que a exclusão digital atinge mais da metade da população. No entanto, não é descartável a possibilidade do uso destas redes, por dois motivos principais: o primeiro, porque nenhum processo de fortalecimento de democracias ocorre de uma vez só; ele deve ocorrer em etapas, as quais podem começar timidamente e ampliar-se com a melhora das condições sociais do país. Em segundo lugar, ainda que apenas uma parcela da população esteja com acesso à informação direta, isso não significa que o restante não poderá acessá-la também.

Isto porque muitas pessoas formam opiniões por meio de outras, ou seja, a troca de informações entre os indivíduos proporciona que conhecimentos se espalhem, e o fato de alguns deles possuírem essas informações possibilita que a comunicação os propague. Por certo, o Brasil necessita evoluir muito em termos de infraestrutura tecnológica, e seguramente irá fazê-lo com o tempo. Entretanto, não é possível ignorar os atuais passos que estão sendo



dados com a intenção de efetivar uma democracia participativa, ainda que em ritmo bastante lento.

Portanto, o uso de *sites* de redes sociais pelo Governo Brasileiro é um indicador da evolução que o país vem passando, no intuito de concretizar melhores práticas governamentais e uma aproximação com o cidadão. Da análise das páginas no *Facebook*, conclui-se que esses *sites* são uma opção que podem gerar mais interação e encontro, pelo usuário, de informações que vêm até ele em suas próprias páginas pessoais. Assim, é impossível negar a relevância dessas novas ações na construção de uma democracia participativa, na qual o acesso à informação é o eixo condutor.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto de 03 de abril de 2000**. Institui Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. Disponível em: <[www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/dnn/Dnn9067.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/dnn/Dnn9067.htm)>. Acesso em: 30 ago. 2013 – a.

BRASIL. **Decreto de 18 de outubro de 2000**. Cria, no âmbito do Conselho de Governo, o Comitê Executivo do Governo Eletrônico, e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/estrutura-governo-eletronico>>. Acesso em: 23 ago. 2013 – b.

BRASIL. **Decreto 3.294**, de 15 de dezembro de 1999. Institui o Programa Sociedade da Informação e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D3294.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3294.htm)>. Acesso em: 05 jul. 2013.

BRASIL. **Decreto nº 5.134**, de 07 de julho de 2004. Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5134.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5134.htm)>. Acesso em: 02 jul. 2013.

BRASIL. **Decreto nº 7.675**, de 20 de janeiro de 2012. Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2012/Decreto/D7675.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Decreto/D7675.htm)>. Acesso em: 29 nov. 2013 – a.

BRASIL. **Lei 12.527**, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm)>. Acesso em: 20 nov. 2013.

BRASIL. Ministério da Ciência e da Tecnologia. **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Tadao Takahashi (org). Brasília: 2000. Disponível em: <[http://www.mct.gov.br/upd\\_blob/0004/4809.zip](http://www.mct.gov.br/upd_blob/0004/4809.zip)>. Acesso em: 23 nov. 2013 – c.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Portal de Governo Eletrônico do Brasil**. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico>>. Acesso em: 02 jul. 2013 – a.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Portal de Governo Eletrônico do Brasil**. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/redes-sociais/?searchterm=redes%20sociais>>. Acesso em: 02 nov. 2013 – b.

BRASIL. **Portaria nº 38 de 11 de junho de 2012**. Homologa a Norma Complementar nº 15/IN01/DSIC/GSIPR. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/portaria-no-38-de-11-6-2012-homologa-a-norma-complementar-no-15-in01-dsic-gsipr-sobre-o-uso-das-redes-sociais-na-administracao-publica-federal/download>>. Acesso em: 09 dez. 2013 – b.

BRASIL. Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República. **Manual de Orientação para Atuação em Redes Sociais**. Disponível em: <<http://www.secom.gov.br/sobre-a-secom/acoes-e-programas/comunicacao-digital/redes-sociais/publicacoes/manual-de-redes-sociais->>>. Acesso em: 23 set. 2013 – c.

CALDERÓN. C.; LORENZO, S. **Open Government**: Gobierno Abierto. Jaén: Algón Editores, 2010. Disponível em: <http://www.martinolivera.com.ar/data/gobierno-abierto.pdf>. Acesso em: 08 nov. 2013 ;

CASTELLS. Manuel. **A sociedade em rede**. 2. ed. Traduzido por Roneide Venâncio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1.

CGI.BR. Comitê Gestor da Internet no Brasil. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil**. Disponível em: <<http://op.ceptro.br/cgi-bin/cetic/tic-domicilios-e-empresas-2011.pdf>>. Acesso em: 03 nov. 2013.

FACEBOOK. Página da AGU – Advocacia Geral da União. Disponível em: <<https://www.facebook.com/pages/AGU-Advocacia-Geral-da-Uni%C3%A3o/242862559586?fref=ts>>. Acesso em: 12 dez. 2013 – a.

FACEBOOK. Página da CGU – Controladoria Geral da União. Disponível em: <<https://www.facebook.com/pages/AGU-Advocacia-Geral-da-Uni%C3%A3o/242862559586?fref=ts>>. Acesso em: 12 dez. 2013 – b.

GALINDO AYUDA, Fernando. Democracia, internet y gobernanza: una concreción. **Sequência (Florianópolis)**, Florianópolis, n. 65, dez. 2012. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S217770552012000200003&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S217770552012000200003&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em 23 ago. 2013.

JUNIOR, Cirilo. 27 set. 2013. **IBGE**: analfabetismo cresce pela primeira vez desde 1998. Disponível em: <<http://noticias.terra.com.br/educacao/ibge-analfabetismo-cresce-pela->

primeira-vez-desde-1998,e5e1e55448c51410VgnVCM3000009acceb0aRCRD.html>. Acesso em: 10 dez. 2013.

LÉVY, Pierre. **Ciberdemocracia**. Lisboa: Instituto Piaget, 2003.

PÉREZ LUÑO. Antonio-Enrique. **Ciberciudadanía@ o ciudadanía@.com?** Barcelona: Gedisa Editorial, 2004.

PÉREZ LUÑO. **Los derechos humanos en la sociedade tecnológica**. Madri: Editorial Universitas S.A., 2012.

PIANA, Ricardo Sebastián. **Gobierno Electrónico: gobierno, tecnologías y reformas**. La Plata: Univ. Nacional de La Plata, 2007.

PINHO, José Antonio Gomes. Internet, Governo Eletrônico, Sociedade e Democracia no Brasil: algumas Questões Básicas em Debate. **Revista Vera Cidade**. Ano 3. V. 3. Maio 2008. Disponível em: <<http://www.veracidade.salvador.ba.gov.br/v3/images/veracidade/pdf/artigo2.pdf>>. Acesso em: 23 ago. 2013 – a.

PINHO, José Antonio Gomes de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, jun. 2008 . Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S003476122008000300003&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003476122008000300003&lng=pt&nrm=iso)> Acesso em 08 jul. 2013 – b.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009. Disponível em: <<http://www.ichca.ufal.br/graduacao/biblioteconomia/v1/wpcontent/uploads/redessociaisnainternetrecuero.pdf>>. Acesso em: 25 out. 2013 – a.

RECUERO, Raquel. Rede Social. In: SPYER, Juliano (Org). **Para entender a internet: noções, práticas e desafios da comunicação em rede**. 2009. Disponível em: <[www.esalq.usp.br/biblioteca/PDF/Para\\_entender\\_a\\_Internet.pdf](http://www.esalq.usp.br/biblioteca/PDF/Para_entender_a_Internet.pdf)> acesso em 15 set. 2013 – b.

ROVER, Aires José. A democracia digital possível. **Revista Sequência**, nº 52, p. 85-104, jul. 2006. Disponível em: <<http://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/15202/13827>>. Acesso em: 15 março 2012.

SÁNCHEZ, Alfonso Ayala. El voto eletrônico en el mundo. SANCHEZ, Alfonso Ayala (Coord.). **A democracia en la era digital**. Instituto de Investigaciones Jurídicas. México: Série Doctrina Jurídica, num. 650, 2012.

SANTOS, P. M.; BERNARDES, M. B.; ROVER, A. J. **Teoria e prática de governo aberto: Lei de acesso à informação nos executivos municipais da Região Sul**. Florianópolis: Funjab, 2012.

SBARAI, Rafael. 30 jul. 2013. **Facebook alcança marca de 76 milhões de usuários no Brasil**. Disponível em: <<http://veja.abril.com.br/noticia/vida-digital/facebook-alcanca-marca-de-76-milhoes-de-usuarios-no-brasil>>. Acesso em: 10 dez. 2013.