

E-Democracia em Bologna: a rede cívica Iperbole, e como construir uma comunidade participativa *online*¹

Leda Guidi²

Gerente da Rede Cívica Iperbole

PALAVRAS-CHAVE

Democracia eletrônica - Serviços públicos baseados na Internet - Participação democrática

RESUMO

A conhecida queda na participação dos cidadãos nas instâncias de democracia representativa tem dificultado a necessária interação entre as administrações públicas, em particular os governos locais, e as comunidades. Os administradores precisam construir o consenso sobre as escolhas que fazem, para evitar conflitos potenciais. A municipalidade de Bologna implementou uma série de serviços e ferramentas baseadas na Internet para fomentar a teledemocracia, configurando a rede cívica Iperbole. Este artigo apresenta o contexto que levou à criação da rede Iperbole, sua situação atual, e parâmetros para a expansão dos conceitos de democracia eletrônica a outras cidades européias.

1. O CONTEXTO

Como estamos cientes, o modelo ocidental de democracia representativa – com suas instituições integradoras e corretivas de democracia direta e consultiva, está sofrendo de uma consistente queda na participação dos cidadãos. Este fenômeno ocorre exatamente quando sistemas socioeconômicos, que se tornam cada vez mais complexos em todos os níveis, requerem diversos tipos de conhecimentos e habilidades para poder funcionar, assim como a partilha dos objetivos no

¹ Artigo originalmente publicado na I Conferência Eletrônica do Centro Virtual de Estudos Políticos (CEVEP), com o tema Internet, Democracia e Bens Públicos, promovida pelo Departamento de Ciência Política da UFMG e pela Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte (Prodabel) entre 01 e 30 de novembro de 2000. Versão em português autorizada pela autora. Tradução por Cláudio Vieira Rocha. O artigo original em inglês pode ser obtido em <http://www.e-democracy.lcc.ufmg.br>. Para mais informações, vide <http://www.comune.bologna.it>.

² E-mail: com@comune.bologna.it

controle de desenvolvimento. Administrações públicas, particularmente os administradores locais, mais próximos das comunidades e de suas expectativas e demandas, precisam construir o consenso sobre as escolhas que fazem. Essas decisões devem ser baseadas em uma participação comunitária mais ampla no processo de tomada de decisão como um todo, a fim de gerenciar de antemão e sob uma ótica participativa e negociada conflitos potenciais que podem vir a se tornar financeira, política e socialmente caros, se forem impostos de cima para baixo, especialmente depois que uma decisão tenha sido tomada. Abordagens relativas a uma governança negociada – “dos distritos para a Europa” – estão enraizadas na comunicação viável entre administradores públicos e cidadãos (indivíduos, *lobbies*, associações, etc.), uma atividade fundamental também apoiada e fundamentada em leis, regras e documentos oficiais nos níveis local, nacional e europeu. Serviços, estruturas e procedimentos dedicados à comunidade são disponibilizados aos cidadãos a fim de fomentar um diálogo constante; em particular, novos modos de interação estão sendo estudados e testados, inclusive através de um significativo aproveitamento de relacionamentos e de trocas possibilitados recentemente pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e pela Internet. As principais áreas de problema que as TICs deveriam ajudar a gerenciar e resolver a fim de fortalecer os processos democráticos, inclusive através de ações baseadas na democracia eletrônica, são as seguintes:

- O aumento progressivo da auto-referência – e portanto entropia – em administrações públicas, que são normalmente corpos hierárquicos e em geral verticalizados (o mesmo é verdade para qualquer outra organização complexa, incluindo as privadas). Tal processo influencia negativamente o fluxo de informação tanto internamente (dentro de repartições e estruturas) quanto externamente (cidadãos e instituições), produzindo assim a falta e/ou o excesso de dados e informação, ou seja, em essência, a falta de comunicação entre os interlocutores.
- A dispersão de opções e a crescente especialização de necessidades de diferentes setores da comunidade, em termos de serviços e produtos públicos (mas também os privados), dá a necessidade de ajustar e customizar as respostas das autoridades e o mercado.
- A necessidade de simplificação e padronização de termos e expressões para aumentar o grau de absorção da informação.
- A diversificação e a especificação dos meios de comunicação (lugar, tempo e meios) com relação a diferentes alvos, interesses e capacidades.
- O provimento de acesso (canais fáceis e interativos) compreensível (uma linguagem livre de jargões técnicos, legais ou burocráticos) e consistente (um ambiente harmonicamente integrado e comentado) em todos os recursos de informação e serviços relativos a um dado tópico e/ou ação governamental, que possa ser do interesse da comunidade como um todo ou de grupos.

- O distanciamento progressivo mostrado pelas novas gerações das formas “tradicionais” e consolidadas de participação (e seu êxodo para outros lugares, inclusive virtuais) dos meios para declarar, enfatizar e negociar interesses individuais e comunitários.

- A necessidade de incentivar a retomada do envolvimento dos cidadãos em termos de ir às urnas e participar da vida pública, assim diminuindo o risco de um maior déficit na representação democrática, como se pode ver nos Estados Unidos hoje em dia, apenas para mencionar um entre vários exemplos possíveis.

Em anos recentes, a presença de administrações públicas europeias na Internet, principalmente mas não exclusivamente as administrações locais (assim como a maior parte dos *sites* comerciais) tem se concentrado basicamente em *Web sites*, com dados e gráficos técnicos mais ou menos complexos. O modelo que prevalece é aquele baseado na “difusão” (divulgação de informação de um para muitos) onde a Internet e seu paradigma de rede estão sendo usados de uma forma menos desenvolvida; a interatividade – um dos elementos mais inovadores e destrutivos da comunicação e relacionamento em rede – tem um papel muito limitado em relação ao potencial do meio. Até agora as redes cívicas, a comunidade *online*, cidades digitais, serviços públicos baseados em TICs, e os mais recentes portais – para mencionar apenas alguns dos termos mais usados para indicar experiências de uso de TICs para propósitos cívicos ou similares – têm gerado uma enorme quantidade de conteúdos de informação, bastante diferenciados e não-integrados, e um número pequeno de aplicativos completos baseados em TICs (como transações, por exemplo, participação em processos de licitação, contabilidade, pagamentos, apresentação de documentos, etc., que são fechados em si e não precisam recorrer a outras fontes). Serviços baseados em TICs completamente à prova de invasão (especialmente os travados por assinatura digital, quando necessário, e na chamada democracia eletrônica quase sempre se exige essa característica) estão agora na fase piloto em *Web sites* de administrações públicas. O mesmo pode ser dito sobre todos os testes-piloto da democracia eletrônica, considerada aqui como a participação em todo o processo de tomada de decisões (e portanto não meramente como um processo eletrônico de votação), em que existe a validação e o controle comunitário sobre as decisões tomadas. Essa abordagem também está em seu estágio inicial, embora medidas parciais, totalmente experimentais, tenham sido e estejam sendo tomadas nessa direção, como uma área de testes bastante útil para a posterior implementação de processos mais complexos. Para que essas ações-piloto sejam mais profundamente consolidadas, a presença de uma série de condições favoráveis é de extrema importância. Listamos aqui as dez mais importantes:

- Disponibilidade de informação *online* sobre serviços, procedimentos, repartições, etc., e sua acessibilidade para a comunidade local.

- Disponibilidade de informação *online* sobre decisões políticas, atos oficiais, futuros projetos e planos a fim de dar ao cidadão a condição de formar opiniões bem fundamentadas.
- Participação do cidadão em projetos-piloto envolvendo os processos de tomada de decisão que já existem em vias de comunicação bidirecionais (e-mail, fóruns, *newsgroups*, listas de discussão, etc.) sobre tópicos levantados pela administração.
- Participação do cidadão em projetos-piloto envolvendo processos de tomada de decisão usando comunicação multidirecional (e-mail, fóruns, *newsgroups*, listas de discussão, etc.) sobre tópicos levantados pelos próprios cidadãos, seja individualmente, seja por grupos de interesse (abordagem de baixo para cima).
- Visão estratégica do que deveria ser a “sociedade de informação e conhecimento” no nível local, a fim de estabelecer a estrutura para o comprometimento dos políticos/administradores e o envolvimento dos dirigentes e empregados na atividade.
- Infra-estrutura adequada e segura (hardware, software, redes) e um *Web site* adequado gerido por um grupo editorial profissional com um escritório de apoio.
- Consolidação de relações com a comunidade (associações, grupos de interesses, associações comerciais, etc.).
- Boa parte dos cidadãos conectada à Internet, e grandes e contínuas campanhas de educação.
- Rede de pontos públicos de acesso à Internet para as pessoas que não têm uma conexão com esta em casa.
- Disponibilidade de assinaturas digitais e aplicativos de certificação eletrônica a fim de garantir a identidade eletrônica quando necessário.

Dito isso, e supondo que várias condições do ponto de vista político, estratégico, infra-estrutural e ambiental tenham sido atendidas, a qualidade das trocas e da comunicação baseada em ações, transparência, interação e participação via Internet parece estar (na Europa e em outros lugares) baseada principalmente em *Web sites* e/ou portais, comumente apoiados nas seguintes categorias de recursos:

- Páginas de informação multimídia (tanto estáticas quanto dinâmicas) usando linguagens da *Web*, ou seja, desenvolvidas especificamente para publicação na Internet.
- Informação de outras fontes (bancos de dados), tendo em mente comunicar diferentes objetivos, usando diferentes tecnologias e modos de expressão e integrada *ex-post* na edição do *site*, com resultados nem sempre satisfatórios.
- *Links* para outros *sites*, organizados de acordo com itens e/ou conectados aos tópicos ilustrados pelo *site* original.

- Páginas dando acesso a testes-piloto de serviços interativos, tanto “baseados em objetivos” (transações envolvendo documentos pessoais e consultas a arquivos, documentos encontrados em bancos de dados mais ou menos à prova de invasão, pagamentos em modo de segurança, envio e recebimento de documentos oficiais, etc.) quanto “baseados em democracia eletrônica” (participação de cidadãos e grupos em processos de tomada de decisão).

- Canais ou macrocategorias de acesso (por exemplo, meio ambiente, artes, economia, saúde, sociedade, etc.).

E também:

- Serviços comunitários (*chats* e fóruns sobre áreas de interesse específicas, espaço possível na Internet, *web mail*, boletins com informações sobre o conteúdo do *site* e novas adições).

- *Newsgroups* convencionais.

- Fóruns estruturados usando *groupware* em assuntos específicos.

- Endereços eletrônicos dos administradores, repartições, serviços, engenheiros técnicos, etc., que podem ser contatados para informações, reclamações, sugestões e comentários.

- Sistema de encaminhamento automático de e-mail (bastante raros pois precisam de processamento intensivo e tratamento semântico, assim como a atualização pelas repartições e serviços).

Os cidadãos e usuários podem fazer suas pesquisas dentro da estrutura dos recursos do *site* de diversos modos:

- Acesso a mapas virtuais, nos quais símbolos ativos representam diferentes funções administrativas ou municipais.

- Acesso por meio de *menus* baseados em itens às funções administrativas, definição de poder, etc..

- Acesso via Sistemas de Informação Geográficos (SIG), especialmente para localizar serviços geograficamente; assim o mapeamento torna-se o ponto de acesso a bancos de dados através de PHP, páginas ASP, etc..

- Acesso por meio de máquinas de busca, mais ou menos avançadas do ponto de vista semântico, tanto em servidores locais quanto na Internet.

- Acesso a *sites* à prova de invasão para serviços interativos experimentais.

Esses modos de acesso podem ser ainda melhorados ao se incluírem dicionários de sinônimos, glossários, mapas do *site online*, e também customizados para diferentes grupos de usuários. Em qualquer caso, apesar de o *site* ou portal da administração poder ser bem organizado e orientado ao usuário/cliente, a complexidade e a quantidade de informação fornecida – especificamente relativa à administração municipal e processos de tomada de decisão relativos a pilotos de

e-democracia – fazem com que não seja tão fácil aplicar esses recursos para fomentar a participação e a construção do consenso.

Em outras palavras, isso significa que a mera publicação de todos os atos e documentos acompanhando a estrutura de procedimentos e/ou os estágios de planejamento de um projeto antes de sua implementação, assim como a disponibilidade de endereços de e-mail, notícias e fóruns usados para interagir com a administração a fim de obter o *feedback* adequado, podem se tornar operações bastante inúteis (e às vezes demagógicas). Isso pode ocorrer independentemente da boa vontade e do esforço da administração em promover a transparência de ações através do *site*, devido ao fato de os textos serem incompreensíveis, desarticulados entre si, sem sentido para os leitores, possivelmente chegando a resultados indesejados, bem opostos ao que se esperava. *A “e-participação” informada e crítica do cidadão deve ser fomentada e facilitada pelo fornecimento de comunicação e serviços interativos, e principalmente recursos de informação realmente inteligíveis e claros; em outras palavras, capazes de falar sua língua, ou a língua de determinados grupos ou categorias, se grupos-alvo estiverem claramente identificados.*

2. O ESTADO DA ARTE EM BOLOGNA

A municipalidade de Bologna está enfrentando as mesmas áreas de problemas e os mesmos desafios que foram listados acima. Na verdade, tendo operado constantemente há vários anos via Internet tanto internamente quanto em comunicação para fora e de fora (cidadãos, profissionais, empresas, outras instituições, fornecedores, etc.), através das 25.000 páginas (de todos os tipos ilustrados acima sob o modelo padrão de “portal de rede”) do seu *site* (<http://www.comune.bologna.it/>) e 115.000 visitas por dia, a municipalidade constatou que ferramentas adicionais são cada vez mais necessárias para apoiar as trocas entre um grupo constantemente crescente de usuários internos e externos. A municipalidade de Bologna (na Região de Emilia-Romagna, Itália) tem, na verdade, tradicionalmente devotado grandes esforços para melhorar as relações e comunicações a fim de aumentar a qualidade da participação dos cidadãos nas atividades do governo municipal.

Iniciado em janeiro de 1995, o sistema municipal/metropolitano Iperbole se concentra na criação de uma “rede cívica” gratuita na Internet, e se baseia nos princípios do uso da telemática e das novas tecnologias para o gerenciamento e o desenvolvimento do território, da inovação administrativa e do exercício disseminado do direito à informação como um serviço devido socialmente, sendo muito importante o aspecto da racionalização das atividades e ações das repartições e setores. Todos podem ter acesso à Internet e, conseqüentemente, a um grande número de informações e recursos. É claro que dar acesso à informação não é o

único objetivo de uma administração que pratique a ciberdemocracia, logo a municipalidade de Bologna resolveu oferecer à população serviços interativos pela Internet. A necessidade de transparência real e de uma interface amigável para o acesso à informação e aos serviços disponibilizados progressivamente na Internet é ainda mais urgente quando são tomadas medidas para a participação no processo de tomada de decisões e na construção de consenso. Na verdade, a quantidade e a organização da informação já encontrada na rede (ou que pode ser publicada lá sem muito esforço) conectada a tais atividades de fato requerem um longo trabalho de “colagem”, decifração e tradução por parte dos usuários a fim de entendê-la e transformá-la em dados para formar opiniões, o que é uma condição *sine qua non* para a participação.

No que tange aos aplicativos para a promoção de democracia eletrônica, a Administração tem trabalhado nos últimos seis anos via ações-piloto de modo a criar uma estrutura concordante com a adoção de novos modos de interação, fomentando o diálogo entre políticos e funcionários municipais. A fim de brevemente descrever o que já foi implementado nessa área, podemos começar com a rede cívica Iperbole.

O primeiro serviço relacionado à e-democracia implementado foi o direcionamento de mensagens, um sistema de direcionamento automático que lê o texto do pedido ou reclamação enviado por e-mail pelos cidadãos e que decide, com base em um conjunto de palavras-chave que descreve as atividades de cada repartição, para onde redirecioná-los. Essa ferramenta foi criada a fim de ajudar os cidadãos na sua comunicação com a Administração, com seus procedimentos complexos e difíceis de entender em suas operações internas.

Desde 1998, a municipalidade de Bologna iniciou a distribuição gratuita de assinaturas digitais a seus cidadãos, um novo meio seguro e certificado de troca de papéis e documentos. A ferramenta é uma das precondições mais importantes para assegurar a confidencialidade de qualquer procedimento formal em uma democracia eletrônica. O risco principal de uma cidade digital é o de criar uma sociedade de duas camadas. Para evitar isso, a municipalidade de Bologna, graças à cooperação de algumas organizações sem fins lucrativos e patrocinadores, está promovendo o Centro de Telemática, Educação e Treinamento para a Bologna Digital, uma iniciativa cujo objetivo consiste em organizar cursos de Internet para cidadãos interessados em aprender a usar novas tecnologias e serviços da Internet. Durante as últimas campanhas eleitorais (1999-2000), a municipalidade de Bologna cedeu espaço gratuito na Internet para partidos políticos e seus apoiadores oficiais, a fim de apresentar seus programas e candidatos.

Havia dois tipos de opções. O primeiro era a chamada *praça virtual* (ágora), uma espécie de arena dedicada ao debate político; uma lista de discussões dedicada foi aberta para cada grupo político. Cidadãos podiam escrever suas opiniões na lista sobre programas políticos ou fazer perguntas aos políticos, que podiam res-

ponder ou diretamente ao grupo ou particularmente ao cidadão, via e-mail. O segundo era o *quadro de avisos telemático*, um espaço no qual cada candidato podia apresentar seu programa político aos cidadãos, uma espécie de campanha eleitoral na Internet. No dia da eleição, os resultados das urnas foram publicados na Internet, para que cada cidadão pudesse ter resultados em tempo real. Tanto a praça virtual quanto o quadro de avisos foram fechados no dia seguinte às eleições.

Os projetos descritos acima são apenas alguns exemplos, que são úteis para explicar a área de atividade escolhida pela municipalidade de Bologna, em termos de e-democracia. Outros projetos similares estão em andamento. Até outubro de 2000, mais de 17.000 cidadãos individuais ou organizações sem fins lucrativos tinham se registrado na rede cívica de Bologna, e uma parte relevante desses usuários é composta de mulheres ou pessoas com idade acima de 60 anos. Isso reforça o fato de que dar acesso gratuito a todos foi – e ainda é – uma idéia brilhante, representando uma experiência efetiva em ciberdemocracia. O efeito principal é o de que o cidadão pode interagir diretamente com a municipalidade e solicitar serviços. Na verdade, os aplicativos mais importantes no campo da “construção participativa de consenso” são os fóruns ou listas de discussão, áreas nas quais cidadãos e administradores (o prefeito, secretários, conselheiros, administradores distritais, etc.) podem se encontrar e discutir assuntos “quentes” relativos à cidade. Um cidadão pode escrever sua própria opinião sobre uma área específica de governança municipal (como trânsito, barulho, lojas, polícia, meio ambiente, etc.) em uma determinada lista de discussões ou em uma área dedicada àquele assunto, e receber uma resposta do administrador.

Os principais objetivos do projeto/serviço são os seguintes:

- testar um sistema simples para a participação, pela Internet, em processos de tomada de decisão;
- usar comunidades *online* e a rede cívica como uma plataforma de lançamento ideal para o uso democrático e cívico das TICs;
- testar e desenvolver ferramentas (simples e intuitivas) para conferências e trabalhos de edição conjunta e cooperação na rede, assim resultando em um melhor diálogo entre os administradores públicos e os cidadãos;
- criar e manter vivos fóruns e listas de discussão na Internet, publicando resumos de documentos disponíveis para consulta, e com a possibilidade de acessar (por meio de *links*) o documento por inteiro, também com pedidos de comentários e opiniões;
- testar aplicativos, incluindo um dicionário de sinônimos básico, para ajudar a entender o jargão técnico e legal usado em documentos.

Cada documento é, na verdade, publicado junto com um resumo introdutório e uma explicação de pontos principais, o que ajuda o cidadão a decidir se ele quer

ler o documento inteiro e fazer comentários. Cada resumo tem de 15 a 20 linhas, e também contém o seguinte:

- um grupo de palavras-chave para se criar um glossário para consultas futuras, a fim de facilitar as pesquisas dos cidadãos;
- pontos de referência: assuntos da(s) lei(s); número e ano da publicação da(s) lei(s) e artigos; e também o *link* para eles na rede, se houver.

O objetivo é levar a participação pública ao estágio de comentários preliminares no nível distrital local, assim como pedir opiniões sobre outros itens de interesse propostos por vereadores, aproveitando ao máximo as opções oferecidas pela rede como um espaço para a democracia através das TICs. Os cidadãos podem contribuir diretamente nas listas de discussão e em áreas dedicadas a diferentes tópicos, ou enviar comentários e propostas por e-mail ao administrador responsável, que vai então responder àqueles que forneceram seus endereços, antes que a deliberação formal seja adotada pela Câmara de Vereadores ou outra instância. Os vereadores também têm a oportunidade de participar da discussão. Os administradores distritais e os vereadores devem indicar as datas em que um determinado tópico vai ser discutido por comitês específicos e em reuniões distritais. A lista de discussão virtual publica as opiniões expressas pelos conselhos distritais, assim como o ato final aprovado pelo conselho municipal. As contribuições dos cidadãos são levadas em conta durante o período de discussão. Um laboratório de democracia eletrônica foi promovido com a participação constantemente crescente dos cidadãos, tornando-se assim a chave para o sucesso da iniciativa e do processo de tomada de decisão conjunta.

O que foi ilustrado acima também salientou que durante o estágio piloto de testes, as dificuldades mais significativas parecem emergir dos seguintes aspectos: seleção, gerenciamento, publicação, integração, e conexão por significado de palavra. Essas dificuldades são relacionadas especificamente a textos e documentos fornecidos. A mesma área ou tópico de discussão pode, na verdade, se referir a diferentes fontes de informação, em qualquer dos tipos e meios de apoio, conteúdo e forma de linguagem indicados acima. Obstáculos à interação para usuários e cidadãos em geral e para grupos-alvo ou grupos de usuários/cidadãos (profissionais, empresas, associações do terceiro setor, grupos femininos e de jovens, idosos, *lobbies*, associações comerciais, etc.) surgem nos seguintes aspectos:

- comunicação bidirecional (fazer as perguntas certas, pelo meio correto, com a linguagem apropriada para cada tópico) com uma estrutura política e técnica (e vice-versa);
- busca de informação e documentos relacionados;
- informação e documentos disponíveis em um formato simples, integrado e organizado;

- monitoramento e controle de todo o processo de tomada de decisão por meio de documentos e artigos divulgados pela administração e disponíveis na Internet;

- avaliação *ex-post* da efetividade das “e-consultas” na decisão final.

Os pontos críticos para as atividades internas de construção da estrutura interna, gerenciamento e atualização da informação e dos documentos a serem disponibilizados na Internet referem-se principalmente:

- à comunicação interna entre diversas repartições e departamentos participantes em estágios de tomada de decisão e ao processamento dos dados correspondentes em meio digital;

- às dificuldades na comunicação externa causadas pela falta de uma linguagem comum e de uma padronização das fontes de informação;

- ao costume de usar jargão burocrático e político na fala e na escrita, ou pelo menos termos legais ou técnicos.

A estrutura complexa de normas, regras, documentos, atos, deliberações, planos, projetos, programas e similares, e a estrutura político-organizacional que as formula não são de maneira alguma um problema dos usuários ou cidadãos. Estes expressam a necessidade de uma transparência efetiva, e não meramente a possibilidade de ter acesso a documentos indecifráveis, assim demonstrando uma necessidade real de informação, preliminarmente à formação de uma opinião informada. A democracia eletrônica, assim como a tradicional, baseia-se na participação “racionalizada” e documentada, não meramente a reação a uma pergunta, possivelmente feita em tempo real, com respostas fechadas, falsamente interativas. Por essas razões, os pilotos já realizados pela municipalidade de Bologna são uma espécie de campo de testes para cidadãos eletrônicos e seus interlocutores dentro das instituições, uma espécie de aprendizado comunitário que tem destacado os aspectos críticos dessa relação. Os aprendizados mais relevantes podem ser de qualquer forma ocasionados por paralisação na comunicação (o pecado original), o que é válido não apenas para relacionamentos virtuais entre burocracias (apesar de bastante evoluídas e iluminadas) e comunidades, locais ou não. A fim de atingir maior participação também pela Internet, as seguintes ações são essenciais:

- disponibilizar todos os itens necessários à participação;
- prover fácil acesso a tais itens e materiais;
- traduzir automaticamente tais materiais para uma linguagem “natural”, compartilhada pelos participantes de ambos os lados.

Essas são as atividades principais que ilustram como a municipalidade de Bologna está trabalhando na promoção da teledemocracia, mas, além disso, outros projetos deverão ser implementados. A reação dos cidadãos foi tão positiva que em outubro de 1999 mais de 17.000 cidadãos e organizações sem fins lucrativos estavam conectados à rede cívica, sendo vários destes mulheres e cidadãos

com idade acima de 60 anos, o que fortalece a noção de que dar acesso gratuito a todos é uma idéia vitoriosa, e um exemplo principal – concreto e não apenas um *slogan* – de ciberdemocracia. O principal efeito colateral é o fato de que agora todos os cidadãos estão muito mais capacitados e acostumados a interagir com a municipalidade e solicitar serviços. Isso parece claro pelo exame dos resultados dos questionários de *feedback*. Os cidadãos cooperam com a administração, solicitam novos serviços (teletrabalho, telemedicina, uso de assinatura digital para vários propósitos diferentes), e também tendem a propor serviços e idéias. O resultado é que agora os cidadãos não querem interagir com a burocracia tradicional, rígida e difícil de entender. Eles querem a nova “burocracia eletrônica”, na qual a telemática e as novas tecnologias têm seus espaços, e na qual a interação entre o indivíduo e a administração é mais fácil e mais rápida.

3. COMUNIDADES ONLINE – O BACKGROUND DA DEMOCRACIA ELETRÔNICA – E O VALOR AGREGADO DO ESTILO EUROPEU DE REDES CÍVICAS

O direito democrático de acesso à informação e à comunicação, e o uso difundido de serviços telemáticos e transações à prova de invasão em uma “cidade digital” marcam um longo processo no qual as autoridades locais têm tido e terão um papel cada vez mais importante. Vários documentos da União Européia demonstram que essa é uma ferramenta importantíssima na aquisição do desenvolvimento igualitário das comunidades locais. O desenvolvimento de redes cívicas tem sido a evolução natural, nos últimos anos, do explosivo ambiente da Internet. As redes cívicas com envolvimento das administrações públicas são típicas da abordagem européia. Na Europa, na verdade, tem havido diversas iniciativas de redes cívicas e *Web sites* oficiais diretamente apoiados pelas administrações locais. Várias cidades e administrações européias gerenciam diretamente sua presença na Internet, e estão envolvidas em tais aplicativos tanto em conteúdo quanto em aspectos financeiros.

Uma administração pública, com respeito a seu objetivo principal, se relaciona não com um cliente ou consumidor, mas com um cidadão. A relação não é estritamente de natureza econômica, entre quem paga (o cliente) e quem deve fornecer serviços eficientes (a administração), mas na verdade, e cada vez mais, entre quem tem o direito de receber serviços e controlá-los, como donos (cidadãos), e quem tem o dever de fornecê-los (a administração). Estamos falando no contexto de soberania e cidadania.

A primeira fase das redes cívicas foi um importante fenômeno, inclusive do ponto de vista social. As principais características foram a disseminação das ferramentas básicas da Internet, como o uso de e-mail pessoal, além do acesso à informação por meio de *browsers*, e do *download* de programas pela Internet. Alguns

efeitos foram: um crescimento da educação técnica na estrutura social, melhor diálogo entre os cidadãos e as administrações públicas, e a sensação de pertencer a uma comunidade virtual. Partindo do cenário acima, o futuro próximo estará naturalmente voltado para uma fase diferente: a evolução das redes cívicas, especialmente aquelas que oficialmente representam autoridades públicas locais na União Européia. Para sumarizar a idéia em um *slogan*, poderíamos dizer que o próximo passo será passar de simplesmente dar informação e possibilitar comunicação mais fácil na Internet a oferecer serviços interativos *online* reais e maneiras eletrônicas efetivas de participar do processo democrático. Não é fácil sair de um excitante estágio inicial de telemática *avant-garde*, realizado por grupos de “mentes iluminadas”, para um segundo estágio feito de redes cívicas consolidadas e até mesmo em expansão, as “comunidades em comunicação”, que fazem com que o esforço seja competitivo e também mais próximo das necessidades práticas do cliente/usuário. A comunidade virtual, também como uma comunidade econômica e produtiva, e ainda mantendo seu DNA cívico e desenvolvido de baixo para cima, é o verdadeiro tecido humano para o desenvolvimento de qualquer sistema de distribuição de serviços telemáticos e processos eletrônicos democráticos nos quais o envolvimento e feedback dos cidadãos é fundamental. Portanto, o direito ao acesso e a trocas de experiências envolve também o direito à democracia eletrônica telemática. Ele deve se basear e nutrir das redes de elementos relacionados à comunicação se possível em tempo real (o que é uma tarefa cognitiva bastante difícil).

Uma “Rede Cívica Telemática” é um sistema horizontal, multifacetado em termos de conhecimento, solidariedade e participação. É necessário, na abordagem européia original, explorar e permanecer fiel à filosofia de combinar valores comunitários, inclusão social e também TICs em processos de inovação, sustentabilidade e produtividade econômica, uma tarefa bastante difícil. Uma rede cívica é de fato uma espécie de duplicata virtual de uma comunidade, e somente pode ser desenvolvida profundamente se seguir uma abordagem global, isto é, levar em consideração tantos sistemas e ferramentas tecnológicos, sociais, econômicos, culturais, antropológicos, de comunicação cêntrica e de estabelecimento de relações quanto possíveis, baseando-se na interatividade dos usuários e dos provedores de conteúdo. Então a partilha de conhecimento e de recursos é um traço fundamental, e a troca multidirecional não deve ser limitada ao nível local, isto é, com a administração promotora, mas deve também envolver cidadãos, individualmente ou em grupos, companhias, associações, subcomunidades urbanas com suas novas formas de economia social e sistemas de auto-ajuda. A combinação de habilidades e interesses locais e o potencial de visibilidade global são traços essenciais.

Esse organismo econômico-social, a rede cívica, pode ser definido como um serviço público inovador – no sentido mais amplo do termo – caracterizado por um componente inovador marcado e direcionado para fomentar a teledemocracia,

a transparência administrativa, os direitos de informação como serviço social, o diálogo constante entre e com os cidadãos e a sociedade civil, e a participação em processos de tomada de decisão como um pré-requisito para a renovação das instituições públicas e dos cenários econômicos nos níveis local e europeu. A rede cívica conectada e integrada a uma rede interna (Intranet) pode também ser considerada como uma ferramenta corporativa com vistas a encorajar a reestruturação, reengenharia e aperfeiçoamento de processos internos complexos, a fim de aumentar a transparência em benefício dos cidadãos, e a promover a capacidade interna de projetar novos serviços e produtos telemáticos.

As redes cívicas europeias estão agora no caminho que leva a um marco importante no processo – a utilização generalizada de serviços interativos telemáticos (públicos e privados) e de novas maneiras para participar e afetar a vida democrática. Como passar – quer dizer, que estratégias, políticas e recursos são necessários – de um estágio inicial para um estágio desenvolvido das redes cívicas? Ou seja, como evoluir para uma comunidade de informação que funciona, faz negócios, estudos, produz riqueza na Internet, assim maximizando recursos humanos e habilidades sociais? Uma comunidade virtual é também uma comunidade econômica. Então, como consolidar o direito de acesso bem como o direito à democracia econômica telemática? O sistema social, cultural, sem fins lucrativos e econômico-territorial, que produz conteúdos e *inputs* de valor agregado para a rede aberta (as redes cívicas, ou melhor, as comunidades virtuais) em parceria com o sistema de autoridades locais, é o recurso real e vital das redes municipais e regionais, a base para o processo democrático eletrônico. As redes de conhecimento e solidariedade são a vantagem competitiva e o desafio europeu no mercado de TICs, no desafio lançado em todo o planeta. Mas o que é, em suma, esse novo tipo de dimensão virtual sociopolítica?

Uma rede cívica é um ambiente telemático para promover comunicação, cooperação, troca de recursos e de conhecimento, e distribuição de serviços entre o cidadão individual (ou associado) e a comunidade local. É também uma maneira eficaz de levar a comunidade local ao diálogo, e interagir com o resto do mundo pela rede.

Os elementos-chave de uma rede cívica animada e ativa, em nossa concepção, são:

- o conteúdo, fornecido pelos membros/parceiros;
- a comunicação de mão dupla e multilateral;
- o acesso fácil e rápido, garantido a todos;
- uma “netiqueta”, regras de comportamento comuns a todos;
- solidariedade e uma sensação de fazer parte;
- participação na vida democrática.

A fim de criar uma comunidade conectada coerente, uma rede cívica deve pertencer à cidade (administração), à comunidade local, ou a grupos-alvo de cidadãos. As duas tipologias mais difundidas de serviços na Internet, oferecidos pelas administrações públicas europeias, são:

- *Web site* da cidade: *marketing* para a cidade e porta de entrada para a Internet (portais);
- serviço telemático público: um conjunto de serviços *online* distribuído aos cidadãos via Internet.

Esse tipo de presença é importante e sempre crescente. Vários milhares de administrações públicas europeias estão na Internet num modelo do tipo “shopping center” (em torno de 1.200 na Itália, de acordo com o mais recente relatório da CENSIS), mas é um primeiro nível de resposta à necessidade das comunidades: serviços básicos para um gerenciamento mais eficiente e moderno do sistema de comunicação. Nos casos anteriores, na verdade falamos de “mão única” da circulação da informação *online*. Mas aqui queremos dar um passo adiante e considerar a interatividade e o envolvimento da sociedade local como os elementos mais importantes para construir algo que pode afetar o desenvolvimento do território, da governança e da vida democrática. A fim de criar tal ambiente precisamos de redes cívicas e comunidades conectadas, que são a base real da “teledemocracia”. São formadas por cidadãos, somados à administração pública e a organizações comunitárias locais (privadas e sem fins lucrativos), interagindo e produzindo conteúdo via rede. Essa tipologia conta com muito mais iniciativas, por elas serem muito mais complexas e cheias de necessidades: na Itália, Europa, América do Norte, Canadá, Quebec, etc.

Os objetivos principais de uma rede cívica madura devem ser:

- aumentar a difusão do uso das TICs;
- fornecer informação e serviços interativos e seguros à população;
- criar um diálogo contínuo entre os cidadãos e a Administração pública;
- criar uma ponte telemática entre a comunidade virtual e a cidade real;
- ser uma ligação entre os cidadãos e os sistemas locais sem fins lucrativos;
- ser um laboratório da inteligência coletiva;
- fazer da cidade virtual um sistema de conhecimento progressivo;
- promover a comunidade conectada como uma plataforma adequada para desenvolver a democracia, a inovação, a criatividade e uma nova economia no nível local.

Códigos, regras e padrões são necessários para essa nova dimensão espaço-tempo da Internet, uma espécie de nova comunidade paralela, e a fim de ter acesso a esse mundo, novos direitos de cidadania cultural, econômica e social são necessários, os quais devem ser garantidos e apoiados pelo setor público. O desafio que

temos agora é, portanto, não deixar que o mercado e novos monopólios sejam os únicos líderes neste cenário, como os únicos – ou os preponderantes – produtores de textos e significados no gerenciamento do mundo digital, na utilização de suas infinitas oportunidades potenciais. A escolha – que é uma hipótese mais neo-humanística do que neotecnocrática – deve ser no final dirigida ao usuário ou cidadão. Esta perspectiva representa uma maneira mais complexa e cívica de encarar o desafio da comunicação telemática. As instituições estarão, dessa forma, militando no campo da inovação, e assim poderão promover novas habilidades, novos hábitos, novas dimensões de comunicação. Redesenhar a arquitetura de equipamento e suas conexões dentro de uma estrutura de comunicação, filosofia e protocolos de interação totalmente mudada (de um modelo hierárquico para um modelo horizontal participativo) seria uma operação marcada por um grande comprometimento social, político e cívico.

Nessa ação, acreditamos que a administração municipal não pode estar sozinha, e portanto precisa envolver toda a comunidade metropolitana como parte de todo um sistema territorial e sua interdependência. O novo espaço telemático metropolitano público, um fórum aberto às contribuições, criatividade e idéias da comunidade, está na verdade se consolidando como um dos melhores métodos e como um paradigma para esses processos de comunicação. O traço de comunicação pela Internet como uma entidade nodal pode abrir novas áreas de testes e espaços públicos de expressão, ainda a serem definidos e modelados. O efeito estimulante de curiosidade, comunicação, produção e novos perfis profissionais, por um lado, e o apoio ao estudo, à pesquisa, ao trabalho e à organização da vida diária dos usuários, por outro lado, são o resultado dessa nova dimensão, virtual mas ao mesmo tempo concreta e real. Quanto maior o número de caminhos abertos, maior é a percepção, o conhecimento e a área criativa, e maior o número de usuários potenciais, a ser posteriormente expandido, que estão interessados em lugares de interação e conhecimento, e em participar do processo de tomada de decisão desde o princípio. O incentivo à troca cultural e informacional que a rede cívica cria é o *habitat* ideal para a elaboração de uma nova abordagem, nascida de processos cognitivos e comunicativos *bottom-up*, e não impostos por administrações e burocracias.

Governar uma cidade a fim de fomentar um desenvolvimento econômico equilibrado, uma dinâmica social harmoniosa, uma vida ambientalmente segura, e fazer isso por meio da comunicação e do estabelecimento de um diálogo com esse contexto urbano, é hoje não mais uma projeção sonhadora de uma cidade ideal, mas o projeto “necessário” por excelência – sensível, complexo, atraente e ético -, o desafio que os administradores locais têm que enfrentar e vencer se quiserem receber a confiança e a aprovação dos seus cidadãos. Ouvir, interpretar e responder à pluralidade de mensagens vindas de um território torna-se portanto essencial e vital para checar as tendências entrópicas, a implosão típica de organizações como (mas não exclusivamente) as administrações públicas, com sua estrutura

rígida hierárquica, tradicionalmente baseada em fluxos de informação e processos de tomada de decisão verticalizados orientados, de cima para baixo, e não horizontalizados ou de baixo para cima.

Uma abordagem interativa fechada, completamente ciente da necessidade de inverter modalidades de comunicação cujos efeitos negativos são multiplicados por limitações e contextos institucionais existentes (como no caso de uma área metropolitana bastante complexa), correria o risco de “levar as práticas anacrônicas à enésima potência, o que congelaria os processos e procedimentos, e reduziria a velocidade da implementação das ações e sua comunicação.

Como este resultado pode ser alcançado, implicando também em interessantes economias de escala e na conseqüente liberação de recursos a serem usados em ações sociais, tem a ver com o envolvimento e a participação do maior número de pessoas possível e de atores que se sintam parte de um processo permeado de comprometimento público e de poderes e habilidades de planejamento compartilhadas. À medida que esse objetivo se transforma mais e mais na mesma ação de administração e planejamento feita sob medida para expectativas e necessidades, mais a inadequação de comunicação e as ferramentas de interação são enfatizadas. As comunidades enfiam infundáveis mensagens e sinais a múltiplos recipientes, e a administração local é o alvo mais buscado, embora ela possa se sentir impotente diante dessa torrente cívica de demandas constantes.

A demanda legítima de atos de comunicação e ações do corpo governamental, de acordo com cronogramas e modalidades não mais regulamentados por normas e abordagens obsoletas e repetitivas, pode ser percebida pelas autoridades locais como uma impotência de cumprir seus deveres administrativos, a ponto de impossibilitar o ajuste e a reestruturação de demandas societais dentro de uma seqüência ordenada e tranquilizadora. Somente as ferramentas tradicionais usadas pelos administradores e políticos são incapazes e demonstram sua ineficiência cultural e prática, aumentando ainda mais a distância entre a sociedade e as autoridades governantes. A força pragmática da compreensão do paradigma de rede e de sua mudança implícita de poder e relações de representação está em colocar o ponto de vista centralizado entre parênteses, obviamente sem esquecer sua utilidade descritiva em determinados contextos. Adquirir o hábito de usar a comunicação para propósitos cívicos, democráticos e educacionais, por exemplo através da rede cívica metropolitana, pode ser a maneira mais efetiva de enfrentar o risco de criar uma tecnocracia oligárquica telemática, e de aumentar a massa crítica capaz de usar o meio de modo a participar da produção de conteúdos e formas de linguagem específicas.

A criação de uma comunidade eletrônica é uma estratégia central se quisermos responder, também em nível local, ao desafio econômico e cultural trazido pela sociedade de informação e determinar (tanto quanto possível) a formação de nichos digitais e de aristocracia em nosso território. Um novo tipo de cidadania é

gerada e motivada por direitos iguais e acesso a uma maior gama de serviços e recursos, e é necessário pensar que um dos canais de comunicação mais inovadores e de oportunidades iguais – a rede cívica conectada à Internet – deve ser igualmente disponibilizado a todos os cidadãos. É importante que as pessoas se considerem cidadãos de uma comunidade que, além de ter seus valores urbanos tradicionais e consolidados já bastante reconhecidos, seja capaz de trazer à tona valores locais, compartilhá-los e fazê-los fluir em um riacho virtual, que recebe a contribuição de todos, sem perder sua origem pelo caminho. Os cidadãos se comportam de acordo com uma mistura, uma fusão de traços relativos a indivíduos urbanos (que são de certa forma universalmente válidos, como praticidade, mente aberta, mobilidade, interesses e funções múltiplas, etc.) com outros relativos a indivíduos que, por seu *background* histórico e cultural baseado em solidariedade e participação comunitária e cívica, encontram nisso o significado de cidadania, enquanto produtores e não apenas consumidores de significados.

Os cidadãos de qualquer cidade da Europa na virada do terceiro milênio provavelmente sonhariam com serviços cobrindo todo o território, espaços públicos seguros, transporte rápido, confiável, silencioso e não poluente, parques e áreas verdes equipadas, tecnologias avançadas de comunicação, cidades conectadas por cabo dando acesso físico e eletrônico a recursos materiais e imateriais, para a qualidade urbana e o desenvolvimento sustentável. As autoridades locais devem ter o papel de estimular e planejar no que tange à idéia de integração no nível cívico, com atenção especial dada à função estratégica dos serviços relacionados à comunicação e disseminação de conhecimento para atividades e ações progressivamente organizadas em um sistema de rede interdependente, para o benefício de uma cidadania operacional de fato. Harmonizar a pluralidade de vozes, sugestões, solicitações e respostas genéricas, que juntas se tornam geralmente uma confusão digna de Babel, das instituições públicas individuais, e torná-las compreensíveis aos usuários, cidadãos/clientes, parceiros financeiros, serviços e, ao mesmo tempo, equipando-se para receber *feedback* e avaliação, é um programa que deve escolher ferramentas de intervenção feitas sob medida para a base de consumidores almejada. Isso também ocorre a fim de evitar se transformar em uma campanha vazia ou em um mero pensamento positivo de administradores e técnicos inovadores. Esta é a razão pela qual o paradigma de rede se torna útil também para a conceitualização de um sistema metropolitano de comunicação, que é o complemento essencial à rede de serviços.

A rede assume assim funções de reorganização e gerenciamento (acesso comum, amplo e democrático a informação e serviços), mas é também, e acima de tudo, o lar dos processos e comportamentos de inovação, invenção e significação, e forma uma esfera social e democrática completa. A rede, um meio que, por sua vocação e natureza técnica, é uma espécie de “ágora”, candidata-se a contribuir para a moldagem do novo espaço urbano e metropolitano, entre o local e o global, o material e o digital, o passado e o futuro, memória e projeto. O laboratório da

comunidade conectada é uma esfera pública emergente e muito freqüentada, um paradigma de um enorme espaço de trabalho, unido por emissários e recebedores, administradores públicos e cidadãos, falantes e ouvintes. A telemática e as novas tecnologias interativas e de multimídia, como a Internet e as redes cívicas, que são a rede mundial adotada pelos administradores locais, estão progressivamente aumentando o escopo das relações multilaterais entre os indivíduos, grupos sociais e organizações. O aumento de valor e simpatia é portanto atribuído a um bem – informação comunicada e comunicável – que tende mais e mais a se tornar a verdadeira fundação da riqueza e do desenvolvimento de uma comunidade, no sentido mais amplo da palavra. Novas ferramentas, linguagens, metodologias, técnicas são portanto necessárias a fim de adequadamente responder às demandas de informação, participação e serviços através do território, como definimos nos anos marcados pelo compromisso social e cultural no campo que agora está vivendo uma nova temporada experimental em sua versão virtual.

Além disso, são necessários diferentes temas sociais, a fim de satisfazer a necessidades que progressivamente aumentam, se especializam e se subdividem. A cooperação e a subsidiaridade – palavras-chave na abordagem européia, mais e mais centrada em torno das cidades, contextos locais, áreas metropolitanas e suas redes e parcerias – são portanto uma escolha que não é opcional, mas produzida por estilos de vida e expectativas que estão rapidamente mudando e se desenvolvendo, inclusive com respeito ao consumo e troca de informação e serviços telemáticos.

O objetivo seria criar um sistema de comunicação em rede com grandes capacidades de interação, composto de pontos de distribuição e acesso a informação e serviços tanto genéricos quanto específicos, ou seja, com os traços temáticos possíveis, quando necessários, e consistentes com as funções gerais. Uma rede de portões físicos e virtuais, com pontos de acesso direto (em casa, no escritório, etc.), de auto-atendimento ou com assistência, para a disseminação de informação e recepção de *feedback* sobre serviços, para a comunidade metropolitana. O resultado dessa atividade não será a mera soma dos seus componentes, mas uma nova “mina”, continuamente se expandindo, uma inteligência coletiva disponibilizada para a comunidade, uma herança dinâmica na qual o efeito positivo da expansão do conhecimento e do *know-how* será sentido, o que é um traço típico das redes e das políticas e configurações territoriais avançadas.

Referendadas por fontes confiáveis, na verdade essas redes urbanas que estão mais engajadas em termos de interatividade, diálogo com o povo, serviços desenvolvidos para grupos diferentes, experiências como a assinatura digital e a e-democracia – para citar apenas alguns dos recursos oferecidos – são não apenas um recurso para a entidade que os promove (apostando portanto na inovação tecnológica e organizacional, investindo na inteligência e nas competências, fi-

nanciando infra-estruturas e conteúdos), mas também para a comunidade como um todo, para a sociedade da informação e conhecimento.

As redes urbanas, entretanto, depois da explosão da Internet e da nova economia virtual, adquirem mais valor para a comunidade em uma estrutura geral, na qual o mercado “puro” tende a preencher todos os espaços disponíveis. No entanto, uma pluralidade de vozes e contribuições devem estar presentes e ativas na “ágora” eletrônica, com mais participantes do setor público, privado e do terceiro setor juntos, com o objetivo comum de crescer e ser competitivo na arena mundial, sem perder suas raízes e vocações locais. A e-cidadania, paralela à cidadania real, é uma condição diferente e muito mais rica do que o previsto pelos portais da moda. A e-cidadania deve ser garantida e guardada pelo setor público, que por sua vez deve basear seu modelo de negócios – necessário, claro, para o suporte financeiro da rede urbana – em outros princípios e critérios de retorno de investimentos (tais como anúncios não-intrusivos na rede, serviços telemáticos de valor agregado, patrocínios, etc.).

As redes urbanas não são serviços comerciais mas, como já dissemos, serviços urbanos. Seus usuários, portanto, além de ter o que citamos antes, a cidadania telemática gratuita, abrigam-se e devem se sentir abrigados do ponto de vista da defesa dos dados pessoais, da segurança das transações, da qualidade dos conteúdos e serviços oferecidos e do uso de outras atividades não-comerciais variadas.

Por outro lado, comunidades virtuais como aquelas que freqüentam e aumentam o número de *sites* das redes urbanas, obviamente são as plataformas ideais para disseminar informação, serviços, produtos, para construir e manter relacionamentos, elementos estruturais do conceito de serviço também no ciberespaço. Ser um cidadão telemático, ser parte de uma comunidade telemática organizada, regulamentada e aberta, também implica ser o consumidor/cliente/usuário, mas sobretudo tem a ver com o princípio da soberania e do direito a serviços públicos de uma forma mais geral (portanto também digital), mais do que o mero, mesmo que gratuito, acesso à Internet. Apenas pensar na rede por inteiro como uma imensa área de comércio eletrônico e não como uma nova esfera pública é restritivo e enganoso e, a longo prazo, também destrutivo do ponto de vista puramente comercial. No espaço plural das redes urbanas, o conceito de venda está inserido no conceito mais amplo de troca de valores (portanto, não se trata apenas de negócios). Dentro desse espaço, os primeiros elementos necessários são confiança e conforto, o que para o usuário é muito mais do que ser percebido somente como um alvo de produtos a serem comprados. Isso é ainda mais verdadeiro na Itália, onde a virtualidade – por cultura e/ou atraso – não gera confiança imediata. Desenvolver a rede com serviços cada vez mais personalizados e sofisticados, mas ao mesmo tempo simples e amigáveis para o usuário, e promover a ampliação da comunidade telemática urbana, é uma maneira de contribuir para o desenvolvimento do território e do tecido socioeconômico diante dos desafios da globalização.

Tendo essas considerações em mente, isso coloca as cidades como interlocutoras e os cidadãos no centro do processo e em um diálogo constante entre si e com os administradores. Tendo essas considerações em mente, torna-se então correto e necessário explorar exaustivamente, e com uma clara visão do poder contratual de cada um, as modalidades possíveis do gerenciamento público-privado, no qual aspectos da nova economia são corretamente considerados no contexto dado, ou seja, mais alinhados ao interesse público.

Ter sucesso nesse tipo de operação significa ser capaz, do ponto de vista estratégico, de focalizar as ações de mais atores em temas urbanos e gerenciais, ser capaz de captar recursos, ligando diferentes interesses, missões e programas. Ao mesmo tempo, os administradores devem ser coerentes com um projeto de uma comunidade local reticular, trabalhando, produzindo, aprendendo, interagindo com o público e o privado e usando ao máximo as oportunidades oferecidas pelas novas tecnologias. A atenção a esses temas e a promoção de uma percepção generalizada, no nível local, de sua importância perspectiva são as melhores condições para canalizar os participantes potencialmente mais sensíveis em um projeto que é político antes de ser econômico e que, se colocado em prática, promove um debate que deve trazer novas fronteiras na inovação e na invenção sociocultural.

Destacar e aumentar as oportunidades cívicas, culturais, sociais e econômicas da área onde funcionam deve ser uma função priorizada pela administração pública, tipicamente as municipalidades, mas não exclusivamente, como nível de governo próximo dos cidadãos. Isso deveria também ser feito através das novas tecnologias de informação e comunicação, candidatas a se tornarem um dos principais motores locais e globais de desenvolvimento. O tema de construir uma sociedade da informação em nível local torna-se de importância cada vez maior para que se possa manter um alto perfil social e cultural nas cidades, em um contexto no qual as áreas urbanas são mais e mais as conexões emergentes de uma rede mundial e nas quais a dinâmica da globalização é um verdadeiro desafio para a competição e uma oportunidade para sistemas territoriais.

A administração pública pode, portanto, promover projetos amplos de total inovação tecnológica, cívica e estratégica para as cidades, e evitar ser passivamente engolida ou absorvida pelos onipresentes portais, que percebem quão desejáveis podem ser os recursos de informação e serviços das instituições, bem como as comunidades virtuais já formadas e constituídas. O impulso irrefreável – e poderoso em termos de recursos empregados – do mercado em conquistar o usuário como consumidor evidencia a necessidade de não deixar o terreno dessa nova fronteira econômica e cultural apenas, ou principalmente, a cargo das limitantes transações comerciais e coisas do gênero. O shopping center, como paradigma de um local fechado ou privatizado de socialização e comunicação por excelência, mediado e guiado por consumo remoto, está ganhando muito dinheiro na Internet. Ele está ganhando terreno rapidamente como o modo mais fácil de redefinir o

espaço público, usando as potencialidades semânticas como um agente de mutação do comportamento social e comunicativo, típico dos canais interativos no seu nível mais baixo: a interação, no caso dos shoppings, é exaurida no ato da compra estimulada pelo *glamour* midiático das vitrines brilhantes. Fazer compras, como todos sabem, é uma forma de comunicação, mas existe a preocupação com relação à penetração e à conveniência do modelo. Não há considerações morais implicadas, também porque as funções comerciais e transações econômicas tele-realizadas podem nos liberar de trabalhos práticos cansativos. A preocupação é causada pelo risco de empobrecimento das propostas induzidas por modelos fortes, que dão uma interpretação monotemática, orientada para o mercado, das presenças virtuais.

O espaço eletrônico, por sua vez, por causa da sua natureza peculiar de ser, de certa forma “duas vezes mais” multiforme que o mundo (em um grau infinitamente maior comparado a outras mídias de “um para muitos”), precisa de invenção, experimentação, pluralismo e de visões de planejamento diversificado para ampliar seus horizontes psicológicos, sociais, antropológicos e comunicativos, e não ser apenas um *replay* banal ou uma imagem. Para evoluir, ele precisa da participação da população (local, nacional, global) nos eventos e na vida da Internet, uma população disposta e acostumada à interação, não a população plebiscitária mal compreendida, superficial e fundamentalmente unidirecional desejada por pesquisas de opinião fechadas, não aquela altamente voltada para o consumo, mas aquela que pesquisa novas formas de aprender, de comunicar e de produzir.

Essa nova dimensão espaço-tempo precisa de códigos e regras, e para se viabilizar deve haver novos direitos de cidadania cultural, econômica e social. Gostaríamos que esses direitos pudessem ser garantidos ou pelo menos apoiados pelo setor público: é um desafio aberto, portanto, não deixar que o mercado e as corporações sejam os únicos atores, os únicos (ou os mais importantes) formuladores, produtores de sentido no gerenciamento do mundo digital, no uso de suas oportunidades potencialmente ilimitadas. Redes urbanas e, de qualquer modo, a presença das administrações públicas na Internet ainda provavelmente precisam de se encontrar, mas elas certamente têm um grande futuro à sua frente, desde que sejam capazes de mudar sem perder seu código genético, em um mundo da Internet cada vez mais cheio e comercialmente agressivo, se comparado à difícil e elitista fase inicial.

KEYWORDS

Eletronic democracy - Internet-based public services - Democratic participation

ABSTRACT

The well-known drop in the participation of citizens in the instances of representative democracy has made it difficult for public administrations, in particular local governments, to interact with the communities throughout the decision-making process. Administrators must build consensus around their choices, in order to avoid potential conflicts. The municipality of Bologna has implemented a range of Internet-based services and tools to foster teledemocracy, configuring the Iperbole civic network. This paper presents the context that led to the creation of Iperbole, its current situation, and parameters for the expansion of the concepts of e-democracy