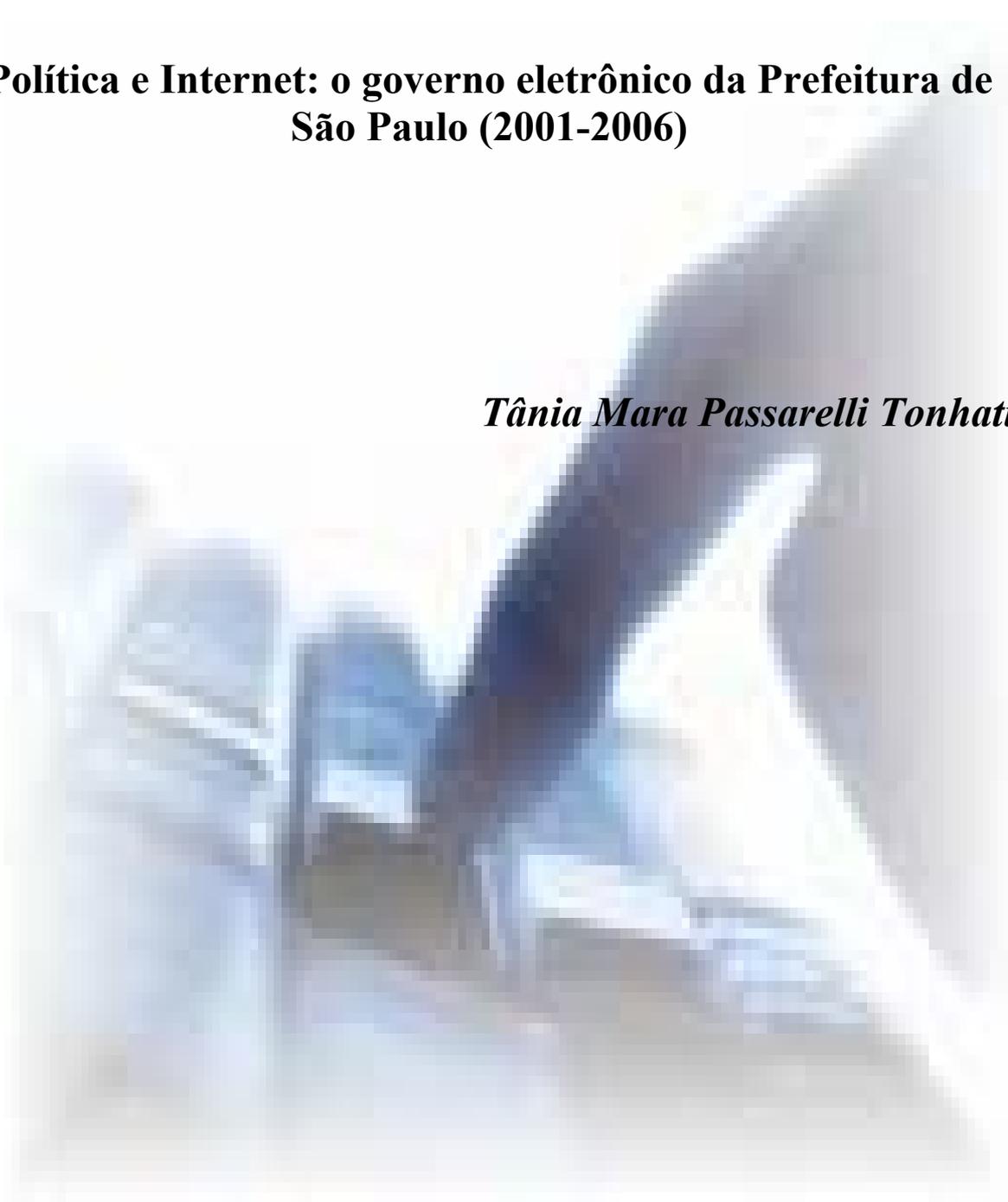


Universidade Federal de São Carlos  
Centro de Educação e Ciências Humanas  
Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais

**Política e Internet: o governo eletrônico da Prefeitura de  
São Paulo (2001-2006)**

*Tânia Mara Passarelli Tonhati*



**São Carlos – São Paulo  
Agosto de 2007**

Universidade Federal de São Carlos  
Centro de Educação e Ciências Humanas  
Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais

**Política e Internet: o governo eletrônico da Prefeitura de  
São Paulo (2001-2006)**

*Tânia Mara Passarelli Tonhati*

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais, da Universidade Federal de São Carlos, como parte dos requisitos exigidos para a obtenção do título de Mestre em Ciências Sociais.

Orientador: Prof. Dr. Fernando A. F. Azevedo

Submetida à defesa em sessão pública realizada às 14h no dia 22/08/2007.

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Fernando A. F. Azevedo

Prof. Dr. Thales Haddad N. de Andrade

Profa. Dra. Vera L. M. Chaia

Homologado pela CPG-PPGCSO na  
\_\_\_\_\_ª reunião no dia \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_.

Prof. Dr. Igor José de Reno Machado  
Coordenador do PPGCSO

São Carlos – São Paulo  
Agosto de 2007

**Ficha catalográfica elaborada pelo DePT da  
Biblioteca Comunitária da UFSCar**

T665pi

Tonhati, Tânia Mara Passarelli.

Política e internet : o governo eletrônico da Prefeitura de São Paulo (2001-2006) / Tânia Mara Passarelli Tonhati. -- São Carlos : UFSCar, 2007.

181 f.

Dissertação (Mestrado) -- Universidade Federal de São Carlos, 2007.

1. Sociologia política. 2. Internet (Redes de computação). 3. Governo eletrônico. 4. Inclusão digital. 5. Democracia. I. Título.

CDD: 306.2 (20<sup>a</sup>)



BANCA EXAMINADORA DA DISSERTAÇÃO DE MESTRADO DE

*Tânia Mara Passarelli Tonhati*

22/08/2007

---

Prof. Dr. Fernando Antônio Farias de Azevedo  
Orientador e Presidente  
Universidade Federal de São Carlos/UFSCar

---

Prof. Dr. Thales Haddad Novaes de Andrade  
Universidade Federal de São Carlos/UFSCar

---

Profa. Dra. Vera Lucia Michalany Chaia  
Pontificia Universidade Catolica de Sao Paulo (PUC-SP)

# AGRADECIMENTOS

Agradeço a meu namorado (Gustavo) pela paciência em ler várias vezes essa dissertação e pelas sugestões tão importantes para a construção desse trabalho, principalmente para sua elaboração de forma clara e consistente teoricamente. E claro não poderia deixar de agradecê-lo pelas horas gastas nos ônibus e metrô me acompanhando no trabalho de campo. Obrigada, Gu pela companhia e pelo carinho.

Agradeço também aos meus pais (Iolanda e Pedro) e irmãos (Reinaldo e Renato) que tornaram a realização desse mestrado possível, quando deram apoio para eu continuar e não desistir no final de 2003, assim tornaram viável a aprovação no final de 2004 e a construção e conclusão desse trabalho, agora em agosto de 2007. Muito obrigada, por sempre confiarem em mim.

E agradeço a minha amiga Maria Carolina Ávila por ter traduzido meu Resumo para o inglês (Abstract), em meio aos preparativos do seu casamento. E aos amigos que ajudaram de forma direta ou indiretamente.

Também agradeço aos entrevistados Juliana Bertolucci, Raul Luiz, Sérgio Amadeu da Silveira e Évelyn Marchesi, pelas ricas informações passadas. E a Prefeitura de São Paulo por ter permitido a realização do nosso trabalho de campo junto aos telecentros. Agradeço ainda aos coordenadores e funcionários dos telecentros: Centro Cultural São Paulo, CEU Cidade Dutra e Cidade Tiradentes, por terem tornado o trabalho de campo uma atividade prazerosa e também agradeço a todos os usuários que responderam os questionários. Obrigado por terem nós ajudado.

Devo agradecer também a secretária do departamento de pós-graduação Ana Maria Suficel Bertolo, por sempre ajudar a solucionar as dúvidas e as burocracias acadêmicas.

Agradeço, por fim, a banca examinadora: prof. (a) Vera Lucia Michalany Chaia (PUC- São Paulo) e prof. Thales Haddad Novaes de Andrade (UFSCar), pelas sugestões e atenção na leitura dessa dissertação. E agradeço a meu orientador prof. Fernando Antonio Farias de Azevedo por ter me fornecido o texto “Graus de participação democrática no uso da Internet pelos governos das capitais brasileiras” (Silva, 2005), o qual foi fundamental para a pesquisa, pois me ajudou profundamente na construção teórica e empírica desse estudo. E agradeço ainda pela autonomia e liberdade de pesquisa a mim concedida. A todos, obrigada.



## Resumo

Esta dissertação tem como objetivo refletir sobre o uso das Tecnologias da Comunicação e Informação (TICs), particularmente da Internet, pelo governo municipal da cidade de São Paulo. Para tal, como *corpus* empírico, analisamos a política de governo eletrônico da Prefeitura de São Paulo de 2001-2006 e enfatizamos os dois principais elementos que a compõe: o Portal da Prefeitura e o Plano de inclusão digital. Pretendemos, assim, compreender como e em que medida esta política visa integrar esse governo municipal às exigências atuais de instalação de um novo padrão de gestão, que vigora pelos princípios do Mercado, e ainda, ampliar a participação ativa dos cidadãos na gestão pública municipal, uma vez que a Internet tem potencial tecnológico para satisfazer ambos os intuitos. Para mensurar esses dois aspectos baseamos nossa análise na existência de cinco graus de participação, nomeados de graus de democracia digital, os quais nortearam metodologicamente esse estudo. Para dar corpo a essa investigação, a pesquisa recorreu ao estudo de documentos (leis, decretos, portarias e comunicados), a entrevistas com os coordenadores dessa política no período estudado e a realização de uma avaliação efetiva no Portal da Prefeitura e com os usuários dos telecentros do Plano de inclusão digital.

**Palavras-Chaves:** Internet, Governo Eletrônico, Democracia Digital, Prefeitura de São Paulo.

# Abstract

This dissertation provides a reflexion about the use of the Communication and Information Technologies (CIT's), particularly, the Internet, by São Paulo city's government. In order to achieve this, we have used, as empirical corpus, the analysis of São Paulo's electronic government politics from 2001 to 2006, we also emphasized both elements which are included in this politics: the City Hall Portal and the Digital Inclusion Plan. This way, we intend to comprehend how and in which extension this politics integrates the city's government with the actual installation demands of a new management model, which, in its turns, is defined by the Market principles. It is also important to understand how São Paulo's city government intends to enlarge citizens' participation in the public management. With the aim to measure these elements, this research is based on five participation degrees, called digital democratic degrees. To reinforce this investigation, we have studied documents (such as laws, decrees, bylaws and communications), interviewed people responsible for the electronic government politics in the designated period, and we have evaluated the City Hall Portal as well as the users of the *telecentres*, idealized by the Digital Inclusion Plan.

**Key-words:** Internet, Electronic Government, Digital Democratic, São Paulo City Hall.

## Lista de ilustrações

Gráfico 1: Acesso à Internet.....	55
Gráfico 2: Posse de computador por classe social – GSP.....	56
Gráfico 3: Acesso à Internet por classe social – GSP.....	56
Mapa 1: População com acesso à computadores.....	57
Foto 1: Computador dos telecentros .....	72
Foto 2: Página reformulada do Portal.....	84
Foto 3: Foto do Portal da Prefeitura de São Paulo.....	91
Quadro 1: Primeiro grau de democracia digital com ênfase na informação.....	92
Quadro 2: Primeiro grau de democracia digital com ênfase em serviços.....	95
Quadro 3: Segundo e Terceiro grau de democracia digital.....	100
Quadro 4: Quarto grau de democracia digital.....	103
Quadro 5: Quinto grau de democracia digital.....	105
Gráfico 4: ID do Portal da Prefeitura de São Paulo.....	108
Foto 4: Telecentro Centro Cultural.....	111
Gráfico 5: Telecentro Centro Cultural (Idade e Sexo).....	112
Gráfico 6: Telecentro Centro Cultural (Nível de escolaridade).....	113
Gráfico 7: Telecentro Centro Cultural (Atividade profissional).....	113
Quadro 6: Telecentro Centro Cultural: B) Relação dos usuários com o telecentro.....	114
Quadro 7: Telecentro Centro Cultural: C) Relação do usuário com o Portal da Prefeitura de São Paulo.....	115
Foto 5: Telecentro CEU Cidade Dutra.....	116
Gráfico 8: Telecentro CEU Cidade Dutra (Idade e Sexo).....	116
Gráfico 9: Telecentro CEU Cidade Dutra (Nível de escolaridade).....	117
Gráfico 10: Telecentro CEU Cidade Dutra (Atividade profissional).....	117
Quadro 8: Telecentro CEU Cidade Dutra: B) Relação dos usuários com o telecentro.....	118
Quadro 9: Telecentro CEU Cidade Dutra: C) Relação do usuário com o Portal da Prefeitura de São Paulo.....	119
Foto 6: Telecentro Cidade Tiradentes.....	120
Gráfico 11: Telecentro Cidade Tiradentes (Idade e Sexo).....	120
Gráfico 12: Telecentro Cidade Tiradentes (Nível de escolaridade).....	121

Gráfico 13: Telecentro Cidade Tiradentes (Atividade profissional).....	121
Quadro 10: Telecentro Cidade Tiradentes: B) Relação dos usuários com o telecentro.....	122
Quadro 11: Telecentro Cidade Tiradentes: C) Relação do usuário com o Portal da Prefeitura de São Paulo .....	123
Quadro 12: Respostas Predominantes.....	124

# Sumário

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	13
<b>CAPÍTULO 1 - As Tecnologias da Comunicação e Informação (TICs) e a Política</b> .....	20
1.1 Contexto histórico-político.....	20
1.1.1 As influências da primeira onda.....	21
1.1.2 As duas pontas do novelo (governo eletrônico).....	28
1.2 Democracia e a Internet.....	32
1.2.1 Os modelos de democracia.....	32
1.2.2 Modelos de Democracia Digital.....	36
1.3 Os ciber-otimistas e ciber-céticos ou ciber-pessimistas.....	39
1.4 Graus de Democracia Digital.....	47
<b>CAPÍTULO 2 - A política de governo eletrônico da Prefeitura de São Paulo</b> .....	52
2.1 As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e o Terceiro Setor.....	52
2.1.1 O Instituto Florestan Fernandes (IFF).....	53
2.1.2 O Projeto sampa.org.....	58
2.2 As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e o Primeiro Setor.....	60
2.2.1 A implantação da política de governo eletrônico.....	60
2.2.1.1 O Portal da Prefeitura de São Paulo.....	62
2.2.1.2 O Plano de Inclusão Digital: criação dos telecentros.....	72
2.2.2 As mudanças administrativas na política de governo eletrônico da Prefeitura de São Paulo.....	80
<b>CAPÍTULO 3 - O Portal e o Plano de Inclusão Digital da Prefeitura de São Paulo</b> .....	89
3.1. Análise do Portal da Prefeitura de São Paulo.....	89
3.1.1 Exposição dos dados sobre o Portal da Prefeitura de São Paulo.....	92
3.1.1.1 Primeiro grau de democracia digital com ênfase na informação.....	92
3.1.1.2 Primeiro grau de democracia digital com ênfase em serviços.....	95
3.1.1.3 Segundo e Terceiro grau de democracia digital.....	100
3.1.1.4 Quarto grau de democracia digital.....	103
3.1.1.5 Quinto grau de democracia digital.....	105

3.2 Plano de inclusão e os cidadãos/usuários.....	109
3.2.1 Exposição descritiva dos dados encontrados em cada telecentro.....	111
3.2.1.1 Telecentro Centro Cultural São Paulo.....	111
3.2.1.2 Telecentro CEU Cidade Dutra.....	116
3.2.1.3 Telecentro Cidade Tiradentes.....	120
3.2.2 Análise dos dados sobre os três telecentros.....	124
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>130</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>134</b>
<b>APÊNDICE A: Questionário para os usuários.....</b>	<b>149</b>
<b>APÊNDICE B: Imagens do Portal da Prefeitura de São Paulo.....</b>	<b>152</b>
<b>APÊNDICE C: Fotos do Telecentro Centro Cultural São Paulo.....</b>	<b>153</b>
<b>APÊNDICE D: Fotos do Telecentro CEU Cidade Dutra.....</b>	<b>154</b>
<b>APÊNDICE E: Fotos do Telecentro Cidade Tiradentes.....</b>	<b>155</b>
<b>ANEXO A: Planilha de coleta de dados - graus de democracia digital.....</b>	<b>156</b>

## Introdução

O objetivo deste estudo é apresentar a importância das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), particularmente da Internet, para a governabilidade na esfera municipal, tendo como *corpus* empírico a **política de Governo Eletrônico da Prefeitura de São Paulo (2001-2006)**. Nesse sentido a pesquisa propõe investigar quais as razões que levaram esse governo municipal a promover a utilização da Internet e como através da criação do Portal para a Prefeitura de São Paulo e da implantação de telecentros – Plano de Inclusão Digital – pretendeu integrar-se às novas exigências do mundo global e solucionar os problemas trazidos por essas.

A Prefeitura de São Paulo, para cumprir as novas exigências do mundo global, utilizou as redes informacionais para instalar um novo padrão de gestão pública para o município. Esta busca por um novo padrão de gestão pública ligado às TICs é um processo que ocorre com os governos em todo o mundo, fato que pode ser explicado pelo contexto histórico atual o qual estão inseridos os governos.

O impacto da globalização sobre a política fez com que esta fosse contagiada pelos valores do mercado e da economia, esses que transformaram as estruturas desta e a tornou tecnicizada e especializada<sup>1</sup>. Observamos que os setores e instituições políticas se apresentam cada vez mais ocupados por técnicos e por operações mercantis. Há menos espaço para o político por vocação, como idealiza Weber (1996). Assim, a política passou a ser vista com desconfiança crescente pelos cidadãos, que estão céticos quanto a seus representantes e se distanciam da política, já que esses não acreditam mais nela como um espaço de debate público com o objetivo de oferecer respostas às demandas sociais.

Nesta situação declina a legitimidade política dos governos, os quais sentem a necessidade de se reformar. Desta forma, emerge a discussão sobre a possibilidade de utilização da Internet como uma alternativa para melhorar a performance dos governos. Assim, os governos pretendem promover a modernização da administração (novo padrão de gestão) que prima pela eficiência, eficácia e agilidade no atendimento aos cidadãos, fazendo com que a gestão se adapte aos princípios do mercado, que regem a sociedade contemporânea.

---

<sup>1</sup> A tecnicização e especialização da política não é um produto da globalização. Pois, Weber, no início do século XX, já havia observado que a política tinha sido invadida por essas categorias. Este fato se deu pelo processo de industrialização e racionalização. Contudo o que se destaca é que, atualmente, esse processo está mais denso, enraizado e radicalizado.

Por outro lado, o uso da Internet por parte dos governos é ressaltado, pois esta poderia ampliar a participação ativa dos cidadãos na gestão pública e possibilitar o controle por parte destes sobre o governar, já que através do poder interativo da Internet os cidadãos poderiam comunicar-se com seus representantes, dar opiniões sobre as ações do governo, votar em plebiscitos *on-line* e obter mais informações políticas substanciais. Isso possibilitaria uma legitimidade maior à política, que se reaproximaria dos cidadãos, o que poderia restabelecer seu lugar de provedora de soluções para as demandas sociais.

Nesse âmbito, tanto o contexto decorrente da globalização como o processo informacional constroem firmemente as decisões governamentais, e fazem com que os governos sintam necessidade de se adequar às circunstâncias da globalização e também de suprimir as demandas da sociedade, e assim, incorporam para tal o uso da Internet. A proposta de criação de políticas de governo eletrônico é, portanto, um reflexo desses objetivos.

Em virtude dessas premissas, em janeiro de 2001 foi criada a política de governo eletrônico da Prefeitura de São Paulo, que tinha como principal objetivo utilizar a Internet para modernizar a administração pública e viabilizar a comunicação mediada por computadores entre a administração da cidade de São Paulo e sua população. Essas medidas foram realizadas através da criação do Portal da Prefeitura<sup>2</sup> e por meio do Plano de Inclusão Digital, ambos os principais componentes dessa política e foco de nosso estudo.

A idéia de criar um Portal para a Prefeitura de São Paulo tinha como objetivo modernizar a administração com base na utilização intensiva da Internet e, assim, responder às novas exigências dos modelos administrativos, que argumentam por políticas públicas mais eficientes, eficazes, ágeis e flexíveis – princípios da administração privada, que deveriam ser integrados a administração pública. Todavia, o Portal também deveria ser uma via de comunicação do cidadão com a administração municipal, para tornar o governo mais transparente e próximo à população de São Paulo.

Entretanto, para que o Portal da Prefeitura obtivesse sucesso, era necessário que a sociedade tivesse acesso às TICs, sendo assim, foi criado o Plano de Inclusão Digital da Prefeitura de São Paulo, projeto pioneiro em inclusão digital realizado por um município brasileiro. Esse Plano foi fundamentado na implantação de telecentros, que eram espaços públicos com computadores ligados à Internet, onde a população podia utilizar gratuitamente.

Como a intenção deste estudo é refletir sobre a política de governo eletrônico da Prefeitura de São Paulo e esse projeto municipal está em andamento, ou seja, é uma política

---

<sup>2</sup> Cf. <<http://www.prefeitura.sp.gov.br>>.

iniciada em janeiro de 2001 e que ainda hoje vigora na Prefeitura da capital paulista, foi preciso estabelecer uma limitação temporal, pois só assim foi possível realizar uma análise adequada. Para tal ação foi realizado um recorte temporal de 2001 a 2006.

A análise sobre essa política abarca, então, o período de sua implantação que definimos como sendo de 2001-2004 - período da gestão governamental Marta Suplicy - momento em que essa política foi criada e implantada na Prefeitura de São Paulo. Todavia, avançamos na análise para os anos de 2005 e 2006, envolvendo a breve gestão José Serra e o início da gestão Gilberto Kassab, para demonstrar a manutenção da política de governo eletrônico, que apesar de ter sofrido algumas reorganizações administrativas, foi mantida as suas principais políticas: o Portal e o Plano de Inclusão Digital.

A realização desse recorte temporal ainda se justifica, pois foi no ano de 2006 que realizamos nossa pesquisa de campo - no Portal da Prefeitura de São Paulo e nos telecentros. Dessa forma, para não termos uma incompatibilidade temporal na análise, foi importante observar como nosso objeto de estudo estava organizado no plano administrativo no período que fomos à campo.

Para refletir, portanto, sobre nosso objeto de estudo, a leitura de uma bibliografia especializada sobre esta temática foi de suma importância. Dentre os autores estudados destacam-se: Assumpção (2001) pesquisador que estudou duas organizações do Terceiro Setor (Instituto Florestan Fernandes - IFF - e Sampa.org) que influenciaram na constituição da política de governo eletrônico da Prefeitura de São Paulo; Guarnieri (2003), que apresentou o problema da exclusão digital da cidade de São Paulo e as variantes que proporcionam essa exclusão. Há, ainda, Cassino e Guimarães (2003) que descrevem e analisam o Plano de Inclusão Digital e destacam que o combate à exclusão digital é fundamental para incluir as camadas da sociedade paulistana desprovida economicamente, pois a exclusão digital é a mais nova face da exclusão social, que pode vir a promover uma ampliação do abismo social na cidade São Paulo.

Além disso, para entender essa política de governo eletrônico foi preciso realizar a leitura de uma bibliografia que tratasse do tema de forma mais ampla. Autores como: Salomão (2005), Castells (1999a, 1999b e 2003), Giddens (1991), Silveira (2000, 2001 e 2003), Santos (2001), dentre outros, contribuíram de forma fundamental para o entendimento do contexto histórico e político em que se insere o objeto de estudo, graças a esses podemos compreender a busca das administrações públicas pelo uso das TICs – e a criação do conceito de governo eletrônico.

Já através do estudo realizado em torno de autores como: Silva (2005a e 2005b), Marques (2004), Maia (2000 e 2002) e Habermas (1995 e 2003) estabelecemos um modelo de análise para a compreensão do nosso objeto. Esse modelo foi baseado nos graus de democracia digital, os quais possibilitaram mensurar o nível de participação que o governo municipal de São Paulo promoveu através do uso da Internet.

Tais leituras realizadas auxiliaram a responder indagações que surgiram ao longo da pesquisa, como por exemplo: 1) A utilização da Internet está restrita a reprodução da cultura política já existente na localidade? 2) A utilização da Internet por parte da Prefeitura de São Paulo significou rupturas com o modelo democrático e burocrático existente? 3) A idéia de empregar a Internet como ferramenta que visa aumentar a participação política dos cidadãos foi efetivada? e 4) O impacto da Internet nos cidadãos paulistanos que usam os telecentros está predominantemente no âmbito da “alfabetização digital”?

Para responder a essas indagações além das fontes secundárias, a pesquisa desenvolveu um trabalho importante em torno de fontes primárias, com a finalidade de trazer informações que pudessem oferecer contribuições relevantes ao tema discutido. Para atingirmos, então, os objetivos desejados foi preciso selecionar e organizar técnicas de investigação. Utilizamos uma análise “multimétodo” (BERICAT, 1998), uma vez que “[...] soluciones basados sobre descubrimientos multimétodos serán probablemente mejores soluciones [...]” (BERICAT, 1998, p. 137). Essa forma de análise é baseada na integração de métodos de investigação, contudo existem variadas maneiras de integrar esses métodos e a estratégia que utilizamos nesta pesquisa foi a da “combinação”, empregamos os resultados de um método para melhorar e informar o outro.

Uma das técnicas de investigação que realizamos, foram entrevistas abertas com quatro coordenadores da política de governo eletrônico. Primeiramente, entrevistamos Juliana Bertolucci (08/setembro/2005 – São Paulo), Raul Luiz (08/setembro/2005 – São Paulo) e Sérgio Amadeu da Silveira (16/dezembro/2005 – São Paulo), os quais vivenciaram a implantação dessa política na Prefeitura de São Paulo. As entrevistas com esses coordenadores contribuíram para o conhecimento da estrutura e dos objetivos do Portal da Prefeitura no seu período inicial (2001-2004), o que foi importante, uma vez que não foi crível encontrar o Portal em suas primeiras versões salvo em dispositivos eletrônicos. Já que o conteúdo virtual ainda é considerado um material sem caráter de documento histórico, que pode ser substituído e perdido a cada reconfiguração. Essas entrevistas também foram fundamentais para obtenção de informações sobre a criação e funcionamento do Plano de Inclusão Digital.

Posteriormente realizamos entrevista com Évelyn Marchesi (17/abril/2007 – São Paulo), que atua na Prefeitura ainda hoje, a entrevistada contribuiu para o nosso entendimento da reorganização administrativa da política de governo eletrônico e da manutenção dos principais componentes desta: Portal e Plano de Inclusão Digital.

Além das entrevistas fizemos observação em campo e uma investigação no Portal e nos telecentros. A escolha pela observação participante tinha a intenção de que essa técnica nos possibilitasse uma interação e uma “familiaridade” com a rotina e o funcionamento dos ambientes estudados.

Com relação ao Portal da Prefeitura de São Paulo, foram feitos vários acessos para observação. Posteriormente foi realizada uma análise efetiva sobre esse, que se deu através da utilização de uma Planilha<sup>3</sup> de Dados para análise de portais governamentais municipais, criada pelo “Grupo de Estudos em Cibercidades” da Universidade Federal da Bahia. Utilizamos, portanto a planilha e o método de aplicação estabelecido por Silva (2005), um dos mentores desta, que estabeleceu como aplicá-la ao portal de uma prefeitura em sua dissertação de mestrado – “Política e ciberespaço: graus de participação democrática no uso da Internet pelos governos das capitais brasileiras”.

Realizamos, também, um trabalho de campo em telecentros da cidade de São Paulo – Centro Cultural São Paulo, CEU Cidade Dutra e Cidade Tiradentes. A escolha dos telecentros foi baseada em uma pesquisa qualitativa e não-probabilística de tipo intencional, e se fez necessária, pois a cidade de São Paulo possuía 118 telecentros<sup>4</sup>, e devido ao tempo da pesquisa, foi necessário fazer um recorte: três telecentros. Então, procuramos estudar aqueles que estivessem localizados em regiões geograficamente e economicamente distintas da cidade e desiguais no acesso a computadores.

Foram escolhidos três telecentros, e baseamos essa escolha nos números do mapa da exclusão digital demonstrado por Guarnieri (2003): 1) o telecentro do Centro Cultural São Paulo foi escolhido por estar localizado na região central, a qual é a região da cidade com maior número de pessoas com acesso a computadores; 2) o telecentro CEU Cidade Dutra, na zona sul considerada intermediária da população com acesso a computadores e 3) o telecentro - Cidade Tiradentes – localizado na zona leste uma das áreas de maior exclusão digital da cidade de São Paulo.

---

<sup>3</sup> Planilha disponível no ANEXO A.

<sup>4</sup> Número de 06 de março de 2006. Disponível em:

<[http://www.prefeitura.sp.gov.br/portal/a\\_cidade/noticias/index.php?p=8119](http://www.prefeitura.sp.gov.br/portal/a_cidade/noticias/index.php?p=8119)>. Acesso em: 25 de março de 2006.

A realização da pesquisa nesses telecentros se deu pelo método de observação em campo e através da aplicação de questionários<sup>5</sup>. Graças a estas técnicas de pesquisa, procuramos estabelecer: A) o Perfil dos usuários, B) a Relação do usuário com o telecentro e C) a Relação do usuário com o Portal da Prefeitura de São Paulo, a fim de perceber como os cidadãos se relacionavam com as TICs.

Durante a pesquisa de campo permanecemos em cada telecentro o período de uma semana (segunda-feira a sexta-feira) e aplicamos em cada telecentro uma média de 100 a 150 questionários de acordo com a frequência de usuários e a disponibilidade desses de responderem. Essa média numérica foi estabelecida sem rigor estatístico, por isso sabemos das limitações dos resultados. Porém, juntamente com a aplicação dos questionários realizamos a observação participante, dialogando com os usuários, e por isso consideramos que os dados numéricos encontrados expressam de maneira bem próxima a realidade dos telecentros pesquisados.

Então, diante do material bibliográfico pesquisado, da documentação e entrevistas analisadas posteriormente, optamos por compor a presente dissertação por meio de três capítulos.

No Primeiro Capítulo realizamos uma contextualização histórico-político sobre o uso da Internet pelos governos, o que deu origem ao conceito de governo eletrônico. Em seguida, foi formulada uma delimitação conceitual sobre qual modelo de democracia era compatível com um governo eletrônico, para tal analisamos a relação existente entre a Democracia e a Internet, essa que dá origem aos Modelos de Democracia Digital. Essa relação, contudo, é vista por alguns autores, como positiva, pois trará avanços democráticos e mais participação para os cidadãos na política, já para outros é uma relação infrutífera e até mesmo pejorativa; por isso em um terceiro momento tratamos dessas abordagens (**ciber-otimistas** e **ciber-pessimistas**). Por fim, encerramos esse capítulo com a análise dos graus de democracia digital, que mensuram os níveis de participação que uma política de governo eletrônico pode atingir.

O Segundo Capítulo foi dedicado a evidenciar o surgimento da idéia de utilizar a Internet pela administração pública da cidade de São Paulo e, à iniciativa de realizar um projeto de inclusão digital que foi concebido por duas organizações do Terceiro Setor – **Instituto Florestan Fernandes (IFF)** e **Projeto sampa.org**, que influenciaram a constituição do objeto empírico estudado. Dessa maneira, apresentamos, em seguida, a política de governo

---

<sup>5</sup> Questionário disponível no APÊNDICE A.

eletrônico, já como política pública da Prefeitura de São Paulo, com suas diretrizes e funções; estabelecidas pelos decretos, leis, comunicados e portarias. Nesse capítulo, portanto, demonstramos a implantação dessa política (2001-2004) e sua manutenção na Prefeitura de São Paulo (2005-2006) e demos ênfase aos seus dois componentes principais: o Portal e o Plano de Inclusão Digital.

O Terceiro Capítulo compreendeu a exposição dos dados sobre a análise do Portal da Prefeitura de São Paulo, que foi realizada através da aplicação de uma planilha de dados, elaborada pelo “Grupo de Pesquisa em Cibercidades” da Universidade Federal da Bahia, e disponível na dissertação de SILVA (2005). Essa foi utilizada para mensurar em que grau de democracia digital se enquadrava o Portal da Prefeitura. E ainda, nesse capítulo foram demonstrados os dados coletados durante a pesquisa de campo nos telecentros (Centro Cultural São Paulo, CEU Cidade Dutra e Cidade Tiradentes).

Já referente à Conclusão final do estudo, articulamos os três capítulos anteriores para demonstrar ao leitor como a política de governo eletrônico da Prefeitura de São Paulo, ainda pertence a graus elementares de democracia digital e que apesar da utilização da Internet, não houve rupturas com o modelo representativo-liberal vigente na administração. A esfera política continua praticamente impermeável à participação da esfera civil. E os cidadãos paulistanos não usufruem o potencial político da Internet nos telecentros.

# I

## *As Tecnologias da Comunicação e Informação (TICs) e a Política*

Nessa primeira parte convém contextualizar o universo teórico em que se insere a pesquisa - **Política de Governo Eletrônico da Prefeitura de São Paulo** – uma vez que a mesma exige uma reflexão sobre questões bastante abrangentes. Sendo assim, esboçaremos uma análise para duas questões fundamentais que percorrem esse estudo. A primeira é: Qual é o contexto histórico-político em que emergem as Tecnologias da Informação e Comunicação<sup>6</sup> (TICs)? E qual a relação existente entre os modelos democráticos e o uso político da Internet? Para responder essas perguntas adotamos uma explicação que destacasse o processo de mudança do *status* da política a partir da década de 1970 e a relação dessa transformação com o avanço das TICs. Além de uma investigação em torno das teorias que discutem o uso das TICs, particularmente da Internet, para o desenvolvimento da democracia.

### **1.1 Contexto histórico-político**

O surgimento da idéia de governo eletrônico – utilização por parte dos governos das TICs – pode ser explicada como resultado de duas ondas, segundo Salomão (2005). A primeira seria mais genérica, pois abarcaria elementos provindos do processo de globalização, esses seriam: a “crise” de legitimidade do Estado, o avanço dos princípios econômicos e a influência dos meios de comunicação sobre a política. Elementos esses que mudam o contexto em que operam os governos, que procuram utilizar as novas tecnologias como forma de adequar-se a esse processo. Já a segunda, “não tão intensa e nem tão alta”, (SALOMÃO, 2005, p. 1) refere-se à influência provocada pelo movimento *New Public Managemen* - Nova Gestão Pública (NGP).

---

<sup>6</sup> O termo TICs inclui meios de comunicação como: televisão, rádio, celular, internet, dentre outros. Apesar de inicialmente tratarmos das TICs desse modo mais genérico, é preciso ressaltar que essa pesquisa irá se concentrar no meio de comunicação: Internet.

### 1.1.1 As influências da primeira onda

A globalização não é um fenômeno único, mas um conceito que engloba uma gama de tendências e de forças que modificam a fisionomia do mundo contemporâneo. Algumas de suas características, como a liberalização do comércio, por exemplo, estão acontecendo desde 1945, contudo, o ritmo das mudanças se acelerou pós-1970. (WASHINGTON, 1998, p. 27).

Essa, portanto, é a denominação para o período atual, que é caracterizado por uma série de mudanças econômicas, políticas e sociais, que marcaram a transformação no padrão de acumulação capitalista, baseado no capital industrial. Na globalização a organização da sociedade não se dá mais através de “[...] economias nacionais distintas, é substituída por uma economia global em que a produção é internacionalizada e o capital financeiro flui livre e instantaneamente entre os países [...]” (WASHINGTON, 1998, p. 27).

A fluidez do capital assim como dos produtos e de informações diversificadas só é possível hoje por que simultaneamente a esse processo de mudanças políticas, econômicas e sociais, que se iniciou na década de 1970, ocorreu a chamada Terceira Revolução Industrial ou, como nomeia Castells (1999), a Revolução Informacional, que proporcionou o surgimento da Era da Sociedade em Rede. Essa Revolução provocou um avanço nas telecomunicações, especialmente, devido ao uso de computadores, os quais viabilizaram uma nova forma de comunicação, a em rede, a qual conhecemos atualmente como Internet.

A globalização, portanto, pode ser considerada “ao mesmo tempo uma causa e uma consequência da revolução da informação” (WASHINGTON, 1998, P. 27). Uma vez que, o desenvolvimento dessas novas tecnologias é responsável por transfigurar as categorias de tempo e espaço, pois o espaço de comunicação não corresponde mais à distância real, mas é virtual – espaços de fluxos – e o tempo não mais percorre o espaço, é real (GIDDENS, 1991). Dessa forma, podemos afirmar que foram as TICs que proporcionaram a suspensão de barreiras territoriais, da distância física e também possibilitaram a comunicação instantânea<sup>7</sup>. A noção de passado, presente e futuro sucumbiram em uma só mensagem, sendo assim, as três noções temporais interagem em tempo real.

---

<sup>7</sup> Por exemplo: um cidadão comum pode se comunicar através de uma mensagem enviada pela rede (Internet), ao mesmo tempo – com pequenas variações de segundos ou no máximo, de minutos – para vários destinatários, que se encontrem em diferentes locais do mundo a partir de sua casa. Se o Espaço pode ser percorrido em apenas alguns segundos ou minutos, observa-se que a noção de Tempo também foi modificada – sendo o espaço de fluxos e o tempo real.

Assim, percebemos que o progresso das TICs dificultam o isolamento dos países em relação ao mundo exterior e também exigem dos mesmos novas posturas internacionais, e para tal é necessário que redefinam seus papéis, responsabilidades e relacionamentos políticos. Para Castells (1999):

As portas da Era da Informação, uma crise de legitimidade tem esvaziado de sentido e de função as instituições da era industrial. Sobrepujado pelas redes globais de riqueza, poder e informação, o Estado-Nação moderno vem perdendo boa parte de sua soberania. Ao tentar intervir estrategicamente nesse cenário global, o Estado perde sua capacidade de representar suas bases políticas estabelecidas no território. Em um mundo regido pelo multilateralismo, a divisão entre Estados e nações, entre a política de representação e a política de intervenção, desorganiza a unidade de medida política sobre a qual a democracia liberal foi construída e passou a ser exercida nos últimos dois séculos (CASTELLS, 1999, v.2, p. 417).

Então, as mudanças trazidas pela globalização e pela Revolução Informacional fizeram com que a sociedade não mais se organizasse predominantemente através do Estado, como fazia anteriormente a consolidação desses sistemas (as sociedades procuravam se organizar baseadas na idéia de Estado de Bem-Estar Social (*Welfare State*)). Esse sistema econômico e político foi instituído nos países europeus após o término da Segunda Guerra Mundial e foi hegemônico até a década de 1970, estruturado em torno da teoria econômica *keynesiana*<sup>8</sup>. Tal teoria defendia a intervenção do Estado na sociedade, em setores como: economia, educação, saúde, previdência. O modelo *keynesiano* fortaleceu a esfera política determinando-a como principal responsável e articuladora das demandas da sociedade, proporcionou a prosperidade econômica e a estabilidade social às economias de mercado e ajudou a promover uma “[...] rede de seguridade social, viga mestra da legitimidade do governo na visão de pessoas comuns” (CASTELLS, 1999, v.2, p. 417).

Todavia, o modelo econômico-político do *Welfare State* atingiu no início da década de 1970 as suas limitações. Devido ao crescimento inflacionário, a insatisfação dos contribuintes e dos representados com o aumento desmesurado da carga tributária, sem a contrapartida de soluções dos problemas de ordem pública, tal modelo econômico-político

---

<sup>8</sup>John Maynard Keynes nascido em Cambridge, 5 de junho de 1883 e falecido em Firle, East Sussex, 21 de abril de 1946 foi um dos mais influentes economistas do século XX. O objetivo desse autor ao promover idéias intervencionistas e estadistas na economia não tinha o intuito de romper com o sistema capitalista de produção, mas torna-lo mais eficiente. Essas suas concepções foram de encontro com as doutrinas econômicas vigentes, com destaque para a do *laissez-faire*, já que defendia que os problemas da economia não se resolveriam por vias naturais, graças ao livre mercado, para ele, era preciso a adoção de políticas intervencionistas sobre o funcionamento da economia. Disponível em: ([http://pt.wikipedia.org/wiki/John\\_Maynard\\_Keynes](http://pt.wikipedia.org/wiki/John_Maynard_Keynes). Acesso em: 12 de set. de 2006.).

começou a demonstrar fragilidade no seu poder administrativo. Essas insatisfações públicas e a ineficiência administrativa por parte do Estado culminaram num processo de substituição das políticas *keynesianas* por práticas de cunho liberal, que foram instaladas a princípio no governo de Thatcher (1979 -1990) na Grã-Bretanha e no de Reagan (1981 - 1989) nos Estados Unidos. Posteriormente e gradualmente o modelo liberal influenciou a forma de governar de praticamente todos os países e, com isso, tornou-se o modelo hegemônico atualmente.

[...] os Estados nacionais começaram a enfrentar uma crise de intervenção econômica, materializada nos crescentes déficits inflacionários do *Welfare State* entre os países ricos, ou das políticas de substituição de importações nos países pobres. O Estado passou a ser visto como um entrave ao crescimento econômico e à acumulação de capital (SILVEIRA, 2000, p.15, grifo nosso).

Isto representou manter, numa escala mais ampla, o rompimento com o compromisso social-democrata (PRZEWORSKI, 1989), que defendia o **Estado-Providencial** (*Welfare State*), o qual promoveria um **capitalismo organizado** (SANTOS, 2001). A adoção do modelo liberal causou um desequilíbrio na soberania do Estado-Nação e da Política como principal esfera articuladora<sup>9</sup> das demandas sociais. Neste sentido, cabe salientar que:

Estados, empresas e classes têm que se submeter às decisões dos mercados financeiros e arcar com as conseqüências daí resultantes não podendo mais seu destino transcender independentemente, a revelia do movimento do dinheiro no mercado mundial. Quem dita os rumos, sejam quais forem as conseqüências para a vida das sociedades, é o interesse do lucro financeiro (MARTINS, 1996, p. 8).

O autor português Santos (2001) nomeia o período atual de **capitalismo desorganizado**, uma vez que o **princípio do Estado** e o da **Comunidade**<sup>10</sup>, definidos por ele, foram colonizados<sup>11</sup> pelo **princípio do Mercado**. Assim, o princípio do Mercado passou a ser

<sup>9</sup> No que se refere a este assunto Castells (1999, v.2, p. 402) comenta que: “De fato, o Estado do bem-estar social, em suas diferentes manifestações, condicionadas à história de cada sociedade, constituiu uma das principais fontes de legitimidade política na reconstituição das instituições governamentais após a Grande Depressão dos anos 30 e a Segunda Guerra Mundial. A rejeição do keynesianismo e o declínio do movimento trabalhista podem agravar o processo de perda da soberania do Estado-Nação em virtude do enfraquecimento de sua legitimidade”.

<sup>10</sup> O princípio da Comunidade é entendido aqui como equivalente ao conceito genérico de sociedade civil. Para aprofundar-se nessa discussão ver: SANTOS, B. **Pela mão de Alice**. São PAULO: Cortez, 2001, cap. 4.

<sup>11</sup> O termo colonizado aqui é expresso no sentido Habermasiano. De modo genérico, para esse autor, a sociedade ocidental, devido ao processo de especialização, tem sua estrutura caracterizada de duas formas, o Sistema e o Mundo da Vida. O primeiro é onde se encontra a administração do Estado e a economia e o segundo é onde deveriam ocorrer as trocas comunicativas, ou seja, onde está instalada a esfera da socialibilidade interativa. Contudo, para esse autor o mundo da vida foi colonizado pelo mundo do sistema, tendo o Estado e a Economia saído do Mundo da Vida, para coloniza-lo. Já Santos considera que isso ocorria até meados dos anos setenta,

a principal esfera reguladora e articuladora das vontades sociais e políticas; e, portanto os princípios reguladores do Estado e da Comunidade, muitas vezes, estão à mercê de suas vontades, descaracterizando-se como princípios de metas e vontades diferentes. Como afirma Santos (2001, p. 87): “[...] o princípio do mercado adquiriu pujança sem precedentes, e tanto que extravasou do econômico e procurou colonizar tanto o princípio do Estado, como o princípio da Comunidade – um processo levado ao extremo pelo credo neoliberal”.

Dessa forma, os princípios do Estado e da Comunidade se transformaram. O primeiro perdeu seu papel interventor, ou seja, não é mais um Estado Providencial (*Welfare-State*), uma vez que, há uma transnacionalização da economia e uma mudança na maneira de circulação do capital, que atualmente é através de fluxo que possuem lógicas próprias e desterritorializadas. O Estado, segundo Salomão, é arrastado pela grande onda da “desregulamentação e privatização ou delegação generalizada a agentes privados, através do regime de concessões, para a exploração de serviços públicos [...] e de recursos naturais de propriedade estatal [...]” (SALOMÃO, 2005, p. 1).

Com o surgimento do capitalismo desorganizado e conseqüentemente do enfraquecimento do papel decisório do Estado – perante o grande fluxo desterritorializado de capitais financeiros e industriais – ocorreram transformações no princípio da Comunidade, o qual na época do capitalismo organizado se baseava na força das classes trabalhadoras ligadas principalmente ao setor industrial, que formavam os partidos políticos. Segundo Santos (2001) atualmente:

As classes trabalhadoras continuam a diferenciar-se internamente em estratos e frações cada vez mais distintas, tanto em termos da sua base material como da sua lógica de vida; a classe de serviços atinge proporções sem precedentes; as organizações operárias deixam de poder contar com a lealdade garantida dos seus membros (cujo número, aliás, diminui) e perdem poder de negociar face ao capital e ao Estado; as práticas de classe deixam de se traduzir em políticas de classe e os partidos de esquerda vêem-se forçados a atenuar o conteúdo ideológico dos seus programas e a abstractizar o seu apelo eleitoral [...] (SANTOS, 2001, p. 88).

Então, nesse momento de predomínio do princípio do Mercado, a sociedade se encontra diversificada em relação às práticas do trabalho e também passam a almejar reivindicações pós-materialistas. A necessidade de realizar ações deixadas pelo Estado e não

---

depois a Economia colonizou até o Estado e prevalece como a esfera articuladora das atividades do mundo da vida e da política.

apropriadas pela esfera privada faz com que surjam novas formas de organização social nomeada por Terceiro Setor (ONGs, movimentos étnicos, sociais, religiosos e ambientais), que exigem dialogar com a esfera política (Primeiro Setor). Entretanto, não desejam transformar-se nela, e nem pretendem realizar grandes rupturas com o sistema econômico liberal vigente, pois advogam por rupturas particularizadas.

A Era da Informação, então, ao mesmo tempo em que enfraqueceu o Primeiro Setor – Estado – em decorrência dos avanços do Segundo Setor – Mercado – possibilitou o crescimento do Terceiro Setor. A função do Terceiro Setor é demonstrar que, se o capitalismo produz diferenças de classes, também produz diferenças sexuais, raciais, problemas ecológicos, etc. E, no caso desse capitalismo financeiro baseado nas TICs há a diferença também entre os incluídos e excluídos do acesso a essas novas tecnologias.

Conforme Castells (1999) aponta, o reflexo desta transformação se faz presente no surgimento de ONGs preocupadas por exemplo, com problemas sociais e políticos, como: combate a corrupção, a falta de transparência política e de prestação de contas (*accountability*) a população, dentre outros assuntos. Enfim, elementos esses que o Estado por si só não consegue mais abarcar sozinho. Um dos resultados do crescimento do Terceiro Setor, portanto, foi a descrença da população no poder do Estado responder a todas as novas demandas sociais.

O descrédito em relação ao Estado e a política, contudo, não pode ser visto como fruto apenas de sua ineficiência no trato de resolver as demandas da sociedade. Como diz Castells (1999), há atualmente uma **política informacional**, a qual se caracteriza como a **política do *showbiz***, do ***marketing*** e do **escândalo**, que levou os cidadãos a verem a política como sendo um espaço apenas para jogos de interesses pessoais.

A política informacional é comparada com o *showbiz*, pois envolve, assim como esse, grande volume de dinheiro e também é baseada no modelo de dramatização, ou seja, as notícias políticas nos dias de hoje seguem o formato das notícias de entretenimento, uma vez que são definidas como conflitos, rivalidades, ganâncias e em dicotomias entre vencedores e vencidos e entre os bons e os maus. Esse formato personaliza a política, pois “os políticos, e não a política, são os atores do drama” (CASTELLS, 1999, v.2, p. 380).

O *marketing* político é uma forma de potencializar esse formato de política, uma vez que através de constantes pesquisas de opinião é possível definir o perfil que o candidato e a campanha eleitoral devem ter; os temas da campanha são estabelecidos de fora para dentro.

Isto significa que os partidos não propõem, apenas absorvem os anseios da opinião pública, dando destaque somente aos que a mídia televisiva compartilha.

Se o formato da política informacional é o *showbiz*, a forma como ela se coloca em ação é através da política do escândalo. Os sistemas políticos do mundo todo, com destaque para a realidade política brasileira, em particular após o processo de redemocratização (1989), foram atingidos por seqüências de escândalos envolvendo partidos e líderes políticos, na maioria das vezes, as denúncias eram relacionadas com aspectos morais de um determinado líder. Sendo assim, os escândalos se concentram em aspectos negativos pessoais e predominantemente na corrupção política, já que “a personalização da política também procura concentrar a atenção nos líderes e em seu caráter, abrindo espaço para ataques justamente as suas virtudes como forma de conquistar votos” (CASTELLS, 1999, v. 2, p.395).

A política do escândalo passou a ser uma das opções para se competir no campo da política informacional, visto que a mídia televisiva se tornou muito poderosa tecnologicamente, financeiramente e politicamente. A capacidade desta de realizar reportagens investigativas e sua relativa autonomia em relação ao poder político transformou-a na principal fonte de informações e de formação de opinião da sociedade. Desse modo, aos partidos e aos candidatos, para atingir seus eleitores, só restou agir através da mídia televisiva, a qual, no entanto, não se tornou um poder. Para Castells (1999), essa mídia não seria um **quarto poder**, podendo ser comparada ao executivo, ao legislativo e ao judiciário, mas é por excelência “o campo de batalha pelo poder” (CASTELLS, 1999, v.2, p.396).

A política, assim, passou a ser vista com desconfiança crescente pelos cidadãos, e a mídia televisiva é a grande colaboradora para o descrédito das pessoas, já que os fatos muitas vezes são por ela banalizados. Com isso, a esfera política passou a ser entendida pelos cidadãos como o local onde prevalece a busca por realizações das vontades particulares e não como um espaço, no qual há formações de vontades gerais: abre-se um abismo entre Sociedade e Estado. Em suma:

A crise de legitimidade do Estado-nação acresce-se a falta de credibilidade do sistema político, fundamentado na concorrência aberta entre partidos. Capturado na arena da mídia, reduzido as lideranças personalizadas, dependente de sofisticados recursos de manipulação tecnológica, induzido as práticas ilícitas para obtenção de fundos de campanha, conduzido pela política do escândalo, o sistema partidário vem perdendo seu apelo e confiabilidade e, para todos os efeitos, é considerado um resquício burocrático destituído de fé pública (CASTELLS, 1999, v.2, p. 402).

Essa primeira onda, portanto, colocou a política na berlinda e essa deve ser repensada. Assim, surgem idéias e teorias que procuram melhorar as performances dos governos, para estabelecer um redesenho do Estado e da política. Para tal é possível definir duas propostas de reestruturação: a primeira pretende estabelecer diretrizes para o ato de governar, que o enquadre nos parâmetros da globalização liberal, o que determina à administração pública utilizar os mesmos princípios que norteiam a lógica do Mercado; a segunda proposta busca reaproximar a Sociedade do Estado e assim restabelecer a política como uma esfera articuladora e provedora das demandas sociais em diálogo com o Terceiro Setor. Essas propostas foram demonstradas por Nogueira (2001):

No grande mercado de idéias, não faltam propostas para melhorar a performance dos governos, ensiná-los a governar melhor, a ser mais ágeis, racionais e flexíveis. A preocupação com a qualidade da gestão pública interiorizou-se nos aparatos administrativos dos Estados modernos, onde circulam propostas de reforma gerencial que muitas vezes se dedicam a adaptar técnicas e modelos gerenciais usados no setor privado. [...] na outra ponta do novelo, são freqüentes as conclamações governamentais à participação comunitária, à corresponsabilização dos cidadãos. Se sociedade não colaborar – dizem alguns governantes –, não temos como governar direito e obter bons resultados (NOGUEIRA, 2001, p. 4).

Simultaneamente a essas reflexões e em conseqüência dessas, surgem idéias de utilização das TICs, particularmente a Internet, para atingir os ideais dessas duas propostas – adequar-se a globalização e solucionar os problemas trazidos por ela. A utilização por parte dos governos dessas novas tecnologias está na base da idéia de governo eletrônico.

Esse deve ser entendido, portanto, como uma solução para os governos adequarem-se às circunstâncias da globalização, uma vez que aderirem às reformas administrativas baseadas em modelos gerenciais que se fundamentam em princípios utilizados na esfera privada, permitindo, então, ser colonizado pelo princípio do Mercado.

Ao mesmo tempo, o governo eletrônico deveria utilizar as novas tecnologias para reverter a lógica da globalização liberal, pois as TICs possuem um potencial comunicacional interativo, que poderia promover uma reaproximação do Estado com a Sociedade, já que os cidadãos participariam do governo, comunicando-se com os seus representantes — o que poderia promover uma valorização dos princípios do Estado e da Comunidade.

### 1.1.2 As duas pontas do novelo (governo eletrônico)

O modelo administrativo que promoveria a adequação dos governos ao contexto da globalização, seria o que Salomão (2005) chamou de segunda onda, o movimento da Nova Gestão Pública – *New Public Management* – (NGP). Segundo Ferguson (2002) esse movimento iniciado ao final da década de 80 e no início da década de 90 propunha a modernização do Estado e ruptura com os modelos de administração pública tradicionais de viés burocrático e mecanicista, o qual segundo Martins (1998) funcionou bem no período do *Welfare State*, pois era um contexto estável e com interesses e demandas definidas.

A partir, portanto, da década de 70, com a crise fiscal e de legitimidade do Estado e o excesso de demandas diversificadas, fez com que o modelo tradicional de gestão provocasse ingovernabilidade. Para superar esse entrave surgem propostas para reforma do Estado e conseqüentemente da forma de governar, introduzindo novos modelos administrativos.

A reforma e modernização da gestão pública, definida pelo movimento Nova Gestão Pública, podem ser entendidas em três eixos:

1) a Qualidade no atendimento ao cliente ou ao consumidor-cidadão; 2) a Eficiência, representada pela idéia do atendimento ao menor custo possível, e 3) a Efetividade, representada pela idéia de que no setor público as organizações podem ser orientadas por resultados claramente definidos (REZENDE, 1998, p. 27).

Esse movimento argumenta que as organizações do setor público, portanto, podem e devem utilizar algumas estratégias similares as das organizações do setor privado para buscarem uma gestão orientada pela performance e para resultados. A Nova Gestão Pública absorve as idéias que organizam o mercado e adere aos princípios da reforma gerencial (gerencialismo), que buscaram inspiração nas empresas e nas escolas de administração dos Estados Unidos e do Japão.

Essas escolas de administração de empresas promoveram a idéia de gestão de qualidade, que segundo BRESSER-PEREIRA (1998, p. 21) “também está sendo adotada cada vez mais pela administração pública dos diversos países. No Brasil inclusive, o processo de introdução da gestão pela qualidade começou no início dos anos 90”. O conceito de **qualidade total** está associado à idéia de satisfação do cliente, a qual está atrelada aos fatores como: prazo e pontualidade de entrega, condições de pagamento, atendimento pré e pós-

venda, flexibilidade, etc. Este conceito surgiu como elemento fundamental para o posicionamento estratégico da empresa perante o mercado, ou seja, é um conceito da esfera privada para potencializar a prestação de serviços, que está sendo apropriado pela gestão pública.

Essas diretrizes da Nova Gestão Pública vão casar com os propósitos dos governos de utilização das TICs, pois o governo eletrônico seria o modo de operacionalizar e por em prática as transformações almejadas pela NGP, para promover a modernização da administração. Segundo os autores abaixo, a NGP e o governo eletrônico teriam uma relação próxima, pois:

En todo caso, la relación entre la NGP y el Gobierno Electrónico es un serio reto analítico. Se puede considerar que el Gobierno Electrónico es una fuerza autónoma que significa la operacinalización de tecnologías de información en el sector público, aunque bajo el paraguas teórico de la NGP. Mientras la NGP sería un movimiento reactivo a la administración pública burocrática y algo completado o finalizado en término de governance (Pollity y Bouckaert, 1999), la actividad del Gobierno Electrónico implicaría acción progresiva y tendría un final abierto (Jackson y Curthoys, 2001). [...] Lo que fuera de duda es que parece más que probable la existencia de efectos causados por el Gobierno Electrónico en la gestión y organización del sector público. En esse sentido, las reformas asociadas al Gobierno Electrónico se adecuarían mejor a las propuestas analíticas y normativas de la NGP que a la rubrica de la administración pública tradicional, contra cuyos planteamientos centrales habría reaccionado. [...] El Gobierno Electrónico se podría ver como un paso más allá en el proceso de reformas de la gestión propuesta por la NGP (GRANDE, ARAUJO e SERNA, 2002, p. 7).

O governo eletrônico, portanto, deve ser entendido com um novelo, na sua primeira ponta estaria a relação com a Nova Gestão Pública que proporcionaria a adequação dos governos aos princípios que regem a globalização econômica-liberal. Na segunda ponta estaria a idéia de que ao governo eletrônico cabe “reencantar” a política e ser mais que meramente eficiente e eficaz na prestação de serviços públicos, é preciso proporcionar a aproximação dos cidadãos com o governo, e assim, promover a participação da sociedade civil, uma vez que a Internet tem um potencial de interatividade que pode proporcionar o diálogo entre os representantes e representados, aproximando-os. Assim, legitimaria a política.

A Internet, que possui um caráter interativo, foi visualizada como um artifício que poderia auxiliar na concretização desta perspectiva, pelo fato de apresentar esta característica singular em relação aos outros meios de comunicação (televisão, rádio e imprensa escrita).

Graças a este diferencial, poderia trazer contribuições significativas para a política. As palavras de Maia (2002) ilustram bem este aspecto:

[...] a Internet mostra-se como um importante lugar; uma arena conversacional, na qual o espaço se desdobra e novas conversações e discussões políticas podem seguir seu curso. A internet reduz os custos da participação política e pode proporcionar um meio de interação através do qual o público e os políticos podem trocar informações, consultar e debater, de maneira direta, contextualizada, rápida e sem obstáculos burocráticos (MAIA, 2002, p. 47).

Essas duas idéias podem ser entendidas e praticadas pelos governos de duas maneiras distintas – governo eletrônico e governança eletrônica. A primeira abordagem seria mais restrita, pois enfatiza a necessidade de oferecer serviços públicos e informações *on-line* pela Internet, o que corresponde a primeira ponta do novelo. A sua idéia principal constitui em tornar disponíveis todos ou a maior parte dos serviços públicos e informações a qualquer hora do dia ou da noite. A meta é o aumento da eficiência administrativa, que tornaria o governo menor, mais barato, mais rápido e mais fácil de gerenciar – como almejado pelo movimento da NGP.

Já a segunda abordagem possui uma visão mais ampla, pois acredita que através da Internet é possível reformar a própria base do governo e mudar a forma como esse opera e os serviços que presta, juntamente, com as transformações de sua cultura e estrutura. Neste ponto estaria a segunda ponta do novelo.

Para estabelecer aqui então um parâmetro do que é a idéia de governo eletrônico, procuramos uma definição que abrangesse as duas abordagens acima assinaladas. Assim, governo eletrônico pode ser entendido como:

[...] a contínua otimização da prestação de serviços do governo, da participação dos cidadãos e da administração pública pela transformação das relações internas e externas através da tecnologia, da Internet e dos novos meios de comunicação (FERGUSON, 2002, p. 104).

Ou, ainda,

A política pública chamada Governo Eletrônico é o motor das transformações do Estado que vão se observar em dois grandes níveis: (i) na definição, execução e avaliação de ações governamentais mais eficientes e eficazes; (ii) na maior participação da cidadania nas escolhas sociais e políticas e nas decisões de governo (SALOMÃO, 2005, p. 2).

Essas definições, portanto, estabelecem que o governo eletrônico é a união das duas abordagens, pois destacam além da prestação de serviços a idéia de participação dos cidadãos, assim englobam: a prestação de serviços, o *accountability*, transparência e responsabilidade e o *empowerment*. Sendo assim, Eisenberg (2002) define que:

[...] Governança envolve a capacidade de implementação de política e, no contexto democrático, implica um conjunto de mecanismos e procedimentos capazes de expandir e aprimorar a capacidade de gerenciar e arbitrar conflitos de interesses. Em outras palavras, *governança* significa a capacidade dos criadores de políticas de implementar projetos que sejam, ao mesmo tempo, eficazes com relação às metas estabelecidas e que respondam às demandas da sociedade. Os governos ficam sujeitos a prestar contas (*accountability*) se os cidadãos puderem discernir os governos representativos dos não representativos, trazendo sanções contra eles de maneira apropriada, apoiando os que têm um bom desempenho e retirando os que falham. Finalmente, *empowerment* inclui as grandes questões associadas ao conceito de democracia, que exigem um esforço permanente das instituições políticas para tornar mais participativos os processos de elaboração de políticas e os atores, especialmente os marginalizados, mais capazes de utilizá-los (EISENBERG, 2002, p. 304).

Nesse sentido, o governo eletrônico pode ser visto como uma possibilidade de restaurar a “[...] legitimidade do sistema político através da criação de novos canais de participação e de parcerias entre o setor público e setor privado ou de voluntariado, contribuindo para novas formas democráticas de interação entre os setores públicos e o privado [...]” (FREY, 2002, p. 145-146). E, a *accountability* deve ser entendida como um mecanismo de controle social sobre os atores que ocupam posições nas instituições políticas e sobre os governantes. Esse controle pode gerar mais transparência e proporcionar o *empowerment*, ou seja, possibilitar o surgimento de políticas que possam dar aos cidadãos poderes para participar das tomadas de decisões governamentais.

Então, para entendermos a idéia de governo eletrônico é preciso perceber que ele surge para responder a duas problemáticas, a adequação dos governos à globalização e como meio de solucionar os problemas causados por esta no âmbito da política. Nesse momento, no entanto, podemos nos perguntar: uma vez que, o governo eletrônico pretende ao mesmo tempo ser um prestador de serviços, que trata os cidadãos como clientes (NGP), o que não exige grandes avanços democráticos, porém deseja também promover a participação, que possibilita aos cidadãos se tornem ativos perante os assuntos governamentais – o que causaria um progresso democrático substancial. Que democracia seria compatível com esse modelo de governar? Pretendemos, portanto, responder essa questão nas subseções seguintes.

## 1.2 Democracia e a Internet

A idéia de governo eletrônico, para atingir essas duas propostas que a compõe, precisa definir o modelo de democracia que pretende seguir, uma vez que, quando governos democráticos utilizam as novas tecnologias para governar dão origem à concepção de democracia digital. Essa é fruto de debates recentes em teoria política e comunicação política, que procuram discutir a Internet como uma ferramenta capaz de reformar o Estado e a relação desse com a Sociedade Civil. Contudo, essas reformas podem ser amenas ou substantivas, o que depende do modelo democrático digital adotado pelo governo eletrônico.

Por isso, antes de adentrar na discussão sobre a democracia digital é necessário expor os modelos democráticos (liberal, republicana e deliberacionista) que percorrem à margem da discussão da relação dessa nova Tecnologia da Informação e Comunicação e a Democracia.

### 1. 2. 1 Os modelos de democracia

A “teoria realista” liberal que tem como seu principal autor Schumpeter, (1984) é a que mais se aproxima da forma de se “fazer” política atualmente. Esse modelo, também chamado de “elitismo competitivo”, concebeu a democracia como mecanismo de escolha de líderes políticos pautado na competição entre os partidos pelo voto, conseqüentemente, a dinâmica política foi equiparada ao jogo de mercado.

A comparação da democracia ao jogo de mercado estabeleceu que essa se dá entre políticos/ empresários e cidadãos/consumidores, que se relacionam a partir da lei da oferta e procura, sendo a política, então, um campo de escolhas instrumentais, individualistas e de competição. Desse modo, a legitimidade da democracia é expressa somente no ato da eleição e pelo resultado do processo eleitoral.

De acordo com o ponto de vista liberal, a política é essencialmente uma luta por posições que assegurem a capacidade de dispor de poder administrativo. O processo de formação da opinião e da vontade política na esfera pública e no parlamento é determinado pela concorrência entre atores coletivos, que

agem estrategicamente com o objetivo de conservar ou adquirir posições de poder (HABERMAS, 1995, p. 42).

Para essa concepção os direitos de cidadania e políticos equivalem aos interesses privados, uma vez que concebe o voto dos eleitores como a forma de expressarem as suas preferências com relação aos seus interesses próprios, assim a vontade política se formaria do agrupamento dos interesses particulares que poderiam influenciar a administração. Desse modo, a função dos cidadãos na vida política estaria restrita ao ato de votar, e seu julgamento para com o Estado deveria estar baseado nas ações que esse produziu para satisfazer seus interesses privados de cidadão.

Em síntese:

Segundo a *concepção liberal* o processo democrático cumpre a tarefa de programar o Estado no interesse da sociedade, entendendo-se o Estado como o aparato de administração pública e a sociedade como o sistema, estruturado em termos de uma economia de mercado, de relações entre pessoas privadas e do seu trabalho social. A política (no sentido da formação política da vontade dos cidadãos) tem a função de agregar e impor os interesses sociais privados perante um aparato estatal especializado no emprego administrativo do poder político para garantir fins coletivos (HABERMAS, 1995, p. 39).

Já a “teoria republicana” produz um modelo de democracia que se encontra no lado oposto dessa democracia “instrumental” dos teóricos do “elitismo competitivo” e liberal. Esse modelo é defendido por Hannah Arendt (1981) que especificamente “defende uma submissão da lógica do mercado ao diálogo, em uma perspectiva normativa que visa rechaçar conchavos e outros vícios inerentes ao fazer político” (MARQUES, 2004, p. 30).

Para essa concepção, a ação dos cidadãos deve ir muito além do ato da eleição, defende a participação popular, pois permite aos cidadãos serem “autores políticos responsáveis de uma comunidade de pessoas livres e iguais” (HABERMAS, 1995, p. 41). O Estado para essa abordagem deve existir não para proteger os direitos privados dos cidadãos, mas para que absorva as discussões da sociedade civil e dela retire o que será de interesse comum de todos. Sendo assim:

Conforme a concepção republicana a formação da opinião e da vontade políticas no espaço público e no parlamento não obedece às estruturas dos processos de mercado, mas tem suas estruturas específicas. São elas as estruturas de uma *comunicação pública orientada para o entendimento*. O paradigma da política no sentido de uma autodeterminação cidadã, não é o do mercado e sim o do diálogo: “Uma concepção dialógica vê – ou talvez

fosse o caso de dizer que idealiza – a política como uma atividade normativa. Ela concebe a política como uma contestação sobre questões de valores e não meramente questões de preferências. Ela entende a política como um processo de argumentação racional e não exclusivamente de vontade, de persuasão e de poder, orientado para a consecução de um acordo acerca de uma forma boa e justa, ou pelo menos aceitável, de ordenar aqueles aspectos da vida que se referem as relações sociais e à natureza social das pessoas” (HABERMAS, 1995, p. 43).

Dessa forma, podemos afirmar que a concepção republicana advoga por uma ampla participação dos cidadãos nos assuntos de interesse da coletividade e supõe elevados níveis de virtude cívica. Assim, os ideais de **democracia participativa**, baseada nessa concepção invocam que a participação cidadã, por si mesma seria capaz de mudanças na consciência política e promoveria a diminuição das injustiças sociais.

O problema, de acordo com os analistas, é que tal concepção não leva em consideração os valores individuais dos cidadãos, isto é, consideram todos dotados de virtudes e que estas se fazem presentes ao jogo em tempo integral: não se pode deixar de dizer que a totalidade dos concernidos nem sempre busca o entendimento, o consenso (MARQUES, 2004, p. 30).

O autor Habermas concorda com essa crítica e assinala que o ponto mais positivo do modelo republicano é o fato de considerar que a organização da sociedade deve se dar através da comunicação entre os cidadãos, e não em razão da busca individual de interesses privados. Contudo, o ponto fraco desse modelo, para esse autor, está na ênfase pedagógica que dá a participação, e conseqüentemente a desvalorização do caráter decisório da política, pois o modelo republicano considera esse mais um “sub-produto’ do que um fim último da atividade política” (LUCHMANN, 2002, p. 2).

Outro elemento de crítica foi o fato do modelo republicano ser baseado “na idéia de que o ‘processo democrático depende das virtudes de cidadãos orientados para o bem comum’, apresenta um caráter de homogeneidade e virtuosidade que não condiz com uma realidade complexa e plural” (LUCHMANN, 2002, p.2) do mundo atual.

A democracia deliberativa concebida por Habermas seria, então, uma maneira de superar as deficiências desses dois modelos (liberal e republicano), e ele o faz através da combinação de elementos dessas abordagens distintas. No modelo de democracia habermasiana a legitimidade das ações e decisões políticas está intrinsecamente enraizada na deliberação pública, de coletividades e de cidadãos livres e iguais. Habermas ao construir esse modelo de democracia tinha o intuito de criar uma via alternativa, que mesclasse alguns

elementos da “teoria realista” da democracia, que tem uma abordagem liberal, com aspectos da “teoria republicana”, que se baseia em concepções comunitarísticas (LUCHMANN, 2002).

Segundo esse autor, a democracia deliberativa é a forma de democracia adequada para o contexto pluralista da sociedade atual, pois, se há muitas formas de comunicação (as que privilegiam a auto-compreensão ética e as que se importam mais com os próprios interesses) que podem formar a vontade comum, é preciso, portanto, que a política dialógica e a política instrumental entrelacem-se no campo das deliberações, através da comunicação institucionalizada (HABERMAS, 1995, p. 45). Para esse autor, a democracia deveria, dessa forma, se realizar nos espaços públicos e através dos procedimentos comunicativos. Sendo assim, segundo Maia (2000):

O autor [Habermas] busca mostrar que a democracia, num contexto pluralista, depende, de um lado, da institucionalização das condições necessárias e dos procedimentos para o estabelecimento da comunicação, entre os cidadãos e, de outro lado, da interpretação entre a tomada de decisão institucionalizada e a opinião pública constituída de modo informal, mas ainda, assim racionalizada. A teoria de democracia deliberativa habermasiana é construída em dois planos. Há uma distinção e descrição normativa (a) do processo informal da formação da vontade na esfera pública e (b) da deliberação política, a qual é regulada por procedimentos democráticos e é orientada para a tomada de decisão em sistemas políticos específicos. Estas são duas dimensões dependentes. Em uma sociedade descentrada, a soberania popular procedimentalizada, ligada às esferas públicas periféricas, e o sistema político encontram-se intimamente associados (MAIA, 2000, p. 2).

Na teoria Habermasiana, o Estado - a esfera política - permanece como membro que compõe a esfera pública e é responsável pelo processo político decisório. Contudo, o Estado não está sozinho, é “pressionado” pelas demandas sociais que são fruto de um processo comunicativo exercido pela sociedade civil. Desse modo, o governo deliberativo utiliza a esfera pública, a qual deve ser entendida como um espaço de conversação, que se realiza fora do Estado, nas relações cotidianas, para ser o campo onde se dá o **intercâmbio discursivo**.

A democracia deliberativa habermasiana é um modelo teórico que incorpora a participação da sociedade civil na regulação da vida coletiva, sendo essa “independente tanto da administração pública como do intercâmbio privado, que protegeria a comunicação política da absorção pelo aparato estatal ou da assimilação a estrutura do mercado” (HABERMAS, 1995, p. 40).

Os três modelos democráticos aqui demonstrados (liberal, republicano e deliberativo) têm cada um uma visão particular com relação à democracia e à forma de se

fazer política e de governar, que conseqüentemente vão influenciar direta e indiretamente o entendimento da relação Internet e Democracia. Seguindo as diretrizes elementares desses modelos democráticos foi estabelecido como seria a democracia digital baseada nos princípios de cada um desses modelos.

### 1.2.2 Modelos de Democracia Digital

A concepção de democracia via Internet – Democracia Digital - foi influenciada pelas vertentes democráticas expostas acima: a abordagem liberal, a republicana e a deliberativa. Essa última, contudo, é o modelo que mais influenciou o entendimento dessa relação. Segundo Silva (2005) e Marques (2004), para o autor Dahlberg (2001) há três modelos emergentes de democracia na sociedade da informação, que representam as diferentes visões e perspectivas sobre a democracia. Esses três tipos de democracia digital consideradas por este autor são: **liberal-individualista, comunitarista e deliberacionista**.

Para Dahlberg (2001) o que difere esses três modelos de democracia digital é a forma distinta que cada um atribui legitimidade à democracia. O primeiro modelo (liberal e individualista) tem suas concepções atreladas à figura do indivíduo, e sendo assim, a legitimidade da democracia está na afirmação e na liberdade de possibilitar a predominância dos interesses individuais. Essa abordagem de democracia digital se aproxima da concepção Schumpeteriana, que concebe a democracia como se essa tivesse a mesma lógica do mercado; assim, os cidadãos/clientes deveriam utilizar o potencial da Internet para consumir informações e serviços públicos. Dessa forma, a democracia digital estaria próxima do termo estabelecido pelos autores Prats e Álamo<sup>12</sup> (2003), ou seja, seria uma democracia dos consumidores de informações, já que:

---

<sup>12</sup> Esse modelo – democracia dos consumidores – tem esse nome, pois define que os cidadãos na sociedade da informação são apenas consumidores de informações, e esse consumo faz com que tenham a capacidade de escolher entre uma ampla variedade de serviços públicos. De tal modo os defensores desse modelo advogam que o acesso à informação, conferiria aos cidadãos a possibilidade de se proteger dos excessos da burocracia e teriam mais controle dificultando a corrupção e a ineficiência dos governos. Na democracia dos consumidores, portanto, todos os procedimentos tomados pretendem melhorar a eficiência dos fluxos de informação, para que os cidadãos “convirtiese em clientes más discriminadores, poderosos y competentes” (PRATS e ÁLAMO, 2003, p.3). Essa visão neoliberal, como afirma seus atores, tem sua legitimidade na liberdade que dá aos cidadãos para eleger e obter informações. “Así pues, se puede decir que, em este modelo, el principal nexo entre la sociedade civil y la política es el consumo de información por parte de la ciudadanía”. (PRATS e ÁLAMO, 2003, p.3).

[...] a democracia digital seria assim caracterizada pelo livre fluxo das informações, onde o sujeito poderá se constituir enquanto agente, hábil para fazer opções. Em outras palavras, o conceito de democracia eletrônica estaria alicerçado na tríade: indivíduo – informação – escolhas. E falar em ciberdemocracia, a partir deste modelo, significa que ‘cidadãos adotam o papel de consumidores livres no ciberespaço aptos para fazer escolhas (DAHLBERG, 2001, p. 163 apud SILVA, 2005, p. 54-55).

O segundo modelo (comunitarista) enfatiza que a legitimidade democrática sai da esfera individual para recair sobre o coletivo. Em outras palavras, o que legitima uma democracia não é a liberdade dos indivíduos de fazer escolhas, seguindo seus interesses individuais, mas a liberdade de se constituir laços sociais comunitários.

A legitimidade da democracia digital estaria na sua capacidade de ampliar, através do “compartilhamento comunicacional”, a possibilidade de criação de comunidades virtuais. Nessas comunidades virtuais, através de fóruns de discussão, as pessoas poderiam perceber vontades comuns, e também criar relações afetivas. Segundo o autor, Howard Rheingold (1996):

[...] as comunidades virtuais são agregações sociais que emergem da Rede quando existe um número suficiente de pessoas, em discussões suficientemente longas, com suficientes emoções humanas, para formar teias de relações pessoais em ambientes virtuais, alterando de algum modo o Eu dos que nele participam (SOUZA, 2006, *on line*).

A idéia de comunidade virtual, então, apesar de estar estritamente ligada à noção de ciberespaço, projeta-se para além dele, e atinge as comunidades do espaço real e biológico. Desse modo, “ele [Rheingold] vê nestas comunidades *on line* um novo espaço público capaz de revigorar as relações comunitárias desgastadas pelo esvaziamento do espaço público tradicional” (SILVA, 2005, p. 55).

Por fim, o terceiro modelo, o deliberacionista, está atrelado à concepção habermasiana de esfera pública, a legitimidade da democracia estaria, neste caso, nem no indivíduo e nem na comunidade, mas na liberdade do debate aberto e livre, no qual os indivíduos poderiam discutir de maneira racional questões de interesses comuns para retirar o melhor argumento. A democracia digital, baseada nos princípios da democracia deliberativa, teria sua legitimidade, portanto, na “potencialidade nas TICs para viabilizar maior participação política do cidadão através da deliberação: tanto no sentido de discussão pública quanto no sentido de tomada de decisão” (SILVA, 2005, p. 55).

Então, o que caracterizaria a esfera pública habermasiana e conseqüentemente a esfera pública virtual, segundo o modelo deliberativo, seria a participação igualitária e pública, ou seja, “um sujeito plural que discute os problemas a partir de um processo comunicativo ou dialógico onde prevalece a autoridade do melhor argumento” (LUCHMANN, 2002, p. 4). Dessa forma, as pessoas comuns interagindo no mundo da vida com conversações cotidianas teriam a capacidade de gerar participação política e assim também poderiam interagir “com as estruturas formais de um Estado especializado, quer dizer, depois de debatidos na base, em diversas instâncias comunitárias, estas conclusões, uma espécie de ‘opinião pública’, têm a possibilidade de serem institucionalizadas” (SILVA, p. 2004, p. 54).

As concepções desse modelo diferem-se dos outros dois e dá a esse uma particularidade específica, uma vez que não desconsidera o indivíduo e nem a coletividade; tenta juntar esses elementos de legitimidade, e ao fazê-lo cria um modelo próprio e particular. Silva (2005), afirma que:

No modelo deliberacionista, o indivíduo só faz sentido enquanto componente de um público capaz de produzir deliberação. No modelo liberal-individualista o indivíduo é visto de forma mais autônoma e não está necessariamente atrelado à constituição de um público. Comparando o modelo comunitarista com o deliberacionista, a concepção de “público” (típica deste último modelo) também difere da concepção de “comunidade”, como concebida pelo comunitarismo. Ao contrário dos comunitaristas, a ênfase democrática nos deliberacionistas não está nos laços sociais do conjunto dos sujeitos, mas naquilo que esta coletividade pode decidir politicamente, através do embate discursivo (SILVA, 2005, p. 56).

Enfim, observamos que os três modelos estabelecidos por Dahlberg (2001) são distintas formas que a democracia digital pode apresentar-se. Contudo, esses três modelos são variáveis da democracia representativa e, segundo Silva, é preciso acrescentar um modelo baseado na democracia direta, uma vez que a concepção de democracia digital, para muitos autores, com visões mais utópicas<sup>13</sup>, seria baseada na idéia de que a Internet possibilitará uma revitalização democrática completa. Segundo esse modelo de democracia digital direta, a Internet poderia ser considerada como uma nova *àgora grega*, isto é, uma *àgora virtual*

---

<sup>13</sup> Esse termo é tratado aqui não como algo inatingível, mas como uma visão moderna, que considera esse termo como: “[...] aquilo que é viável de existir, mas não possui ‘lugar para ser’; é o que é ontologicamente possível, mas pragmaticamente improvável ou, inversamente, aquilo que é pragmaticamente possível, mas ontologicamente inviável (devido a questões históricas, culturais ou sociais). De um modo mais conciso, o termo não deve ser usado apenas para denominar apenas ‘o impossível’. A expressão só ganha sentido de fato para um uso terminológico útil quando leva em conta esta tensão entre ‘o possível’, mas improvável” (SILVA, 2005, p. 28).

(NOGUEIRA, 2001), onde todos os cidadãos tomariam as decisões sobre os assuntos políticos de forma direta na esfera pública virtual. Essa idéia é uma visão otimista e ligada às teorias libertárias, que consideram esse novo meio de comunicação uma forma de atingir um governo do povo pelo povo. Como afirma, Nogueira (2001):

Hoje, acredita-se que a maior facilidade de receber informações e emitir opiniões levaria o cidadão a participar com mais intensidade. Estaríamos entrando numa espécie de “ágora virtual”, onde os membros da comunidade, tal como os antigos gregos, apresentariam suas idéias e aprovariam as propostas que viessem a ser feitas pelos diversos proponentes. A democracia assumiria a forma da democracia direta e os representantes seriam levados a se tornar “virtuais”, a viver conectados permanentemente com suas bases, acabando por ser, desta forma, dirigidos por elas. Todos deliberariam sobre tudo o tempo todo (NOGUEIRA, 2001, p.1).

Dessa forma, percebemos que a construção desses modelos (liberal-individualista, comunitarista, deliberacionista e direta) está estreitamente ligada com a maneira que alguns autores entendem a assimilação da Internet pelos governos nas sociedades democráticas contemporâneas. Esses autores podem ser definidos em dois grupos, 1º) os **ciber-otimistas**, de um lado e 2º) **ciber-céticos** ou **ciber-pessimistas**, do outro lado.

Os autores pertencentes ao segundo grupo estabelecem as limitações da Internet e definem que essa só pode estabelecer uma aproximação com o modelo liberal-individualista. Já os autores do primeiro grupo procuram enumerar as vantagens da nova tecnologia e como ela pode promover um processo de democratização. Desta forma relacionam o uso da Internet com os outros três modelos de democracia digital (comunitarista, deliberacionista e direta).

### 1.3 Os ciber-otimistas e ciber-céticos ou ciber-pessimistas

Para os **ciber-otimistas** (FREY, 2002, p. 9), através da Internet poder-se-ia restaurar a esfera política-pública como um espaço comunicacional e assim promover uma esfera pública virtual, nos moldes habermasianos – o que culminaria numa democracia deliberativa digital. A Internet poderia ainda se transformar na arena política decisória propriamente dita, e tornar possível a instalação da democracia direta.

Esses autores consideram a proposta de governo eletrônico como solução para os entraves causados pela globalização liberal e pelas mídias tradicionais ao Estado e a política - localizando-se na segunda ponta do novelo -, pois invocam a possibilidade da participação dos cidadãos. Acreditam no potencial da Internet para restaurar a possibilidade de participação política dos cidadãos perante o governo e para alguns especialistas seria a “salvadora” do sistema representativo - **democratizando a democracia** (SANTOS, 2001).

Alguns desses autores ciberotimistas, com destaque para Lévy (2001 e 2003), compartilham da idéia de que a Internet oferece as condições necessárias para uma democratização da vida política da sociedade e do Estado, pois ela seria um espaço argumentativo efetivo. Os principais argumentos utilizados por esses especialistas, que acreditam no potencial da Internet para a deliberação, podem ser enumerados a seguir como: A) 1- inclusão, 2- transparência e 3- universalidade e B) 1- acesso irrestrito a informação, 2- pluralidade, 3- o caráter interativo e 4 - o poder contra-hegemônico com relação às mídias tradicionais.

Os primeiros três argumentos são elaborados, segundo Marques (2004), por Lévy (2003) para afirmar o potencial da esfera pública virtual, e assim disserta que:

A nova esfera pública tem três características essenciais [...] a inclusão, a transparência e a universalidade. O ciberespaço é muito mais inclusivo do que todos os outros meios de comunicação anteriores. Ele permite a expressão pública a todos os indivíduos, grupos, instituições comunidades, inclusive as comunidades (comunidades virtuais) não existentes anteriormente. [...] O ciberespaço [...] autoriza um grau de acesso à informação superior à tudo aquilo que se podia experimentar antes. Os internautas poderão se revelar cidadãos mais bem informados, politicamente mais ativos e socialmente mais conscientes do que os cidadãos *offline*. [...] Os cibercidadãos expõem as idéias em seus *websites* e a prática do diálogo nas comunidades virtuais habituou-os à discussão, à deliberação pública. Sendo capazes de exprimir-se, eles esperam agora ser ouvidos. As novas formas de governança deverão encontrar lugar para essa ‘nova raça de cidadãos’, educados, informados habituados a se exprimir (LÉVY, 2003, p. 375-376 apud MARQUES, 2004, p. 156 ).

Portanto, a inclusão no ciberespaço possibilita aos cidadãos terem acesso a qualquer tipo de informação que desejam, o que faz desse espaço transparente aos anseios de conhecimento. Já com relação a universalidade, notamos como a esfera pública virtual é diferente da esfera pública tradicional, pois não está mais restrita a lugares como: cafés, bares,

encontro de pais<sup>14</sup>, etc., pois o espaço não é mais concentrado em lugares, mas há um espaço virtual de fluxo, que é desterritorializado, o que permite aos cidadãos-usuários uma livre comunicação com pessoas que se encontram a longas distâncias e sem intermediação. Dessa forma, Maia (2000, p. 8) afirma que “[...] os usuários têm amplas possibilidades para a livre associação: podem unir-se às comunidades virtuais que compartilham interesses comuns em escala global, sendo que o pertencimento e a permanência são voluntários”.

Dos outros quatro argumentos (B) utilizados pelos ciber-otimistas o primeiro é a exaltação do acesso irrestrito a informação, que a Internet proporciona de forma ágil e barata, o que possibilita o acesso a informações de fontes diversas e o rompimento com os enquadramentos da mídia tradicional; assim poderia ser uma alternativa a **publicidade manipulativa** (HABERMAS, 2003, p. 270).

Essa possibilidade deve ser destacada, pois foram os meios de comunicação de massa (principalmente rádio e televisão) que provocaram uma mudança estrutural na esfera pública, pois transformaram “o público pensador de cultura em público consumidor de cultura” (HABERMAS, 2003, p. 189). Habermas (2003) argumenta que, o som e a imagem alteram as condições da visibilidade política e a qualidade discursiva do cidadão, assim progressivamente a **publicidade crítica** (HABERMAS, 2003, p. 270) vai sendo abandonada e substituída pela **publicidade demonstrativa e manipulativa** (HABERMAS, 2003, p.270).

Essa característica, acesso irrestrito à informação, entretanto, só se concretiza por que a Internet advoga pela pluralidade, ou seja, admite vários pontos de vista, que podem ser expressos da forma como o ator desejar, até mesmo no anonimato, que segundo Maia (2000), é essencial para a formação da esfera pública, pois:

[...] o cyber-espaço, por prescindir da presença física dos indivíduos, cria um anonimato. Alguns autores defendem que este anonimato contribui para estabelecer uma condição mais paritária de participação no debate, já que as desigualdades do mundo real (estigmatizações culturais, de classe e de gênero; papéis sociais, diferenças de *status*; habilidade retórica dos participantes, etc) sofrem certo apagamento (Barglow, 1994; Reingold, 2000). Se a discussão acontece em um ambiente livre de medo, de intimidação ou de ridículo, uma variedade maior de pontos de vista pode ser expressa. A “força do melhor argumento”, que não guarda relação com o

---

<sup>14</sup> Para Habermas, esses eram os espaços de conversação e por excelência da realização da esfera pública, até meados do século XIX. Contudo, Habermas argumenta que em decorrência dos meios de comunicação de massa e as conseqüências de suas instalações ocorreu o enfraquecimento progressivo das conversações face a face e do debate. Os espaços de conversação como cafês, clubes e salões passaram cada vez mais a ficar vazios, não tendo mais discussões nesses espaços, o cidadão se individualizou, pelo processo de especialização e também, pela falta de deliberação racional suplantada pela comunicação de massa. Todavia com o surgimento das TICs renova-se essa discussão, pois essas poderiam ser uma nova esfera pública para promover o debate racional.

papel social dos participantes, tem maiores chances de se impor num fórum público virtual (MAIA, 2000, p.8).

Além disso, a Internet tem um caráter interativo que possibilita a todos que tenham acesso participar efetivamente da produção e divulgação de informação. Pois, apresenta características bem diferentes da mídia tradicional (com destaque para a televisão) que mantém uma relação **produtor - receptor**, uma vez que o telespectador não interage com ela, apenas absorve as mensagem por ela enviada e essa absorção, muitas vezes, é feita sem uma reflexão sobre o conteúdo apresentado.

Já o novo meio de comunicação possibilita aos cidadãos-usuários uma relação **produtor-produtor**, que vai além de apenas espectador para ser agente baseado em uma atividade dialógica (MAIA, 2000).

Desse modo, segundo Marques (2004), os autores Downey e Fenton (2003) no texto *New Media, Counter Publicity and the Public Sphere*, argumentam que a Internet pode vir a ser uma ferramenta de mobilização, que forma uma **contra-esfera pública**<sup>15</sup>, já que a esfera pública hegemônica seria os meios de comunicação tradicionais. A função da contra-esfera pública seria então questionar e se opor às argumentações dos meios de comunicação dominantes.

Os ciber-otimistas, portanto, acreditam que a Internet pode proporcionar um debate crítico-racional, que proporcione uma deliberação. Sendo assim, segundo Maia (2000), as vantagens seriam que:

[...] Não há necessidade de presença física (face a face) dos interlocutores ou de uma duração determinada no tempo. A comunicação pode ser multi-dirigida, não há necessidade de parceiros fixos ou autorizados. Através da Internet, pode haver uma troca irrestrita de idéias no pano de fundo da cultura da sociedade civil, sendo que todos os problemas pessoais, sociais e institucionais encontram-se abertos para o debate. Aí os participantes são livres para apelar para qualquer consideração que ache convincente e explorar as próprias visões compreensivas. Todos podem questionar e introduzir uma opinião, bem como expressar seus próprios desejos e necessidades. E ninguém deve ser impedido, por força ou coerção, de exercer tais direitos. Nenhum participante no debate pode arbitrariamente encerrar o processo de interpenetração e de avaliação das visões compreensivas dos parceiros (MAIA, 2000, p.8).

Contudo, nem todos os estudiosos compartilham dessa visão otimista, que aproxima a democracia digital da democracia deliberativa e mesmo da direta, há também os chamados

---

<sup>15</sup> Em referência ao termo gramsciano de contra-hegemonia.

**ciber-pessimistas** ou **ciber-céticos** (FREY, 2002, p.10), os quais não acreditam na Internet como uma esfera pública virtual, capaz de por si só viabilizar um processo de democratização. Para esses, a relação Internet e democracia estaria estagnada no modelo liberal-individualista, como sendo uma democracia dos consumidores, apenas baseada na prestação de serviços e informação.

Para Sartori (2001) o caráter interativo da Internet não promoveria uma superação dos problemas causados pelas mídias tradicionais. Esse autor argumenta que diferentemente da visão dos ciber-otimistas, a Internet não substituirá a televisão como principal fonte para se adquirir informação, ela pode dar a esses a possibilidade de acessar mais informações com enquadramentos diversos, mas não substituirá a televisão no volume de pessoas que essa atinge e na capacidade desta de formar a opinião pública e condicionar à forma de se pensar o mundo. Assim, afirma que:

Há ainda a vantagem da interatividade. Mas tal vantagem não deve ser exagerada, levando-se em conta que a criança de três ou quatro anos de idade começa com a televisão, e não com a Internet. Assim, antes de chegar à Internet – jogos à parte – a criança já é preguiçosa e predisposta à passividade. Ao passo que para ser interativo é preciso ser ativo desde o começo, quero dizer mentalmente ativo (SARTORI, 2001, p. 40).

O que para os ciber-otimistas eram vantagens, para os ciber-céticos podem ser problemas. O autor Dean (2003) no texto *Why the Net is not a Public Sphere* estabelece quatro alegações que são freqüentemente utilizadas pelos autores que seguem a linha de análise mais cética em relação ao potencial da Internet como uma nova esfera pública. A “carência de racionalidade” seria um desses argumentos, pois se a Internet é um espaço que absorve uma pluralidade de iniciativas, o acesso irrestrito às informações diversificadas podem culminar numa paralisia do debate e da deliberação, uma vez que o consenso se torna impossível de realizar-se em um ambiente caótico, no qual as regras institucionalizadas ainda não são claras, ou mesmo, às vezes, não se fazem presentes.

Se para alguns estudiosos essa liberdade anárquica é uma vantagem para dar voz aos que antes não podiam falar, para outros essa liberdade fica restrita ao âmbito do espaço virtual e não consegue se fazer na prática, uma vez que o mundo real é regido por regras institucionalizadas, burocráticas e pré-definidas.

Outro argumento se refere a “civildade”, ou talvez, uma expressão melhor seria a possibilidade de atos de não-civildade, já que em um espaço onde a liberdade é ampla e os usuários podem fazer uso do anonimato, existe a possibilidade de surgir grupos racistas,

xenófobos, terroristas e mesmo caluniadores que caminhem sem restrições. Além disso, segundo Marques (2004):

Mas se o anonimato permite a expressão política de indivíduos tímidos ou que não podem se manifestar por pressões outras (de seus familiares ou dos chefes no trabalho), por outro lado condiciona os entes do discurso a se tornarem, tendencialmente, menos confiáveis uns aos outros, ou menos confiáveis do que seriam se conversassem face a face: as linhas de um diálogo em bate-papo não permitem que se apreenda a entonação da voz, a reação de quem interage quando dado posicionamento é exposto (MARQUES, 2004, p. 174).

Então, emerge a terceira alegação (ruptura da interação face a face). O debate que pressupõe a linguagem da fala, pois nela os argumentos ganham sangue, não se dá na Internet, pois nela os debates em sua maioria são realizados através da escrita, que limita a capacidade argumentativa, pois não se escreve tão rápido e com entonações como quando se fala, e assim os argumentos ficam empobrecidos. Com relação a esse assunto Sartori (2001) destaca que:

Quero acrescentar que os profetas do novo mundo digital fingem não perceber (ou não percebem de fato) que as interações na rede são somente um pálido substitutivo das interações cara-a-cara, isto é, das verdadeiras interações. O interagir, que consiste em um intercâmbio de mensagens por meio de computadores pessoais, é um contato empobrecido que afinal nos deixa sempre sozinhos diante de um teclado (SARTORI, 2001, p. 40).

Esses três argumentos estabelecem os problemas existentes na interação entre a Internet e o cidadão/usuário, contudo, a crítica mais utilizada pelos ciber-céticos se refere a problemática da exclusão digital. Pois, como pensar uma política de governo eletrônico e a democracia compatível com essa, se a maioria dos cidadãos da sociedade que se pretende governar não tem acesso à Internet. “Como governar eletronicamente se a comunidade não é eletrônica?” (NOGUEIRA, 2001, p. 6) ou, como a Internet pode ser uma esfera pública, se é habitada apenas por uma parcela pequena do público? Marques salienta que:

[...] concentrando-se no plano político, a partir do momento em que se pretende estabelecer, através do emprego da tecnologia digital, espaços de participação política, uma maior aproximação entre governo e esfera civil, articulações de movimentos sociais, dentre outras iniciativas, seria um contra-senso o desejo de maior igualdade política se, ao mesmo tempo, nem todos têm os equipamentos e as capacidades suficientes para utilizá-los. O advento das novas tecnologias de comunicação e informação não traz, assim, apenas vantagens e um leque de potencialidades (MARQUES, 2005, p. 72).

A exclusão digital está diretamente relacionada a quatro fatores que são fundamentais para diferenciar os incluídos e excluídos digitalmente. O primeiro se refere à “técnica”, ou melhor, ao controle sobre a técnica. Nesse item a divisão se dá entre os países ricos e os países pobres; os primeiros estão na vanguarda das inovações tecnológicas, produzem tecnologias adaptadas para suas realidades e exportam-nas aos países pobres, que como não são desenvolvedores de tecnologia, apenas absorvem as novas técnicas e se tornam cada vez mais dependentes, o que pode vir a aprofundar a pobreza desses. Em decorrência, Silveira (2003) afirma que:

A nova fase de acumulação capitalista chamada de globalização expandiu-se sobre a doutrina econômica neoliberal, com efeitos ainda mais perversos sobre a pobreza. Uma das questões derradeiras que se apresentam atualmente consiste em responder se em um contexto de globalização, de hegemonia neoliberal e de pensamento único seria possível combater a pobreza sem a utilização das tecnologias da informação. Sem reduzir o distanciamento tecnológico do Sul diante do Norte rico. Sem entender e disputar a dinâmica dos fluxos da globalização (SILVEIRA, 2003, p. 25 e 26).

Os outros três fatores determinantes da exclusão digital são rendimentos, nível de instrução e idade, os quais agem sobre os indivíduos e definem os incluídos e os excluídos. Em países como o Brasil, esses três fatores são fundamentais para estabelecer os usuários que tem acesso a Internet. Segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio – PNAD de 2005 do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) sobre acesso à Internet, o Brasil possuía 32,1 milhões de internautas em 2005, o que correspondia a 21% da população de 10 anos ou mais de idade, que acessaram pelo menos uma vez a Internet em algum local. Segundo essa pesquisa, os internautas tinham em média 28 anos de idade, 10,7 anos de estudo e um rendimento médio mensal domiciliar per capita de R\$ 1.000,00. Já o perfil das pessoas que não utilizavam a rede era uma média etária 37,5 anos, 5,6 anos de estudo e um rendimento médio mensal domiciliar per capita de R\$ 333,00.

A maior concentração de usuários da Internet no Brasil está, portanto, entre os cidadãos jovens (1/3 dos jovens de 15 a 17 anos eram internautas), com maior nível de escolaridade (76,2% das pessoas com 15 anos ou mais de estudo acessavam a Internet) e com maior poder econômico (na faixa de rendimento de mais de 5 salários mínimos mensais domiciliar per capita 69,5% eram usuários da Internet).

Dessa forma notamos que os mais jovens, com maior capital econômico e cultural conseguem caminhar melhor pelos grandes fluxos de informações e inovações freqüentes – e

conseqüentemente ampliar seu poder de cognição. Já os com pouca educação formal têm mais dificuldade de se educar digitalmente, estando duplamente prejudicados, o que pode proporcionar segundo Silveira (2001), uma avanço da pobreza real, pois “a exclusão digital impede que se reduza a exclusão social, uma vez que as principais atividades econômicas, governamentais e boa parte da produção cultural da sociedade vão migrando para a rede, sendo praticadas e divulgadas por meio da comunicação informacional” (SILVEIRA, 2001, p. 18).

Os ciber-céticos, portanto, utilizam-se desses argumentos para conter os entusiasmos diante das novidades trazidas pelo potencial interativo da Internet. Entretanto há, ainda, uma terceira vertente, a qual mais amena, não se entrega à euforismo e nem ao ceticismo para com a relação Internet e Democracia. Esta entende a Internet como um complemento para melhorar a formação cívica, pois disponibiliza informação e também pode proporcionar o debate, ou a conversação civil, que não está relacionada a uma deliberação plena, pois, como afirma Marques (2005) baseado em afirmações de Gomes (2001), apesar do advento de novas formas de mediação política como: “(1) oferecer perspectivas de modernização administrativa, (2) possibilitar acesso fácil à informação, (3) dar voz a opiniões antes suprimidas pelos grandes meios de comunicação, (4) possibilitar uma relação direta dos atores políticos (institucionais ou não) com os cidadãos, (5) e dos cidadãos entre si através da formação de grupos de debate” (MARQUES, 2004, p. 167), na democracia representativa atual quem possui “eficácia legislativa é a esfera política e não a esfera civil” (MARQUES, 2004, p. 167).

Essa abordagem, então, procura defender que a Internet “[...] no que se refere à política institucional de maior abrangência (aquela cujo objetivo é lidar com as administrações de prefeituras, estados e países) funciona melhor (mas não se restringe) como reforço para os laços e espaços sociais já existentes, no sentido de abrir mais uma modalidade do que contribui para a formação discursiva da vontade, como um espaço de cunho decisório [...]” (MARQUES, 2004, p. 173), pois ela não promoverá sozinha a esfera pública, para tal é preciso que se rompa a barreira da exclusão digital e da apatia política, como afirma Maia (2000, p.8), “[...] se haverá ou não processo de debate é algo que não pode ser decidido a priori, pois o debate depende da livre motivação e da ação dos próprios concernidos, que é contingencial e imprevisível”. Essa concepção tenta, portanto, avaliar as potencialidades e as limitações da Internet em promover um processo de democratização.

Contudo, é preciso afirmar que apesar das visões distintas, a Internet influencia no debate das teorias democráticas e que a configuração dos quatro modelos teóricos em torno

da democracia digital influenciaram os experimentos atuais dos governos, no uso desse novo meio de comunicação. Em alguns casos há a predominância de um modelo mais que o outro. Assim, segundo a afirmação de Silva (2005) “é possível organizar os modelos de democracia predominantes no ciberespaço, os discursos sobre a potencialidade política das TICs e a natureza dos experimentos sobre democracia e TICs a partir da percepção da existência de graus de democracia digital” (SILVA, 2005, p. 57). Esses graus, que serão descritos abaixo, variam dentro dos modelos democráticos e definem o processo de democratização.

#### 1.4 Graus de Democracia Digital

O termo democracia digital compreende a idéia genérica de empregar a Internet, para mediar relações políticas e assim influenciar o sistema democrático. Contudo, notamos que há diferenças, no sentido do progresso democrático, entre iniciativas governamentais que procuram implantar políticas de governo eletrônico. Silva, afirma que:

[...] estes projetos assimilam os discursos sobre o potencial político das TICs e os modelos de democracia digital predominantes hoje no ciberespaço, dando mais atenção ou menos ênfase a determinados aspectos. Ou seja, o problema é que o termo “democracia digital” serve para rotular experiências distintas, ainda assim de alguma forma democráticas. Em todas estas variações o que está em jogo é a participação da esfera civil nos processos de produção de decisão política (SILVA, 2005, p. 59).

Desse modo, como afirmar Silva (2005), a implantação de uma política de governo eletrônico deve ser vista com cautela. Segundo esse autor, ela deve ser analisada através de índices graduantes e não determinantes, ou seja, há graus de democracia digital, que essa política pode atingir, contudo esses não necessariamente determinam um processo evolutivo natural, mas representam como a participação da esfera civil é tratada, ou melhor, define os índices democráticos mediado pela Internet.

Gomes (2004) estabeleceu cinco graus de democracia digital<sup>16</sup>, que um governo eletrônico poderia atingir, todavia estes não deveriam ser vistos como tipos rígidos e nem

---

<sup>16</sup> A definição desses graus foi proposta no texto inédito de Wilson Gomes nomeado: Ciberdemocracia: possibilidades e limites. Apresentado na Conferência Inaugural do II Congresso Ibérico de Comunicação, 2004, em Covilhã, Portugal. Como, esse texto não está disponível, optamos aqui por utilizar a descrição detalhada dos graus de democracia digital, feita por Silva (2005), em sua dissertação de mestrado.

excludentes um do outro. “Os graus devem ser vistos como pontos numa escala que podem ser atingidos integralmente ou parcialmente, por determinados experimentos de democracia digital” (SILVA, 2005, p. 72).

O **primeiro grau de democracia digital** é a forma mais elementar que uma iniciativa de governo eletrônico pode apresentar, suas características básicas são: disponibilização de informação e prestação de serviços na Internet.

Nesse caso, as informações disponibilizadas abrangem apenas dispositivos superficiais de informações genéricas e que não fomentam a busca por participação política. A disponibilização de informações, assim como, a prestação de serviços são tratadas aqui como uma mercadoria oferecida não aos cidadãos, mas aos clientes, se aproximando da concepção liberal da democracia dos consumidores. Nesse primeiro grau, no qual o cidadão é considerado como um consumidor, prevalece, então, a lógica do gerencialismo, que compara os governos a empresas. Dessa forma, advogam discursivamente pela busca de eficiência, qualidade e efetividade (NGP), os quais seriam alcançados pela otimização da prestação dos serviços públicos e de informação pelo uso da Internet. Frey (2002) destaca que:

O novo modelo de gerenciamento de serviços públicos, sugerido pelo movimento do “novo gerenciamento público” [...] tem como ponto focal o melhoramento da qualidade de vida, enquanto que a extensão da participação desempenha apenas um papel subordinado ou instrumental. Há outras abordagens, tais como a chamada “Governança como um sistema Sociocibernético” ou “Governança como a nova economia política” (Rhodes, 2000), nas quais a preocupação com o número da eficiência e da eficácia encontra-se também no centro da discussão, em detrimento do potencial emancipatório (FREY, 2002, p. 143).

O potencial para a ação política dos cidadãos, nesse grau, é baixo ou praticamente inexistente. Nele há uma relação de mão única e uma centralização do poder informacional, uma vez que o governo possui as informações e as disponibiliza como lhe for conveniente. A produção de decisão pertence estritamente à esfera política, a esfera civil apenas cabe a função de receptora de informação e de consumidora de serviços prestados. Esse grau seria, portanto, a expressão mais mínima dentro de um patamar possível de participação política.

O **segundo grau de democracia digital** progride um pouco com relação à participação, mas esse avanço ainda é muito tímido, pois consiste em apenas empregar as ferramentas tecnológicas da Internet para consultar a opinião pública sem necessariamente utilizá-las para as tomadas de decisões políticas. Contudo, mesmo que aberto à opinião pública, não há nada que assegure que esta irá interferir ou ser respeitada pela esfera política.

Sendo assim, como afirma Silva (2005, p. 63) “[...] a porosidade governamental neste grau de participação democrática é uma pré-condição para acatar a opinião dos cidadãos colhida através das TICs, acompanhada de uma ação para ‘produzi-la’”, ou seja, só há avanço democrático se a opinião pública, provinda da esfera civil, influenciar de alguma forma a esfera política.

Entretanto, esse grau ainda produz uma via de mão única. Pois, apesar da Internet, possibilitar aos governos o conhecimento das preferências da opinião pública, o *feedback* informativo, assim como a produção de decisões estão restritos a vontade da esfera política.

No **terceiro grau de democracia digital** são acrescentados os princípios da transparência e da prestação de contas (*accountability*). Assim, a esfera governamental se torna mais porosa e a esfera civil consegue espaços para intervir e participar de forma mais ativa, transformando-se em agente ativo na esfera política e não apenas receptora de ações.

Neste grau o tipo de informação que é disponibilizada tem um caráter substancial e apresenta valor agregado, pois se transforma em conhecimento e pode ativar a participação - produzindo o *empowerment* da população, pois torna transparentes as ações governamentais, que antes estavam obscuras favorecidas pela prática do segredo. Se a informação é fundamental para o processo democrático, escondê-las é imprescindível para o controle e centralização do poder em poucas mãos, o que é um paradoxo em uma democracia.

Todavia, mesmo a porosidade desse terceiro grau sendo maior do que a dos dois graus anteriores, a participação da esfera civil ainda está restrita a ações na sociedade (Terceiro Setor), pois a produção de decisões pertence exclusivamente à esfera política.

O **quarto grau de democracia digital**, contudo, dá um passo mais largo em relação aos três anteriores, uma vez que esse se caracteriza com elementos da democracia deliberativa, baseada nos princípios habermasianos. Pois, “criar processos deliberativos (mecanismos de discussão e convencimento mútuo para se chegar a uma decisão política) e aceitar atos deliberacionistas (no sentido de tomada de decisão) deste público são práticas, mais avançadas de participação democrática” (SILVA, 2005, p.66).

Esse quarto grau é, portanto, dentro da perspectiva da democracia representativa o que mais proporciona participação popular e que promove a conversação entre a esfera política e a esfera civil, baseado na concepção de esfera pública virtual. A política de governo eletrônico que se baseasse neste grau promoveria um processo discursivo e de tomada de decisão racional do público junto a administração governamental, que produziria as decisões políticas.

Nesse grau, a esfera política não é descartada, apesar de estar bem porosa para a intervenção da esfera civil. E a esfera civil, apesar de participar da esfera política de forma mais ativa nas tomadas de decisão, sua principal função continua sendo a “[...] de formação eleitoral da esfera política (única função que lhe atribui as constituições liberais contemporâneas)” (GOMES, 2004, p.7 apud SILVA, 2005, p. 67).

**O quinto e último grau da democracia digital** advoga pelo fim da representação e pela participação civil plena e direta. A tomada de decisão não está mais na esfera política e nem no diálogo dessa com a esfera civil, como no quarto grau, mas apenas na esfera civil. “A ênfase aqui está no fato de que só argumentar não seria suficiente: é preciso deixar que o povo decida. Isto significa um ‘Estado governado por plebiscito’” (GOMES, 2004, p. 6 apud, SILVA, 2005, p. 68).

Esse grau seria o único a abandonar o sistema representativo e defender a instalação de um modelo de democracia direta. Assim como esse modelo, esse grau sofre com críticas de que é inviável nas sociedades complexas contemporâneas, em decorrência dos argumentos pragmáticos de que as pessoas têm: falta de tempo e conhecimentos especializados para o trato com a política atual, que se tornou global e econômica, além do fato, de ter que resolver os problemas da exclusão digital e da apatia política dos cidadãos.

Desse modo, notamos que é possível implantar os três primeiros graus nas democracias liberais contemporâneas sem fazer com que essas sofram mudanças estruturais, pois se mantém o arcabouço básico: sistema democrático representativo e tomada de decisão concentrada nas mãos da esfera política. Já o quarto e quinto grau, se fossem implantados culminariam em mudanças estruturais profundas no sistema democrático atual.

No Brasil já há avanços significativos desde meados da década de 1980, no sentido de disponibilizar informação e serviços públicos via Internet (primeiro grau) mas é na década de 1990 em diante que o uso da Internet começa a se generalizar no âmbito dos governos (federais, estaduais e municipais) e da sociedade<sup>17</sup>.

Enfim, percebemos que a nova tecnologia da comunicação e informação (Internet) influencia as esferas governamentais (federal, estaduais e municipais), que passaram a utilizá-

---

<sup>17</sup> No Brasil a conexão com a Internet iniciou na década de 1990 e a primeira iniciativa de uso governamental dessa nova tecnologia foi feita pelo governo federal e se deu em 1994 com a criação do Sistema de Administração dos recursos de informação e informática – SISPI, durante o governo de Itamar Franco. Posteriormente em 1999 foi criado o Programa Sociedade da Informação com iniciativas mais avançadas no sentido de uso das TICs. E finalmente o governo federal criou em 2000 uma proposta política de governo eletrônico para o Brasil – O Programa “Governo Eletrônico”, através do decreto sem número de 17 de outubro de 2000. Para demais informações pesquisar no *site* do governo federal: <[http:// www.redegoverno.gov.br](http://www.redegoverno.gov.br)>.

la de maneiras distintas, mas, com raras exceções, a ignoraram, pois teriam que arcar com o ônus de ficar de fora desse movimento hegemônico, de utilização e disseminação do uso da Internet. A forma de se fazer política atual, então, passa pela Internet e as iniciativas governamentais que procuram instituí-la, convencionou-se chamar de governo eletrônico.

Com bases nas premissas que foram discutidas nessa primeira parte da dissertação, vimos que as mudanças no mundo a partir da década de 1970, período no qual se iniciou e atualmente tem se consolidado a globalização, culminou no surgimento de propostas singulares, que buscam melhorar o sistema que está posto. O enfraquecimento do Estado-Nação e conseqüentemente da política, como principal esfera articuladora das demandas da sociedade (o Mercado e a Economia se mostram mais ágeis para caminhar neste mundo rápido e desterritorializado da Era da informação, e suas lógicas prevalecem e influenciam as outras esferas da sociedade) fez com que a forma de se fazer política fosse repensada.

Assim, surgem alternativas para superar essa “crise” de autoridade; dentre várias, a que nos interessa é a idéia de governo eletrônico, que pretende restabelecer um lugar importante para a política através do uso da Internet. Essa possibilita uma modernização da administração pública, pois a enquadra nos parâmetros atuais de gestão pública baseados nas premissas globais hegemônicas e que permitiria aos cidadãos entrar em contato com a esfera política, e produzir com essa uma conversação, que aproximaria a esfera civil da esfera política, o que poderia “reencantar” os cidadãos para com a política.

Dessa forma, na segunda parte dessa dissertação, com base nessa apresentação teórica, analisaremos o nosso objeto de pesquisa - a política de governo eletrônico da Prefeitura de São Paulo (2001-2006). Para tal, observaremos as diretrizes que nortearam essa política, como essa foi implantada e os discursos dos agentes que a conceberam. Essa parte da pesquisa, então, contará com uma análise-descritiva, a partir da qual procuramos avaliar como e se a democracia digital, em seus graus de participação democráticos, foi expressa.

# II

## *A Política de Governo Eletrônico da Prefeitura de São Paulo*

Antes de adentrarmos propriamente na descrição sobre a política de governo eletrônico da Prefeitura de São Paulo é necessário demonstrar as diretrizes e os mentores que a conceberam fora da Prefeitura.

Dessa forma, num primeiro momento iremos expor a formulação dessa política no Terceiro Setor, uma vez que os princípios que a norteiam se basearam nos debates e nas premissas estabelecidas no Instituto Florestan Fernandes (IFF) que, mais tarde, foram absorvidas pela Prefeitura Municipal de São Paulo, nos moldes de política pública. Dessa forma, na segunda parte desse capítulo será analisado como essa política foi implantada e organizada na Prefeitura de São Paulo - de 2001 a 2006.

### **2.1 As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e o Terceiro Setor**

Para entender a formulação da política pública de governo eletrônico aqui estudada foi necessário analisar duas organizações do Terceiro Setor que trabalharam com este tema: o **Instituto Florestan Fernandes (IFF)** e o **Projeto sampa.org** - criado posteriormente por esse mesmo Instituto.

Conforme foi apresentado no primeiro capítulo, no mundo contemporâneo as soluções para superar as demandas sociais já não provêm mais predominantemente do Primeiro Setor (Estado) para a Sociedade, mas a sociedade civil organizada, na forma de Terceiro Setor, procura preencher o espaço vazio deixado por esse. O IFF, no caso, atento às demandas sociais paulistanas procurou soluções para melhorar o governo municipal e seu diálogo com os cidadãos, propões fazê-lo através do uso da nova tecnologia – Internet.

### 2.1.1 O Instituto Florestan Fernandes (IFF)

Fundado em outubro de 1999, o IFF tinha o intuito de sistematizar as idéias e iniciativas acerca da cidade de São Paulo, uma vez que essas, até então, estavam dispersas em institutos de pesquisa, em universidades e em organizações não-governamentais. Seu objetivo principal era congregar as idéias e estudos sobre a cidade de São Paulo a fim de promover debates que, mais tarde, poderiam ser transformados em propostas de políticas públicas.

Entre os anos de 1999 e de 2000, esse Instituto auxiliou na articulação e composição de políticas públicas e de projetos para o programa de governo da então candidata a prefeita e presidente do IFF - Marta Suplicy.

Maria Teresa Augusti, secretária-executiva do IFF, afirmou em depoimento a Rodrigo Assumpção, no texto: “Além da inclusão digital: projeto sampa.org” (2001), que no início da estruturação do programa de governo do Partido dos Trabalhadores (PT) para o município de São Paulo, o IFF procurou envolver empresas de tecnologia na discussão do desenvolvimento da cidade. Dessa forma, segundo Augusti, os mentores do programa do PT pretendiam mostrar que era possível uma articulação de diferentes setores sociais para discutir os interesses da cidade, o que contribuiria para um debate acerca do uso da Internet no desenvolvimento das regiões mais pobres do município e, ainda, para identificar novos rumos para a capital paulista.

Uma preocupação que perpassou pelo IFF, na formulação do programa de governo da candidata Marta Suplicy, foi o intuito de integrar o governo municipal de São Paulo às novas exigências do mundo global das redes informacionais e instalar um novo padrão de gestão pública para o município, conectado com as exigências atuais de agilidade, eficiência, eficácia, efetividade e flexibilidade. Essa idéia de novo padrão de gestão, como já foi destacado, deu propulsão ao uso da Internet, com destaque para instalação do primeiro grau de democracia digital – prestação de serviços e disponibilização de informações *on-line*.

Procurou, portanto, responder às “duas ondas” – Globalização e a NGP – através da utilização da Internet, como uma alternativa para melhorar o desempenho do governo local<sup>18</sup> – Prefeitura de São Paulo. Assim, o IFF propôs a criação de uma política de governo eletrônico que pudesse gerar a modernização da administração (novo padrão de gestão), e que

---

<sup>18</sup> A expressão **governo local** será utilizada a partir desse momento nessa segunda parte da dissertação como sinônimo de Prefeitura de São Paulo.

atenderia os elementos da primeira ponta do novelo. Era a possibilidade de substituir os modelos administrativos tradicionais e burocráticos vigentes, por modelos flexíveis, mais ágeis e eficientes. Objetivos estes que deveriam resultar na modificação do funcionamento da máquina pública.

Todavia, a proposta de governo eletrônico, como foi dito no primeiro capítulo, tem uma segunda ponta, que é a idéia de que a Internet pode ampliar a participação popular na esfera política e possibilitar o controle por parte dos cidadãos sobre o governo (*accountability* e transparência), e, conseqüentemente, proporcionar o diálogo entre a esfera política e a esfera civil, o que poderia restaurar a credibilidade da política e atingir graus elevados de democracia digital (quarto e quinto graus). Essa segunda ponta também foi um discurso adotado na formulação dessa política.

A utilização por parte deste governo local dessa nova ferramenta da comunicação promoveria, então, o governo eletrônico – que procurava atender às duas pontas do novelo. Entretanto, Silveira<sup>19</sup> (2001) alerta que:

Governos eletrônicos serão apenas reprodutores de privilégios se não colocarem no centro de suas propostas a inclusão das camadas mais pauperizadas. [...] devemos elevar a questão da inclusão digital e da alfabetização tecnológica à condição de política pública. Não podemos nos iludir e separar as propostas necessárias de informatização do Estado das políticas de ampliação da cidadania por meio eletrônico. Cada vez mais aumenta o fosso entre as sociedades baseadas nas tecnologias de gestão do conhecimento e aquelas que se assentam em práticas pré-informacionais. O grande desafio é enfrentar a herança do analfabetismo funcional ao mesmo tempo em que combatemos o *apartheid* tecnológico (SILVEIRA, 2001, p.41- 42).

O IFF, então, ficou preocupado com os altos índices de exclusão digital presentes na cidade de São Paulo, pois para implantar uma política de governo eletrônico era preciso que a comunidade fosse inserida no mundo das novas tecnologias – superando as críticas dos ciberpessimistas. Contudo, essa metrópole é extremamente diversificada em termos econômicos e sociais, isto é, possui bolsões de plena pobreza e áreas de alta concentração de renda, portanto, era preciso elaborar uma iniciativa de inclusão digital nas áreas pobres para que o abismo social não se tornasse cada vez maior.

Para termos uma idéia da exclusão digital na Grande São Paulo basta observar os dados do artigo de Guarnieri (2003)<sup>20</sup> — “A experiência do Acesso São Paulo”. A pesquisa

---

<sup>19</sup> Sérgio Amadeu da Silveira foi secretário de projetos do IFF no período da formulação do programa de governo da Marta Suplicy.

demonstra de forma comparativa a exclusão digital no âmbito mundial, nacional e local (no caso, a Grande São Paulo). Conforme o gráfico abaixo aponta, a Grande São Paulo tinha 15% da população com acesso à Internet em relação ao Brasil que, por sua vez, apresentava 4%, enquanto a percentagem mundial era de 5%, números esses de pesquisas de 1998 e 2000. Dessa forma, é possível afirmar que a Grande São Paulo tinha uma situação melhor se comparada à média nacional e a mundial. Tal fato pode ser explicado pela concentração de riqueza instaladas em algumas regiões da cidade, que propiciou a elevação da porcentagem de pessoas com acesso a Internet, porém não representou a elevada taxa de pessoas excluídas do acesso. Como podemos observar no gráfico a seguir:

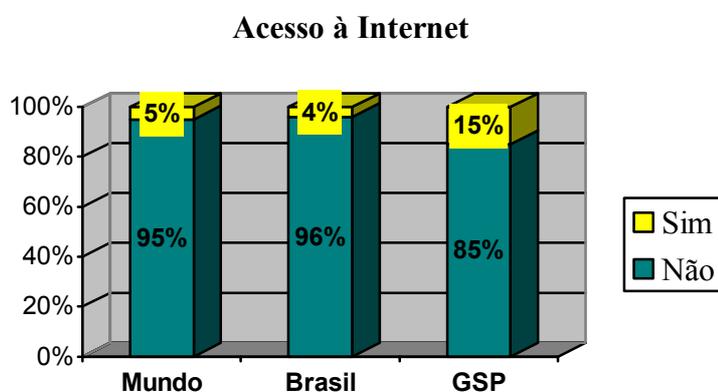


Gráfico 1: Acesso à Internet  
Fonte: GUARNIERI, 2003, p. 221.

Guarnieri (2003), portanto, demonstra três variantes que estariam relacionadas diretamente com a exclusão digital da cidade de São Paulo: 1) Renda, 2) Posição Geográfica e 3) Educação<sup>21</sup>.

Com relação à Renda esse autor destacou que 87% das pessoas da classe A possuíam computadores, contra apenas 11% das classes D e E. Já em referência ao acesso à Internet, como foi visto no gráfico acima, 15% das pessoas tinham acesso à Internet, sendo que 85%

<sup>20</sup> Esse autor afirma que: “Utilizamos dados da Unesco para 1998 e da 7ª Pesquisa Internet Pop para a Grande São Paulo, realizada em maio de 2000” (GUARNIERI, 2003, p. 221). Nota-se, que esses números são de data anterior a implantação do Projeto sampa.org e do **Plano de Inclusão Digital** da Prefeitura da cidade de São Paulo ambos implantados respectivamente em 2000 e 2001.

<sup>21</sup> Essas três variantes não devem ser vistas como excludentes entre si, ao contrário, se complementam, pois um usuário pode estar excluído ou incluído por sofrer influência das três variantes ao mesmo tempo.

eram da classe A, 13% da classe C e apenas 2% das classes D e E, uma diferença relevante e preocupante para o IFF. Como demonstra os gráficos abaixo:

### Posse de computador por classe social GSP

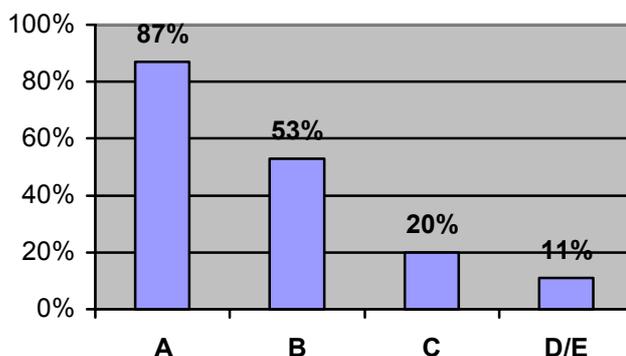


Gráfico 2: Posse de computador por classe social - GSP  
Fonte: GUARNIERI, 2003, p. 222.

### Acesso à Internet por classe social GSP

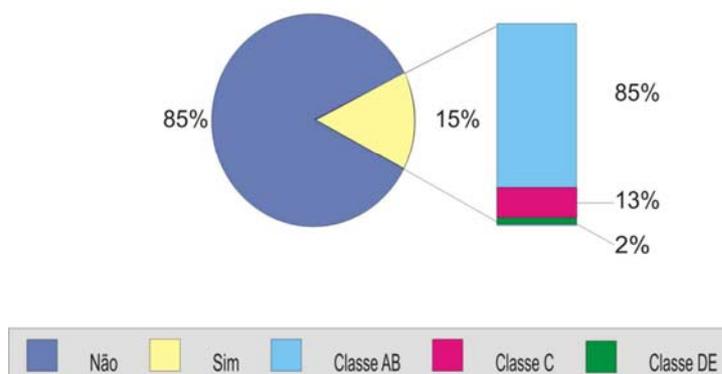
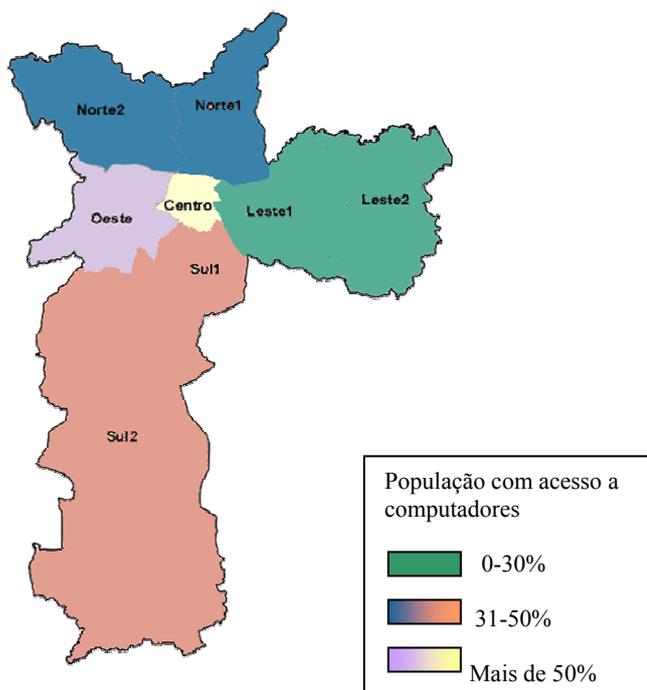


Gráfico 3: Acesso à Internet por classe social – GSP  
Fonte: GUARNIERI, 2003, p. 222.

A Posição Geográfica das regiões também influenciou no acesso das pessoas à Internet. Nas regiões periféricas da cidade de São Paulo como, por exemplo, os extremos das zonas Leste, Sul e Norte, menos de 40% das pessoas tinham acesso a microcomputadores – 28%, 39%, 38%, respectivamente. Já em áreas centrais, nos Jardins e na Zona Oeste o número de pessoas que possuíam microcomputadores subia para 60%. O mapa da cidade de São Paulo

abaixo demonstra essas porcentagens e a desigualdade do acesso a computadores, de quem mora na periferia de São Paulo e entre quem habita nas regiões mais centrais.



Mapa 1: População com acesso a computadores

Fonte: GUARNIERI, 2003, p. 222.

A exclusão digital também foi medida por Guarnieri (2003) pela variante da Educação. Foi constatado que 28% das pessoas com o ensino médio incompleto tinham acesso a computadores, em contrapartida 57% das pessoas com nível superior completo tinham acesso.

Dessa forma, o autor Guarnieri (2003) concluiu que a exclusão digital estava estreitamente relacionada com a pobreza e com a marginalização social, visto que, os altos índices de exclusão digital estavam presentes especialmente entre as pessoas que já sofriam com algum problema de exclusão social, fosse pela baixa renda, por morar em regiões periféricas onde não se tem a presença de infra-estruturas básicas, ou por não ter acesso a uma boa educação, ou ainda, por sofrer com todos esses elementos de exclusão simultaneamente.

Baseado nessas constatações, o IFF julgou ser imprescindível estabelecer uma política de inclusão digital, já que os altos índices de exclusão digital inviabilizariam qualquer proposta de governo eletrônico e ampliaria a desigualdade social e cognitiva entre os cidadãos, o que possibilitaria a construção de uma nova forma de segmentação social.

### 2.1.2 O Projeto sampa.org

O IFF ponderou que, paralelamente à proposta de governo eletrônico para a Prefeitura de São Paulo, deveria também idealizar uma política pública de inclusão digital que possibilitaria o poder local enfrentar a exclusão digital. Diante desta constatação foi criado, em 2000, o **Projeto sampa.org**<sup>22</sup> que, posteriormente, serviria de modelo para o Plano de Inclusão Digital da Prefeitura de São Paulo. Segundo afirma Augusti, em depoimento a Assumpção:

A idéia de que o Projeto seria um complemento ao programa de governo eletrônico desenvolvido pelo IFF, uma espécie de programa de cidadania eletrônica só se consolidou muito depois. Havia a preocupação de disseminar o uso da tecnologia e do acesso à informação para consolidar um processo democrático, mas no início não tínhamos tão clara a articulação entre governo eletrônico e cidadania eletrônica, isto estava implícito, mas não estava formulado (AUGUSTI, 2001, p. 31 apud ASSUMPÇÃO, 2001, p. 31).

O IFF, portanto, uniu empresas de informática (3COM, a Mitsca, a Microsoft e Mocrotec), entidades da sociedade civil (Centro Universitário Adventista) e centros comunitários para criar o Projeto sampa.org. Esse projeto definia-se com a intenção de:

[...] ampliar a cidadania ativa, contribuindo para o desenvolvimento social, democratização do acesso ao conhecimento, utilizando intensivamente as novas tecnologias de informação. [...] A Rede Pública de Comunicação e Informação são espaços de participação, democratização do poder, do conhecimento e das oportunidades. Não são espaços governamentais, mas verdadeiros espaços públicos, de articulação entre o governo e a sociedade. O sampa.org nasceu pretendendo ser o embrião da Rede Pública de Comunicação e Informação de São Paulo [...] (PROJETO sampa.org.).

Convém destacar que o Projeto sampa.org possuía a expectativa de alfabetizar tecnologicamente a população. O mesmo estabeleceu como uma de suas principais diretrizes

---

<sup>22</sup> A equipe do IFF, responsável pela criação desse projeto, foi composta por Maria Teresa Augusti, secretária-executiva do IFF; Jorge Sampaio, colaborador do IFF na área de TICs e Gestão do Conhecimento; Felix Sanches, secretário-geral do IFF; Vicente Candido, vereador e conselheiro do IFF; Sérgio Amadeu da Silveira, diretor de projetos do IFF (ASSUMPÇÃO, 2001, p. 29).

proporcionar a participação dos cidadãos na gestão pública do espaço, onde havia os computadores e também pretendiam estimular o diálogo dos cidadãos com o governo local.

Com esses propósitos, foram implantados os primeiros telecentros, também conhecidos, no momento da implantação como PEP's (pontos eletrônicos de presença), na cidade de São Paulo, espaços com computadores conectados à Internet para que a população desprovida economicamente pudesse ser inserida na sociedade informacional.

O Projeto sampa.org, no dia 13 de julho de 2000, iniciou suas atividades com a abertura de seis telecentros comunitários, em parceria com entidades comunitárias da região de Capão Redondo, zona sul da cidade. Essa região foi escolhida pelo comitê técnico do Projeto sampa.org para receber os telecentros por ser uma área violenta e de grande exclusão social, também, pelo fato da mesma possuir uma intensa e enraizada produção cultural e uma rede de entidades comunitárias com uma história de organização de mais de 30 anos em ocupações de áreas contestadas e de conflitos vinculados ao movimento de luta por moradia. Uma comunidade organizada poderia usufruir dos telecentros como espaços públicos de discussão e também utilizar os programas dos computadores e a Internet como veículo para reivindicações política.

Esses telecentros, em julho de 2002, foram incluídos no Plano de Inclusão Digital da Prefeitura, através de um convênio firmado por essa ONG e a Prefeitura (ASSUMPÇÃO, 2001, p. 34).

Essas duas organizações do Terceiro Setor – IFF e sampa.org – foram, portanto, as responsáveis por introduzir a discussão sobre o uso da Internet na gestão pública paulistana como política pública e por incentivar a disseminação da Internet para a população economicamente pobre da cidade.

Contudo, essas organizações não pretendiam solucionar sozinhas essas novas perspectivas, pelo contrário, destacaram a idéia de que o Primeiro Setor, neste caso o governo municipal, deveria “chamar para si” a implantação e a disseminação da nova tecnologia, por meio da criação de padrões e da legalização do uso da Internet. Uma vez que, isso ajudaria a resgatar a esfera política como provedora de soluções para as novas demandas sociais (por exemplo: inclusão digital) e também encaixaria esse governo municipal nas novas exigências mundiais de uso da Internet para a modernização da gestão pública.

## 2.2 As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e o Primeiro Setor

Seguindo essas diretrizes, a Prefeitura de São Paulo criou sua política de governo eletrônico, a qual pretendia utilizar a Internet para modernizar a administração municipal e comunicar-se com os cidadãos, para tanto criou o Portal da Prefeitura e instalou o Plano de Inclusão Digital. O primeiro possibilitaria à administração cumprir com os princípios da NGP e também poderia ser o meio de comunicação entre a esfera política e a esfera civil, uma vez que promoveria a interação entre essa. Já o segundo seria fundamental para possibilitar aos cidadãos acesso às novas tecnologias digitais e ao Portal da Prefeitura.

Dessa forma apresentaremos, a seguir, uma descrição analítica da implantação e da manutenção da política de governo eletrônico na Prefeitura de São Paulo (2001-2006), com ênfase no Portal da Prefeitura e no Plano de Inclusão Digital.

### 2.2.1 A implantação da política de governo eletrônico

A política de governo eletrônico foi instalada na Prefeitura de São Paulo na gestão Marta Suplicy (2001-2004), por meio do decreto nº 40.265, de 29 de janeiro de 2001. Através deste decreto ficou definido que essa política deveria ser gerida por uma coordenadoria vinculada à Secretaria Municipal de Comunicação e Informação Social (SMICS). Essa coordenadoria foi criada em meados de 2001, denominada de **Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico** e seu primeiro coordenador foi Sérgio Amadeu da Silveira (2001-2003)<sup>23</sup>, que saiu do IFF para compor a equipe de governo e trouxe consigo as idéias de governo eletrônico estabelecidas no próprio IFF.

Assim, à Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico, segundo o decreto-lei nº 40.265 pertenciam as seguintes atribuições:

I - garantir o acesso universal à informação e ao conhecimento pela sociedade; II – coordenar a formulação e a implementação, bem como supervisionar as políticas públicas de Governo Eletrônico, no âmbito da Administração Direta e Indireta, com vista a: a) integrar as informações geradas pelo governo em um único sistema disponível à população; b)

---

<sup>23</sup> Beá Tibiriçá substituiu Sérgio Amadeu da Silveira em 2003 ficando no comando da Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico até 2004.

implementar rede pública de telecentros e de instalações análogas necessárias ao exercício da “e-cidadania”; c) implementar mecanismos de interação da sociedade civil com a Administração; d) implementar programas de modernização e democratização da prestação de serviços públicos; e) implementar centrais de atendimento telefônico integradas à rede da Prefeitura na Internet; f) implementar a prestação de serviços municipais por meio de comunicação mediada por computador; g) gerir o Sistema de Atendimento ao Cidadão – SAC; III- articular as ações da Administração Municipal com a rede pública de comunicação e informação de São Paulo e com outros órgãos coordenadores e gestores da Internet brasileira; IV – planejar e gerir o provedor de conteúdo de informação e o portal da Prefeitura do Município de São Paulo na Internet; V- participar das definições dos protocolos de integração de “hardware” e “software” dos sistemas computacionais e de telecomunicações dos diversos órgãos municipais (SÃO PAULO Prefeitura, 29/01/2001(4)).

Então, a Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico foi instituída através desse decreto, logo após a posse de Marta Suplicy na Prefeitura da cidade de São Paulo. Por meio deste, essa estabeleceu suas diretrizes e funções, como membro da SMICS. Todavia a política de governo eletrônico só foi regulamentada como lei, em 5 de julho de 2001, quando foi instituída a lei 13.166. E, assim, a Coordenadoria passou a possuir as seguintes atribuições:

I- Fomentar o acesso da população do município de São Paulo à Sociedade da Informação e do Conhecimento; II- coordenar a formulação e a implementação, bem como supervisionar as políticas públicas de governo eletrônico no âmbito da administração direta e indireta, visando: a) disponibilizar à população sistema integrado de informações do Governo Municipal; b) implementar rede pública de telecentros e de instalações análogas objetivando o exercício da cidadania eletrônica; c) implantar centrais de atendimento telefônico integradas ao Sistema de Informações Municipais; d) implementar a prestação de serviços municipais por meio eletrônico; III- gerir sistemas eletrônicos de atendimento aos municípios; IV- planejar e gerir o provedor de conteúdo de informação e o portal da Prefeitura do Município de São Paulo na Internet; V- participar das definições dos protocolos de integração de “hardware” e “software” dos sistemas computacionais e de telecomunicações adotados pelos órgãos municipais; VI- articular as ações da Administração Municipal com a rede pública de comunicação e informação de São Paulo e com órgãos coordenadores e gestores da Internet brasileira (SÃO PAULO Prefeitura, 05/07/2001(21)).

A Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico era responsável, portanto, por administrar essa política desde as construções técnicas, referentes às formulações de ferramentas de *hardware* e de *software* necessárias para instalação dos dispositivos eletrônicos, até a definição de conteúdos e temáticas que deveriam estar disponíveis aos

cidadãos, além do fato de ter que gerenciar a instalação do Plano de Inclusão Digital e verificar o funcionamento dos telecentros após a sua instalação.

Entretanto, das atribuições acima, que foram definidas para a Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico pela lei 13.166, interessam para esse estudo particularmente duas: II- b) implementar rede pública de telecentros e de instalação análogas objetivando o exercício da cidadania eletrônica e o IV- planejar e gerir o provedor de conteúdo de informação e o portal da Prefeitura do município de São Paulo na Internet. Analisaremos primeiramente o inciso IV e em seguida do inciso II, alínea “b”.

### 2.2.1.1 O Portal da Prefeitura de São Paulo

À Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico coube criar e controlar o Portal da Prefeitura de São Paulo. A primeira versão do Portal entrou no ar em julho de 2001. A mesma foi construída pelos membros da coordenadoria, que procuraram dar ao Portal uma identidade visual própria. Para isso, disponibilizaram uma grande quantidade de informações sobre os órgãos da Prefeitura e colocaram todas as secretarias dentro do mesmo padrão de configuração visual.

Nesse momento, podemos afirmar que se deu a instalação oficial da instituição Prefeitura de São Paulo na Internet, pois anteriormente à regulamentação o que havia era um portal chamado: *sampa.gov*, que era um diretório de *sites* públicos sob responsabilidade da Companhia de Processamentos de Dados do Município de São Paulo – PRODAM.

Conforme atesta o entrevistado abaixo:

**Sérgio Amadeu da Silveira**<sup>24</sup> A Prefeitura tinha na época que entramos uns 20 *sites* cada um de um jeito. Na realidade o *site* da Prefeitura era gerenciado pela PRODAM, mas a PRODAM é uma empresa da Prefeitura e não o contrário. Eu falei: Marta por que a gente não faz uma política de governo eletrônico com um Portal da Prefeitura, feito pela Prefeitura? Ela disse: Muito bom. E aí ela criou a Coordenadoria Geral do Governo Eletrônico, que não é outra coisa senão usar intensivamente tecnologia da informação entre os órgãos e entre os órgãos e a sociedade. A PRODAM, assim, deveria seguir as orientações do governo eletrônico, mas aí, como a gente queria uma série de políticas

---

<sup>24</sup> O entrevistado Sérgio Amadeu da Silveira é sociólogo, doutor em Ciências Políticas pela Universidade de São Paulo e prof. da Faculdade Cásper Líbero. Foi coordenador da Coordenadoria de Governo Eletrônico da Prefeitura de São Paulo (2001-2003) e diretor do ITI- Instituto Nacional de Tecnologia da Informação. A entrevista foi realizada em 16 de dezembro de 2005.

avançadas, então o pessoal da PRODAM fez um embate e saíram da discussão, se contrapondo ao governo eletrônico, essa é a minha visão. Retiraram-se do comitê consultivo que compunha a Coordenadoria de Governo Eletrônico, o que posteriormente comprometeu a disponibilização de dados e de cruzamentos de informações, para ser disponibilizados no Portal (SILVEIRA, 2005).

A entrevistada Juliana Bertolucci (2005)<sup>25</sup> reafirma essa idéia e acrescenta que a perda desse diálogo direto foi lesiva, já que:

**Juliana Bertolucci** [...] a PRODAM que cuida de todas as bases de dados da Prefeitura, todos os cidadãos, todas as informações estão lá nos servidores da PRODAM, que só trabalha com a *Microsoft*, e o governo eletrônico com *software* livre, conseqüentemente se teve um alto problema de conversação, e de distanciamento entre a PRODAM e a Coordenadoria, pois o pensamento desses órgãos era diferente (BERTOLUCCI, 2005).

Outro órgão, o CMI (Conselho Municipal de Informática)<sup>26</sup>, que deveria estar integrado à política de governo eletrônico por discutir a mesma temática, também, segundo o entrevistado Silveira, não advogava do mesmo pensamento que os coordenadores do governo eletrônico e, portanto, ficou desvinculado dessa política.

**Sérgio Amadeu da Silveira** A PRODAM fez um embate com a Coordenadoria de Governo Eletrônico e recuperaram um tal de Conselho de Informática, para poder se antepor ao Governo Eletrônico.

**Tânia Tonhati** Havia uma comunicação da Coordenadoria de Governo Eletrônico com o Conselho Municipal de Informática?

**S. A. da S.** Não havia comunicação, pois havia claramente uma tentativa atrasada do Conselho de Informática, de tentar decidir sobre toda a administração. Tudo isso é coisa de gente que acha que informática é só, meio, é meio sim, mas eu digo que é meio estratégico. Então, ela requer uma estrutura própria. [...] A gente trabalhava com o conceito de tecnologia da informação, não só informática, mas que envolve redes. E eles fizeram isso principalmente por causa da política de uso

---

<sup>25</sup> Juliana Bertolucci foi editora do portal da Prefeitura de São Paulo e foi uma das responsáveis pela criação, implantação da arquitetura de informação e do conteúdo da segunda e terceira gerações do portal. No momento da entrevista, em 08 de setembro de 2005, era diretora da ONG: Coletivo Digital.

<sup>26</sup> O CMI tinha realmente suas funções desconectadas da Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico, uma vez que ao analisarmos o Decreto nº 40.398 de 04 de abril de 2001, o qual definia as funções e competências do CMI, notamos que esse não apresentava nenhuma referência a política de governo eletrônico, assim como todos os decretos, leis, comunicados, portarias e outros documentos analisados no período de 2001-2004, que se referem essa política, não apresentaram referência ao CMI.

intensivo de *software* livre. Então eles queriam bloquear junto com as pessoas da PRODAM, que não queriam de jeito nenhum usar *software* livre. Tanto é que nesse período a PRODAM comprou para a secretaria de educação, mais de 14 mil licenças de *Office*, sendo que nos telecentros a gente usava *OPENOFFICE*, eles diziam que não dava para usar, e hoje é só você ir ver se não dá para usar. Então, era uma linha diferente, e é por isso que você não vai ver citar CMI e governo eletrônico. Mas o governo eletrônico continuou fazendo, unificou o Portal e tinha uma concepção legal que embasou a política de inclusão digital, que era a seguinte idéia: governos eletrônicos num país de exclusão social, eles servem para ampliar as diferenças e fazer um governo melhor para quem já é privilegiado. Então, ele passa a ser um governo na rede, com serviços na rede, sete dias por semana, 24 horas por dia, por que a Internet não fecha como uma repartição. Mas aí quem tem computador, quem tem rede? A elite. Então, uma política de governo eletrônico para não ser excludente, para não aumentar o privilégio dos já privilegiados, tem que vir com um programa de inclusão digital, mas não que a gente queria um programa de inclusão digital só para acessar o governo eletrônico. Claro que não, por que cabe as políticas de governo eletrônico, nestes aspectos, entender que governo eletrônico não chega aos pobres. A Marta bancou essas políticas (SILVEIRA, 2005).

Assim, a formulação do Portal coube exclusivamente à Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico, que definiu determinadas características para que esse cumprisse com seu papel, de ser a porta de entrada do cidadão na Prefeitura de São Paulo. Dessa forma, a entrevistada Juliana Bertolucci relatou a implantação e os objetivos do Portal.

**Juliana Bertolucci** Quando a gestão Marta Suplicy entrou, foi implantada a Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico, cuja função era criar um Portal para a Prefeitura de São Paulo, pensando em um Portal institucional – a instituição na rede ou a instituição *on-line*. Então, um grupo de cinco pessoas: o Sérgio Amadeu, a Beá Tibiriçá, o Wilker Sanches, o Marcelo e o Fred – um moço de tecnologia. Eles começaram a estudar, quer dizer: Como colocar esse Portal no ar? O que é um Portal de Prefeitura? etc. Foi realizado nesse momento uma discussão de Internet pública governamental, muita trazida pelo Sérgio Amadeu da Silveira, quer dizer: Qual a função do Portal?: É só trazer informações? É só fazer propaganda da instituição? Ou de fato é uma forma de comunicar o cidadão com o governo, para fazer com que ele participe de fato das decisões do governo? Então essa foi a linha que a gente queria seguir.

Contudo, num primeiro momento, qual era a coisa mais importante? Era por todas as informações no ar, jogar todas as secretarias, fazer com que as pessoas entendessem a estrutura de governo. Ou seja: Quem é o prefeito e os secretários? O que é o gabinete e as secretarias? Para que serve cada secretaria? Qual é a função das administrações regionais, das empresas, das autarquias, etc?

Tem-se um monte de órgãos públicos, que ninguém sabe nem que existe, ou como recorrer a eles. Então, queríamos colocar esses órgãos no ar.

Para tal se criou o Portal que primeiro almejamos que tivesse uma linguagem simples e objetiva. Em segundo lugar foi importante a uniformização visual e de navegação, para que o usuário sempre tivesse a certeza de estar dentro de um veículo que abrigasse as informações sobre a administração municipal paulistana. Em terceiro lugar definiu-se uma separação do conteúdo em duas zonas: temática e institucional (BERTOLUCCI, 2005).

Na zona temática, os assuntos eram organizados por temas, o que desobrigava o usuário do Portal de conhecer previamente a estrutura administrativa da Prefeitura de São Paulo. Esta zona compreendia os canais do Portal, como por exemplo: **Canal Serviços**, para solicitação de serviços e reclamações; **Canal Cidade**, que possuía as informações como dados sobre trânsito, cultura, lazer, turismo; **Canal Compras**, que tinha as licitações, cadastro de fornecedores, registro de preços e banco de dados de contratos. Já a zona institucional agregava todos os *sites* oficiais, que podiam ser acessados a partir do **Canal Governo**, eram voltados para as pessoas que tinham interesses focados num determinado setor da Prefeitura (SÃO PAULO, Prefeitura, 2002, p. 2 (25)).

**Juliana Bertolucci** O que era esses canais? Era um novo espelho de informação para facilitar as pessoas a chegarem às informações. Ao mesmo tempo, o que a gente fazia: meio ambiente (assunto) tentava dar o panorama para ele (usuário), do que é meio ambiente e o que envolve? e o que a Prefeitura tem a ver com isso?. Por exemplo: às vezes chegavam um monte de perguntas de pessoas cobrando a gente de coisas que eram responsabilidades do governo do Estado. Na verdade a gente tentou explicar, quais as políticas públicas que a Prefeitura vinha tocando com relação a determinadas temáticas.

Outro exemplo: na mesma área do canal que chamava Governo, havia uma área que chamava Governo, que explicava a estrutura política da cidade. Então, o que é câmara dos vereadores? o que é Constituição?, etc. A gente pegava desde nível federal e chegava ao nível local, para as pessoas entenderem mais. [...] Então nós tentamos dar esse panorama para as pessoas, criamos esse conceito de espelho de informação, pretendíamos assim atualizar as pessoas no que o governo local tem responsabilidade, o que ele está fazendo, e como os cidadãos/usuários poderiam participar tanto pedindo serviço quanto fiscalizando (BERTOLUCCI, 2005).

A Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico, todavia, apesar das regulamentações da lei 13.166 e da disponibilidade de técnica, segundo a entrevistada Bertolucci (2005),

encontrou dificuldades para colocação de dados e informações substanciais no Portal, que possibilitariam maior transparência e *accountability* da Prefeitura para com os cidadãos. As informações passadas pelos órgãos da Prefeitura para serem colocadas no Portal não apresentavam, na maioria das vezes, valor agregado que permitiria aos cidadãos conhecer melhor os assuntos do governo. A entrevistada afirmou que:

**Juliana Bertolucci** Havia ferramentas técnicas para a disponibilização desse tipo de informação, porém não houve vontade e cultura política para proporcionar a transparência, a agilidade e o *accountability* na disponibilização das informações no Portal, pois muitos gestores entendem informação como poder e as retém. Fora isso tem o jogo político de pensar na reeleição - e se as contas e serviços estão na Internet são pegos pela a imprensa tradicional que pode distorcê-los, pois são dados muito manipuláveis. Isso ainda causa desconfiança (BERTOLUCCI, 2005).

Para se ter uma idéia da dificuldade de romper com hábitos administrativos tradicionais, ou seja, com o sistema burocratizado baseado nos formalismos e na pouca agilidade, a entrevistada exemplificou que no primeiro momento do Portal, as secretarias eram responsáveis pela limitação de conteúdos, isto é, deveriam passar os conteúdos que gostariam que fossem disponibilizados no Portal para os membros da Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico, os quais divulgariam na rede, já que a função dessa era controlar a *homepage* e os canais de comunicação. Contudo, Bertolucci (2005) afirma que:

**Juliana Bertolucci** Tinha-se um problema sério de falta de conhecimento, e falta de cultura de uso. A maioria das pessoas considerava informação como poder, isso a gente percebeu muito. Muitas vezes as secretarias não atualizavam os *sites*, aí saía nos jornais informações de 2003, no jornal de 2004. Por quê? Porque ninguém atualizou. A estrutura de governo ela não está pronta para abarcar a transparência que a tecnologia traz e a demanda de participação e de resposta.

Têm-se três problemas aí, um se chama paradigma cultural de achar que se deve prender a informação para se manter o controle do poder. O segundo problema é a falta de conhecimento, quer dizer, as pessoas não entendem as tecnologias, não sabem para que servem, não sabem a potencialidade delas. Você não precisa saber fazer, você precisa entender que tem potencial, aí o técnico faz para você. Demanda que a gente executa. Terceiro é aquela velha história de esconder dados, transparência em governo é muito bonito na teoria, mas quando a administração entra, ela não quer, só quer transparência naquilo que é interessante para ela, no caso do PT nem isso, eles tinham

preocupação. Tinham coisas muito positivas, que não se divulgava por medo e receio (BERTOLUCCI, 2005).

A política de governo eletrônico, portanto, encontrou barreiras para sua efetivação, pois a cultura política já existente na localidade, vinculada à prática do segredo, fazia com que a disponibilização de informações de caráter substancial com valor agregado não ocorresse no Portal. As informações entreguem a Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico, segundo a entrevistada, em sua maioria não tinham o potencial de serem transformadas em conhecimento, em virtude disso, não ativavam a participação dos cidadãos. Sendo assim temos um processo de transparência embaçada, no qual se disponibiliza informações supérfluas e/ou com conteúdo superficial.

Quando se esconde as informações substantivas, ou mesmo não disponibiliza informações alguma, privilegia-se a prática do controle e da centralização do poder nas mãos de poucos, o que pode provocar abusos desse poder e também controle sobre os cidadãos no sentido de vigiar suas ações, sendo o oposto do que demanda uma “boa” democracia.

Os membros da Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico, em conseqüência dessa falta de comprometimento e entendimento dos órgãos municipais sobre as novas tecnologias, decidiram descentralizar a publicação de conteúdos. A cada secretaria coube cuidar de seu próprio *site* e a Coordenadoria ficou incumbida da questão de identidade visual, identidade de texto e de organizar as informações no Portal.

Em decorrência desse fato o Portal foi reformulado, através da portaria nº 14 de 11 de fevereiro de 2003. À Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico coube apresentar uma arquitetura de informação, que proporcionasse uma boa visibilidade e acessibilidade, para tornar mais fácil a busca por serviços e informações. Dessa forma, no item 1.3.1, desta portaria ficou definido que caberia ao Portal “organizar as informações de modo a dispensar ao usuário de conhecer profundamente a estrutura formal da Prefeitura” (SÃO PAULO Prefeitura, 11/02/2003 (26)).

**Juliana Bertolucci** Para tal implantou-se uma nova ferramenta a plataforma chamada *ZOPE*, um ambiente de publicação, que permitia a cada secretaria publicar seu próprio conteúdo. Contudo, essa ferramenta em finais de 2003 passou a não ser suficiente para conter a sobrecarga do sistema, foi produzida, então, pela equipe da Coordenadoria de Governo Eletrônico, outra ferramenta para gerenciar o conteúdo, chamada *Waram* (nome xavante que significa o “centro da aldeia” ou “local onde as pessoas se encontram para celebração ou para estratégias de guerra” (SÃO PAULO, 2005)).

Essa solução de publicação de conteúdo era mais simples e leve, o que facilitou a manutenção técnica e diminuiu a sobrecarga dos servidores (BERTOLUCCI, 2005).

Estes procedimentos de descentralização e de reformulações técnicas tinham o intuito de possibilitar ao Portal a disponibilização de mais informações de forma clara e objetiva, deixando-o mais inteligível. Entretanto, mesmo com essas reformulações, isso nem sempre aconteceu. Observemos o exemplo oferecido pela entrevistada:

**Juliana Bertolucci** [...] naturalmente a maioria das secretarias não disponibilizaram conteúdos, nós tivemos de criar a maioria dos conteúdos, por que não existia um pensamento de comunicação *online* na Prefeitura [...] as secretarias que punham mais notícias no Portal e que mais se empenharam no uso das TICs foram quatro: a da saúde, a do meio ambiente, a da assistência social e a do governo (BERTOLUCCI, 2005). [...] Com relação à confusão de informações vou lhe dar um exemplo: o *Psiuu*, que é um *site* relacionado a lei do silêncio, ou seja, uma pessoa que estivesse incomodada com algum barulho e quisesse reclamar poderia entrar nesse *site* e fazer a reclamação, só que este *site* estava vinculado a secretaria de abastecimento. Ou seja, para se ter acesso ao *Psiuu* a pessoa teria que entrar no *site* da secretaria de abastecimento, o que ninguém nunca ia saber. (BERTOLUCCI, 2005).

Apesar dessas dificuldades em relação à disponibilização de informações de forma clara e de fácil acesso e, também, da falta de comprometimento de algumas secretarias com o uso da Internet houve avanços com relação a modernização da administração. Pois, segundo a entrevistada Juliana Bertolucci, o Portal possibilitou uma melhoria da disponibilização de informações e da prestação de serviços *on-line*, sem precedentes anteriores, o que assegurou um melhor atendimento às demandas dos cidadãos/clientes.

**Juliana Bertolucci** Então quando se fala em modernização é muito paradoxal para a gente, por que teve um avanço muito forte, pois quando a gente entrou o Portal tinha menos de 15.000 acessos por mês e quando a gente saiu tinha 1.500.000; isso foi um avanço enorme, pois quando a gente entrou a quantidade de informações que se tinha estava em 5.000 páginas, quando a gente saiu eram 170.000. Então, se tem mais informações, muita gente colaborou, mas também muitas pessoas não quiseram colaborar, então é paradoxal.

[...] Esse era um Portal que tinha serviços *on-line*, era a Prefeitura que tinha mais serviços *on-line* do Brasil, quando a gente saiu de lá eram mais de 72 serviços, em relação ao cidadão como contribuinte a gente estava *ok*, mas faltava muita coisa, mas já estava muito bem (BERTOLUCCI, 2005).

Com relação à implantação de ferramentas tecnológicas, que proporcionariam ao Portal ser o meio de comunicação da sociedade civil com a esfera política, a entrevistada afirmou que os formuladores do Portal tinham o intuito de instalar ferramentas como fórum *on-line*, orçamento participativo *on-line* e *chat*. Essas possibilitariam um progresso para além das exigências da NGP — que foram satisfeitas com a implantação de serviços *on-line* e com a disponibilização de informações — pois atenderiam ao cidadão não apenas nos moldes de cidadão/cliente, que procura por mais informações e serviços, poderiam atender às demandas dos cidadãos/cidadãos, que almejam participar das decisões tomadas pela esfera política.

Entretanto, todas as ferramentas que promoveriam um avanço da participação mais efetiva não foram instaladas devido à falta de mobilização generalizada da Prefeitura, para ir além dos graus elementares de democracia digital (1º, 2º e 3º graus), os quais não rompem com a estrutura democrática representativa hegemônica. Segundo Bertolucci (2005) o motivo foi que:

**Juliana Bertolucci** No Brasil o pensamento de governo eletrônico é muito voltado para serviços *on-line* [...] a única ferramenta de interação que existia era o *e-mail*. E quando nós começamos pensar em implantar um fórum *on-line* de discussão; a conclusão que nós chegamos foi que não adiantava se ter ferramentas de participação se você não tem estrutura para responder, [...] por que mesmo que se tenha um fórum e temas que as pessoas discutam, mas o governo nem olha para o fórum do que adianta. É preciso que se tenha um funcionário do governo que faça relatórios e produza respostas semanais aos cidadãos. Então, quando nós começamos a mexer com fórum, pensamos assim, vamos esperar por que senão vai ser vergonhoso. Por que precisa primeiro (não é culpa das pessoas) cultura de participação dos cidadãos, segundo é preciso de mais pessoas na administração para responder a demanda, terceiro é preciso treinar as pessoas e quarto é preciso ter uma pessoa em cada secretaria responsável só para cuidar disso. O interesse ainda não era esse e a estrutura teria que passar por uma grande revolução para poder abarcar devidamente essas ferramentas (BERTOLUCCI, 2005).

Apesar da pouca evolução com relação à implantação de ferramentas responsáveis por promover o avanço da participação, é preciso destacar que a Coordenadoria Geral de

Governo Eletrônico realizou uma discussão importante para o avanço democrático, no sentido de tornar a gestão administrativa livre dos monopólios tecnológicos hegemônicos. Essa discussão se deu em torno do uso de *software* livre<sup>27</sup>. Segundo, Cassino (2003):

O *software* livre nasce como oposição ao *software* proprietário, programas de computador com código-fonte fechado, patenteado por uma única empresa, que cobra direito de propriedade intelectual. Se alguém abrir, alterar ou divulgar esse código-fonte é considerado um criminoso. Quem duplica, distribui ou usa esse tipo de programa, sem pagar *royalties*, violando o *copyrights*, comete o crime de pirataria, podendo até ser condenado e preso, dependendo da legislação do país em que o delito é praticado (CASSINO, 2003, p. 51).

A escolha pelo *software* livre, conforme afirma Silveira (2003), foi uma iniciativa **contra-hegemônica**, ou seja, uma amostra prática de que, como afirma Santos (2001) os países semi-periféricos, como o Brasil, não podem se entregar ao monopólio dos países do Norte (EUA, UE e Japão). Por esse argumento, ao adotar tecnologias abertas a Prefeitura de São Paulo estaria possibilitando o desenvolvimento de um governo mais autônomo e democrático, que não precisaria subjugar-se aos monopólios econômicos e tecnológicos atuais, que, por sua vez, privilegiam a lógica de usar as novas tecnologias como forma de obter lucro e controle do poder.

Por isso, na portaria nº14 item 1.1.9 foi definido que “o Portal da Prefeitura utilizaria sistema operacional, linguagens de programação e gerenciadores de conteúdo não proprietários ou de código fonte aberto” (SÃO PAULO Prefeitura, 11/02/2003 (26)). Essa opção teve o intuito de promover uma informatização autônoma, pois com a implantação na administração interna da tecnologia do *software* livre, com sistema operacional GNU/LINUX<sup>28</sup>, era possível liberdade na programação dos computadores, já que esse é um

---

<sup>27</sup> Silveira explica a criação do *software* livre: “O patrono e maior teórico do movimento do *software* livre é o norte-americano Richard M. Stallman, presidente da *Free Software Foundation*. Stallman trabalhou no laboratório de inteligência artificial do MIT, (Instituto de Tecnologia de Massachussets) 1971. Até aquela época, os programadores trocavam seus códigos-fontes livremente. A disseminação da informática como elemento essencial das atividades econômicas e políticas gerou a completa incorporação da dinâmica capitalista no interior das relações daqueles que a criavam. As empresas foram assumindo cada vez mais a tecnologia fechada. Stallman sentiu que era necessário criar alguns sistemas que permitissem aos usuários sua modificação, fundando assim o movimento do *software* livre. Também para Stallman não é correto confundir *software* gratuito com livre” (SILVEIRA, 2001, p. 39).

<sup>28</sup> Silveira também expõe como surgiu o sistema operacional GNU/LINUX: “Com a difusão da Internet, o movimento de *software* livre ganhou o mundo e logrou produzir um sistema operacional livre, completo e multifuncional, o GNU/Linux. Em 1992, o finlandês Linus Torvard conseguiu compilar todos os programas e ferramentas do movimento GNU em um kernel, um núcleo central, o que viabilizou o sistema operacional. Torvard denominou esse seu esforço de Linux, ou seja, ‘Linux for Unix’ ” (SILVEIRA, 2003, p. 37).

programa de computador com código-fonte aberto, que possibilita alterações e adequações às necessidades internas da gestão.

Todavia, segundo Bertolucci (2005) e Silveira (2005), apenas a Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico optou pelo *software* livre na estrutura administrativa da Prefeitura de São Paulo. A princípio a adoção foi por uma questão orçamentária, pois apesar dos custos de implantação não serem muito distintos entre um *software* livre e um *software* proprietário havia a diferença orçamentária nas atualizações. Com o *software* livre as atualizações são livres de pagamento de licenças, pois há uma comunidade de desenvolvedores que pensam melhorias, as quais podem ser usadas sem o pagamento de licença. Então, a Coordenadoria escolheu para o Portal o *software* livre por que:

**Juliana Bertolucci** [...] em curto prazo pode ser a mesma coisa, que o *software* proprietário, mas em médio prazo pode ser muito diferente. Mas muito mais do que isso é uma questão da autonomia tecnológica, pois quando uso o *software* livre estou criando em volta de mim uma comunidade desenvolvedora, então, estou dando para o meu país, ao meu governo municipal, economia tecnológica para desenvolver conhecimento tecnológico. Isso é uma coisa muito importante se pensarmos em autonomia dos países, pois quando venho com um produto fechado, pode ser da *Microsoft* ou não, com *software* fechado/proprietário, não tenho troca de tecnologia. [...] A comunidade *software* livre tem mais de 3 milhões de desenvolvedores no mundo – a comunidade brasileira é uma das maiores do mundo, de gente desenvolvendo de graça e aberto, para melhorar o meu e eu melhorar o seu. Isso tem muito a ver com função de governo, então, por isso *software* livre. [...] Mas o único lugar que usava *software* livre era na Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico, as secretarias não adotaram; por que não tiveram vontade política para mudar (BERTOLUCCI, 2005).

À Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico coube, portanto, entre suas funções:

- 1) Regulamentar e dar as diretrizes de funcionamento para o Portal da Prefeitura de São Paulo e estimular o uso do *software* livre na administração. Contudo, a ela ainda caberia instalar o Plano de Inclusão Digital e prover as regulamentações deste. Pois, de acordo com a lei nº 13.166, de 5 de julho de 2001, a Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico deveria também “implementar a rede pública de telecentros e de instalações análogas necessárias ao exercício da e-cidadania” (SÃO PAULO Prefeitura, 05/07/2001 (21)).

### 2.2.1.2 O Plano de Inclusão Digital: a criação dos telecentros

O Plano de Inclusão Digital da Prefeitura de São Paulo foi baseado na criação de telecentros, que pretendiam combater a exclusão digital da população pobre da cidade. Baseado no modelo da ONG Sampa.org os telecentros eram espaços físicos com computadores, uma média de 10 a 20 em cada telecentro; todos conectados à Internet banda larga, utilizando *softwares* livres e o sistema operacional livre GNU/Linux. Os computadores dos telecentros se apresentavam da seguinte forma para os usuários<sup>29</sup>:



Um dos motivos da escolha pelo *software* livre para os telecentros foi à questão econômica, pois segundo os números da própria Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico o custo da instalação de um novo telecentro, com a reforma do local (cedido pela Prefeitura) era em média de R\$ 105 mil e para a construção de um telecentro, incluindo o espaço físico, era de R\$ 226 mil.

Caso os programas usados nos equipamentos das unidades não fossem *softwares* livres este custo aumentaria em pelo menos 50% (SÃO PAULO, Prefeitura, 25/08/2003).

Além das vantagens econômicas a Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico argumentava que o uso do *software* livre nos telecentros era importante, pois:

Do ponto de vista do setor público a adoção do *software* livre traz a vantagem de economizar quantias vultuosas com o pagamento de licenças de programas proprietários. Além disso, pode permitir a melhor formatação dos *softwares* aos interesses da administração. A desvantagem inicial estaria na necessidade de treinamento dos usuários e no custo de desenvolvimento de ferramentas adequadas. Contudo, os planos de inclusão digital não podem ser programas de adesão compulsória ao *software* proprietários. O poder público e as entidades têm a obrigação de informar o que é o *software* livre e assegurar a liberdade de escolha às pessoas. Do contrário, a inclusão digital servirá como um fator a mais para a formação de usuários aprisionados a um grupo empresarial global, treinados com recursos públicos (SILVEIRA, 2001, p. 39).

<sup>29</sup> Foto tirada em julho de 2006.

A argumentação para a implantação do *software* livre nos telecentros foi além da justificativa econômica, uma vez que a Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico afirmou que o monopólio do *software* proprietário com altos custos e fechado proporcionaria um usuário adaptado e adestrado à tecnologia oferecida, isto é, as necessidades do usuário deveriam moldar-se à tecnologia e não o contrário. O uso de *softwares* proprietários, desse modo, culminaria no aprisionamento dos usuários a determinados produtos.

Em síntese, as vantagens do *software* livre em relação ao proprietário para os telecentros eram:

**Sérgio Amadeu da Silveira** Primeiramente, o fato de não ser necessário pagar licenças, em segundo lugar a pirataria não existiria e em terceiro lugar o fato de que não sendo um sistema fechado poderia proporcionar a geração de especialistas brasileiros no desenvolvimento de tecnologias locais e criar possibilidades de trabalho para programadores nacionais. [...] E isso aconteceu, por que pegávamos a moçada e treinávamos, tem gente hoje trabalhando em Manaus, em Brasília, etc. Todos trabalhando com T.I. [Tecnologia da Informação] (SILVEIRA, 2005).

A partir dessas constatações Silveira (2003) ainda alerta que é imprescindível não esperar que a lógica de mercado ou mesmo iniciativas do Terceiro Setor incluam os cidadãos na Sociedade da Informação; esse seria um processo demorado e não proporcionaria à Internet tornar-se acessível aos extratos pobres da sociedade. Por isso, são necessárias políticas públicas de inclusão digital, pois em médio e longo prazo, se essa não for realizada pode vir a proporcionar a ampliação da miséria e dificultar o desenvolvimento cognitivo dos excluídos. Dessa forma, a inclusão digital tem implicações econômicas, sociais, políticas e ideológicas.

**Sérgio Amadeu da Silveira** Então é muito fundamental que a gente consiga apropriar essas tecnologias e fazer com que a sociedade, nos seus segmentos mais carentes, consiga romper com o circuito da miséria. Mas, nesse auge do neoliberalismo é cada vez mais defendida a idéia de que o Estado deveria só orientar, por exemplo: Olha, temos o problema da inclusão digital façam alguma coisa. E aí o mercado iria fazer, tanto é que existem várias empresas que dizem: “Eu faço inclusão digital”. Mas o que elas faz – com maior das boas vontades – disponibilizam máquinas. Os bancos pegam máquinas usadas e jogam na comunidade, essas logo viram sucatas, não formam ninguém, mas disseminam *softwares* proprietários e não autorizados. É por isso que eu digo que o mercado não inclui as pessoas em si, e mesmo o trabalho de responsabilidade social também não inclui, pois se

fossem realmente eficientes nós já teríamos resultados fantásticos, mas nós não temos. Começamos a ter quando os Estados (governo federal, estaduais e prefeituras) começaram a criar políticas de combate à exclusão digital (SILVEIRA, 2005).

Por isso que, para Silveira, a inclusão digital deveria ser realizada em comunhão com o uso de *software* livre, pois só assim a inclusão seria efetiva, pois proporcionaria igualdade de acesso e também privilegiaria a liberdade de escolhas dos indivíduos, o que poderia proporcionar um avanço cognitivo e democrático aos cidadãos.

A exclusão digital ocorre ao se privar as pessoas de três instrumentos básicos: o computador, a linha telefônica e o provedor de acesso. O resultado disso é o analfabetismo digital, a pobreza e a lentidão comunicativa, o isolamento e o impedimento do exercício da inteligência coletiva. Estes três resultados podem ser comparados aos estragos que a fome gera nos primeiros anos de vida de uma criança. Por isso, não é correto classificar a exclusão digital como mera consequência da exclusão social. Além de ser um veto cognitivo e um rompimento com a mais liberal das idéias de igualdade formal e de direito de oportunidade, a exclusão digital impede que se reduza a exclusão social, uma vez que as principais atividades econômicas, governamentais e boa parte da produção cultural da sociedade vão migrando para a rede, sendo praticadas e divulgadas por meio da comunicação informacional. Estar fora da rede é ficar fora dos principais fluxos de informação. Desconhecer seus procedimentos básicos é amargar a nova ignorância (SILVEIRA, 2001, p. 18).

Seguindo essas diretrizes, em 15 de agosto de 2001 a prefeita Marta Suplicy, através do comunicado nº 91608, estabeleceu a escolha dos primeiros distritos da cidade de São Paulo para a instalação dos telecentros. A escolha seguiu o IDH municipal (Índice de Desenvolvimento Humano), dessa forma, as localidades que apresentaram os piores índices no IDH foram escolhidas para receber os telecentros.

Dentre os bairros indicados estavam os seguintes:

Jardim Ângela, Parelheiros, Grajaú, Iguatemi, Jardim São Luis, Lajeado, Guaianases, Cidade Tiradentes, Itaim Paulista, Capão Redondo, Brasilândia, Pedreira, Jardim Helena, Cidade Ademar, São Rafael, Vila Curuçá, Campo Limpo, Parque do Carmo, Perus, Sapopemba, Cidade Dutra, Vila Jacuí, Marsilac, Cachoeirinha, Vila Andrade, Itaquera, Jaraguá,

Cidade Líder, São Miguel, São Mateus e Sé (SÃO PAULO Prefeitura, 15/08/2001(2)).

O primeiro bairro escolhido para a instalação do telecentro como projeto piloto foi Cidade Tiradentes. Posteriormente instalaram-se telecentros nos outros bairros acima mencionados.

Esse bairro foi escolhido para ser piloto, pois era uma área com mais de 150 mil moradores e apresentava as três variantes principais que definem a exclusão digital na cidade de São Paulo, como já foram colocadas: 1) Renda, 2) Posição Geográfica e 3) Educação. O bairro Cidade Tiradentes é composto praticamente por construções da COHAB (Companhia de Habitação); está localizado no extremo leste da capital e seus indicadores socioeconômicos são críticos, uma vez que apresenta alta concentração de pobreza, violência e grande carência da presença do Estado. E os níveis de escolaridade eram baixos, os índices de evasão escolar da região eram na época de 4,5% no ensino fundamental e de 16,8% no ensino médio (SCHUMANN, 2003, p. 108).

As outras unidades foram instaladas no decorrer do ano de 2001 nas regiões acima descritas, todavia, a rede pública de telecentros a que se refere o artigo 6º, inciso II, alínea “b”, da lei nº 13.166 só foi oficializada no decreto nº 42.157 de 03 de julho de 2002. Esse decreto definiu três considerações para que fosse realmente instituída a rede pública de telecentros. A primeira se referia ao objetivo da política de governo eletrônico em promover a inclusão digital dos cidadãos “como forma de possibilitar o real exercício da cidadania eletrônica” (SÃO PAULO Prefeitura, 03/07/2002 (7)). A segunda afirma que o cumprimento desse objetivo deveria ser oficializado, pois foi firmado por lei. A terceira e última consideração é “a importância de que se reveste a oficialização dos telecentros para melhor propiciar o seu conhecimento e acesso por parte da população da Cidade de São Paulo” (SÃO PAULO Prefeitura, 03/07/2002 (7)).

Depois dessas considerações, por meio desse decreto, a prefeita Marta Suplicy decretou os art. 1º, 2º e 3º:

Art 1º - Fica oficializada, no âmbito do Município de São Paulo, a Rede Pública de Telecentros a que se refere o artigo 6º, inciso II, alínea “b”, da lei nº 13.166, de 5 de julho de 2001, vinculada à Coordenadoria Geral do Governo Eletrônico, da Secretaria Municipal de Comunicação e Informação Social, voltada para o exercício da cidadania eletrônica, mediante o acesso

da população à tecnologia da informação. Parágrafo único – A identificação e a localização dos telecentros integrantes da rede, inclusive dos que já se encontrarem em funcionamento, deverão constar de portaria do Secretário de Comunicação e Informatização Social. Art. 2º - Incumbirá à Secretaria Municipal de Comunicação e Informatização Social dotar os telecentros dos recursos materiais e humanos necessários ao seu funcionamento. Art. 3º Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação (SÃO PAULO Prefeitura, 03/07/2002 (7)).

Dessa forma foi estabelecida a portaria de nº 59 de 18 de julho de 2002, a qual foi responsável por estabelecer as normas e padrões de funcionamento para os telecentros, já que o Plano de Inclusão Digital da Prefeitura de São Paulo tinham três modalidades de telecentros instalados na cidade:

- 1) telecentros administrados diretamente pela Prefeitura.
- 2) telecentros conveniados, ou comunitários, instalados em espaços cedidos por entidades da sociedade civil ou organizações não-governamentais, implantados em parceria com a Prefeitura.
- 3) telecentros dentro dos CEU (Centros de Educação Unificados).

Segundo essa portaria, todos os telecentros deveriam seguir o **Plano de Trabalho** estipulado pela SMCIS, o qual foi elaborado pela Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico. Esse plano estabeleceu que a implantação de um telecentro deveria passar por três fases para funcionar de maneira adequada.

A primeira etapa consistia em organizar o espaço em que o telecentro se estabeleceria, sendo feito as adequações necessárias para o uso dos computadores. À entidade conveniada cabia realizar a pintura da sala de acordo com o padrão visual; fixar os adesivos; placas; o “totem de identificação” do telecentro; instalar a linha telefônica no local onde funcionaria o telecentro e fazer a contratação de serviço de conexão com a Internet.

A segunda fase de implantação que o Plano de Trabalho estabelecia era que nos primeiros seis meses de funcionamento o telecentro deveria ministrar somente cursos de introdução à informática, para a alfabetização digital, e disponibilizar computadores para o uso livre, para a população familiarizar-se com as novas tecnologias.

Após esses seis primeiros meses, entraria em vigor a terceira fase, na qual seria feita uma avaliação da demanda por cursos de introdução à informática, e se a procura estivesse diminuindo poderia ser introduzido outros cursos mais avançados. Entretanto, os cursos de informática básicos não poderiam ser eliminados. Nessa fase, então, se desenvolveriam

oficinas<sup>30</sup> como, por exemplo: a inserção no mundo do trabalho, arte digital, educação ambiental, colagem, processamento de imagens, criação de *sites* e agências de notícias, bem como, oficinas específicas para atender às demandas de cada região, às quais seriam ministradas pelos funcionários dos telecentros.

Para se instalar um telecentro era recomendado também criar um conselho gestor. Segundo, Raul Luiz<sup>31</sup> (2005):

**Raul Luís** Antes de se implantar um telecentro era preciso convocar uma assembléia geral na comunidade que esse seria instalado. A assembléia era convocada através do rádio, da Igreja Católica e Evangélica. Assim, através da assembléia se dava o primeiro contato e posteriormente a notícia ia se espalhando, fazia-se então a segunda e terceira assembléia. Dessas saíam indicações de nomes para participar do conselho gestor. Em regiões pobres e desmobilizadas era mais difícil formar o conselho e tinham telecentros que o conselho era formado depois que esse já estava instalado, por que aí a população se interessava. O conselho não era obrigatório, mas era importante para a gestão do espaço e também não era deliberativo, para tal seriam necessários muitos trâmites jurídicos (LUÍS, 2005).

O conselho gestor tinha a função de fazer o elo entre a comunidade, o telecentro e a Prefeitura, quando bem articulados esses três segmentos sociais surgiam iniciativas interessantes, que proporcionaram particularidades entre os telecentros.

**Raul Luís** Na prática, os telecentros tinham algumas diferenças, todos tinham um padrão de oficina a seguir, mas, às vezes, a população de uma região reivindicava algum tema, então, se fazia uma oficina para assimilar aquele tema ao uso das TICs. O telecentro não agia num espaço só, extrapolava com

---

<sup>30</sup> Dentre as oficinas oferecidas como a de capacitação para a inserção no mundo do trabalho, arte digital, educação ambiental, colagem, processamento de imagens, entre outras, destacamos duas: a de criação de *sites* e agências de notícias. A primeira tinha o intuito de promover uma formação profissional aos membros da comunidade. O curso de criação de *sites* era composto por: codificação HTML, tratamento de imagens com *Gimp* (o equivalente livre do *Adobe Photoshop*) e noções de *design* digital. A partir dessa formação o aluno poderia comercializar o desenvolvimento de páginas de Internet ou mesmo tentar um estágio ou emprego em empresas da área. Já a oficina de agências de notícias comunitária pretendia criar um canal de informações para a comunidade local, assim as notícias sobre o bairro poderiam circular pela Internet. Uma pessoa do bairro ou não interessada em informações de um determinado bairro poderia, portanto, conseguir informações sobre esse, isto é, seria como um jornal de bairro, só que mais barato, sem necessidade de patrocinadores e disponível para além dos moradores do bairro.

<sup>31</sup> Raul Luiz trabalhou na Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico da Prefeitura de São Paulo, onde foi responsável pela parte administrativa dos telecentros desta cidade, e foi também agente técnico regional da coordenação dos telecentros da zona norte e oeste. No momento da entrevista em 08 de setembro de 2005, era agente técnico da ONG: Coletivo Digital.

atividades para promover a inclusão social. Por exemplo: o telecentro de Taipas se interessava pela questão cultural, o espaço cultural deles foi crescendo tanto que as pessoas se apropriaram do espaço físico ao lado. Então se visava ali um espaço público de sociabilidade, o que aconteceu, pois esse telecentro se tornou um local para um monte de cobranças. O conselho gestor cobrava da Prefeitura e da COHAB, formando uma mobilização pela apropriação do prédio ao lado. Nesse espaço novo a comunidade fez um monte de oficinas como: crochê, capoeira, etc (LUIS, 2005).

Dessa forma, notamos que a primeira preocupação dos telecentros era a alfabetização digital da população, para que essas se familiarizassem e conseguissem manusear os dispositivos do computador. Em seguida os telecentros poderiam estimular o uso da Internet e através das oficinas de temas específicos escolhidas pela população, ensinarem as potencialidades que esse novo meio de comunicação pode oferecer para fins de mobilização política.

O telecentro ainda foi visto como um espaço de sociabilidade, onde poderia acontecer uma mobilização da população para assuntos vinculados aos seus bairros e do próprio município. Dessa forma, o telecentro ganharia importância para além do uso das suas ferramentas tecnológicas, e poderia ser também, um espaço político em si. Como visto no exemplo do telecentro de Taipas.

O Plano de Inclusão Digital, portanto, foi fundamental para iniciar o combate à exclusão digital da população mais pobre da cidade de São Paulo, além disso, foi importante para levar a esta população o conhecimento sobre o potencial interativo da Internet, como um possível instrumento de comunicação com o governo local, que poderia trazer a essa uma mudança da sua condição social.

Contudo, em entrevista, Silveira (2005) afirmou que as oficinas existentes não tinham como objetivo central estimular os usuários a fazer uso político da Internet, pois essa conscientização deveria vir *a posteriori*, uma vez que o Plano de Inclusão Digital estava ainda no início e assim tinha como principal objetivo fazer com que as pessoas se interessassem pelo uso dos computadores e os utilizassem para diversos fins. Esse autor acredita que quando o uso do computador e da Internet tornarem-se constantes no cotidiano das pessoas haverá uma reestruturação do potencial cognitivo das mesmas, que perceberiam o potencial interativo da Internet e a partir daí poderiam fazer uso político dessa.

Os telecentros, portanto, não tinham seu potencial de espaço público explorado e nem objetivavam proporcionar uma educação cívica para os usuários, os quais poderiam fazer

uso da Internet para fins de interação com o governo local, através do Portal da Prefeitura. Contudo, os telecentros são relevantes para as comunidades carentes, onde a maioria está instalado, pois eles são uma forma de contato com o governo municipal e também são a possibilidade de integrar essa população excluída na era da informação. Como afirma Bertolucci:

**Tânia Tonhati** Então perante o que você fala. Você acha que boa parte dos objetivos que vocês tinham planejado foi atingida?

**Juliana Bertolucci** É se nós pensarmos em telecentro, inclusão digital, foram muitos atingidos, a ligação disso como o Portal da Prefeitura mais ou menos. O Portal em si atingiu muitos objetivos, não tinha fórum ainda, mas no começo, por exemplo, a gente recebia 100 *e-mails* por mês, quando a gente saiu recebia 1.000 *e-mails* por semana, então, se tem de fato as pessoas procurando o governo para falar, agora, respondia-se isso: Não. Tinha *e-mail* que eu/a gente passava para as secretarias, passava um mês, e a secretaria não respondia. Outras em compensação respondiam no dia, isso dependia muito da força política que tocava cada órgão. [...] eu diria que com relação ao Portal da Prefeitura, daquilo que a gente esperava, atingimos 30%, embora nós saibamos que esses 30% foi um bom avanço, há ainda muito coisa para fazer. Já em termos de inclusão digital acho que tivemos mais sucesso (BERTOLUCCI, 2005).

A Prefeitura de São Paulo, portanto, de 2001-2004 implantou a política de governo eletrônico e através da criação da Coordenadoria Geral de Governo Eletrônico, fez uso da Internet, com a criação do Portal e do Plano de Inclusão Digital. O primeiro, como vimos, foi a institucionalização oficial da Prefeitura de São Paulo na rede. Todavia observamos que nesse momento de implantação o foco do Portal ficou limitado aos graus elementares de democracia digital, e, portanto, esse deve ser entendido metaforicamente como uma vitrine, pois ao cidadão foi permitido predominantemente só olhar as informações e serviços realizados pela Prefeitura; sem conseguir interação com essa na tomada de decisões.

A instalação do Plano de Inclusão Digital foi fundamental, pois demonstrou a preocupação da Prefeitura com a exclusão digital, já que seria um contra-senso criar um Portal para a Prefeitura, mas a maioria da população não poder acessá-lo por não ter acesso a computadores e a Internet. Todavia, vimos que o Plano de Inclusão Digital, por ser recente e por atender predominantemente à população mais carente da cidade na parte educacional e econômica, voltou suas atenções para o combate ao analfabetismo digital e para formulação de oficinas, que possibilitasse aos usuários uma qualificação profissional. Não focou a

utilização dos telecentros como espaços públicos e nem estava voltado para estimular os cidadãos a fazer usos políticos da Internet.

Enfim, com relação a política de governo eletrônico podemos afirmar que a sua efetiva consolidação como política pública da Prefeitura de São Paulo, ocorreu quando houve a mudança de gestão administrativa em 2005, pois sua manutenção na gestão seguinte comprovou que não importa qual seja a administração, o uso da Internet por parte do governo municipal de São Paulo tornou-se uma necessidade e uma exigência para que esse esteja contextualizado com as duas ondas – globalização e NGP – que regem as atuais relações sociais e a administração pública respectivamente. Assim, em síntese, como salienta Nogueira “O *e-government* é uma exigência do mundo real” (NOGUEIRA, 2001, p. 112).

### **2.2.2 As mudanças administrativas da política de governo eletrônico na Prefeitura de São Paulo**

A política de governo eletrônico da Prefeitura de São Paulo em 2005-2006, durante as gestões José Serra e Gilberto Kassab<sup>32</sup>, passou por reformulações administrativas. Contudo, os argumentos e princípios que levaram a sua manutenção foram os mesmos utilizados na sua instalação; ou seja, o governo municipal precisava enquadrar-se nos novos moldes de gestão - exigências da globalização, com base nos princípios da NGP – e para isso utilizam as novas tecnologias, que também podem promover a participação dos cidadãos, solucionando alguns problemas trazidos pela globalização à política.

A primeira parte da reestruturação administrativa ocorreu na construção de uma estrutura centralizada e sistemática para a política de governo eletrônico. Nessa organização foram agrupados alguns órgãos que trabalhavam com TICs, mas estavam afastados da política de governo eletrônico, como por exemplo a PRODAM e CMI. No decreto 45.683 de 1 de janeiro de 2005 (art. 6º, inciso VI) foi definido a criação do STI (Sistema de Tecnologia da Informação), como órgão central, para gerenciar todas as secretarias, coordenadorias, políticas públicas e empresas mistas envolvidas na política de governo eletrônico. Vejamos a definição do funcionamento dessa política:

---

<sup>32</sup> Passados os quatro anos de gestão Marta Suplicy houve novas eleições para Prefeitura de São Paulo, do pleito saiu vencedor o candidato José Serra, que renunciou ao cargo de prefeito em 31 de março de 2006 para se candidatar a disputa das eleições para o governo do Estado de São Paulo. No seu lugar assumiu o vice-prefeito Gilberto Kassab atual gestor.

[...] a Coordenadoria de Governo Eletrônico e Gestão da Informação subordinada à SMG, órgão central do STI, é responsável pelas proposições das políticas de E-gov e pela garantia de aprovação por parte do Conselho Municipal de Informática (CMI). O STI define a articulação e delimita papéis dos órgãos e entidades no que diz respeito à informação e informática no município. O STI é composto pela SMG, como órgão central, pelo CMI, pelas unidades responsáveis por atividades de tecnologia da informação nas secretarias, empresas públicas e sociedades de economia mista, como órgãos setoriais e seccionais, e pela Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo (PRODAM)<sup>33</sup>. O CMI define as políticas de E-gov e TI, as diretrizes gerais para a informatização da Prefeitura do Município de São Paulo, acompanha e avalia o processo de informatização dos órgãos e entidades da APM. Também compete ao CMI manifestar-se sobre a aplicação de recursos, propondo diretrizes e prioridades, e aprovar propostas de convênio, licitação e contratação. Para realizar suas atividades, o CMI conta com o apoio da Secretaria Executiva, exercida pela Coordenadoria de Governo Eletrônico e Gestão da Informação da SMG e com o assessoramento do Comitê Executivo, formado por técnicos da área, indicados pelas secretarias que compõem o Conselho. Conta também com consultoria em tecnologia, exercida pela Prodam, à qual compete realizar estudos e pesquisa, além de emitir pareceres técnicos (SÃO PAULO Prefeitura, 2007, p. 92 e 93 (44)).

Essas alterações foram realizadas como forma de reorganizar administrativamente a política de governo eletrônico considerada, como destacou a entrevistada Évelyn Marchesi<sup>34</sup> (2007) “essa política estava deslocada do corpo administrativo até então”, o que também foi afirmado pela entrevistada Juliana Bertolucci (2005):

**Juliana Bertolucci** A Coordenadoria de Governo eletrônico, na minha época, estava ligada a Secretaria de Comunicação, mas a gente estava diretamente vinculado ao secretário e não à secretaria em si, portanto, parecia um departamento perdido nesta estrutura, pois a Secretaria de Comunicação só pensava em comunicação como assessoria de imprensa, ou seja, em responder a grande imprensa. Achávamos no final que essa Coordenadoria deveria até virar uma secretaria (BERTOLUCCI, 2005).

As funções da política de governo eletrônico apesar de estarem regulamentadas eram descentralizadas — seguindo os princípios da NGP —, contudo não possuíam um sistema de controle de sua eficiência, eficácia e efetividade dos resultados do funcionamento dessa

---

<sup>33</sup> A PRODAM passou por uma reformulação gerencial sendo trocado seu nome para, em termos simbólicos, consolidar a mudança na sua forma administrativa. Portanto, PRODAM, segundo definido pelo decreto 45.992, de 2005, passou a ser denominada Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo (Prodam – SP S.A.) (SÃO PAULO Prefeitura, 2007, p. 104).

<sup>34</sup> Évelyn Pereira Marchesi é atualmente assessora de comunicação da Coordenadoria de Inclusão Digital na Secretaria de Parceria e Participação. Entrevista realizada em: 17 de abril de 2007 por *e-mail*.

política. A Prefeitura, portanto, para atingir os princípios da NGP estabeleceu que a política de governo eletrônico devesse assegurar:

- A eficiência por meio da aquisição racionalizada de recursos tecnológicos e otimização dos recursos existentes;
- A melhoria contínua dos processos internos da prefeitura, por meio da aplicação da TIC, especialmente nos processos ligados às atividades-fins dos órgãos e entidades municipais;
- A eficácia na quantidade e na qualidade dos serviços públicos prestados;
- A efetividade, desses serviços, na qualidade de vida dos cidadãos (SÃO PAULO Prefeitura, 2007, p. 8 (44)).

Houve outras mudanças administrativas, através do decreto nº 46.856 de 26 de dezembro de 2005, ficou estabelecido que a política de governo eletrônico teria seus dois componentes principais – o Portal da Prefeitura e o Plano de Inclusão Digital – separados, cada qual passaria a pertencer a secretarias distintas para que os propósitos de cada um fossem melhor atingidos.

O Portal da Prefeitura ficou sob o comando da Coordenadoria do Governo Eletrônico e da Gestão da Informação<sup>35</sup>, pertencente à Secretaria de Gestão, subordinados ao CMI, enquanto o Plano de Inclusão Digital passou a ser gerenciado pela Coordenadoria Geral de Inclusão Digital, vinculada à Secretaria Especial para Participação e Parceria.

O Portal da Prefeitura teve suas funções separadas da Inclusão Digital, pois argumentou Évelyn Marchesi (2007) que “sendo gerenciado diretamente pela Secretaria de Gestão poderia ser mais responsável pela modernização da administração, promoveria a desburocratização e agilização da máquina administrativa”, e conseqüentemente ajudaria a promover de forma mais efetiva o novo padrão de gestão pública para a Prefeitura de São Paulo.

O mesmo pode ser observado em referência a inclusão digital que pertence à Secretaria Especial para Participação e Parceria, pois segundo a entrevistada:

**Évelyn Marchesi** Tratou-se de uma reformulação administrativa visando dar maior velocidade em setores que se interagem de forma mais direta, como é o caso da Secretaria para Participação e Parceria, que responde também por importantes programas sociais, absolutamente integrados com os atendimentos dos telecentros (MARCHESI, 2007).

---

<sup>35</sup> Essa coordenadoria foi criada através do decreto 45.820 de 5 de abril de 2005.

O Portal, portanto, no início de 2005, sofreu com reformulações, não no campo dos conteúdos (disponibilização de informações substanciais e de ferramentas de participação), mas no campo visual. Foram retirados do Portal todos os logotipos da antiga gestão, a cor vermelha que predominava e os símbolos (como a estrela petista); como símbolo ficou apenas o brasão da cidade. Assim, o Portal não se identificava mais com uma gestão em particular, mas com a instituição Prefeitura de São Paulo.

Em maio de 2006 o Portal da Prefeitura de São Paulo foi reformulado novamente. As organizações do Terceiro Setor – UNIEMP<sup>36</sup> e BRISA<sup>37</sup> – que prestavam consultoria para Prefeitura implantaram o Novo Portal, para esse foi estabelecido uma nova identidade visual com cores mais vibrantes. E principalmente foi reorganizado seus conteúdos para melhorar a visibilidade e o acesso dos cidadãos. Para tal, utilizaram o conceito de linha e eventos da vida. Isso significa que organizaram os serviços e informações seguindo os momentos importantes e relevantes da vida de um cidadão, “por exemplo, a matrícula escolar para crianças na faixa de 6 e 7 anos, programa de vacinação para terceira idade, ou mesmo o pagamento de IPTU pelo proprietário do imóvel” (SÃO PAULO Prefeitura, 2006, p.1) . O Portal foi organizado, portanto, da seguinte forma:

Alguns conceitos prioritários foram implementados, tais como: a classificação de serviços a partir do conceito de “linha da vida/eventos da vida”; a segmentação dos relacionamentos em quatro categorias: G2B (Governo-Empresa), G2C (Governo-Cidadão), G2E (Governo-Servidor Público) e G2G (Governo-Governo); a criação de áreas de acesso rápido a informações e serviços eletrônicos; e a criação de áreas de publicação de notícias e documentos oficiais (SÃO PAULO Prefeitura, 2007, p.94 e 95 (44)).

Baseado nessas categorias o Portal foi dividido em cinco seções: 1) para atender os turistas, 2) para empresas que mantêm relação com o município, 3) para empresários que desejam fazer negócios na cidade, 4) para servidores e, por fim, uma seção 5) para notícias da

---

<sup>36</sup> “O Instituto UNIEMP – Fórum Permanente das Relações Universidade-Empresa foi criado em 1992 por um grupo de empresários e acadêmicos interessados em desenvolver mecanismos que facilitassem o relacionamento entre universidade, empresa e o setor público, atuando como um elo entre essas três partes”. Informações disponíveis em: <[http://www.uniemp.org/uniemp1\\_br.html](http://www.uniemp.org/uniemp1_br.html)>.

<sup>37</sup>“BRISA empresa criada em 16 agosto de 1998 em São Paulo na forma de uma associação privada sem fins lucrativos. Atualmente dedica-se a projetos de P&D (pesquisa e desenvolvimento) à projetos relacionado ao governo eletrônico o consultórios tecnológicos e de gestão”. Informações disponíveis em: <<http://www.brisa.org.br/portaibrisa/do/brisa?op=filtro&coSeqEstrutura=37>>.

administração. Essas categorias e seções foram criadas para facilitar a navegabilidade dos cidadãos no Portal.

Veja as modificações da página inicial do Portal (SÃO PAULO, Prefeitura, 2006, p.1 (48):

Página Atual reformulada



Página anterior à reformulação visual



O Portal, contudo, continua a privilegiar a prestação de serviços e a disponibilização de informações, e, portanto entende o cidadão como cliente, o que pode ser constatado já no nome dado a esse após essa reformulação – Novo Portal de Serviços na Internet – e também a afirmação de Malde Vilas Boas, coordenadora atual do governo eletrônico: “[...] a criação de uma estrutura específica para gerir o governo eletrônico abre para o município de São Paulo uma forma de adotar a tecnologia como diferencial. Nosso cliente final é o cidadão” (BRISA, 2006).

As reformulações estabelecidas foram de ordem de organização dos conteúdos e de visualização, “as principais mudanças são a nova área de serviços e a primeira página do Portal que traz um novo visual e informações da cidade, sua vida cultural e suas opções de turismo e lazer. Foram incorporadas mudanças, mantendo áreas já conhecidas pelos visitantes de nosso Portal” (SÃO PAULO, Prefeitura, 2006, p.1 (48)). Essas mudanças são relevantes, pois facilita aos cidadãos encontrar as informações e serviços que almejam. Todavia as definições sobre esse Novo Portal demonstram que esse ainda não utiliza ferramentas que

proporcionariam real avanço democrático, mas atende primordialmente as exigências da NGP. Observemos:

O portal traz informações sobre todos os programas, serviços e eventos realizados pela administração municipal. O objetivo dessas políticas é fazer com que a oferta de serviços e informações da Prefeitura tornem-se mais dinâmicas para melhor atender às pessoas. “O novo portal nos dará a oportunidade de agilizar a máquina administrativa, de integrar mais as diversas secretarias com a comunicação, fluindo com agilidade e transparência”, disse o prefeito (SÃO PAULO Prefeitura, 2006, p.1 (41)).

Assim como o Portal, o Plano de Inclusão Digital também sofreu com algumas mudanças organizacionais centralizadoras, argumentam que:

A adoção de TIC possibilita as organizações usufruir os benefícios da descentralização sem abrir mão daqueles atribuídos à centralização. Se, na gestão de TIC, este movimento (centralização/descentralização) é historicamente descrito como um pendulo, é preciso imaginá-lo como um movimento em espiral, uma volta a um funcionamento mais descentralizado sem abandonar o patamar de gestão e os benefícios alcançados pela centralização do controle (SÃO PAULO, Prefeitura, 2006, p. 15 (42)).

Para centralizar as decisões do Plano de Inclusão Digital, os conselhos gestores que antes eram um por telecentros foram extintos, em lugar foram criados os conselhos gestores por regiões ligados às subprefeituras, os quais estão subordinados diretamente ao Coordenador de Inclusão Digital. A esses conselhos regionais cabe fazer o elo do governo municipal com os telecentros e comunidades.

Essa mudança reduziu a voz da comunidade na gestão dos telecentros, o que pode comprometer ainda mais o uso político desses espaços pelos cidadãos, pois agora estão distantes de sua administração e também se perdeu a articulação política que acontecia nos conselhos. A perda desse diálogo mais estreito com a comunidade pode transformar os telecentros em *lan-houses* gratuitas, e não em espaços públicos que poderia proporcionar aos cidadãos utilizar as suas ferramentas tecnológicas para fins políticos.

O Plano de Inclusão Digital, contudo, não sofreu com demais alterações substanciais em termos organizacionais e de princípios. E em entrevista com Evelyn Marchesi (2007) percebemos que há o intuito de continuar o diálogo com a comunidade mesmo que essa não se faça de forma tão direta como anteriormente. Isto é, o modelo base dos telecentros de quando foram instalados continua, vejamos na entrevista:

**Tânia Tonhati** Como os Telecentros funcionam atualmente?

**Évelyn Marchesi** Os Telecentros possuem diferentes formas de administração:

- Administração Direta – CDM em: clubes da cidade, postos de saúde, bibliotecas, centros culturais, centros de convivência, creches, etc.
- Conveniados com organizações não governamentais.
- Centros Educacionais Unificados (CEUs), que disponibilizam uma sala de informática - denominada TeleCEU, voltada para alunos e professores. O espaço oferece também, para atender a comunidade em geral, um Telecentro com cursos e oficinas para seus usuários.

Parcerias com a iniciativa privada têm grande importância no Programa de Inclusão Digital. Investir no empreendedorismo regional, na profissionalização e na inserção de cidadãos no mercado de trabalho hoje é um fato, sempre foi uma meta e um sonho para a Coordenadoria de Inclusão Digital (MARCHESI, 2007).

Quando indagada sobre a forma como se dá o processo de instalação de um Telecentro a entrevistada respondeu que:

**Évelyn Marchesi** Sempre em parceria com a comunidade. A Prefeitura recebe determinado pedido, comprova a necessidade do equipamento no entorno geográfico indicado, busca parceiros que assumirão a co-administração da unidade, faz-se um projeto (ou avaliação) arquitetônica e aí a Prefeitura investe na instalação dos equipamentos e depois no monitoramento dos monitores, supervisores e coordenadores de área. O Índice de Desenvolvimento Humano é fator de avaliação na instalação de um Telecentro. Na realidade, a proposta da Prefeitura (Secretaria Especial para Participação e Parceria) é instalar Telecentros em postos avançados da periferia e em áreas cuja clientela seja exatamente dos mais pobres e carentes que necessitam de cursos técnicos que possibilitem a empregabilidade no mercado de trabalho, acesso à rede mundial da Internet e o conhecimento básico da Informática, ferramenta essencial de existência e sobrevivência da era tecnológica.

**Tânia Tonhati** Há uma interação com a comunidade local?

**E. M.** Não necessariamente, mas é filosofia da Secretaria não só dar emprego ao profissional qualificado da região porque ele mora mais perto, mas exatamente porque ele possui condições de maior conhecimento da área de ação do Telecentros e as expectativas da comunidade que utiliza a unidade (MARCHESI, 2007).

Já quando questionada sobre o funcionamento dos telecentros, se continuam utilizando *software* livre e sobre as oficinas que são dadas aos cidadãos a entrevistada respondeu que:

**Évelyn Marchesi** Sim, a Informática é um caminho sem volta. O uso de *softwares* livres só demonstra o interesse social da Prefeitura de dar a maior acessibilidade possível à todas pessoas que querem participar do mundo digital.

**E.M.** A comunidade, em parceria com a Prefeitura, define aquilo que é melhor e mais produtivo para a própria comunidade. Não há regra básica na definição sobre quais oficinas devam ser desenvolvidas. A comunidade é quem participa e a Prefeitura avalia e desenvolve junto (MARCHESI, 2007).

E, finalmente, quando indagada se há alguma preocupação ou motivação por parte da Coordenadoria de Inclusão Digital de tentar estimular os funcionários dos Telecentros a ensinarem aos cidadãos/usuários a entrar no Portal da Prefeitura para buscar informação, serviços, etc. A resposta obtida foi a seguinte:

**Évelyn Marchesi** A Coordenadoria de Inclusão Digital é uma unidade que não tem um segundo objetivo senão o de promover o acesso, principalmente dos mais carentes, às ferramentas (imensas) da Informática (MARCHESI, 2007).

Dessa forma, podemos afirmar, após percorrermos a implantação e a manutenção da política de governo eletrônico da Prefeitura de São Paulo (2001-2006), que essa se tornou uma política pública de tal necessidade para esse governo municipal que sua continuidade não foi questionada, uma vez que, assim como políticas públicas consagradas como: educação e saúde, o uso das TICs na gestão pública não é apenas um modismo, mas uma exigência atual para a administração pública.

As constatações realizadas sobre essa política, até esse momento da dissertação, possibilitam-nos afirmar que sua ênfase está em atender a primeira ponta do novelo, que define a política de governo eletrônico atrelada aos graus elementares da democracia digital. Não há elementos de ruptura com o sistema representativo-liberal e assim privilegia apenas a prestação de serviços e a disponibilização de informação. Isto porque o Portal é uma vitrine que não permite a permeabilidade dos cidadãos e o Plano de Inclusão Digital não utiliza os telecentros para promover uma educação cidadã que possibilitaria a busca por participação.

Por isso, no Terceiro Capítulo dessa dissertação realizaremos uma análise direta no Portal da Prefeitura de São Paulo através de uma planilha de coletas de dados, elaborada pelo “Grupo de Pesquisa em Cibercidades” da Universidade Federal da Bahia, acessada através da dissertação de Silva (2005). Com a aplicação dessa planilha objetivamos perceber em que grau de democracia digital o Portal da Prefeitura de São Paulo pode ser enquadrado atualmente. E também será analisada a relação do usuário com os telecentros e com o governo local – Prefeitura de São Paulo.

# III

## ***O Portal e o Plano de Inclusão Digital da Prefeitura de São Paulo***

O objetivo desse terceiro capítulo é demonstrar como a política de governo eletrônico da Prefeitura de São Paulo projeta-se em seu campo de ação. Para isso, daremos ênfase aos dois componentes centrais dessa política: 1) o Portal da Prefeitura de São Paulo e 2) o Plano de Inclusão Digital.

No primeiro caso, o intuito é constatar quais são as ferramentas digitais que o Portal oferece aos cidadãos, como por exemplo, se há *links* que disponibilizam informações, possibilitam a prestação de serviços, votação pública e, ainda, se existe *e-mail*, fóruns ou *chats* que permitam debates *on-line* e a emissão de opinião por parte dos cidadãos. Através desta verificação, examinaremos o grau de democracia digital que o Portal da Prefeitura de São Paulo privilegia.

Já com relação ao Plano de Inclusão Digital o objetivo é averiguar qual o uso que os cidadãos/usuários dos telecentros fazem das TICs, e ainda, se fazem uso das ferramentas digitais oferecidas pelo Portal da Prefeitura paulistana.

### **3.1 Análise do Portal da Prefeitura de São Paulo**

Para a coleta dos dados no Portal da Prefeitura de São Paulo foi escolhida uma planilha formulada pelo “Grupo de Pesquisa em Cibercidades” da Universidade Federal da Bahia, obtida através da dissertação “Política e Ciberespaço: graus de participação democrática no uso da internet pelos governos das capitais brasileiras” do autor Silva (2005). Essa planilha adequou-se ao nosso objeto de estudo, pois foi construída com o propósito de “servir como ferramenta que possibilitasse detectar, mensurar e tipificar os graus de

democracia participativa [...]” (SILVA, 2005, p.78) do Portal a qual ela fosse aplicada. Portanto, ao aplicá-la detectamos o grau de democracia digital em que se encontra o Portal da Prefeitura de São Paulo e também averiguamos o quão de participação pode promover esse Portal aos cidadãos.

A planilha está dividida segundo os graus de democracia digital explicitados anteriormente. Sendo assim, é estruturada em cinco divisões as quais são: 1) Primeiro grau com ênfase informativa, 2) Primeiro grau com ênfase em serviços, 3) Segundo e Terceiro graus, 4) Quarto grau e 5) Quinto grau. Cada uma dessas divisões é composta por questões objetivas, as quais foram repartidas em dois pilares: objetos de interface (ferramentas de interface gráfica, como: *e-mails*, *chats*, fóruns *on-line*) e objetos de conteúdos (informações, notícias, legislação, serviços, etc), os quais recebem dois caracterizadores – o de função política (A) e o de visibilidade (B).

O caracterizador A possibilita identificar a razão política de um determinado objeto no Portal e qual a contribuição desse objeto para a participação popular. Já o caracterizador B, a relevância de um determinado objeto para o governo local. Segundo Silva (2005):

[...] interessa aqui, por exemplo, não apenas perceber a existência de uma ferramenta do tipo “*chat*” (objeto de tipo “interface gráfica”) no sítio, mas verificar se este *chat* é utilizado politicamente para efetivar uma maior participação do cidadão na produção da decisão política (caracterizador de função política) e se há uma preocupação em torná-lo “público”, no sentido de ser visível no sítio, possibilitando o seu uso civil (caracterizador de publicidade) (SILVA, 2005, p. 80).

As questões da planilha receberam valores numéricos, que significam o grau de importância ou de insignificância da questão para o avanço da participação. Foram estabelecidos, portanto, valores para cada questão, os quais variam entre 10 e 25.

Qualificação	Quantificação
Pouco significativo	10
Razoavelmente significativo	15
Significativo	20
Muito significativo	25

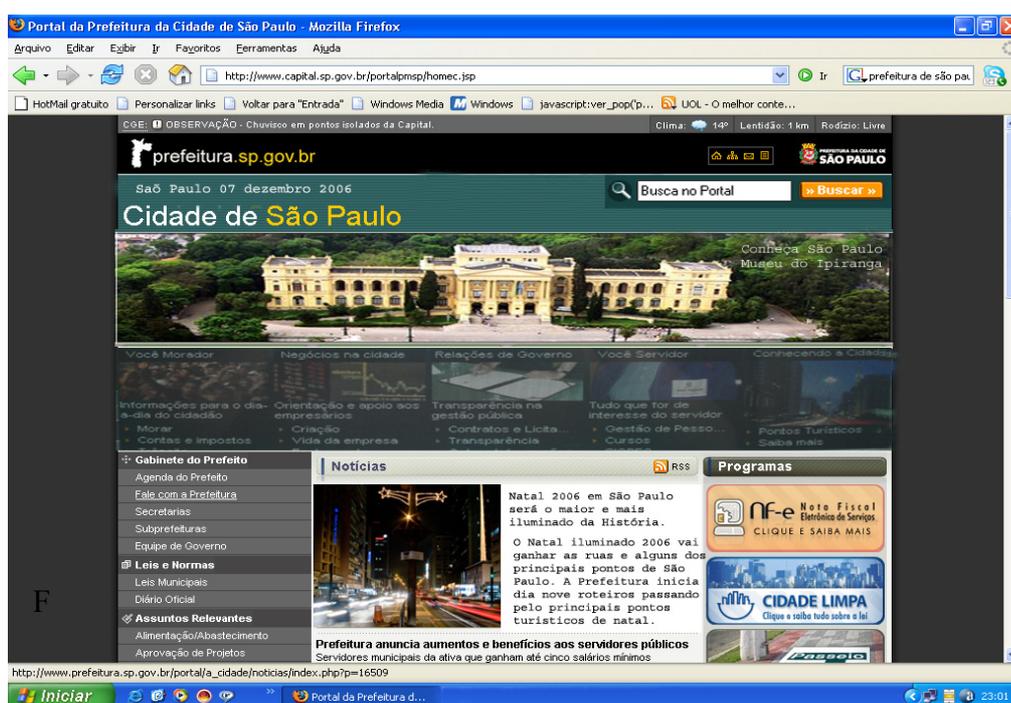
O valor das questões, de cada uma das cinco divisões da planilha, quando somados estabelecem valores totais máximos de pontos que cada divisão pode atingir. A tabela seguinte relaciona as cinco partes da planilha ao total de pontos possíveis de serem alcançados em números absolutos, por cada uma das partes:

Grau	Valor máximo em pontos absolutos
Primeiro grau (ênfase na informação)	125
Primeiro grau (ênfase nos serviços)	130
Segundo e terceiro grau	130
Quarto grau	110
Quinto grau	110

Enfim, para constatar, qual o grau de participação em que se encontra o Portal da Prefeitura de São Paulo é preciso que, os valores máximos sejam transformados em percentuais, que corresponderam ao Índice de Desempenho (ID) que o Portal pode atingir em cada grau. Para compreender melhor, podemos observar o exemplo de Silva (2005):

Os IDs representam um percentual de “qualificação” dentro de um parâmetro máximo, segundo a perspectiva da participação democrática nos graus. Por exemplo, para um portal “Y” atingir 100% do quarto grau de democracia digital, significa dizer que conseguiu atingir a totalidade dos 110 pontos possíveis. Se um portal “X” atingiu 55 pontos neste mesmo grau de democracia digital, isto significa que refletiu 50% do total de pontos possíveis (SILVA, 2005, p. 111).

Seguindo essas diretrizes e o método de aplicação da planilha definido por Silva (2005), aplicamo-la no Portal da Prefeitura de São Paulo em sete de dezembro de 2006. O endereço eletrônico utilizado foi: <http://www.capital.sp.gov/portalLpmsp/homec.jsp>.<sup>38</sup>



<sup>38</sup> Fotos no APÊNDICE B.

### 3.1.1 Exposição dos dados sobre o Portal da Prefeitura de São Paulo

Para analisar as respostas obtidas na planilha, construímos uma tabela para cada divisão principal desta e junto com as questões, que compunham cada divisão, foram colocados os respectivos **caracterizadores de função política** (SILVA, 2005) das perguntas. Além disso, foram expostas as respostas encontradas e o valor dado a cada questão.

#### 3.1.1.1 Primeiro grau de democracia digital com ênfase na informação

Questões <sup>39</sup>	A) Caracterizadores políticos	Respostas
1.2 Presença de informações genéricas sobre a municipalidade.	Embora este elemento tenha relevância reduzida, do ponto de vista da ação política, percebê-lo significa qualificar melhor se a ênfase na informação, que caracteriza o primeiro grau, é abrangente ou restrita.	Sim (Pouco significativo: 10 pontos).
1.3 e 1.4 Presença de informações institucionais (Categoria “A”: referente a informações legislativas Categoria “B”: informações institucionais sobre acesso físico e comunicacional ao governo).	Esta categoria de informação demonstra a preocupação do governo em circular dados de teor político oficial, dando ao cidadão maior conhecimento sobre direitos e deveres na municipalidade.	1.3 Categoria “A” Sim (Razoavelmente significativo: 15 pontos). 1.4 Categoria “B” Sim (Razoavelmente significativo: 15 pontos).
1.5 e 1.6 Presença de informações do tipo “notícia” (Categoria “A”: notícia no formato fato consumado. Categoria “B”: notícia do tipo fato não-consumado).	Esta categoria demonstra a preocupação do governo em informar, ainda que na forma de “relato noticioso”, os seus atos para o público.	1.5 Categoria “A” Sim (Razoavelmente significativo: 15 pontos). 1.6 Categoria “B” Sim (Razoavelmente significativo: 15 pontos).

<sup>39</sup> Esse primeiro item correspondente ao “primeiro grau com ênfase informativo”, que foi composto por 10 questões. Devido ao fato da primeira questão se referir à existência do *site* e se ele está ou não em operação, ela não tem valor quantitativo. Por isso a análise tem início a partir da segunda questão.

1.7 e 1.8 Existência de <i>feedback</i> informativo assíncrono (Categoria “A”: <i>feedback</i> informativo para questão de fácil resposta. Categoria “B”: <i>feedback</i> informativo para questão cuja resposta seria mais complexa ou mais específica) <sup>40</sup> .	Esta categoria de <i>feedback</i> demonstra que há uma preocupação governamental em otimizar um diálogo com o cidadão quando este necessita de informação pública.	1.7 Categoria “A” Sim (Razoavelmente significativo: 15 pontos). 1.8 Categoria “B” Não (Pouco significativo: 10 pontos).
1.9 Existência de informações sobre programas (iniciativas) de inclusão digital. (Categoria “E” <sup>41</sup> com ênfase em dispor informações ou conteúdo).	Esta categoria de inclusão digital demonstra a preocupação do poder público em debater ou dispor informações sobre o tema “inclusão digital”, que sinalizaria algum interesse em não aumentar (combater ou pelo menos minimizar) as desigualdades de oportunidade e de cidadania entre aqueles que possuem acesso e conhecimento para o uso das TICs e aqueles estão à margem deste processo.	Sim (Razoavelmente significativo: 15 pontos).

<sup>40</sup> O método de busca dessas perguntas na aplicação da planilha, segundo Silva (2005), é “[...] enviar e-mail (ou postar solicitação via formulário) para endereço eletrônico considerado “geral”. A identificação do remetente deve ser fictícia e diferenciada para cada uma das categorias, comportando-se como um cidadão da municipalidade (neste caso, como 2 cidadãos, um para cada categoria) que buscam por informações. Para a categoria “A” perguntar sobre o endereço físico da sede da prefeitura; para a categoria “B” perguntar qual o endereço de um posto de saúde municipal mais próximo do bairro “X”. Para ambas as categorias, levar em consideração o tempo de *feedback* a partir do horário enviado do e-mail computando-o até o horário de envio da resposta pelo agente do governo. O envio da solicitação de informação deve ser realizada respeitando dia útil na municipalidade, em horário compreendido entre 8 e 10h da manhã” (SILVA, 2005, p. 88).

<sup>41</sup> Para analisar a inclusão digital, Silva (2005) criou uma denominação alfabética em ordem decrescente – vai da categoria E à A – sendo a E e a D pertencentes ao primeiro grau de democracia digital, a C ao segundo e terceiro grau, a B ao quarto grau e a A ao quinto grau. Respectivamente, para esse autor, essas categorias são assim definidas: “[...] categoria “E” é a presença de programas (iniciativas) de inclusão digital com ênfase no acesso público à Internet e disponibilização de informação [...]; a categoria “D” diz respeito à existência de programas (iniciativas) de inclusão digital com ênfase na prestação de serviços públicos e eficiência administrativa da máquina estatal [...]; a categoria “C” será a presença de programas (iniciativas) de inclusão digital com preocupação em dar ao cidadão maior possibilidade de interagir com o estado, acompanhando o processo de produção da decisão política, prestação de contas (*accountability*) e possibilitando ao governo ter maior *in put* da opinião pública [...]; categoria “B” se refere a existência de programas (iniciativas) de inclusão digital voltado para a fomentar a participação do cidadão na utilização das TICs em processos de deliberação (discussão e tomada de decisão) sobre assuntos públicos [...]; a última categoria “A” diz respeito a existência de programas (iniciativas) de inclusão digital com ênfase na utilização das TICs para tomada direta de decisão política pelo cidadão [...]” (SILVA, 2005, p. 88). É preciso destacar que neste momento o que se verificará são as informações disponíveis no portal da Prefeitura de São Paulo sobre o programa de inclusão digital.

1.10 Existência de informações sobre infraestrutura tecnológica categoria “E”.	Do ponto de vista político, a existência desta categoria de infraestrutura demonstraria a preocupação do governo municipal em propiciar algum tipo de acesso digital do cidadão, através de aparelhos tecnológicos necessários para emprego político civil das tecnologias de comunicação (neste caso, com ênfase no acesso à informação).	Sim (Razoavelmente significativo: 15 pontos).
--	--	---

Nesse primeiro item o Portal da Prefeitura de São Paulo apresentou respostas positivas para oito questões e somou 115 pontos. Como essa parte da planilha era composta por nove questões e apenas uma foi respondida negativamente, isso correspondeu a um ID de 92%, ou seja, a maioria das exigidas para compor um Portal do nível de primeiro grau com ênfase na informação foi satisfeita.

A única questão com resposta negativa foi a 1.8 referente ao *Feedback* informativo para questões mais complexas. No caso desta questão, seguimos o método estabelecido pelo autor Silva (2005), criamos um personagem fictício e perguntamos no *link* de comunicação disponível no Portal (Fale Conosco), em formato de formulário<sup>42</sup>, se havia um telecentro próximo da Avenida Ipanema, na Zona Sul – sabíamos previamente da existência de um telecentro chamado CEU Cidade Dutra próximo dessa avenida. A resposta para essa pergunta não foi obtida. Já com relação à questão 1.7, que se refere ao *Feedback* informativo para perguntas simples, criamos outro *e-mail* fictício e perguntamos, como sugerido pelo autor Silva (2005), sobre o endereço da Prefeitura e a resposta foi obtida, porém com uma demora de 14 dias. Constatamos, então, a dificuldade de conversação com a Prefeitura, no que se refere aos elementos de primeiro grau de democracia digital.

É preciso destacar ainda, que apesar de presentes no Portal, algumas informações não estavam posicionadas em locais de fácil visibilidade. A questão 1.2, por exemplo, referente a informações históricas, geográficas e econômicas da cidade, estava em um *link* de segunda página nomeado - “Agenda do Prefeito”. Sendo, portanto, difícil para o cidadão que desejasse ter acesso a essas informações encontrá-las rapidamente, uma vez que foi preciso percorrer alguns *links* até localizá-las.

<sup>42</sup> Foto do formulário no APÊNDICE B.

Além disso, é importante notar as questões 1.5 e 1.6, relativas às notícias que existem no Portal. Havia na primeira página um *link* nomeado “Notícias”, nesse *link* as informações variam de notícias políticas a meros informativos turísticos da cidade. Não há, portanto, uma delimitação entre notícias de caráter político referente às realizações da Prefeitura e as notícias gerais. E também não está definido no *link* as notícias que são fatos consumados e as que ainda devem se realizar.

Então, até esse momento, vimos como o primeiro grau com ênfase em informações está presente no Portal da Prefeitura. Contudo, o primeiro grau de democracia digital diferentemente aos demais graus foi dividido na planilha entre primeiro grau com ênfase em informação, e primeiro grau com ênfase em serviço. Assim, antes de ponderarmos sobre o nível que o Portal da Prefeitura atingiu desse grau é preciso observamos sua segunda parte.

### 3.1.1.2 Primeiro grau de democracia digital com ênfase em serviços

Questões	A) Caracterizadores políticos	Respostas
2.1 <i>Delivery</i> informativo automatizado.	Verificar o tipo de serviço que pode ser consultado (serviços de primeira ordem: saúde, educação e segurança; serviços de segunda ordem: saneamento básico, trânsito e tráfego; serviços de terceira ordem: situação tributária, consulta de andamento de processos e outros <sup>43</sup> ). Este tipo de ferramenta de interface demonstra a preocupação governamental em dispor o <i>delivery</i> de informações sobre serviços públicos, observando se esta instrumentalidade automatizada de informação contempla diversos serviços ou se é restrita apenas a alguns tipos de serviços.	Sim (Razoavelmente significativo: 15 pontos).

<sup>43</sup> Essa ordem é definida de forma decrescente, sendo os serviços de primeira ordem considerados, pelo autor Silva (2005), mais importante para os cidadãos e para o avanço democrático do Portal do que os serviços de segunda e terceira ordem.

<p>2.2 <i>Delivery</i> informativo instantâneo.</p>	<p>Verificar se a ferramenta tem a função de prestar o <i>delivery</i> instantâneo de informações para assuntos públicos gerais ou se este serviço é temático, ou seja, se é específico para prestar serviços de informação sobre assunto delimitado. Este elemento de interface demonstra a preocupação do poder público em instrumentalizar o <i>delivery</i> de informação sobre serviços de forma extremamente ágil, dando ao cidadão a resposta imediata para questão personalizada sobre assuntos públicos.</p>	<p>Não (Razoavelmente significativo: 15 pontos).</p>
<p>2.3 e 2.4 <i>Delivery</i> burocrático (Categoria “A”: existência de ferramentas que possibilitem a operação completa de serviços ou pré-serviços via rede. Categoria “B”: existência de ferramentas que possibilitem a emissão de documentos oficiais a partir da inserção de dado personalizado do cidadão.</p>	<p>Categoria “A”: a existência deste elemento demonstra preocupação do governo em dotar a administração de instrumentos que emitam serviços - pré-serviço mais complexo - de modo completo, via mediação das TICs. Categoria “B”: a presença deste elemento demonstra a preocupação do governo em dotar a burocracia municipal de instrumentos que permitam emitir documentação pública.</p>	<p>2.3 Categoria “A”: Não (Razoavelmente significativo: 15 pontos). 2.4 Categoria “B”: Sim (Razoavelmente significativo: 15 pontos).</p>
<p>2.5 e 2.6 <i>Delivery</i> de serviço (Categoria “A”: com pedido inicial realizado através do sítio, para serviços externos. Categoria “B”: pedido inicial realizado através do sítio para atendimento em domicílio).</p>	<p>Verificar que tipo de serviço é oferecido (exemplos: serviço público de infraestrutura, serviço público de saúde, serviço público de segurança pública, etc). Este elemento demonstra que o governo possui uma preocupação de empregar as TICs, mais solidamente, como instrumento de prestação de serviços para o cidadão de forma mais próxima (tanto na rua ou bairro em que reside como em sua própria residência).</p>	<p>2.5 Categoria “A”: Sim (Muito significativo: 25 pontos). 2.6 Categoria “B”: Não (Razoavelmente significativo: 15 pontos).</p>

2.7 Existência de informações sobre programas de inclusão digital (Categoria “D” ênfase em dotar administração pública de instrumentos que melhore a prestação de serviços do governo para o cidadão).	Esta categoria de inclusão digital demonstra a preocupação do poder público em debater ou dispor informações sobre o tema inclusão digital, que sinalizaria algum interesse em não aumentar (combater ou pelo menos minimizar) as desigualdades de oportunidade e de cidadania entre aqueles que possuem acesso e conhecimento para o uso das TICs e aqueles estão à margem deste processo.	Sim (Razoavelmente significativo: 15 pontos).
2.8 Existência de informações sobre infraestrutura tecnológica categoria “D”.	Do ponto de vista político, a existência desta categoria de infraestrutura demonstraria a preocupação do governo municipal em propiciar algum tipo de acesso digital, através dos aparelhos tecnológicos necessários para emprego político civil das tecnologias de comunicação (neste caso, com ênfase no acesso aos serviços públicos).	Sim (Razoavelmente significativo: 15 pontos).

Essa segunda divisão, ainda pertencente ao primeiro grau de democracia digital, apresentou 5 respostas afirmativas e 3 negativas, sendo assim, sua somatória foi de 85 pontos. O Portal da Prefeitura de São Paulo atendeu, então, a 65,3% do ID necessário para compor o primeiro grau de democracia digital com ênfase em serviços.

Duas das três respostas negativas referem-se às questões 2.2 *Delivery* Informativo Instantâneo e 2.4 *Delivery* Burocrático categoria “A”, ambas relacionadas à prestação de serviços de forma *on-line* e instantânea.

A primeira menciona a possibilidade do diálogo instantâneo (em tempo real) entre um cidadão e um funcionário do governo apto para responder às indagações do cidadão, o que promoveria maior agilidade e eficiência para prestação de serviços, importante para estabelecer novos padrões de gestão. Contudo, essa ferramenta não existia no Portal.

Já a questão 2.4 refere-se à operação completa dos serviços pela rede, tanto a consulta quanto o pagamento *on-line* de serviços. Havia a consulta de alguns serviços, mas o pagamento desses não eram possíveis, e também os serviços mais complexos e considerados

por Silva (2005) de primeira ordem<sup>44</sup>, ou seja, que possibilitariam um ganho efetivo aos cidadãos em termo de serviços prestados, como: marcações *on-line* de consultas médicas ou matrícula escolar na rede pública não estavam disponíveis.

Esse problema também foi encontrado na questão 2.1 *Delivery* informativo sobre serviços públicos. Esta, referente à busca de informações sobre serviços públicos, só pode ser afirmativa, pois o Portal tem esse tipo de serviço de informação para elementos, segundo Silva (2005), de segunda e terceira ordem de importância para os cidadãos como: transporte público, trânsito, tributos e andamentos de processos. Não há serviços informativos com relação às informações consideradas de primeira ordem como: saúde, segurança pública e educação. Isso significa que não há uma preocupação governamental de dispor o *delivery* de informações sobre serviços públicos diversos, mas apenas alguns tipos de serviços e os considerados de menor relevância.

Ainda é preciso destacar a questão 2.6 Categoria “B” que se refere à obtenção de serviços público *in locu* com pedido inicial realizado através do Portal, que obteve resposta negativa, pois não foi encontrado a possibilidade de atendimento em domicílio para nenhum tipo de serviço.

Após analisar esses elementos que compõem o primeiro grau de democracia digital, de ambas as divisões – ênfase nas informações e ênfase em serviços públicos – notamos, que no Portal da Prefeitura de São Paulo predominou o primeiro grau de democracia digital com ênfase no elemento “informação”, uma vez que o Portal privilegia a disponibilização de informações como a função principal do uso da Internet.

Essa constatação se faz presente também com relação ao primeiro grau com ênfase na prestação de serviços, que privilegia o caráter “informação”, ou seja, o que mais foi encontrado no Portal não foi prestação de serviços *on-line* (por exemplo: consulta e pagamento de fatura/tributos *on line*, matrícula *on line* na rede pública de ensino, marcação *on line* de consulta médica na rede pública de saúde), mas sim informações acerca de serviços públicos. Assim, observamos uma falta da interatividade na prestação de serviços, constatada pela negativa das perguntas 2.2 e 2.4, o que demonstrou que o Portal ainda não usufruiu, em relação à prestação de serviços, do maior potencial da Internet que é a interatividade em tempo real. Para Silva (2005):

---

<sup>44</sup> Os serviços de primeira ordem são: saúde, educação e segurança; serviços de segunda ordem são: saneamento básico, trânsito e tráfego e os serviços de terceira são: situação tributária, consulta de andamento de processos e outros. A ordem de importância democrática desses é decrescente.

Os governos das maiores cidades brasileiras refletem um tipo de percepção de uso das TICs com intuito político, majoritariamente alicerçados na idéia de que a informação seria o elemento central da ciberdemocracia: ou seja, predomina um nível elementar dentro das potencialidades da democracia digital. Ainda sim, quando se analisa internamente este uso elementar, nota-se que não há, em seu âmbito, um desenvolvimento completo (SILVA, 2005, p.139).

A disponibilização de uma grande quantidade de informação é propagada como a forma dos governos serem mais transparente e também como a maneira de formar cidadãos mais informados e ativos. Pautada nessa máxima que envolve o potencial de governo eletrônico, o governo municipal estudado segue e privilegia a disponibilização de informações em quantidade. Contudo, as informações disponibilizadas para atingir essa máxima devem ser, além de bem organizadas e visíveis, privilegiarem elementos qualitativos e substantivos, os quais possibilitam transformar as informações em conhecimento. A partir daí, os cidadãos podem encaixar-se naquilo que definimos como *empowerment*.

É necessário enfatizar, ainda, com relação aos serviços prestados pelo Portal, que esses estão voltados principalmente para a fazenda pública (Estado Arrecadador) e para atender o cidadão/contribuinte “e não na relação estado e cidadão, em termos de prestação de serviços básicos e de primeira ordem” (SILVA, 2005, p.139).

A idéia de prestar serviços via Internet da Prefeitura de São Paulo seguiu o modelo de gestão baseado nos princípios da NGP, que trata o cidadão apenas como um cidadão contribuinte – como um cliente, que paga seus impostos e por isso deve ter acesso a serviços com mais facilidade e agilidade –, e não como um cidadão que deve ter acesso a todos os tipos de serviços, com destaque para os de primeira ordem.

A prestação de serviços via Internet, assim, tem a função de otimizar a arrecadação do município, pois diminui os processos burocráticos e realmente agiliza e torna mais eficiente algumas funções de governo. O resultado é o fortalecimento econômico do governo. Todavia, um governo deve ser mais que um eficiente arrecadador, deve ser também hábil no gasto destes tributos arrecadados.

Dessa forma, o Portal da Prefeitura de São Paulo atingiu 84,3% do ID do primeiro grau de democracia digital — ênfase na disponibilização de informações e na prestação de serviços. Assim, podemos afirmar que o Portal atende às exigências da primeira ponta do novelo (NGP), pois, apesar de algumas limitações, disponibiliza informações e serviços para os cidadãos de forma mais ágil e eficiente sem precedentes anteriores. Dinamiza e moderniza a gestão em relação a esses elementos.

Vejam agora como se comporta o Portal quando analisado o Índice de Desempenho (ID) referente ao Segundo e ao Terceiro grau de democracia digital.

### 3.1.1.3 Segundo e Terceiro grau de democracia digital

Questões	A) Caracterizador Político	Resposta
3.1 e 3.2 Transparência (Categoria “A”: pré-legislação ou projetos de leis ainda não votados. Categoria “B”: acompanhamento financeiro (prestação de contas).	<p>Categoria “A”: a presença deste objeto demonstra a preocupação governamental em ser mais transparente e permeável à opinião pública em relação à tomada de decisão de cunho legislativo</p> <p>Categoria “B”: este objeto demonstra a preocupação do poder público em prestar contas (<i>accountability</i>) ao público no que se refere aos seus atos administrativos de cunho fazendário.</p>	<p>3.1 Categoria “A”: Não (Razoavelmente significativo: 15 pontos).</p> <p>3.2 Categoria “B”: Sim (Razoavelmente significativo: 15 pontos).</p>
3.3 e 3.4 Sondagem de opinião pública (Categoria não-publicada e publicada).	Este tipo de elemento demonstra que o poder público possui alguma preocupação em utilizar as TICs para receber a participação do cidadão sob a forma de opinião, ainda que esta opinião não tenha necessariamente poder de decisão: serve como “consulta”.	<p>3.3 Não publicada: Não (Pouco significativo: 10 pontos).</p> <p>3.4 Publicada: Não (Razoavelmente significativo: 15 pontos).</p>
3.5 e 3.6 <i>Locus</i> crítico (Categoria não-publicado e publicado).	Este elemento demonstra a preocupação governamental em colocar ao dispor do público um canal de comunicação, que viabilize a participação do cidadão através da emissão de críticas gerais ao poder público.	<p>3.5 Não Publicado: Sim (Pouco significativo: 10 pontos).</p> <p>3.6 Publicado: Não (Significativo: 20 pontos).</p>

3.7 Existência de informações sobre programas (iniciativas) inclusão digital (Categoria “C”: ênfase em ampliar o canal de comunicação do governo com cidadão e do cidadão com o governo).	Esta categoria de inclusão digital demonstra a preocupação do poder público em debater ou dispor informações sobre o tema inclusão digital, que sinalizaria algum interesse em não aumentar (combater ou pelo menos minimizar) as desigualdades de oportunidade e de cidadania entre aqueles que possuem acesso e conhecimento para o uso das TICs e aqueles estão à margem deste processo.	3.7 Não (Razoavelmente significativo: 15 pontos).
3.8 Existência de informações sobre infraestrutura tecnológica categoria “C”.	Do ponto de vista político, a existência desta categoria de infraestrutura demonstraria a preocupação do governo municipal em dar acesso digital ao cidadão, através dos aparelhos tecnológicos necessários para emprego político civil das tecnologias de comunicação (neste caso, com ênfase em viabilizar maior participação do cidadão mediante a manifestação de opinião e do acompanhamento dos atos Administrativo).	3.8 Não (Razoavelmente significativo: 15 pontos).
3.9. Sistema avançado de votação eletrônica (categoria “C”) para sondagem de opinião: no formato “consulta” sem efeito deliberativo.	A presença deste elemento demonstra a preocupação governamental em otimizar a participação pública, no que se refere à sondagem de opinião, mediante o uso das TICs.	Não (Razoavelmente significativo: 15 pontos).

Essa terceira parte da planilha que envolve questões para mensurar o segundo e terceiro grau de democracia digital foi composta por 9 questões. O Portal da Prefeitura de São Paulo apresentou respostas positivas para somente 2 questões, somando 25 pontos, ou seja, atingiu apenas 19,2% do ID necessário para ser um Portal de nível de segundo e terceiro grau de democracia digital.

As duas questões com respostas afirmativas 3.2 e 3.5 são relevantes, porém elas não têm como foco o estímulo à participação. A questão 3.2 se refere a prestação de contas (*accountability*) que faz o Portal da Prefeitura de São Paulo, o qual disponibiliza o orçamento

e balanços financeiros para consulta pública, o que é importante em termos de transparência de governo e de *empowerment* para a população. Contudo, a disponibilização desses dados se dá em decorrência da existência da chamada Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), em vigor desde o dia 5 de maio de 2000 no país, a qual obriga os governos executivos municipais e estaduais a disponibilizar na Internet para a população em geral os atos financeiros do governo.

Observamos que a prestação de contas é realizada fundamentalmente para cumprir a Lei de Responsabilidade Fiscal, e não tem como foco prestar contas ao cidadão, uma vez que não há uma preocupação do governo em disponibilizar os dados expostos de forma inteligível. Esses são apresentados com uma linguagem técnica, codificada através de planilhas e dados estatísticos, o que os torna difícil de serem compreendidos pelos cidadãos que não têm conhecimentos na área financeira.

A outra questão com resposta afirmativa foi a 3.5 “Relativa a críticas do cidadão não publicadas”. O Portal da Prefeitura de São Paulo disponibiliza um *link* chamado “Fale Conosco”, no formato formulário, pelo qual é possível enviar *e-mail*. Notamos, portanto, que o Portal não utiliza o potencial de interação da Internet, pois promove uma comunicação restrita a uma via de comunicação confidencial, ou seja, a dúvida exposta pelo usuário torna-se uma dúvida particular, pois a Prefeitura não disponibiliza este diálogo para os demais visitantes do Portal, o que poderia evitar a repetição de perguntas parecidas. Tal ação poderia agilizar o processo de diálogo entre a Prefeitura e os cidadãos.

Então, todas as questões que possuíam elementos capazes de assegurar uma permeabilidade na esfera política pela esfera civil apresentaram as respostas negativas, como foi o caso das questões 3.1, 3.3, 3.4 e 3.6.

A questão 3.1 se refere à disponibilização no Portal de um *link* sobre pré-legislações ou projetos de leis ainda não aprovados, o que se estivesse presente indicaria que o governo municipal estudado tinha uma preocupação em ser mais transparente e permeável à opinião pública em relação às decisões legislativas. Contudo, esse *link* não foi encontrado no Portal, logo, os cidadãos não têm acesso a informações legislativas antes de elas serem implantadas pela esfera política. A Prefeitura mantém, portanto, o processo de tomada de decisões legislativa concentrado em suas mãos, desde a formulação das leis até a votação e execução.

Já as questões 3.3 e 3.4 referentes à sondagem de opinião pública (não-publicada e publicada) e a 3.6 sobre *Locus* crítico publicado, que também eram importantes para o avanço da participação, não foram encontradas no Portal. Se as opiniões fossem publicadas, a diversidade de comentários poderia levar os cidadãos a formarem opiniões e a tomarem

consciência de problemas que competem a todos os que poderiam gerar uma ação efetiva diante da esfera política.

Podemos afirmar, após a análise dessa terceira divisão da planilha, que a idéia de prestação de contas (*accountability*) levaria ao aumento da transparência governamental e que essa promoveria uma maior participação dos cidadãos (*empowerment*) diante da esfera política não pode ser vista como uma relação direta. No Portal observamos que a transparência é ainda restrita à disponibilização de informações de caráter não substancial, principalmente voltados aos atos financeiros. Ou seja, esse governo municipal entende transparência como a disponibilização de informações em quantidade aos cidadãos; contudo o que proporcionaria aos mesmos um *empowerment* seria a disponibilização de informações que tivessem potencial de serem transformadas em conhecimento substantivo pelos cidadãos para assim interagirem com o governo.

Enfim, o Portal da Prefeitura de São Paulo em relação ao segundo e ao terceiro grau (os quais, no conjunto, são mais significativos do ponto de vista da participação dos cidadãos comparando com o primeiro) avançou relativamente pouco, uma vez que não implantou elementos que poderiam ter contribuído, dentro do regime democrático representativo, para a permeabilidade da esfera civil na esfera política, mesmo que as decisões continuassem nas mãos dessa última.

#### 3.1.1.4 Quarto grau de democracia digital:

Questões	A) Caracterizadores políticos	Respostas
4.1 <i>Locus</i> deliberativo.	Este elemento demonstra que o governo está utilizando as TICs para propiciar a participação democrática através de processos deliberativos (debate e tomada de decisão). Para este elemento, é preciso caracterizar ainda (1) se esta deliberação é direta (aberto ao próprio público mais amplo) ou se ela é indireta (através de representantes deste público) e (2) com que frequência estes processos deliberacionistas via portal ocorrem.	Não (Muito significativo: 25 pontos).

4.2 Sistema avançado de votação eletrônica.	A presença deste elemento demonstra a preocupação governamental em melhorar a participação pública, no que se refere à deliberação pública, mediante o uso das TICs.	Não (Razoavelmente significativo: 15 pontos).
4.3 Constituição da agenda decisória.	Este elemento demonstra uma maior sofisticação na participação democrática através da deliberação, onde o cidadão decide não apenas a partir de opções pré-estabelecidas, mas também participa da construção da agenda de deliberação, ou seja, dos temas que irão para o processo de deliberação, que serão considerados relevantes para tanto.	Não (Significativo: 20 pontos).
4.4 Abrangência da agenda decisória (decisão restrita a determinados temas) e 4.5 Abrangência decisória.	Este elemento tenta averiguar se o governo possui um interesse amplo de viabilizar a participação democrática através de processos deliberativos em todos os setores de tomada de decisão ou se concentra este processo apenas em determinados assuntos (como infraestrutura, saúde, educação, segurança pública etc).	4.4 e 4.5 Não (Significativos: 20 pontos).
4.6 Existência de informações sobre programas de inclusão digital (Categoria “B”: ênfase em promover educação e uso das TICs, objetivando ampliar a comunicação entre cidadãos para produção de decisão política).	Esta categoria de inclusão digital demonstra a preocupação do poder público em debater informações sobre o tema inclusão digital, que sinalizaria algum interesse em não aumentar (combater ou pelo menos minimizar) as desigualdades de oportunidade e de cidadania entre aqueles que possuem acesso e conhecimento para o uso das TICs e aqueles estão à margem deste processo.	Não (Razoavelmente significativo: 15 pontos).

4.7 Existência de informações sobre infra-estrutura tecnológica categoria “B”.	Do ponto de vista político, a existência desta categoria de infraestrutura demonstraria a preocupação do governo municipal em dar acesso digital ao cidadão, através dos aparelhos tecnológicos necessários para o emprego político civil das tecnologias de comunicação (neste caso, com ênfase em viabilizar maior participação do cidadão em processos de deliberação).	Não (Razoavelmente significativo: 15 pontos).
--	--	---

O Portal da Prefeitura de São Paulo apresentou todas as respostas negativas com relação a essa quarta divisão da planilha, que corresponde ao quarto grau de democracia digital, o que resulta num ID 0%. Esse Portal, então, ainda não avançou substancialmente para construção de ferramentas que produzam o aumento da participação dos cidadãos de forma efetiva no governo. Não há, portanto, ferramentas que proporcionem a interação deliberativa e nem direta da esfera civil na esfera política. Fato esse, que pode ser confirmado com a constatação de que todas as perguntas relacionadas ao quinto grau de democracia digital também apresentaram respostas negativas. Observemos:

### 3.1.1.5 Quinto grau de democracia digital

Questões	A) Caracterizadores políticos	Respostas
5.1 Sistema avançado de votação eletrônica.	A presença deste elemento demonstra a preocupação governamental em melhorar a participação pública, no que se refere à tomada de decisão direta pelo público, mediante o uso das TICs.	Não (Muito significativo: 25 pontos).
5.2 Sufrágio.	Este elemento demonstra como o poder público legitima a votação pelo sufrágio universal ou se é baseado em outro tipo de sufrágio restrito.	Não (Razoavelmente significativo: 15 pontos).

5.3 Agenda decisória.	Este elemento demonstra uma maior sofisticação na participação popular a partir da ênfase da democracia direta, onde o cidadão que decide também participa da construção da agenda de votação, ou seja, dos temas que irão para o processo de tomada de decisão.	Não (Significativo: 20 pontos).
5.4 Abrangência decisória.	Este elemento tenta averiguar se o governo possui um interesse amplo de viabilizar a participação democrática através de processos de votação plebiscitária em todos os setores de tomada de decisão ou se concentra este processo apenas em determinados assuntos (como infra-estrutura, saúde, educação, segurança pública etc).	Não (Significativo: 20 pontos).
5.5 Existência de informações sobre programas de inclusão digital (Categoria “A”: ideal de acesso universal para legitimar processo de votação).	Esta categoria de inclusão digital demonstra a preocupação do poder público em debater ou tornar disponíveis informações sobre o tema inclusão digital, que sinalizaria algum interesse em não aumentar (combater ou pelo menos minimizar) as desigualdades de oportunidade e de cidadania entre aqueles que possuem acesso e conhecimento para o uso das TICs e aqueles estão à margem deste processo.	Não (Razoavelmente significativo: 15 pontos).
5.6 Existência de informações sobre infraestrutura tecnológica categoria “A”.	Do ponto de vista político, a existência desta categoria de infraestrutura demonstraria a preocupação do governo municipal em dar acesso tecnológico ao cidadão, através dos aparelhos técnicos necessários para emprego político civil das tecnologias de comunicação (neste caso, com ênfase em viabilizar maior participação do cidadão em processos plebiscitários de tomada de decisão).	Não (Razoavelmente significativo: 15 pontos).

Com relação, então, ao quarto e quinto grau é importante ressaltar que nenhum elemento pertencente a estes dois graus foi encontrado. O Portal da Prefeitura de São Paulo tem um ID de 0% para esses dois últimos graus. Não há nenhuma referência sobre a utilização da Internet como meio de comunicação para viabilizar a participação no sentido deliberacionista ou plebiscitário, isto é, o potencial interativo da Internet não é utilizado e, portanto, a esfera política não se torna permeável à esfera civil. Para Silva (2005) esta ausência pode ser explicada:

[...] pelo fato de não existir referências normativas claras nas constituições dos estados liberais quanto a possibilidade de deliberação do público. A decisão está prevista para ser tomada pela esfera política governamental, ou seja, não são previstos mecanismos legais de produção da decisão política pela esfera civil na forma deliberacionista (SILVA, 2005, p. 143 e 144).

É preciso ainda ressaltar que o Portal com relação à inclusão digital não avança para além do primeiro grau de democracia digital. A idéia de inclusão digital disponibilizada no Portal engloba, portanto, somente as categorias “E” (ênfase em acesso público à Internet e disponibilização de informação) e “D” (ênfase na prestação de serviços públicos e eficiência administrativa da máquina estatal), referentes conseqüentemente às questões 1.9 e 2.7, ambas pertencentes ao primeiro grau de democracia digital, as únicas a apresentar respostas afirmativas.

Assim, o conteúdo exposto no Portal sobre o programa de inclusão digital apenas tem foco em disponibilizar informações e prestar serviços públicos aos usuários. Já os outros graus, que dão ênfase à participação ativa dos cidadãos na gestão dos assuntos públicos, não foram referidos no Portal. A idéia de incluir os cidadãos seria, portanto, de dar a esses a possibilidade de acessar mais informações e como cidadãos/clientes poderiam também acessar serviços.

Após essa exposição, de todos os dados encontrados com a aplicação da planilha, conclui-se que o grau atingido pelo Portal da Prefeitura de São Paulo abrangeu apenas até o terceiro grau de democracia digital, ou seja, não houve *link* ou ferramentas, que possibilitassem o avanço da participação democrática do cidadão na gestão pública desta cidade via Internet. O Portal primou, portanto, pelo fornecimento de informações e serviços e concentrou suas funções na consolidação do grau mais elementar de democracia digital – o primeiro grau. E em relação ao segundo e terceiro graus apenas foi encontrado elementos sem profunda importância política. Observe:

### ID do Portal da Prefeitura de São Paulo

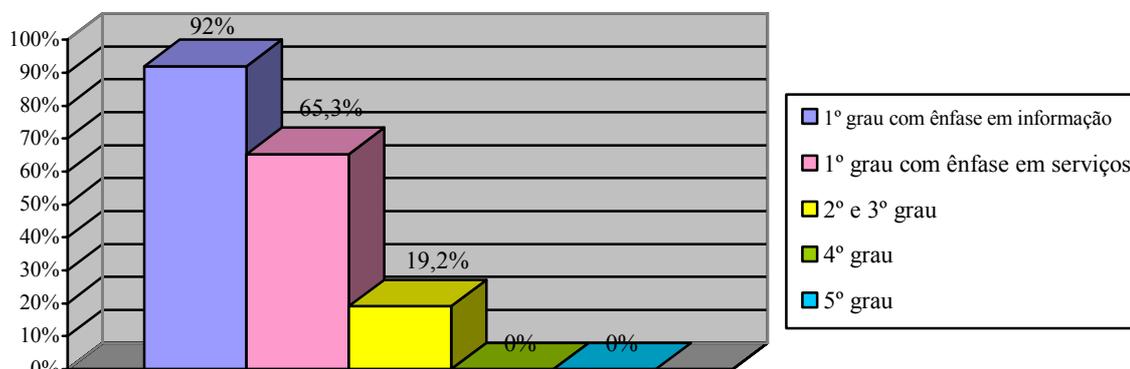


Gráfico 4: ID do Portal da Prefeitura de São Paulo

Enfim, a análise sobre o Portal da Prefeitura de São Paulo faz com que seja possível considerar que as afirmações de alguns autores – ciberotimistas – devam ser vista com cautela, já que argumentam que “o distanciamento entre os representantes políticos e o eleitorado poderia ser superado com ‘a utilização da Internet como canal de comunicação direto, interativo, igualitário’ (LANDTSHEER, KRASNOBOKA e NEUNER, 2000, p.110 apud CHAIA, 2006, p.4). O uso da Internet para ser pertinente a essa afirmação precisaria estar combinado com a vontade política de utilizá-la não apenas como uma vitrine para expor serviços e informações, mas realmente como um portal, isto é, ser a porta de entrada para o cidadão e um instrumento tecnológico que proporcione ao mesmo entrar e participar de debates em local onde opiniões diversas poderiam estar presentes.

Contudo, para além da vontade política, outro ponto precisa ser analisado, a relação do potencial da Internet e o uso que os cidadãos serão capazes de fazer dela. Davis (2000) argumenta que:

Todo esse potencial tem impulsionado o observador a chegar a uma conclusão que a Internet é o instrumento do povo: que incrementará a participação das massas por sua simplicidade não só por causa do acesso às notícias e informação em geral, mas pela facilidade e rapidez na hora de estabelecer o processo de comunicação com aqueles que tomam as decisões institucionais ou por permitir a entrada ou participar de um grupo de debate público. Em vista de uma democracia que enfrenta um brusco declínio na participação eleitoral e na atividade comunitária, e que se encontra imersa numa maré de pessimismo de desconfiança em relação às instituições e

atividades governamentais, uma maior participação das massas no sistema político, inclusive através de meios eletrônicos, é amplamente considerado como um benefício público (DAVIS, 2000, p. 25 apud CHAIA, 2006, p.5)

Entretanto, esse mesmo autor salienta que “o fato de que se facilita a obtenção de informação a mais pessoas e de que se proporciona aos indivíduos um maior controle sobre esta informação, não leva automaticamente a aparição de cidadãos bem informados e politicamente implicados” (DAVIS, 2000, p. 17 apud CHAIA, 2006, p.5). Por isso, é preciso notar como os cidadãos reagem a essas possibilidades da Internet.

### **3.2 Plano de Inclusão Digital e os cidadãos/usuários**

Após essa análise do Portal da Prefeitura de São Paulo é necessário estudar o outro componente fundamental da política de governo eletrônico — o Plano de Inclusão Digital. Para tal pesquisamos em três telecentros da cidade de São Paulo, com o objetivo de perceber o perfil dos usuários, sua relação com esses espaços e, principalmente, observar qual o uso que eles fazem da Internet e se acessam o Portal da Prefeitura de São Paulo.

É preciso ressaltar que não temos o intuito de realizar generalizações com os dados encontrados, pois esses apenas representam os telecentros pesquisados. O objetivo dessa pesquisa é somente o de estabelecer um quadro exploratório sobre qual é o uso que os cidadãos fazem das ferramentas tecnológicas disponíveis nesses telecentros, com destaque para a Internet.

A cidade de São Paulo possui 118 telecentros<sup>45</sup>, porém, devido ao tempo da pesquisa foi necessário fazer uma amostragem, sendo, portanto definido o estudo de apenas três telecentros: 1º) Centro Cultural São Paulo, 2º) CEU Cidade Dutra e 3º) Cidade Tiradentes. Procuramos, então, estudar telecentros que estivessem localizados em regiões distintas economicamente e geograficamente e desiguais no acesso a computadores.

O telecentro do Centro Cultural São Paulo está localizado na região central, a qual segundo o mapa da exclusão digital por regiões, que vimos no capítulo dois, é a região da

---

<sup>45</sup> Número de 06 de março de 2006. Disponível em: [http://www.prefeitura.sp.gov.br/portal/a\\_cidade/noticias/index.php?p=8119](http://www.prefeitura.sp.gov.br/portal/a_cidade/noticias/index.php?p=8119). Acesso em: 25 de março de 2006.

cidade com maior número de pessoas com acesso a computadores – mais de 50%. O telecentro CEU Cidade Dutra encontra-se na zona sul, considerada intermediária, apresenta índices de 31-50% da população com acesso a computadores. Já o terceiro telecentro, Cidade Tiradentes, localiza-se na área de maior exclusão digital da cidade de São Paulo, com 0-30% da população com acesso a computadores.

A realização da pesquisa nesses telecentros se deu pelo método de observação em campo e através da aplicação de questionários, cada um composto de quinze perguntas fechadas e sete abertas. Para facilitar a exposição dos dados da pesquisa dividimos os questionários em três partes, cada qual é composta de perguntas referentes à divisão que pertence. A divisão foi feita da seguinte forma: A) Perfil dos usuários (questões: 1, 2, 3 e 4), B) Relação do usuário com o telecentro (questões: 5, 6, 7, 8, 9 e 10) e C) Relação do usuário com o Portal da Prefeitura de São Paulo (11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 e 21).

Antes de adentrarmos na análise dos questionários é preciso explicar o propósito de duas questões: 10 e 13. A questão 10 foi formulada para definir o que motivava os usuários dos telecentros a frequentá-lo, para tal foi perguntado aos usuários “por que utiliza esse telecentro?” e foram elencadas cinco possibilidades de respostas podendo ser assinalado mais de uma, caso fosse necessário. As três primeiras alternativas correspondiam a um estágio denominado não-político, ou seja, o uso dos computadores e, assim, do telecentro pelos usuários seria restrito a entretenimento (jogos, *e-mail*, *orkut*<sup>46</sup>, *aMSN*<sup>47</sup>, etc), para fins empregatícios (cursos de informática, currículos, informações sobre concursos públicos, etc) ou para fins de conhecimento (pesquisas escolares, notícias de revistas, jornais, etc). Já a quarta alternativa é referente à utilização do espaço telecentro e de suas ferramentas para fins políticos (solicitação de serviços públicos, busca de informações políticas, para fazer críticas ou sugestões, para averiguar a prestação de contas de governos e/ou opinar sobre algum projeto de lei, etc).

A questão de número 13, como se refere especificamente ao Portal da Prefeitura de São Paulo (Por que acessou o *site* da Prefeitura de São Paulo?) foi elaborada segundo os graus

---

<sup>46</sup> O *orkut* é uma comunidade virtual criada em 22 de janeiro de 2004 com o objetivo de ajudar seus membros a criar novas amizades e manter relacionamentos. Seu nome é originado no projetista chefe, *Orkut Büyükkökten*. (Disponível em: [http://www.google.com.br/search?hl=pt-BR&defl=pt&q=define:Orkut&sa=X&oi=glossary\\_definition&ct=title](http://www.google.com.br/search?hl=pt-BR&defl=pt&q=define:Orkut&sa=X&oi=glossary_definition&ct=title)).

<sup>47</sup> O *aMSN* é um programa de mensagens instantâneas via Internet que foi desenvolvido para Linux e é semelhante ao *MSN Messenger*, o qual é um programa de mensagens instantâneas criado pela *Microsoft Corporation*. O programa permite que um usuário da Internet converse com outro que tenha o mesmo programa em tempo real, podendo ter uma lista de amigos “virtuais” e acompanhar quando eles entram e saem da rede (Disponível em: [pt.wikipedia.org/wiki/AMSN](http://pt.wikipedia.org/wiki/AMSN)).

de democracia digital, para que fosse possível estabelecer (ainda que de forma limitada) o nível de participação em que se encontra a relação dos usuários com o Portal.

O primeiro item refere-se ao primeiro grau de democracia digital, uma vez que enfatiza a busca de informações ou solicitações de serviços públicos. O segundo item corresponde ao segundo grau de democracia digital, pois destaca se o cidadão entrou em contato com a Prefeitura de São Paulo para dar a sua opinião em forma de críticas ou sugestões. Já o terceiro item está relacionado com o terceiro grau de democracia digital e se refere ao acesso do usuário ao Portal para averiguar a prestação de contas da Prefeitura. E finalmente, o quarto item não se refere aos graus e poderia ser assinalado pelo usuário que acessou o Portal por mera curiosidade.

Não foram colocadas alternativas referentes ao quarto e quinto grau de democracia digital, pois previamente à elaboração do questionário, que seria aplicado nos usuários dos três telecentros pesquisados, fora feita uma observação no Portal da Prefeitura de São Paulo. E não encontramos nenhuma referência a esses dois graus de democracia digital.

### 3.2.1 Exposição descritiva dos dados encontrados em cada telecentro

Faremos neste momento a exposição dos dados encontrados em cada um dos telecentros estudados. O primeiro telecentro a ter seus dados expostos será o do Centro Cultural, seguido pelo do CEU Cidade Dutra e por último o Cidade Tiradentes. E posteriormente realizaremos uma análise conjunta dos dados dos três telecentros.

#### 3.2.1.1 Telecentro Centro Cultural - São Paulo<sup>48</sup>



O telecentro Centro Cultural São Paulo localiza-se na região central de São Paulo, no bairro Paraíso. Esse telecentro foi inaugurado em 13 de outubro de 2003 e seu horário de funcionamento é de terça a sexta-feira das 10h00min às 19h30min, de sábado das 10h00min às 17h30min e de domingo das 10h00min às 15h30min. Possuía no momento da realização da pesquisa dezoito computadores disponíveis para

<sup>48</sup> Fotos no APÊNDICE C.

os usuários, além de dois para a utilização de funcionários para cadastro e agendamento, e um para impressora.

Foram aplicados neste telecentro 127 questionários no período de uma semana de terça a sexta-feira (09 a 12 de maio de 2006), junto com o questionário foi realizada uma pesquisa de observação das atividades desenvolvidas pelos funcionários do telecentro e pelos usuários.

#### A) Perfil dos usuários

**1 e 2) Questões sobre idade e sexo:** Nesse telecentro foi possível direcionar a aplicação dos questionários para usuários de idades distintas, uma vez que o público deste era bem diversificado. Dos 127 usuários entrevistados nesse telecentro foi possível obter, portanto, uma relativa paridade etária, foram entrevistadas 52 pessoas com mais de 35 anos e 75 com menos de 35 anos. Com relação ao sexo, também foi viável ter um número próximo entre os entrevistados foram 57 mulheres e 70 homens. Observe o gráfico abaixo:

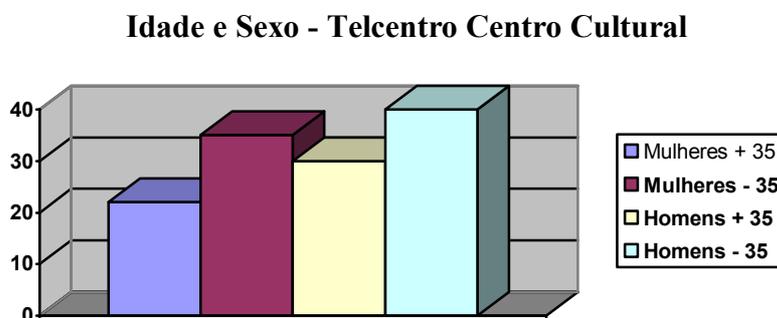


Gráfico 5: Telecentro Centro Cultural (Idade e Sexo)

**3) Questão sobre o nível de escolaridade:** Do total dos 127 entrevistados 04 tinham o primeiro grau incompleto, 05 assinalaram o primeiro grau completo, 15 afirmaram ter o segundo grau incompleto, 50 possuíam o segundo grau completo, 30 tinham o terceiro grau incompleto, 15 marcaram o terceiro grau completo e 08 apontaram nível de pós-graduação. Sendo assim, observe o gráfico abaixo:

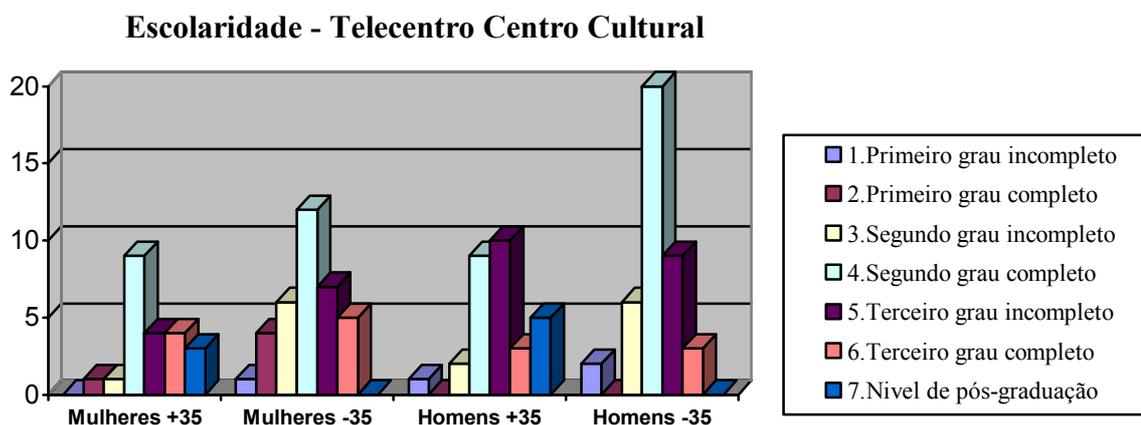


Gráfico 6: Telecentro Centro Cultural (Nível de Escolaridade).

**4) Questão sobre a atividade profissional:** Essa quarta e última questão que trata do perfil do usuário está relacionada a atividade profissional realizada por esses. Das 127 pessoas entrevistadas 49 assinalaram que estavam empregadas, 38 desempregadas, 05 aposentadas sem trabalhar, 02 aposentadas trabalhando, 32 estudante e 01 do lar. Observe os dados do gráfico que relacionam o sexo, a idade e a atividade profissional:

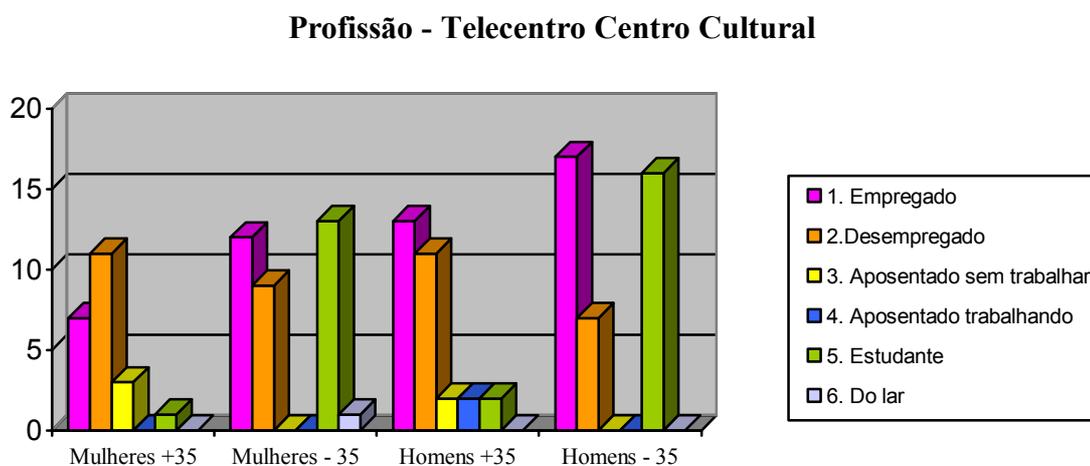


Gráfico 7: Telecentro Centro Cultural (Atividade Profissional)

B) Relação dos usuários com o telecentro<sup>49</sup>

Questões	Respostas/ números de usuários				
	5) Tem acesso a computadores com Internet em outro local fora o telecentro analisado? <sup>50</sup>	Sim: 97 usuários	Não: 30 usuários		
6) Onde tem acesso? <sup>51</sup>	Casa: 26 usuários	Trabalho: 16 usuários	Espaços Pagos: 42 usuários	Outros telecentros: 20 usuários	Outros lugares: 21 usuários
7) Desde quando utiliza esse telecentro?	2003 <sup>52</sup> : 10 usuários	2004: 17 usuários	2005: 34 usuários	2006: 56 usuários	Sem resposta: 10 usuários
8) Como soube da existência dos telecentros?	Familiares ou amigos: 71 usuários	Televisão ou rádio: 4 usuários	Mídia impressa: 9 usuários	Site da Prefeitura de São Paulo: 10 usuários	Outros meios: 33 usuários
9) Com qual frequência utiliza esse telecentro?	Todos os dias: 12 usuários	Com frequência (de duas a três vezes na semana): 56 usuários	Às vezes (algumas vezes ao mês): 37 usuários	Raramente: 13 usuários	Essa é a primeira vez: 9 usuários
10) Por que utiliza esse telecentro? <sup>53</sup>	Fins Entretenimento: 76 usuários	Fins empregatícios: 53 usuários	Fins de conhecimento: 55 usuários	Fins políticos: 46 usuários	Outros: 10 usuários

<sup>49</sup> As questões elaboradas para esse bloco B foram cinco e se referem a relação do usuário com o telecentro frequentado.

<sup>50</sup> Os usuários que respondessem essa questão afirmativamente deveriam responder a pergunta seguinte, os que respondessem negativamente deveriam seguir para a próxima pergunta.

<sup>51</sup> Nessa questão o usuário poderia assinalar mais de uma alternativa.

<sup>52</sup> Ano de inauguração.

<sup>53</sup> Nessa questão o usuário poderia assinalar mais de uma alternativa.

C) Relação do usuário com o Portal da Prefeitura de São Paulo<sup>54</sup>

Questões	Respostas/ números de usuários				
11) Já acessou o <i>site</i> da Prefeitura de São Paulo? <sup>55</sup>	Sim: 68 usuários	Não: 59 usuários			
12) Se sim com que frequência?	Todos os dias: 1 usuário	Com frequência (de duas as três vezes na semana): 6 usuários	Às vezes (algumas vezes no mês): 28 usuários	Raramente: 24 usuários	Uma vez só: 9 usuários
13) Por que acessou o <i>site</i> da Prefeitura de São Paulo? <sup>56</sup>	Para solicitar serviço público ou acessar informações governamentais genéricas: 27 usuários	Para fazer uma crítica, sugestão ou reclamação: 7 usuários	Para averiguar as atividades realizadas pelo governo local: 26 usuários	Por mera curiosidade: 13 usuários	Outros: 4 usuários
16) Já utilizou o SAC?	Sim: 9 usuários	Não: 59 usuários			
18) Já procurou informações sobre os telecentros no <i>site</i> da Prefeitura de São Paulo?	Sim: 28 usuários	Não: 40 usuários			
20) Acha importante a Prefeitura de São Paulo ter um <i>site</i> ?	Sim: 127 usuários	Não: 0 usuário			
21) O sr. ou sr.(a) acha que a Internet pode contribuir para você interagir com a Prefeitura de São Paulo?	Sim: 122 usuários	Não: 5 usuários			

<sup>54</sup> As questões elaboradas para esse bloco C foram nove, sendo cinco fechadas e quatro abertas. No quadro abaixo serão expostas às questões fechadas. Já as questões abertas, apesar de estarem relacionadas com as fechadas, em sua maioria não foram respondidas pelos cidadãos e as que apresentaram respostas essas foram semelhantes e por isso serão ressaltadas na análise conjunta dos três telecentros.

<sup>55</sup> Os usuários que respondessem afirmativamente essa questão deveriam responder as demais questões e os que respondessem negativamente deveriam encaminhar-se para as questões 20 e 21.

<sup>56</sup> Nessa questão o usuário poderia assinalar mais de uma alternativa.

### 3.2.1.2 Telecentro CEU Cidade Dutra<sup>57</sup>



O segundo telecentro pesquisado está localizado dentro do CEU Cidade Dutra, na Zona Sul, no bairro Cidade Dutra. Esse telecentro apesar de estar dentro da instituição CEU era aberto ao público em geral. Inaugurado em 30 de agosto de 2003, funciona de segunda a sexta-feira das 09h00min às 20h00min, de sábado e domingo das 09h00min às 16h00min. No período da realização da pesquisa de aplicação dos questionários possuía vinte e um computadores sendo dezanove disponíveis para os usuários, um para o cadastramento e agendamento e outro para a impressora. Foram aplicados nesse telecentro 132 questionários ao longo de uma semana de segunda a sexta-feira (22 a 26 de maio de 2006).

#### A) Perfil do usuário

**1 e 2) Questões sobre idade e sexo:** Nesse telecentro não foi possível um direcionamento na aplicação dos questionários para usuários de idades distintas, pois há nele um predomínio de jovens e crianças. Sendo assim, dos 132 questionários aplicados obteve-se a seguinte divisão etária: 22 pessoas com mais de 35 anos e 110 com menos de 35 anos. Com relação ao sexo esse problema não se fez presente, uma vez que foi viável ter um número aproximado de entrevistados. Foram questionadas 64 mulheres e 68 homens. Observe o gráfico abaixo:

**Idade e Sexo - Telecentro CEU Cidade Dutra**

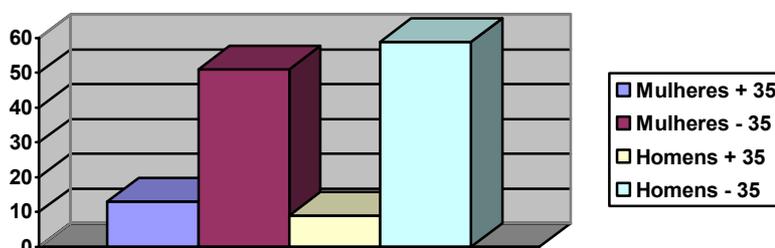


Gráfico 8: Telecentro CEU Cidade Dutra (Idade e Sexo)

<sup>57</sup> Fotos no APÊNDICE D.

**3) Questão sobre o nível de escolaridade:** Do total de entrevistados 07 assinalaram ter o primeiro grau incompleto, 17 tinham o primeiro grau completo, 36 possuíam o segundo grau incompleto, 58 haviam concluído o segundo grau completo, 10 tinham o terceiro grau incompleto, 03 já haviam completado o terceiro grau e somente 01 tinha nível de pós-graduação.

### Escolaridade - Telecentro CEU Cidade Dutra

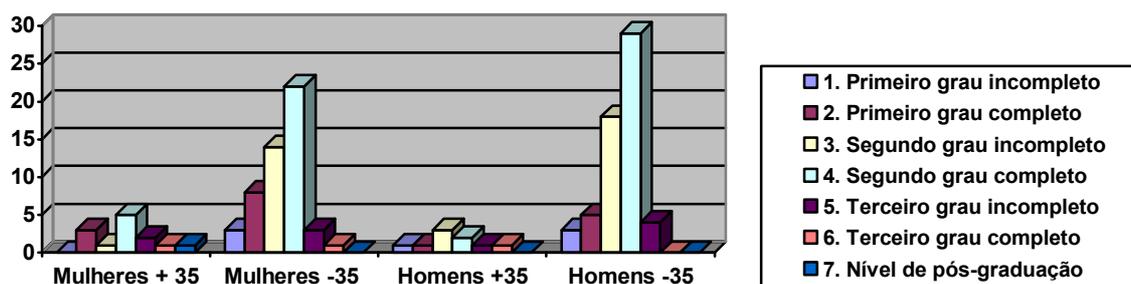


Gráfico 9: Telecentro CEU Cidade Dutra (Nível de Escolaridade)

**4) Questão sobre a atividade profissional:** A atividade profissional realizada pelos 132 entrevistados apresenta-se subdividida da seguinte forma: 23 assinalaram que estavam empregados, 49 desempregados, 02 aposentados sem trabalhar, 0 aposentados trabalhando, 53 estudantes e 05 do lar. Observe o gráfico abaixo:

### Profissão - Telecentro CEU Cidade Dutra

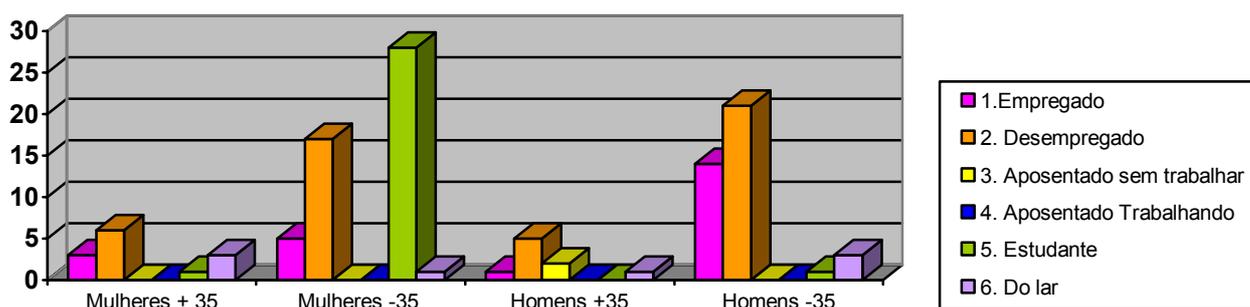


Gráfico 10: Telecentro CEU Cidade Dutra – Atividade profissional

## B) Relação dos usuários com o telecentro

Questões	Respostas/números de usuários				
	5) Tem acesso a computadores com Internet em outro local fora o telecentro analisado? <sup>58</sup>	Sim: 73 usuários	Não: 59 usuários		
6) Onde tem acesso? <sup>59</sup>	Casa: 17 usuários	Trabalho: 01 usuários	Espaços Pagos: 32 usuários	Outros telecentros: 21 usuários	Outros lugares: 12 usuários
7) Desde quando utiliza esse telecentro?	2003 <sup>60</sup> : 17 usuários	2004: 19 usuários	2005: 33 usuários	2006: 53 usuários	Não responderam: 10 usuários
8) Como soube da existência dos telecentros?	Familiares ou amigos: 83 usuários	Televisão ou rádio: 12 usuários	Mídia impressa: 05 usuários	Site da Prefeitura de São Paulo: 10 usuários	Outros meios: 22 usuários
9) Com qual frequência utiliza esse telecentro?	Todos os dias: 18 usuários	Com frequência (de duas a três vezes na semana): 59 usuários	Às vezes (algumas vezes ao mês): 42 usuários	Raramente: 07 usuários	Essa é a primeira vez: 06 usuários
10) Por que utiliza esse telecentro? <sup>61</sup>	Fins Entretenimento: 86 usuários	Fins empregatícios: 58 usuários	Fins de conhecimento: 66 usuários	Fins políticos: 30 usuários	Outros: 03 usuários

<sup>58</sup> Os usuários que respondessem essa questão afirmativamente deveriam responder a pergunta seguinte, os que respondessem negativamente deveriam seguir para a próxima pergunta.

<sup>59</sup> Nessa questão o usuário poderia assinalar mais de uma alternativa.

<sup>60</sup> Ano de inauguração.

<sup>61</sup> Nessa questão o usuário poderia assinalar mais de uma alternativa.

## C) Relação do usuário com o Portal da Prefeitura de São Paulo

Questões	Respostas/ números de usuários				
11) Já acessou o <i>site</i> da Prefeitura de São Paulo? <sup>62</sup>	Sim: 72 usuários	Não: 60 usuários			
12) Se sim com que frequência?	Todos os dias: 01 usuários	Com frequência (de duas as três vezes na semana): 06 usuários	Às vezes (algumas vezes no mês): 25 usuários	Raramente: 21 usuários	Uma vez só: 19 usuários
13) Por que acessou o <i>site</i> da Prefeitura de São Paulo? <sup>63</sup>	Para solicitar serviço público ou acessar informações governamentais genéricas: 28 usuários	Para fazer uma crítica, sugestão ou reclamação: 07 usuários	Para averiguar as atividades realizadas pelo governo local: 18 usuários	Por mera curiosidade: 19 usuários	Outros: 05 usuários
16) Já utilizou o SAC?	Sim: 03 usuários	Não: 69 usuários			
18) Já procurou informações sobre os telecentros no <i>site</i> da Prefeitura de São Paulo?	Sim: 18 usuários	Não: 54 usuários			
20) Acha importante a Prefeitura de São Paulo ter um <i>site</i> ?	Sim: 112 usuários	Não: 20 usuários			
21) O sr. ou sr.(a) acha que a Internet pode contribuir para você interagir com a Prefeitura de São Paulo?	Sim: 127 usuários	Não: 05 usuários			

<sup>62</sup> Os usuários que respondessem afirmativamente essa questão deveriam responder as demais, e os que respondessem negativamente deveriam se encaminhar para as questões 20 e 21.

<sup>63</sup> Nessa questão o usuário poderia assinalar mais de uma alternativa.

### 3.2.1.3 Telecentro Cidade Tiradentes<sup>64</sup>



O terceiro telecentro pesquisado foi o da Cidade Tiradentes, localizado na Zona Leste da cidade de São Paulo. Esse telecentro atende ao público em geral e é conhecido como “telecentro de rua”<sup>65</sup>, pois não está localizado dentro de outro espaço público como os anteriores. Inaugurado em 18 de julho de 2001, atende ao público de segunda a sexta-feira das 08h00min às 18h00min

e de sábado e domingo das 09h00min às 16h00min. No momento da pesquisa encontrava-se em funcionamento nesse telecentro quatorze computadores disponíveis aos usuários, um para cadastro e agendamento usado pelos funcionários e um para a impressora.

Nele foram aplicados 108 questionários no período de uma semana de segunda a sexta-feira (10 a 14 de julho de 2006).

#### A) Perfil dos usuários

**1 e 2) Questões sobre idade e sexo:** Durante a semana em que foi realizada a pesquisa foram encontrados 05 usuários com mais de 35 anos, o restante 103 possuíam menos de 35 anos, portanto, não foi possível direcionar a aplicação dos questionários para usuários de idades distintas, pois o público adulto não foi encontrado. Com relação ao sexo, foi pertinente um equilíbrio no direcionamento dos questionários, sendo 53 mulheres e 55 homens. Observe a desigualdade etária no gráfico abaixo:

**Idade e Sexo - Telecentro Cidade Tiradentes**

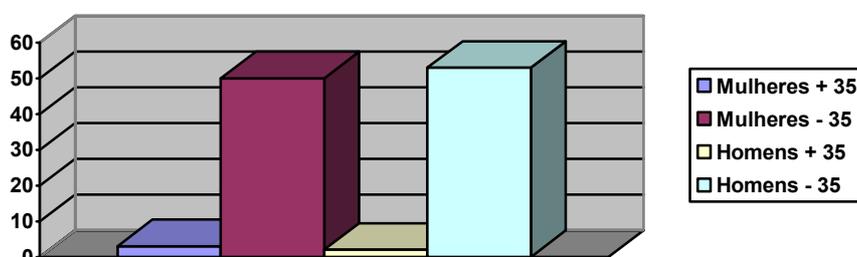


Gráfico 11: Telecentro Cidade Tiradentes (Idade e Sexo)

<sup>64</sup> Fotos no APÊNDICE E.

<sup>65</sup> Expressão observada durante o trabalho de campo, refere-se aos telecentros que não estão dentro e nem vinculados à algum instituição além da Prefeitura.

**3) Questão sobre o nível de escolaridade:** Dos 108 entrevistados 22 tinham o primeiro grau incompleto, 19 assinalaram o primeiro grau completo, 25 possuíam o segundo grau incompleto, 35 marcaram o segundo grau completo, 05 afirmaram ter o terceiro grau incompleto, apenas 02 usuários tinham o terceiro grau completo e nenhum marcou ter nível de pós-graduação.

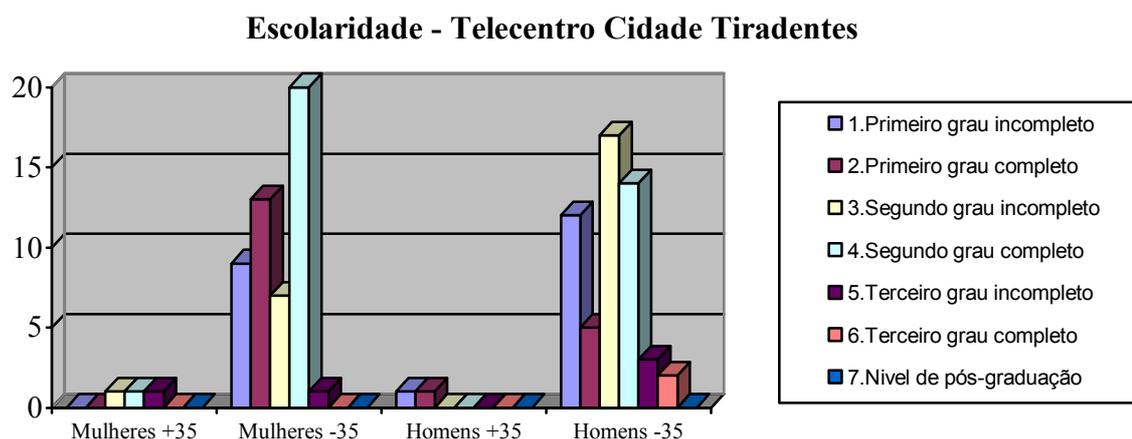


Gráfico 12: Telecentro Cidade Tiradentes (Nível de Escolaridade)

**4) Questão sobre a atividade profissional:** Das 108 pessoas entrevistadas estavam empregadas 12, 40 marcaram estar desempregadas, 01 afirmou ser aposentado sem trabalhar, não havia dentre os entrevistados aposentados trabalhando, 54 eram estudantes e 01 do lar.

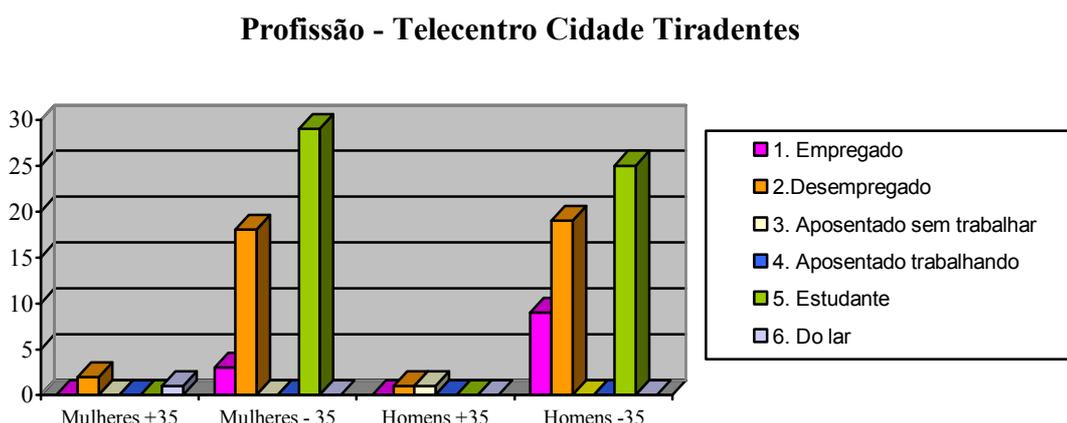


Gráfico 13: Telecentro Cidade Tiradentes (Atividade Profissional)

## B) Relação dos usuários com o telecentro

Questões	Respostas/números de usuários						
	5) Tem acesso a computadores com Internet em outro local fora o telecentro analisado? <sup>66</sup>	Sim: 60 usuários	Não: 48 usuários				
6) Onde tem acesso? <sup>67</sup>	Casa: 07 usuários	Trabalho: 02 usuários	Espaços Pagos: 29 usuários	Outros telecentros: 19 usuários	Outros lugares: 10 usuários		
7) Desde quando utiliza esse telecentro?	2001 <sup>68</sup> : 04 usuários	2002: 07 usuários	2003: 01 usuários	2004: 05 usuários	2005: 23 usuários	2006: 55 usuários	Não responderam: 13 usuários
8) Como soube da existência dos telecentros?	Familiares ou amigos: 87 usuários	Televisão ou rádio: 03 usuários	Mídia impressa: 08 usuários	Site da Prefeitura de São Paulo: 04 usuários	Outros meios: 06 usuários		
9) Com qual frequência utiliza esse telecentro?	Todos os dias: 35 usuários	Com frequência (de duas a três vezes na semana): 39 usuários	Às vezes (algumas vezes ao mês): 22 usuários	Raramente: 03 usuários	Essa é a primeira vez: 09 usuários		
10) Por que utiliza esse telecentro? <sup>69</sup>	Fins Entretenimento: 67 usuários	Fins empregatícios: 49 usuários	Fins de conhecimento: 34 usuários	Fins políticos: 16 usuários	Outros: 0 usuários		

<sup>66</sup> Os usuários que respondessem essa questão afirmativamente deveriam responder a pergunta seguinte, os que respondessem negativamente deveriam seguir para a próxima pergunta.

<sup>67</sup> Nessa questão o usuário poderia assinalar mais de uma alternativa.

<sup>68</sup> Ano de inauguração.

<sup>69</sup> Nessa questão o usuário poderia assinalar mais de uma alternativa.

## C) Relação do usuário com o Portal da Prefeitura de São Paulo

Questões	Respostas/ números de usuários				
11) Já acessou o <i>site</i> da Prefeitura de São Paulo? <sup>70</sup>	Sim: 47 usuários	Não: 61 usuários			
12) Se sim com que frequência?	Todos os dias: 01 usuários	Com frequência (de duas as três vezes na semana): 04 usuários	Às vezes (algumas vezes no mês): 16 usuários	Raramente: 08 usuários	Uma vez só: 18 usuários
13) Por que acessou o <i>site</i> da Prefeitura de São Paulo? <sup>71</sup>	Para solicitar serviço público ou acessar informações governamentais genéricas: 18 usuários	Para fazer uma crítica, sugestão ou reclamação: 03 usuários	Para averiguar as atividades realizadas pelo governo local: 12 usuários	Por mera curiosidade: 13 usuários	Outros: 03 usuários
16) Já utilizou o SAC?	Sim: 04 usuários	Não: 43 usuários			
18) Já procurou informações sobre os telecentros no <i>site</i> da Prefeitura de São Paulo?	Sim: 17 usuários	Não: 30 usuários			
20) Acha importante a Prefeitura de São Paulo ter um <i>site</i> ?	Sim: 104 usuários	Não: 04 usuários			
21) O sr. ou sr.(a) acha que a Internet pode contribuir para você interagir com a Prefeitura de São Paulo?	Sim: 98 usuários	Não: 10 usuários			

<sup>70</sup> Os usuários que respondessem afirmativamente essa questão deveriam responder as demais questões e os que respondessem negativamente deveriam encaminhar-se para as questões 20 e 21.

<sup>71</sup> Nessa questão o usuário poderia assinalar mais de uma alternativa.

### 3.2.2 Análise dos dados sobre os três telecentros

Após a exposição detalhada dos dados encontrados em cada um dos telecentros é possível situar algumas características sobre os usuários que utilizam esses espaços. Nesse momento da pesquisa é viável estabelecer, a partir das respostas encontradas, uma perspectiva do perfil dos usuários desses telecentros, sua relação com esse espaço e com a Internet; especificamente, sua relação com o Portal da Prefeitura de São Paulo.

Contudo, é preciso ressaltar que não pretendemos fazer generalizações e também não temos o intuito de afirmar que os números encontrados definem padrões de comportamento dos cidadãos. Apenas objetivamos expor dentro dessa pesquisa – que possui suas limitações – as respostas predominantes dos usuários entrevistados nos três telecentros analisados, e a partir disso refletir sobre as três divisões do questionário.

Nesse momento serão expostas as respostas, em ordem decrescente, das questões dos três telecentros. Vejamos:

<b>Respostas Predominantes</b>			
	Telecentro Centro Cultural	Telecentro CEU Cidade Dutra	Telecentro Cidade Tiradentes
<b>A) Perfil dos usuários</b>			
3) Questão sobre escolaridade.	1º Segundo grau completo. 2º Terceiro incompleto. 3º Segundo grau incompleto e terceiro grau completo	1º Segundo grau completo 2º Segundo grau incompleto 3º Primeiro grau completo.	1º Segundo grau completo. 2º Segundo grau incompleto 3º Primeiro grau incompleto.
4) Questão sobre atividade profissional.	1º Empregados. 2º Desempregados. 3º Estudantes.	1º Estudantes. 2º Desempregados. 3º Empregados.	1º Estudantes. 2º Desempregados. 3º Empregados
<b>B) Relação dos usuários com telecentro</b>			
5) Questão sobre acesso a computadores com Internet em outro local fora o telecentro analisado.	Sim	Sim	Sim
6) Questão sobre onde tem acesso fora esse telecentro.	1º Espaços pagos 2º Casa 3º Outros lugares	1º Espaços pagos 2º Outros telecentros 3º Casa	1º Espaços pagos 2º Outros telecentros 3º Outros Lugares
7) Questão sobre há quanto tempo utiliza esse telecentro.	1º 2006 2º 2005 3º 2004	1º 2006 2º 2005 3º 2004	1º 2006 2º 2005 3º 2002

8) Questão sobre como soube da existência desse telecentro.	1º Familiares ou amigos 2º Outros meios 3º <i>Site</i> da Prefeitura de São Paulo	1º Familiares ou amigos 2º Outros meios 3º Televisão ou rádio	1º Familiares ou amigos 2º Mídia impressa 3º Outros meios
9) Questão sobre a frequência que utiliza esse telecentro.	1º Com frequência 2º Às vezes 3º Raramente	1º Com frequência 2º Às vezes 3º Todos os dias	1º Com frequência 2º Todos os dias 3º Às vezes
10) Questão sobre por que utiliza esse telecentro.	1º Entretenimento 2º Conhecimento 3º Emprego	1º Entretenimento 2º Conhecimento 3º Emprego	1º Entretenimento 2º Emprego 3º Conhecimento
C) Relação do usuário com o Portal da Prefeitura de São Paulo			
11) Questão sobre acesso ao <i>site</i> da Prefeitura de São Paulo.	Sim	Sim	Não
12) Questão sobre a frequência com que acessa o <i>site</i> da Prefeitura de São Paulo.	1º Às vezes 2º Raramente 3º Uma vez só	1º Às vezes 2º Raramente 3º Uma vez só	1º Uma vez só 2º Às vezes 3º Raramente
13) Questão sobre por que acessou o <i>site</i> da Prefeitura de São Paulo.	1º Serviços e informações 2º Para averiguar atividades da Prefeitura 3º Por curiosidade	1º Serviços e informações 2º Por curiosidade 3º Para averiguar atividades da Prefeitura	1º Serviços e informações 2º Por mera curiosidade 3º Para averiguar atividades da Prefeitura.
16) Questão sobre a utilização do SAC.	Não	Não	Não
18) Questão sobre a procura de informações com relação aos telecentros no <i>site</i> da Prefeitura de São Paulo.	Não	Não	Não
20) Questão sobre se acha importante a Prefeitura de São Paulo ter um <i>site</i> .	Sim	Sim	Sim
21) Questão sobre se acha que a Internet pode contribuir para a interação do cidadão com a Prefeitura de São Paulo.	Sim	Sim	Sim

O Perfil dos usuários<sup>72</sup> nos telecentros pesquisados é predominantemente de jovens<sup>73</sup>, com segundo grau completo e que se definem como estudantes ou desempregados. Essa preponderância pode ser explicada por dois fatores, que foram percebidos durante a observação de campo.

O primeiro seria a facilidade dos mais jovens em utilizar e entender a linguagem acelerada das novas tecnologias da comunicação e informação. Os jovens se adaptam mais facilmente a essa nova linguagem e sentem necessidade de se integrar a ela para manter e ampliar seu convívio social. Notamos isso, pois os jovens que freqüentavam os telecentros utilizavam em sua maioria o *orkut* e *aMSN*, através dos quais conversavam com amigos e, assim, reafirmavam e criavam laços de convivência e sociabilidade.

O segundo aspecto que pode ser considerado para a presença volumosa de jovens nesses espaços está relacionado à atividade profissional e a escolaridade. Como foi destacado, predominam nesses telecentros jovens que terminaram o segundo grau ou estão terminando e estão desempregados, conseqüentemente muitos deles procuram esses espaços para fazer pesquisas escolares e também para preencher currículos, fazer cursos de informática e procurar informações sobre concursos públicos, ou seja, aspectos voltados para busca de empregos.

Esses aspectos ajudam a entender as respostas prevaletentes na questão 10 – Por que utiliza esse telecentro?. A maioria dos usuários assinalou as três primeiras alternativas, as quais correspondem à afirmação de que utilizam o telecentro em primeiro lugar para entretenimento (*e-mails*, *orkut*, *aMSN*, jogos, etc), em segundo e terceiro lugar, respectivamente, para fins de conhecimento (pesquisa escolar, leitura de revistas, jornais, etc.) e para fins empregatícios (currículos, cursos de informática, procura de concursos). Dessa forma, o uso das ferramentas tecnológicas dos telecentros para fins políticos foi a alternativa

---

<sup>72</sup> Com relação ao perfil dos usuários é preciso destacar que a aplicação dos questionários foi direcionada para abarcar de forma equilibrada usuários de ambos os sexos e de idades distintas. Contudo, com relação à idade o direcionamento só foi possível no telecentro do Centro Cultural. Nos outros dois telecentros (CEU Cidade Dutra e Cidade Tiradentes) não havia diversidade etária, predominavam crianças, adolescentes e jovens. E mesmo no telecentro do Centro Cultural podemos afirmar que havia um volume maior de jovens, o que foi observado durante a pesquisa de campo.

<sup>73</sup> Segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios- PNAD de 2005 realizada pelo IBGE em parceria com o Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br, “a utilização da Internet estava mais concentrada nos grupos etários mais jovens”. Dos 32,1 milhões de usuários da Internet no país “no grupo de 15 a 17 anos de idade, 33,9% das pessoas acessaram essa rede, sendo este resultado maior que os das demais faixas etárias. Esse percentual foi declinando com o aumento da faixa de idade, atingindo 7,3% no contingente de 50 anos ou mais de idade. A proporção de pessoas que acessaram a Internet no grupo etário de 10 a 14 anos (24,4%) ficou acima daqueles das idades a partir de 30 anos, tanto na parcela feminina como na masculina.

da questão 10 menos assinalada pelos usuários. Há, portanto, um predomínio do uso não político das ferramentas tecnológicas do telecentro<sup>74</sup>.

O telecentro, como espaço físico, poderia ser um espaço de sociabilidade e de encontro do público, se utilizado pelos seus usuários e pela comunidade como um espaço para debate, essa era uma das justificativas para sua implantação. Contudo, nos telecentros pesquisados percebemos que a relação dos cidadãos/usuários com os telecentros é utilizá-lo, principalmente, para acessar a Internet, sendo essa entendida como um espaço de lazer e sociabilidade.

Constatamos, então, que os usuários desses telecentros durante o período que permanecem nele estabelecem relações predominantemente com seus contatos virtuais. A relação dos usuários com os telecentros é, portanto, de utilizar esse espaço público, para satisfazer seus interesses próprios, isto é, o telecentro é um espaço público utilizado como se fosse privado – uma *lan-house* gratuita.

Contudo, é preciso destacar que as relações estabelecidas pelos usuários no mundo virtual reproduzem suas relações existentes no mundo real. As pessoas agirão no mundo virtual da forma que agem no mundo real, não necessariamente de maneira idêntica, mas semelhante, em suas preferências e prioridades. Sendo assim, podemos dizer que a afirmação de Davis (2000) de que “cidadãos com acesso à Internet não necessariamente serão cidadãos bem informados ou politicamente interessados” (DAVIS, 2000, p. 17 apud CHAIA, 2006, p.5) é verdadeira. Pois, um cidadão desinteressado ou não educado politicamente no mundo real, não possui uma cultura política de participação e, portanto dificilmente terá uma postura participativa no mundo virtual.

Podemos constatar essa afirmação nas respostas encontradas com relação ao acesso ao Portal da Prefeitura de São Paulo, onde a maioria dos cidadãos/usuários entrevistados na questão 11 (Já acessou o *site* da Prefeitura de São Paulo?) disseram que sim, contudo, na

---

<sup>74</sup> Segundo dados da Pesquisa Nacional - PNAD de 2005 realizada pelo IBGE em parceria com o Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br “Os números de pessoas que utilizaram a Internet foram bastante distintos em função das finalidades para as quais a acessaram. Na população de 10 anos ou mais de idade, as maiores proporções foram as das pessoas que acessaram à Internet com as finalidades de educação e aprendizado (71,7%) e comunicação com outras pessoas (68,6%) e a menor foi a das que usaram esta rede para comprar ou encomendar bens e serviços (13,7%)”. Essa pesquisa demonstra oito alternativas para ser assinalada pelos usuários como finalidade de acesso à Internet, os percentuais encontrados foram: compras ou encomendar bens e serviços (13,7%), transações bancárias ou financeiras (19,1%), buscar informações e outros serviços (24,5%), interação com autoridades públicas ou órgãos do governo (27,4%), leitura de jornais e revistas (45,9%), atividade de lazer (54,3%), comunicação com outras pessoas (66,5%) e educação e aprendizado (71,7%).

Informações disponíveis em:  
<[http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia\\_visualiza.php?id\\_noticia=846&id\\_pagina=1](http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=846&id_pagina=1)>.

pergunta 13 (Por quê acessou o *site* da Prefeitura?) as respostas mais encontradas foram referentes ao item 1 (busca por informações e serviços), que se refere ao nível mais elementar de democracia digital. Em segundo lugar a resposta predominante foi o item 4 (por mera curiosidade), o qual não tem efeito político algum.

Quando perguntados, em questão de formato aberto (14), que tipo de serviços públicos e informações solicitavam à Prefeitura, a maioria que assinalou esse item 1, não respondeu a pergunta aberta. Dos que responderam, as respostas com mais frequência encontradas para essa questão 14 foram referente à busca de informações sobre programas de emprego (Primeiro emprego, Começar de novo, Capacita Sampa, etc), concursos públicos da Prefeitura, cadastro para a COHAB, acessar a 2º via do IPTU, impressão de holerite e informações sobre bilhete único de transporte público.

Apesar dos usuários afirmarem utilizar o Portal para solicitar serviços, quando perguntados na questão 16, já utilizou o SAC?, a grande maioria assinalou nunca ter utilizado esse serviço, que está disponível *on-line* no Portal da Prefeitura de São Paulo, e é através dele que se solicita serviços públicos. Os cidadãos, portanto, não solicitavam serviços pela Internet, em sua maioria, apenas acessavam informações sobre serviços públicos.

Este fato pode ser explicado por três argumentos. Primeiro pelo fato dos serviços disponíveis no Portal não serem de primeira ordem de importância para os usuários; segundo os usuários podem desconhecer a possibilidade de solicitar serviços públicos via Internet e terceiro os usuários podem simplesmente não acreditar que sua solicitação será atendida, e por isso nem a faz.

Outro fato que comprova a dificuldade dos cidadãos de agir politicamente está relacionado ao item 2 (críticas e sugestões) da questão 13, que foi pouco assinalado, o que representa que os cidadãos não avançaram para o nível do segundo grau de democracia digital.

No Portal da Prefeitura tem disponível a ferramenta “Fale Conosco”, que apesar de não ter valor substantivo em termos de participação, é um espaço onde os cidadãos poderiam comunicar suas idéias para o governo municipal de São Paulo. Os poucos usuários que assinalaram esse item 2 e que responderam a questão 15, que era aberta, falando das críticas e sugestões, na realidade utilizavam esse espaço de comunicação para fazer, em sua maioria, solicitação de serviços como: reclamação sobre falta de luz na rua, excesso de buracos, limpeza pública, transporte público.

Entretanto apesar dos usuários se mostrarem fazendo pouco uso político da Internet, quando perguntados sobre a importância do Portal da Prefeitura de São Paulo, predominou

respostas positivas afirmando ser importante a Prefeitura ter esse Portal. E também afirmaram que a Internet é um instrumento importante para a interação com o governo local.

Enfim, podemos afirmar que os usuários dos telecentros pesquisados são jovens que procuram nesse espaço realizar, preferencialmente, atividades para fins particulares, sejam elas de entretenimento, sejam vinculadas à busca de empregos. Sendo assim, a relação dos usuários com os telecentros não privilegia o seu uso para fins políticos, nem como espaço físico e nem no uso de suas ferramentas.

Já o uso que os cidadãos fazem da Internet nesses espaços reproduz as ações e interações que estabelecem no mundo real, e como neste mundo os cidadãos percebem o governo como prioritariamente um fornecedor de informações e serviços, é isso que eles vão buscar no Portal da Prefeitura. Descrentes e desconfiados da vontade política dos governos e de que serão ouvidos em suas reivindicações, os cidadãos não participam. Isto demonstra que não basta ter acesso à Internet para que as pessoas participem, é preciso que elas se sintam motivadas politicamente, ou seja, o mundo virtual sozinho não aproximará os cidadãos dos governantes, será preciso ações também no mundo real.

## Conclusão

Após apresentar, ao longo deste estudo, o processo de formação e reformulação do Portal e do Plano de Inclusão Digital da política de governo eletrônico da Prefeitura de São Paulo torna-se necessário tecer neste momento as conclusões finais deste estudo.

O Primeiro Capítulo dessa dissertação foi dedicado ao exame do contexto histórico-político que possibilitou a emergência do uso das TICs, particularmente da Internet, por parte dos governos, que deu origem ao conceito de governo eletrônico. Essa forma de governo é fruto do processo de globalização econômico-liberal, que estimulou a implantação dos princípios da esfera privada na gestão pública, princípios estes formulados e definidos pelo movimento da NGP. Esse movimento defende que as administrações públicas que fizerem uso das suas premissas junto ao potencial da Internet se enquadrariam nos moldes da globalização atual e criariam uma gestão pública mais desburocratizada, porém manteriam o sistema democrático representativo liberal.

Contudo, nesse Primeiro Capítulo vimos também que há autores que entendem o governo eletrônico como um passo para além da adaptação ao modelo global-liberal, para estes o governo eletrônico seria uma possibilidade de ruptura com esse modelo e com a democracia puramente representativa. Neste caso, as administrações públicas deveriam utilizar o potencial da Internet para aproximar-se dos cidadãos e romper com o modelo democrático representativo-liberal, substituí-lo pelo modelo democrático participativo (deliberativo ou direto).

O conceito de governo eletrônico, portanto, como demonstramos, pode ser entendido como um “novo”, num extremo (primeira ponta) estaria o uso da Internet para a adaptação aos modelos administrativos da NGP e ao sistema democrático representativo liberal (1º, 2º e 3º graus de democracia digital). No outro extremo do “novo” (segunda ponta) teríamos a participação dos cidadãos de forma efetiva e a ruptura com o modelo democrático representativo (4º e 5º grau de democracia digital).

Foi baseado neste entendimento do conceito de governo eletrônico, que analisamos a política de governo eletrônico da Prefeitura de São Paulo, conforme demonstramos no Segundo Capítulo desse estudo através da apresentação da implantação e das reformulações do Portal da Prefeitura e do Plano de Inclusão Digital de 2001 a 2006.

Nesse Capítulo analisamos o surgimento da idéia de governo eletrônico e inclusão digital no Terceiro Setor (IFF), que serviu de base para a implantação da política de governo

eletrônico, também averiguamos as leis, decretos, portarias e as entrevistas realizadas com os coordenadores dessa política e verificamos que ela é uma política pública consolidada no âmbito desse governo municipal, pois foi integrada na administração de forma definitiva, uma vez que sua organização e funcionamento foram questionados e reorganizados, porém sua existência não foi colocada em posição vulnerável.

Constatamos ainda através dos documentos analisados e das entrevistas realizadas que a política de governo eletrônico da Prefeitura de São Paulo é entendida com o dever de abarcar as duas pontas do “novo”, ou seja, há o discurso de que essa deve atender as exigências da NGP e criar um novo padrão de gestão, mas também deve abrir espaços para a participação cidadã. No entanto, notamos no decorrer da análise do material coletado referente ao nosso objeto de estudo, que se dá mais ênfase para os elementos que compõem a primeira ponta do novo (disponibilização de serviços e de informações) enquanto que as menções a segunda ponta são vagas; muitas vezes o avanço democrático e da participação proclamados é confundido com a disponibilização de mais informações e acesso a mais serviços de forma facilitada e ágil. Esses são elementos de cidadania, mas que não possibilitam a interação e o avanço efetivo da participação dos cidadãos perante a esfera política.

Diante disto, no Terceiro Capítulo analisamos o Portal da Prefeitura de São Paulo de forma direta, através da planilha de coleta de dados elaborada pelo Grupo de pesquisa em Cibercidades, para averiguar dentro do nosso modelo de análise os graus de participação que o Portal possibilitava aos cidadãos e, se apresentava algumas ferramentas que promoveriam a ruptura com o modelo democrático representativo. Após a aplicação da planilha constatamos que o Portal avançou até o terceiro grau de democracia digital. Portanto, apesar de ser um Portal recente, já apresentou elementos para além do grau mais elementar (1º grau), contudo, não ofereceu nenhum elemento que sinalizasse uma possível desvinculação com a hegemonia do modelo democrático representativo-liberal, isto é, todo o poder decisório continuou concentrado na esfera política.

Nesse Terceiro capítulo analisamos também o Plano de Inclusão Digital, e verificamos nos telecentros pesquisados que esses são espaços importantes para o combate ao analfabetismo digital da população da cidade de São Paulo.

Os computadores e a Internet contribuem ainda para melhorar a condição social dos cidadãos que freqüentam esses telecentros, pois passam a ter acesso a mais informações, o que possibilita um avanço em termos cognitivos, que pode contribuir na busca de empregos.

Nesses termos, os telecentros realmente trazem benefícios para a população, todavia observamos que esses espaços não contribuem para o avanço da educação cívica dos cidadãos, os quais fazem pouco uso da Internet para fins políticos.

A partir dessas constatações concluímos que o avanço do governo eletrônico para a segunda ponta do novelo, que envolve a participação dos cidadãos na esfera política, tem dois grandes impasses.

O primeiro impasse está vinculado à esfera política, no caso ao governo municipal da cidade de São Paulo, que não utilizou a Internet para promover a participação do cidadão nesta esfera. O máximo que esse governo avançou no uso da Internet foi referente à disponibilização de informações e serviços na rede. A relação entre governo e cidadão através da Internet promovida pela Prefeitura foi de empreendedor/cliente, ou seja, o governo era o fornecedor dos serviços e os cidadãos os consumidores. Prevaleceu assim a lógica estabelecida pela NGP, que pretende uma gestão pública com moldes privados – adequados ao modelo da globalização econômica.

Entretanto, é preciso ressaltar que se esse governo municipal resolvesse utilizar todas as ferramentas tecnológicas de interação e participação possíveis da Internet, caminharia para a segunda ponta do novelo, que advoga por utilizar a Internet para promover o diálogo entre a esfera política e a esfera civil, restabelecendo o lugar da política e a ruptura com o modelo representativo-liberal. Contudo, mesmo que fizesse essa transformação, provavelmente não obteria sucesso e o diálogo entre essas esferas não aconteceria.

Se o Portal viabilizasse a deliberação pública ou mesmo a participação direta os cidadãos seriam o segundo impasse encontrado para o avanço da democracia digital, pois estes, em sua maioria, além de estarem excluídos digitalmente, mesmo os que têm acesso, ainda não utilizam a Internet como instrumento político. A Internet é utilizada predominantemente como um espaço de lazer e convívio social. Os cidadãos que reconhecem o potencial político da Internet, na maioria, não fazem uso dele, pois no mundo real não estão acostumados a expressar suas vontades políticas, fora do período das eleições, assim dificilmente o farão no mundo virtual, já que a descrença para com a política perpassa os dois mundos – o real e o virtual.

Dessa forma, verificamos que a utilização da Internet por parte da Prefeitura de São Paulo até o momento esteve restrita à reprodução da cultura política já existente, e apesar de perceber a importância de utilizar a Internet na gestão pública, não foi além dos princípios da primeira ponta do novelo, isto é, não promoveu nenhuma ruptura com o modelo democrático existente. Portanto, a ideia de empregar a Internet como ferramenta que visa aumentar a

participação política do cidadão é restrita ao discurso dos documentos, pois na prática não foi encontrado a disponibilização de ferramentas como: fórum *on-line*, consulta de opinião pública, votação de legislação, *chats*, etc. Por fim, averiguamos que o impacto da Internet nos cidadãos paulistanos, que usam os telecentros pesquisados, está predominantemente no âmbito da alfabetização digital e na utilização desse meio tecnológico sem fins políticos.

A hipótese central dessa dissertação, portanto, confirmou-se. Pois, constatamos que a Internet tem potencial tecnológico para promover além da participação política, governos mais eficientes, eficazes e modernos. Contudo, o potencial interativo da Internet só será explorado se houver vontade política dos gestores, para criar canais de participação que possibilitem o diálogo da esfera política e a esfera civil. Juntamente, é necessário que os cidadãos tenham uma educação cívica, uma vez que, só dar acesso gratuito a Internet não fará com que eles utilizem-na como uma ferramenta política, ou seja, é preciso que o usuário tenha conhecimento do potencial comunicacional e político da Internet e motivação política para utilizá-lo.

## Referências:

ABRUCCIO, F. Os desafios da administração pública gerencial no contexto brasileiro. **Revista Reforma Gerencial** – Secretaria do Estado da Administração e do Patrimônio, Brasília, n.5, p.23-28, jan., 1999.

AGRE, P. **Criando uma cultura da internet**. São Paulo: Instituto de matemática e estatística – USP, p. 22-25. Disponível em: <<http://www.ime.usp.br/~is/infousp/philh.htm>>. Acesso em: 19 dez. 2003.

AKUISU, L.; PINHO, J. A.G. Sociedade da informação, accountability e democracia delegativa: investigação em portais de governo no Brasil. **Revista Administração Pública-RAP**, Rio de Janeiro, v.36, n.5, p.723-745, set./out., 2002.

ARENDT, H. **A condição humana**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1981.

ASSUMPCÃO, R. **Além da inclusão digital**: o projeto sampa.org. 2001. 119 f. Dissertação (mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de comunicações, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

\_\_\_\_\_. Telecentros comunitários: peça chave da inclusão digital – a experiência do sampa.org. In: SILVEIRA, S.; CASSINO, J. (Org.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: CONRAD, 2003. p.189-204, cap.3.

AUGUSTI, M. **Maria Teresa Augusti**: depoimento [2001]. Entrevistador: Rodrigo Assumpção. São Paulo, 2001.

BERICAT, E. **La integración de los métodos cuantitativo y cualitativos en la investigación social significado y medida**. Barcelona: Ariel, 1998.

BERTOLUCCI, J. **Juliana Bertolucci**: depoimento [set. 2005]. Entrevistador (a): Tânia Mara Passarelli Tonhati. São Paulo: Ong Coletivo Digital - SP. 1 cassete sonoro.

BRESSER-PEREIRA, L. C.; WIHLEIM, J.; SOLA, L. (org.). **Sociedade e Estado em transformação**. São Paulo: UNESP, 1999.

\_\_\_\_\_. Uma reforma para ficar na história. **Revista Reforma Gerencial** – Secretaria do Estado da Administração e do Patrimônio, Brasília, n.0, p. 21-24, mar.,1998.

**BRISA. UNIEMP e BRISA implantam novo portal para Prefeitura da Cidade de São Paulo.** São Paulo: Organização BRISA, 2006. Disponível em:

<<http://www.brisa.org.br/portalbrisa/do/imprensa;jsessionid=B7384DECBDFOFD4E1DAE4525D54FAOOB?PO=VIEWFORM&COCONTEUDO=686>>. Acesso em: 09 jul. 2006.

CASSINO, J.; SILVEIRA, S. (Org.). **Software livre e inclusão digital.** São Paulo: CONRAD, 2003.

\_\_\_\_\_. Cidadania digital: os telecentros do município de São Paulo. In: \_\_\_\_\_; SILVEIRA, S. (Org.). **Software livre e inclusão digital.** São Paulo: CONRAD, 2003. p.49-62, cap.1.

CASTELLS, M. **A galáxia da Internet:** reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

\_\_\_\_\_. **A sociedade em rede.** A era da informação: economia, sociedade e cultura. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v.1.

\_\_\_\_\_. Hacia el estado red: globalizacion econômica e instituciones políticas en la era de la informacion. In: SEMINÁRIO SOBRE SOCIEDAD Y REFORMA DEL ESTADO, 1, 26-28 mar. 1998, Ministério de Administração Federal e Reforma do Estado, **Proceedings...** São Paulo: MARE, 1998, p1-17. Disponível em: <[http://www.planejamento.gov.br/arquivos\\_down/seges/publicacao/reformas/seminario/CASSELLS.PDF](http://www.planejamento.gov.br/arquivos_down/seges/publicacao/reformas/seminario/CASSELLS.PDF)>. Acesso em: 10 jul. 2003.

\_\_\_\_\_. Internet, libertad y sociedad: una perspectiva analítica. In: CONFERENCIA INAUGURAL DEL CURSO ACADÊMICO 2001-2002 DE LA UOC, 1, 2002, Universitat Oberta de Catalunya. **Proceedings...** Catalunya: UOC, 17 de mar. de 2002 p. 1-17. Disponível em: <[http://www.uoc.es/web/esp/launiversidad/inaugural01/intro\\_conc\\_imp.html](http://www.uoc.es/web/esp/launiversidad/inaugural01/intro_conc_imp.html)>. Acesso em: 10 jul. 2003.

\_\_\_\_\_. **O poder da identidade.** A era da informação: economia, sociedade e cultura. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v.2.

CHAIA, V. As novas formas de participação política e as comunidades on-line: um estudo do orkut. In: CONGRESSO LATINO-AMERICANO DE CIÊNCIA POLÍTICA, 3, 2006, IFCH-UNICAMP. **Proceedings...** Campinas: UNICAMP, 2006. 1 CD-ROM.

COHEN, J. Sociedade civil e globalização: repensando categorias. **DADOS-Revista de Ciências Sociais**, Rio de Janeiro, v. 46, n. 3, p. 419-459, 2003.

COLETIVO DIGITAL. **Atuação:** governança eletrônica, inclusão digital, cidadania digital e internet cidadã, modernização da administração pública e software livre. Disponível em: <<http://www.coletivodigital.org.br/apresentacao>>. Acesso em: 06 ago. 2005.

DAHLBERG, L. Democracy via cyberspace: mapping the rhetorics and practices of three prominent camps. **New media & society**, v.3, n. 2, p. 157-177, jun., 2001.

DAVIS, R. Tecnologías de la comunicación y democracia: el factor internet. **Cuadernos de Información y Comunicación** – Ciberdemocracia. Madrid, n. 6, 2000. Disponível em:<<http://www.ucm.es/info/per3/cic/cic6ar1.htm>>. Acesso em: 05 out. 2006.

DEAN, J. Why the Net is not a Public Sphere. **Constellations**, Oxford, v.10, n.1, p. 95-112, 2003.

DOWNEY, O.; FENTON, N. New Media, Counter Publicity and the Public Sphere. **New media & society**, v.5, n.2, p. 185-200, 2003.

DROR, Y. Os serviços públicos estão obsoletos. **Revista Reforma Gerencial** – Secretaria do Estado da Administração e do Patrimônio, Brasília, n.3, p. 23 a 26, set., 1998.

EISENBERG, J. Internet, democracia e república. **DADOS**- Revista de Ciências Sociais, Rio de Janeiro, v.46, n. 3, p. 491-511, 2003.

\_\_\_\_\_. Internet e política. **Cadernos da Escola do Legislativo**, Belo Horizonte, v.5, n. 10, p. 63-106, jan./jul., 2000.

\_\_\_\_\_; CEPIK, M. (Org.). **Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica**. Belo Horizonte: UFMG, 2002.

\_\_\_\_\_. Internet popular e democracia nas cidades. **Informática Pública**, Belo Horizonte, n.1, p.11-34, jun.1999. Disponível em: <<http://www.informaticapublica.mg.gov.br/revista0101/ip/0101/eisenberg.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2003.

\_\_\_\_\_. Poder local e inclusão digital: diretrizes para uma política de governo eletrônico. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL GOVERNO ELETRÔNICO E GOVERNO LOCAIS – SLTI/MP, 1, 26-27 de nov. de 2003, Auditório da Caixa Econômica Federal- Brasília.

**Proceedings...** Florianópolis: Biblioteca jurídica virtual da UFSC, 2003. p.1-20. Disponível em:

<<http://www.buscalegis.ufsc.br/arquivos/Poder%20Local%20e%20Inclusao%20Digital.pdf>>. Acesso em: 15 jul. 2005.

FERGUSON, M. Estratégias de governo eletrônico: o cenário internacional em desenvolvimento. In: EISENBERG, J.; CEPIK, M (Org.). **Internet e política**. Belo Horizonte: UFMG, 2002. p.103-140, cap. 2.

FERREIRA, R. A sociedade da informação no Brasil: um ensaio sobre os desafios do Brasil. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.1, p. 36-41, jan./abr., 2003.

FINQUELIEVICH, S.; KISILEVSKY, G. Sociedad civil/ sociedad informacional: redes sociales basadas em TIC en Argentina. **Ciberlegenda**, Bueno Aires, n.15, p.1-27, 2005. Disponível em: <<http://www.uff.br/mestcii/suzana1.htm>>. Acesso em: 15 jul. 2005.

FREY, K. Democracia e sustentabilidade das cidades na era digital. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIEDADE & AMBIENTE (ANPPAS), 2002, Campinas. **Proceedings...** Campinas: ANPPAS, 2002.

\_\_\_\_\_. Governança eletrônica: experiências de cidades européias e algumas lições para países em desenvolvimento. In: EISENBERG, J.; CEPIK, M (Org.). **Internet e política**. Belo Horizonte: UFMG, 2002. p.141-164, cap. 2.

GIDDENS, A. **As conseqüências da modernidade**. 4. ed. São Paulo: UNESP, 1991.

\_\_\_\_\_. **A terceira via**: reflexões sobre o impasse político atual e o futuro da social-democracia. Rio de Janeiro: Record, 2000.

\_\_\_\_\_. A vida em uma sociedade pós-tradicional. In: \_\_\_\_\_; Ulrich Beck; Scott Lash. **Modernização reflexiva**. São Paulo: UNESP, 1997. p.73-133, cap.2.

GOMES, W. Ciberdemocracia: possibilidades e limites. In: CONFERÊNCIA INAUGURAL DO CONGRESSO IBÉRICO DE COMUNICAÇÃO, 2, 2004, UBI - Universidade da Beira Interior (Covilhã- Portugal) . **Proceedings...** (Inédito).

GRANDE, I.; ARAUJO, M.; SERNA, M. La necesidad de teoria (s) sobre governo electrónico. Uma proposta integradora. In: Concurso de ensayos y monografias del CLAD sobre Reforma del Esado y Modernización de la Administración Pública “Governo Electónico”, 16, 2002, Caracas. **Proceedings...** Caracas: CNTI (Centro Nacional de Tecnologia da Informação). Disponível em: <[http://www.cnti.gob.ve/cnti\\_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico4.pdf](http://www.cnti.gob.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico4.pdf)>. Acesso em: 05 out. 2006.

GUARNIERI, F. A experiência do acesa São Paulo. In: CASSINO, J. SILVEIRA, S. (Org.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: CONRAD, 2003. p. 219-236 cap.3.

GUIDI, L. Democracia eletrônica em Bolonha. In: EISENBERG, J.; CEPIK, M. (Org.). **Internet e política**. Belo Horizonte: UFMG, 2002. p.164-190, cap.2.

GUIMARÃES, J. F. **Democracia online**. Florianópolis: UFSC, p. 23-25. Disponível em:< <http://www.buscalegis.ufsc.br/arquivos/guimaraes-democraciaonline.html>>. Acesso em: 19 dez. 2003.

\_\_\_\_\_, T. Do analógico ao digital: uma avaliação das experiências e perspectivas dos telecentros em São Paulo. In: CASSINO, J. SILVEIRA, S. (Org.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad, 2003. p.237-254, cap.4.

HABERMAS, J. **Mudança estrutural da esfera pública**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003.

\_\_\_\_\_. Três modelos normativos de democracia. **Lua Nova**: revista da cultura e política. São Paulo, n. 36, p. 39-54, 1995.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATISTICA (IBGE). **IBGE contou 32,1 milhões de usuários da internet no país**. 2005. Disponível em:< [http://www.igge.gov.br/home/predidencia/noticias/noticia\\_visualiza.php?id\\_noticia=846&id\\_pagina=1](http://www.igge.gov.br/home/predidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=846&id_pagina=1)>. Acesso em: 25 abr. 2007.

LEMOS, A. Cibercidades: um modelo de inteligência coletiva. In: \_\_\_\_\_ (Org.) **Cibercidade. As cidades na cibercultura**. Rio de Janeiro: e-papers, 2004. p. 151-174. Disponível em: <<http://www.icoletiva.com.br/secao.asp?tipo=artigos&id=18>>. Acesso em: 05 out. 2006.

\_\_\_\_\_. Cidade, tecnologia e interface. Análise de interfaces de portais governamentais brasileiros. Uma proposta metodológica. **Revista Fronteira**: estudos midiáticos, São Leopoldo, n.2, p. 117-136, jul./dez., 2004.

LÉVY, P. **A conexão planetária**: o mercado, o ciberespaço, a consciência. São Paulo: 34, 2001.

\_\_\_\_\_. **O que é o virtual**. São Paulo: 34, 1996.

\_\_\_\_\_. Pela Ciberdemocracia. In: MORAES, D. (Org.). **Por uma outra comunicação – Mídia, Mundialização Cultural e Poder**. Rio de Janeiro: Record, 2003. cap. 4.

LUCHMANN, L. Democracia deliberativa: sociedade civil, esfera pública e institucionalidade. **Cadernos de Pesquisa**, Florianópolis, n. 33, p. 1-38, 2002.

LUIZ, R. **Raul Luiz**: depoimento [set. 2005]. Entrevistador (a): Tânia Mara Passarelli Tonhati. São Paulo: Ong Coletivo Digital - SP. 1 cassete sonoro.

LYMAN, P. **O projeto das comunidades virtuais**. São Paulo: Instituto de matemática e estatística – USP, p.26-28. Disponível em:< <http://www.ime.usp.br/~is/infousp/lyman.htm>>. Acesso em: 10 jul. 2003.

MAIA, R. C. M. Democracia e internet como esfera pública virtual: aproximando as condições do discurso e da deliberação. CONGRESSO INTERNACIONAL: INTERNET, DEMOCRACIA E BENS PÚBLICOS, nov.2000, Faculdade de Filosofia Ciências Humanas - FAFICH/UFMG. **Proceedings...** Belo Horizonte: FAFICH/UFMG, 2000.

\_\_\_\_\_. Redes cívicas e internet. In: EISENBERG, J.; CEPIK, M (Org.). **Internet e política**. Belo Horizonte: UFMG, 2002. p.46-73, cap.1.

MANIN, B. As metamorfoses do governo representativo. **Revista brasileira de ciências sociais**, São Paulo, n. 29, p.5-33, out.,1995.

MARCHESI, E. P. **Évelyn Pereira Marchesi**: depoimento [abr. 2007]. Entrevistador(a): Tânia Mara Passarelli Tonhati. Meio Eletrônico (e-mail).

MARQUES, F. **Dimensões da ciberdemocracia**: conceitos e experiências fundamentais. 2004. 196f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Cultura Contemporânea). Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2004.

MARTINS, C. E. A globalização da economia à falência da democracia. **Economia e Sociedade**, Campinas, n. 6, p.1-23, jun.,1996.

\_\_\_\_\_, H. Rumo a uma nova gestão pública. **Revista Reforma Gerencial** – Secretaria do Estado da Administração e do Patrimônio, Brasília, n. 1, p. 22-23, maio, 1998.

MATTELART, A. **A globalização da comunicação**. Bauru (SP): EDUSC, 2002.

MORAES, D. Comunicação virtual e cidadania: movimentos sociais e políticos na Internet. **Revista Brasileira Ciências da Comunicação**, v. 23, n.12, p. 3-11, jul./dez., 2000.  
Disponível em:<<http://revcom2.portcom.intercom.org.br/index.php/rbcc/article/view/759/545>>.  
Acesso em: 18 maio 2004.

\_\_\_\_\_. Novos paradigmas éticos na comunicação virtual. **Revista Eletrônica do Programa Avançado de Cultura Contemporânea**, Rio de Janeiro, n.1, p. 1-6, jul., 1999. Disponível em:< <http://www.ufrj.br/pacc/z>>. Acesso em: 18 maio 2004.

\_\_\_\_\_. O ativismo digital. **Biblioteca online de Ciências da Comunicação**, Covilhã (Portugal), p.1-9, 2001. Disponível em:< <http://www.bocc.ubi.pt/pag/moraes-denis-ativismo-digital.pdf>>. Acesso em: 18 maio 2004.

NOGUEIRA, M. A. **Em defesa da política**. São Paulo: SENAC, 2001.

\_\_\_\_\_. Tecnologias de informação, gestão e governos eletrônicos. **Revista Eletrônica Gramsci e o Brasil**. Juiz de Fora (MG), 2001. Disponível em:<[http://www.artnet.com.br/gramsci/arquiv\\_143.htmPolítica/2001](http://www.artnet.com.br/gramsci/arquiv_143.htmPolítica/2001)>. Acesso em: 10 jul. 2003.

PRATS, J.; ÁLAMO, Ó. Democracia eletrônica: concepto, tipos y posicionamientos. **Revista Futuros: democracia y Derechos humanos**, Catalunya, v. 1, n. 4, p.1-5, 2003.  
Disponível em:  
<[http://www.revistafuturos.info/futuros\\_4/democra\\_elect\\_3.htm](http://www.revistafuturos.info/futuros_4/democra_elect_3.htm) >. Acesso em: 20 jul. 2006.

PROJETO sampa.org. Disponível em: <<http://www.sampa.org.br>>. Acesso em: 06 ago. 2004.

PRZEWORKI, A. A social-democracia como um fenômeno histórico. In: \_\_\_\_\_.  
**Capitalismo e social-democracia**. São Paulo: Companhia das letras, 1989, cap.1, p. 19-65.

REVISTA INFORMÁTICA PÚBLICA. Belo horizonte: Empresa de informática e informação do município de Belo Horizonte – Prodabel. n.01. maio, 2001.

REZENDE, F. A nova gestão pública, performance e reinvenção das instituições: um desafio para reforma do Estado. **Revista Reforma Gerencial** – Secretaria do Estado da Administração e do Patrimônio, Brasília, n. 4, p. 27-28, nov., 1998.

SALOMÃO, L. Políticas Públicas e governo eletrônico. In: WORKSHOP EM POLÍTICAS PÚBLICAS. 15 e 16 fev. 2005, Brasília. **Proceedings...** Brasília: Patri Relações Governamentais, 2005. p.1-9.

SANCHEZ, O.A. O poder burocrático e o controle da informação. **Lua Nova**: revista de cultura e política, São Paulo, n.58, p. 1-15, 2003.

SANTOS, B. O social e o político na transição pós-moderna. In: \_\_\_\_\_. **Pela mão de Alice**: o social e o político na pós-modernidade. São Paulo: Cortez, 2001. p. 75-114, cap. 4.

SÃO PAULO (Prefeitura). Comunicado nº 17, de 21 de dezembro de 2005. Secretaria Municipal de Gestão, folha 4, 21 dez. 2005. Disponível em:<[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=21122005C%20000172005SMG](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=21122005C%20000172005SMG)>. Acesso em: 15 ago. 2005 (1).

SÃO PAULO (Prefeitura). Comunicado nº 91608, de 15 de agosto de 2001. Prefeitura, São Paulo, folha 1, 16 ago. 2001. Disponível em: <[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=16082001C%20916082001PREF](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=16082001C%20916082001PREF)>. Acesso em: 15 ago. 2005 (2).

SÃO PAULO (Prefeitura). Comunicado nº 92508, de 25 de agosto de 2001. Secretaria Municipal de Comunicação e Informação Social, folha 23, 25 ago. 2001. Disponível em: <[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=25082001C%20925082001SMCIS](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=25082001C%20925082001SMCIS)>. Acesso em: 15 ago. 2005 (3).

SÃO PAULO (Prefeitura). Decreto nº 40.265, de 29 de janeiro de 2001. Secretaria do Governo Municipal, folha 1, 30 jan. 2001. Disponível em: <[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=30012001D%20402650000](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=30012001D%20402650000)>. Acesso em: 15 ago. 2005 (4).

SÃO PAULO (Prefeitura). Decreto nº 40.398, de 04 de abril de 2001. Secretaria do Governo Municipal, folha 1, 05 abr. 2001. Disponível em: <[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/pesqnumero.asp?t=D&n=40398&a=&s=&var=0](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/pesqnumero.asp?t=D&n=40398&a=&s=&var=0)>. Acesso em: 15 ago. 2005 (5).

SÃO PAULO (Prefeitura). Decreto nº 41.772, de 08 de março de 2002. Secretaria do Governo Municipal, folha 1, 09 mar.2002. Disponível em: <[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/pesqnumero.asp?t=D&n=41772&a=&s=&var=0](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/pesqnumero.asp?t=D&n=41772&a=&s=&var=0)>. Acesso em: 15 de ago. 2005 (6).

SÃO PAULO (Prefeitura). Decreto nº 42.157, de 03 de julho de 2002. Secretaria do Governo Municipal, folha 1, 04 jul. 2002. Disponível em:  
<[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=04072002D%20421570000](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=04072002D%20421570000)>. Acesso em: 15 de ago. 2005 (7).

SÃO PAULO (Prefeitura). Decreto nº 42.739, de 20 de dezembro de 2002. Secretaria do Governo Municipal, folha 1, 21 dez. 2002. Disponível em:  
<[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=21122002D%20427390000](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=21122002D%20427390000)>. Acesso em: 15 ago. 2005 (8).

SÃO PAULO (Prefeitura). Decreto nº 42.867, de 17 de fevereiro de 2003. Secretaria do Governo Municipal, folha 1, 18 fev. 2003. Disponível em:  
<[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=18022003D%20428670000](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=18022003D%20428670000)>. Acesso em: 15 ago. 2005 (9).

SÃO PAULO (Prefeitura). Decreto nº 45.683, de 1 de janeiro de 2005. Secretaria do Governo Municipal, São Paulo, folha 1, 02 jan. 2005. Disponível em:  
<[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=02012005D%20456830000](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=02012005D%20456830000)>. Acesso em: 28 set. 2006 (10).

SÃO PAULO (Prefeitura). Decreto nº 45.820, de 05 de abril de 2005. Secretaria Municipal de Gestão, São Paulo, folha 2, 06 abr. 2005. Disponível em:  
<[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=06042005D%20458200000](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=06042005D%20458200000)>. Acesso em: 28 set. 2006 (11).

SÃO PAULO (Prefeitura). Decreto nº 45.853, de 27 de abril de 2005. Secretaria Municipal do Governo Municipal, São Paulo, folha 3, 28 abr. 2005. Disponível em:  
<[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=28042005D%20458530000](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=28042005D%20458530000)>. Acesso em: 28 de set. 2006 (12).

SÃO PAULO (Prefeitura). Decreto nº 45.992, de 22 de junho de 2005. Secretaria do Governo Municipal, São Paulo, folha 2, 23 jun. 2005. Disponível em:  
<[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=23062005D%20459920000](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=23062005D%20459920000)>. Acesso em: 28 set. 2006 (13).

SÃO PAULO (Prefeitura). Decreto nº 46.631, de 11 de novembro de 2005. Secretaria do Governo Municipal, São Paulo, folha 1, 12 nov. 2005. Disponível em:  
<[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=12112005D%20466310000](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=12112005D%20466310000)>. Acesso em: 28 set. 2006 (14).

SÃO PAULO (Prefeitura). Decreto nº 46.856 de 26 de dezembro de 2005. Secretaria do Governo Municipal, São Paulo, folha 3, 27 dez. 2005. (Retificação, folha 4, 29 dez. 2005). Disponível em:

<[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=27122005D%20468560000](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=27122005D%20468560000)>. Acesso em: 28 set. 2006 (15).

SÃO PAULO (Prefeitura). Decreto nº 47.266, de 11 de maio de 2006. Secretaria do Governo Municipal, São Paulo, folha 1, 12 maio 2006. Disponível em:

<[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=12052006D%20472660000](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=12052006D%20472660000)>. Acesso em: 28 de set. 2006 (16).

SÃO PAULO (Prefeitura). Decreto nº 47.267, de 11 de maio de 2006. Secretaria do Governo Municipal, São Paulo, folha 1, 12 maio 2006. Disponível em:

<[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=12052006D%20472670000](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=12052006D%20472670000)>. Acesso em: 28 set. 2006 (17).

SÃO PAULO (Prefeitura). Decreto nº 47.549, de 04 de agosto de 2006. Secretaria do Governo Municipal, São Paulo, folha 1, 05 maio 2006. Disponível em:

<[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=05082006D%20475490000](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=05082006D%20475490000)>. Acesso em: 28 set. 2006 (18).

SÃO PAULO (Prefeitura). Despacho nº 92909, de 29 de setembro de 2001. Secretaria Municipal de Comunicação e Informação Social, São Paulo, folha 3, 29 set.2001 Disponível em:

<[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=29092001DP929092001SMCIS](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=29092001DP929092001SMCIS)>. Acesso em: 15 ago. 2005 (19).

SÃO PAULO (Prefeitura). **Inclusão digital**. São Paulo, 26 jun. 2003. Disponível em:

<[http://portal.prefeitura.sp.gov.br/secretarias/participacao\\_parceria/coordenadorias/inclusao\\_digital](http://portal.prefeitura.sp.gov.br/secretarias/participacao_parceria/coordenadorias/inclusao_digital)>. Acesso em: 10 abr. 2005 (20).

SÃO PAULO (Prefeitura). Lei nº 13.166, de 05 de julho de 2001. Secretaria do Governo Municipal, São Paulo, folha 2, 06 jul. 2001. Disponível em:

<[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=06072001L%20131660000](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=06072001L%20131660000)>. Acesso em: 15 ago. 2005 (21).

SÃO PAULO (Prefeitura). Lei nº 13.226, de 27 de novembro de 2001. Secretaria do Governo Municipal, São Paulo, folha 1, 28 nov. 2001. Disponível em: <[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=28112001L%20132260000](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=28112001L%20132260000)>. Acesso em: 15 ago. 2005 (22).

SÃO PAULO (Prefeitura). Lei nº 13.599, de 06 de junho de 2003. Secretaria do Governo Municipal, São Paulo, folha 1, 07 jun. 2003. Disponível em: <[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=07062003L%20135990000](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=07062003L%20135990000)>. Acesso em: 15 ago. 2005 (23).

SÃO PAULO (Prefeitura). Lei nº 13.897, de 02 de setembro de 2004. Secretaria Geral Parlamentar da Câmara Municipal, São Paulo, folha 54, 15 set. 2004. Disponível em: <[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/pesqnumero.asp?t=L&n=13897&a=&s=&var=0](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/pesqnumero.asp?t=L&n=13897&a=&s=&var=0)>. Acesso em: 15 ago. 2005 (24).

SÃO PAULO (Prefeitura). Portal da Prefeitura de São Paulo. São Paulo, 26 jun. 2003. Disponível em: <<http://portal.prefeitura.sp.gov.br/secretarias/comunicacao/social/coordenadorias/portal>>. Acesso em: 10 abr. 2005 (25).

SÃO PAULO (Prefeitura). Portaria nº 14, de 11 de fevereiro de 2003. Secretaria Municipal de Comunicação e Informação Social, São Paulo, folha 2, 12 fev. 2003. Disponível em: <[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=12022003P%20000142003SMCIS](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=12022003P%20000142003SMCIS)>. Acesso em: 15 ago. 2005 (26).

SÃO PAULO (Prefeitura). Portaria nº 16, de 06 de setembro de 2001. Secretaria Municipal de Comunicação e Informação Social, São Paulo, folha 1, 07 set. 2001. Disponível em: <[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=07092001P%20000162001SMCIS](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=07092001P%20000162001SMCIS)>. Acesso em: 15 ago. 2005 (27).

SÃO PAULO (Prefeitura). Portaria nº 23, de 15 de abril de 2003. Secretaria Municipal de Comunicação e Informação Social, São Paulo, folha 3, 16 abr. 2003. Disponível em: <[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/pesqnumero.asp?t=P&n=23&a=2003&s=&var=0](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/pesqnumero.asp?t=P&n=23&a=2003&s=&var=0)>. Acesso em: 15 ago. 2005 (28).

SÃO PAULO (Prefeitura). Portaria nº 34, de 09 de abril de 2002. Secretaria Municipal de Comunicação e Informação Social, São Paulo, folha 1, 10 abr. 2002. Disponível em: <[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=10042002P%20000342002SMCIS](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=10042002P%20000342002SMCIS)>. Acesso em: 15 ago. 2005 (29).

SÃO PAULO (Prefeitura). Portaria nº 42, de 30 de julho de 2006. Secretaria Especial para Participação e Parceria, São Paulo, folha 8, 12 ago. 2006. Disponível em: <[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=12082006P%20000422006SEPP](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=12082006P%20000422006SEPP)>. Acesso em: 28 set. 2006 (30).

SÃO PAULO (Prefeitura). Portaria nº 59, de 17 de julho de 2002. Secretaria Municipal de Comunicação e Informação Social, São Paulo, folha 2, 18 jul.2002. Disponível em: <[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=18072002P%20000592002SMCIS](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=18072002P%20000592002SMCIS)>. Acesso em: 15 ago. 2005 (31).

SÃO PAULO (Prefeitura). Portaria nº 67, de 07 de agosto de 2002. Secretaria Municipal de Comunicação e Informação Social, São Paulo, folha 2, 08 ago. 2002. Disponível em: <[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=08082002P%20000672002SMCIS](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=08082002P%20000672002SMCIS)>. Acesso em: 15 ago. 2005 (32).

SÃO PAULO (Prefeitura). Portaria nº 75, de 28 de agosto de 2002. Secretaria Municipal de Comunicação e Informação Social, São Paulo, folha 1, 29 ago. 2002. Disponível em: <[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=29082002P%20000752002SMCIS](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=29082002P%20000752002SMCIS)>. Acesso em: 15 ago. 2005 (33).

SÃO PAULO (Prefeitura). Portaria nº 114, de 06 de julho de 2005. Secretaria Municipal de Gestão, São Paulo, folha 8, 07 jul. 2005. Disponível em: <[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=07072005P%20001142005SMG](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=07072005P%20001142005SMG)>. Acesso em: 15 ago. 2005 (34).

SÃO PAULO (Prefeitura). Portaria nº 146, de 30 de novembro de 2005. Secretaria Municipal de Gestão, São Paulo, folha 5, 30 nov. 2005. Disponível em: <[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=30112005P%20001462005SMG](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=30112005P%20001462005SMG)>. Acesso em: 28 set. 2006 (35).

SÃO PAULO (Prefeitura). Portaria nº 7297, de 27 de outubro de 2005. Prefeitura, São Paulo, folha 6, 28 out. 2005. Disponível em: <[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=28102005P%20072972005PREF](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=28102005P%20072972005PREF)>. Acesso em: 28 set. 2006 (36).

SÃO PAULO (Prefeitura). Projeto de lei nº 382, 22 de junho de 2005. Câmara, São Paulo, folha 74, 22 jun. 2005. Disponível em: <[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/pesqnumero.asp?t=PL&n=382&a=2005&s=&var=0](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/pesqnumero.asp?t=PL&n=382&a=2005&s=&var=0)>. Acesso em: 28 set. 2006 (37).

SÃO PAULO (Prefeitura). Projeto de lei nº 681, 14 de outubro de 2003. Câmara, São Paulo, folha 76, 24 out. 2003. Disponível em:  
<[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=24102003PL006812003CAMARA](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=24102003PL006812003CAMARA)>. Acesso em: 28 set. 2006 (38).

SÃO PAULO (Prefeitura). Secretaria de Comunicação e Informação Social. Coordenadoria do Governo Eletrônico. **Plano de trabalho**. Disponível em:  
<<http://www.prefeitura.sp.gov.br>>. Acesso em: 10 abr. 2004 (39).

SÃO PAULO (Prefeitura). Secretaria de Comunicação e Informatização Social. Coordenadoria de Governo Eletrônico. **Termo de Convênio**. Disponível em:  
<<http://www.prefeitura.sp.gov>>. Acesso em: 10 abr. 2004 (40).

SÃO PAULO (Prefeitura). Secretaria Municipal de Gestão. Coordenadoria de Governo Eletrônico e Gestão da Informação. **Prefeitura lança novo portal e políticas públicas de tecnologia de informação e comunicação**. São Paulo, 2006. Disponível em:  
<[http://www.prefeitura.sp.gov.br/portal/a\\_cidade/noticia/index.php?p=9896](http://www.prefeitura.sp.gov.br/portal/a_cidade/noticia/index.php?p=9896)>. Acesso em: 09 jul. 2006 (41).

SÃO PAULO (Prefeitura). Secretaria Municipal de Gestão. Coordenadoria de Governo Eletrônico e Gestão da Informação. **Políticas de Governo Eletrônico e de TIC**. São Paulo, 2006. 83p. Cd-Card (42).

SÃO PAULO (Prefeitura). Secretaria Municipal de Gestão. Coordenadoria de Governo Eletrônico. Políticas de Governo Eletrônico e de TIC. **Anexos**. São Paulo, 2006. 96p. Cd-Card (43).

SÃO PAULO (Prefeitura). Secretaria Municipal de Gestão. **Por um governo à frente de seu tempo: um relato de política de gestão pública do município de São Paulo em 2005 e 2006**. São Paulo, 2007. 142p (44).

SÃO PAULO (Prefeitura). Secretaria Municipal de Gestão Pública. **Modernização administrativa e valorização do servidor**. Disponível em: <<http://www.prefeitura.sp.gov.br>>. Acesso em: 10 abr. 2004 (45).

SÃO PAULO (Prefeitura). **Sobre os telecentros**. São Paulo, 24 jun. 2003. Disponível em:  
<<http://www.prefeitura.sp.gov.br>>. Acesso em: 10 abr. 2004 (46).

SÃO PAULO (Prefeitura). **Software livre**. São Paulo, 26 jun. 2003. Disponível em:  
<<http://www.prefeitura.sp.gov.br>>. Acesso em: 10 abr. 2004 (47).

SARTORI, G. **Homo videns**: televisão e pós-pensamento. Bauru: EDUSC, 2001.

SCHUMANN, R. **Política habitacional e inclusão digital**. In: SILVEIRA, S.; CASSINO, J. (Org.). **Software livre é inclusão digital**. São Paulo: CONRAD, 2003.p.101-112, cap.2.

SILVA, S. **Política e ciberespaço**: graus de participação democrática no uso da Internet pelos governos das capitais brasileira. 2005. 196f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Cultura Contemporânea). Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2005.

\_\_\_\_\_. Graus de participação democrática no uso da Internet pelos governos das capitais brasileiras. **Opinião Pública**, Campinas, v. 11, n. 2, p. 450-468, out., 2005.

SILVEIRA, S. A. da. **Poder no ciberespaço**: o Estado-Nação, o controle e a regulamentação da Internet. 2000. 169f. Dissertação (Mestrado em Ciência Política) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2000.

\_\_\_\_\_. **Exclusão digital**: a miséria na era da informação. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, ago., 2001.

\_\_\_\_\_. Inclusão digital, *software* livre e globalização contra-hegemônica. In: CASSINO, J. SILVEIRA, S. (Org.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: CONRAD, 2003. p.17-49, cap.1.

\_\_\_\_\_. **Sérgio Amadeu da Silveira**: depoimento [dez. 2005]. Entrevistador (a): Tânia Mara Passarelli Tonhati. São Paulo: Confeitaria Ofner - Perdizes, 2005. 1 cassete sonoro.

SCHUMPETER, J. **Capitalismo, socialismo e democracia**. Rio de Janeiro: Zahar, 1984.

SOUZA, C. **Comunidade virtual**. Disponível em:  
<[http://www.citi.pt/homepages/espaco/html/comunidade\\_virtual.html](http://www.citi.pt/homepages/espaco/html/comunidade_virtual.html)>. Acesso em: 23 de ago. de 2006.

TAIPA, J.; BESSA, V. Exclusão digital cidades mundiais: o caso de São Paulo. In: CASSINO, J. SILVEIRA, S. (Org.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: CONRAD, 2003. p.77-100, cap.1.

TONHATI, T.M.P. **A política na era da informação**: a influência da Internet no cenário político. 2003. 60f. Monografia (Trabalho de Conclusão do curso de Ciências Sociais). Faculdade de Ciências e Letras. Universidade Estadual Paulista – Júlio Mesquita Filho – Araraquara (SP), 2003.

\_\_\_\_\_. **Governo eletrônico e inclusão digital**: o caso da Prefeitura de São Paulo. 2005. 70f. Monografia (Lato-Sensu em Gestão Pública e Gerência de Cidades). Faculdade de Ciências e Letras. Universidade Estadual Paulista – Júlio Mesquita Filho – Araraquara (SP), 2005.

TRAQUINA, N. A redescoberta do poder do jornalismo. In: \_\_\_\_\_. **O estudo do jornalismo no século XX**. São Leopoldo: UNISINOS, 2001. p. 13 -124, cap.1.

VIRILIO, P. **A bomba informática**. São Paulo: Estação Liberdade, 1999.

WASHINGTON, S. Globalização: desafios e oportunidades para os governos. **Revista Reforma Gerencial** – Secretaria do Estado da Administração e do Patrimônio, Brasília, n. 1, p. 27-28, maio, 1998.

WEBER, M. **Ciência e política: duas vocações**. São Paulo: Cultrix, 1996.

## APÊNDICE - A:



Universidade Federal de São Carlos UFSCar - PPGCSO - CAPES



**Projeto:** Governo Eletrônico e inclusão digital: a perspectiva dessa política pública na cidade de São Paulo.

### Questionário para os usuários:

Data:

Quest. nº:

Telecentro:

Por favor, ao responder esse questionário assinale somente uma das alternativas de cada questão.

1. Qual sua idade?

\_\_\_\_\_

2. Sexo

1. Feminino
2. Masculino

3. Qual seu nível de escolaridade?

1. Primeiro grau incompleto
2. Primeiro grau completo (1ª a 8ª série)
3. Segundo grau incompleto
4. Segundo grau completo (1º a 3º colegial)
5. Terceiro grau incompleto
6. Terceiro grau completo (universidade/faculdade)
7. Nível de pós-graduação

4. Atividade profissional?

1. Empregado
2. Desempregado
3. Aposentado sem trabalhar
4. Aposentado trabalhando
5. Estudante
6. Do lar

5. Tem acesso a computadores com Internet em outro local fora esse telecentro?

1. Sim
2. Não

Caso tenha respondido **sim** responda a pergunta seguinte.

6. Onde tem acesso?

1. Em casa
2. No trabalho
3. Em espaços pagos como: *lan houses* ou *ciber cafés*
4. Em outros telecentros
5. Outros: \_\_\_\_\_

7. Desde quando utiliza esse telecentro para ter acesso a Internet? (mês e ano).

---

8. Como soube da existência dos telecentros?

1. Familiares ou amigos
2. Televisão ou rádio
3. Mídia impressa (jornais ou folhetos)
4. Site da prefeitura de São Paulo
5. Outros: \_\_\_\_\_

9. Com qual frequência utiliza esse telecentro?

1. Todos os dias
2. Com frequência (de duas a três vezes na semana)
3. Às vezes (algumas vezes no mês)
4. Raramente
5. Essa é primeira vez

10. Por que utiliza esse telecentro? (**Caso seja necessário assinale mais de um item**)

1. Para fins de entretenimento (jogos, *orkut*, salas de bate-papo, *msm*, e-mails pessoais)
2. Para fins de aprendizagem (por ex: pesquisas escolares, leitura de jornais, revistas)
3. Para fins empregatícios (curso de informática, *curriculum*, informações de concursos)
4. Para fins políticos (solicitação de serviço público, informações governamentais, crítica e/ou averiguar atividades governamentais como: orçamento, licitações, projetos de lei, etc).
5. Outros: \_\_\_\_\_

11. Já acessou o *site* da Prefeitura de São Paulo?

1. Sim
2. Não

Caso tenha respondido **sim** responda as questões seguintes, em caso de ter respondido **não** siga para a pergunta 20.

12. Se **sim** com que frequência?

1. Todos os dias
2. Com frequência (de duas a três vezes na semana)
3. Às vezes (algumas vezes no mês)
4. Raramente
5. Uma vez só

13. Por que acessou o *site* da Prefeitura?

1. Para solicitar serviço público ou acessar informações governamentais genéricas.
2. Para fazer uma crítica, sugestão ou reclamação.
3. Para averiguar as atividades realizadas pelo governo local (orçamento; licitações; balanços financeiros; projetos de lei e políticas públicas culturais, saúde, educacionais, de inclusão digital, etc.).
4. Por mera curiosidade
5. Outros: \_\_\_\_\_

14. Se foi assinalado o **item 1 da questão 13** especifique que tipo de serviço público e de informação.

---

15. Se foi assinalado o **item 2 da questão 13** que tipo de crítica, sugestão ou reclamação.

---

16. Já utilizou o SAC (serviço de atendimento ao cidadão) da Prefeitura de São Paulo que está disponível na Internet?

1. Sim
2. Não

17. Caso tenha respondido **sim**, qual foi o motivo?

---

18. Já procurou informações sobre os telecentros (oficinas, atividades, cursos, endereço, etc) no *site* da Prefeitura de São Paulo?

1. Sim
2. Não

19. Caso tenha respondido **sim** que tipo de informação?

---

20. Acha importante a Prefeitura de São Paulo ter um *site*?

1. Sim
2. Não

21. O sr. ou sr.(a) acha que a Internet pode contribuir para você interagir (ter informações, acesso a serviços e a uma participação mais ativa) com o governo local, no caso a Prefeitura de São Paulo?

1. Sim
2. Não

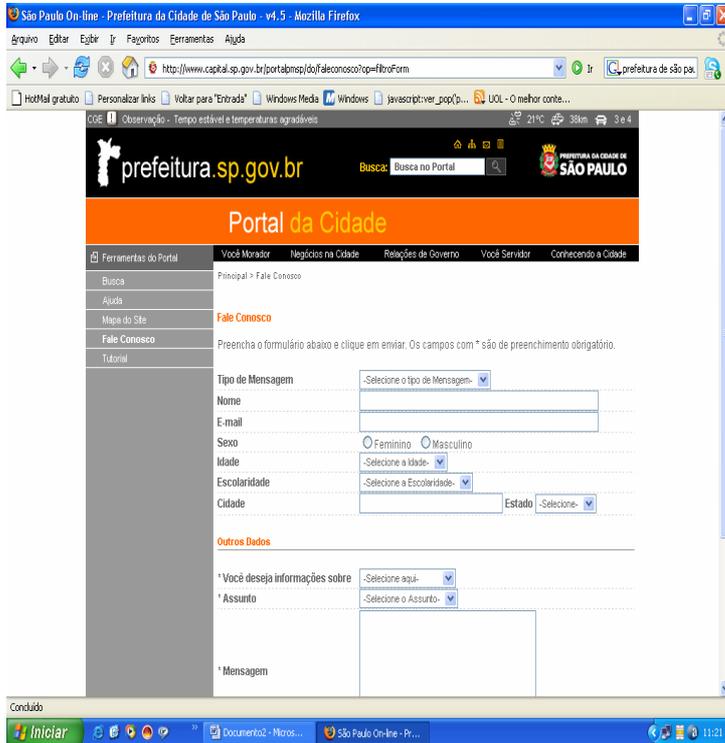
22. Se desejar justifique sua resposta.

---

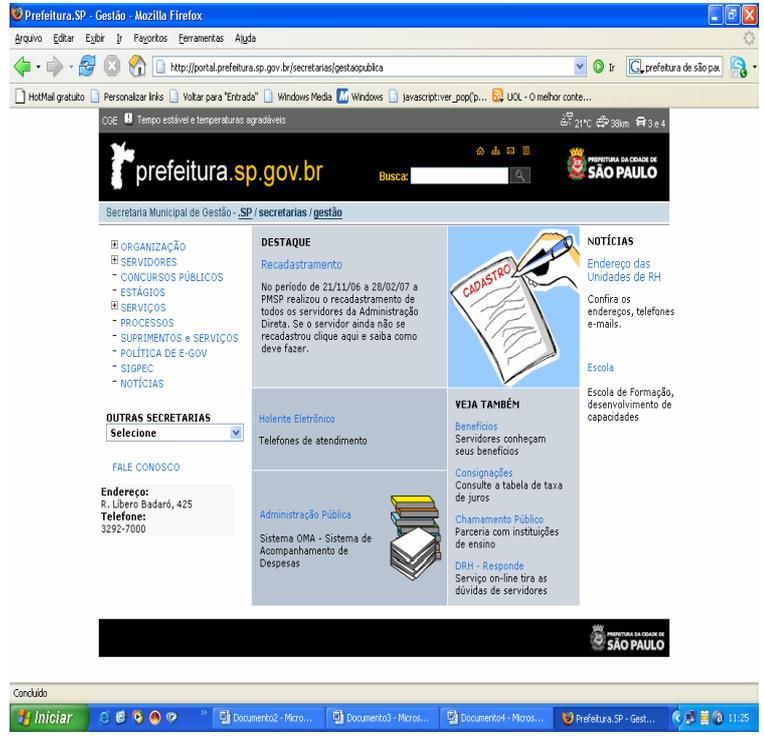
Agradecemos a sua colaboração

# APÊNDICE B: Imagens do Portal da Prefeitura de São Paulo

Página do formulário: Fale Conosco



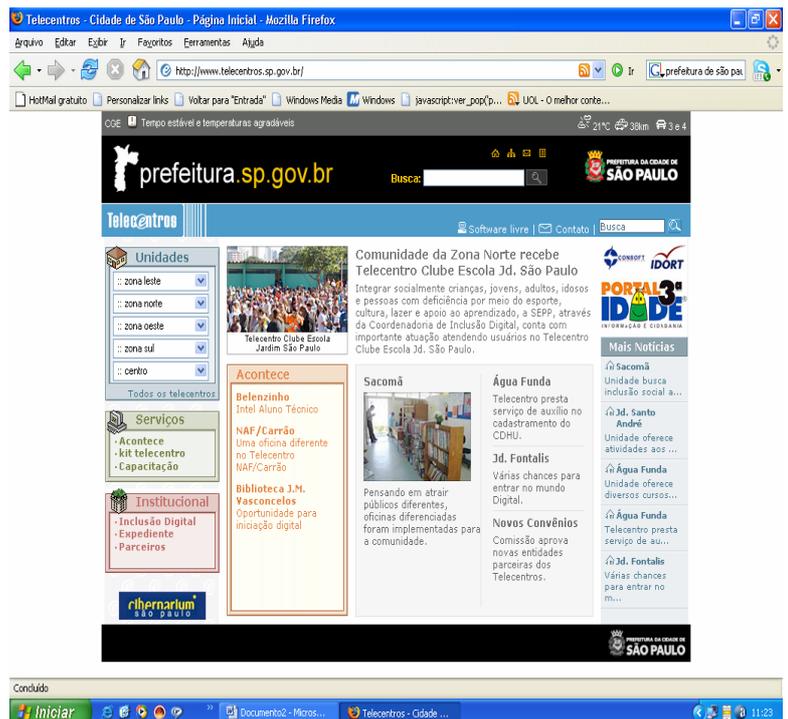
Página da Secretaria de Gestão



Página da Secretaria de Participação e Parceria



Página dos Telecentros



# APÊNDICE - C:

## Telecentro Centro Cultural São Paulo



# APÊNDICE - D:

## Telecentro CEU Cidade Dutra



# APÊNDICE – E:

## Telecentro Cidade Tiradentes



**ANEXO -A:****Planilha de coleta de dados - graus de democracia digital****Aplicação direcionada aos portais governamentais de prefeituras brasileiras**

Identificação			
Nome da cidade/Estado: Número de habitantes: Categorização urbana:    ( ) pequeno porte    ( ) médio porte    ( ) grande porte Endereço do portal examinado: e-mail do órgão central do governo: Dia/mês/ano /// hora de aplicação da planilha: Tempo de aplicação:			
1. Primeiro grau (com ênfase informativa)			
1.1 Existência de sítio na Internet em operação. (pré requisito)	sim	não	obs: marcação única.
1.2 Presença de informações genéricas sobre a circunscrição geopolítica (econômica, culturais, turísticas, históricas, informações geográficas, informações étnicas)	sim	Tipo de conteúdo: ( ) informações históricas ( ) informações turísticas não ( ) informações geográficas ( ) informações econômicas ( ) informações étnicas  obs: marcação múltipla (quando necessário).	
		Visibilidade: ( ) todos os <i>links</i> encontrados estão na página principal do portal ( <i>home</i> ) (obs. Considerar " <i>link</i> " quando há referencias nominal direta a este elemento)  ( ) nem todos os <i>links</i> encontrados estão na página principal ( <i>home</i> ) (obs. Considerar " <i>link</i> " quando há referencia nominal direta a este elemento)  ( ) nenhum dos <i>links</i> encontrados está na página principal (todos estão em páginas secundárias) (obs. Considerar " <i>link</i> " quando há referencia nominal direta a este elemento)  obs: marcação única	
		Em caso de resposta positiva	



<p>1.4 Presença de informações institucionais. Categoria "B": acessibilidade comunicacional/informacional (endereços de órgãos/secretarias, telefones/fax; e-mail; endereço eletrônico (www) de órgãos/secretarias; informações sobre o funcionamento de órgãos/secretarias</p> <p>obs. Buscar na página principal e no nível de <i>link</i> seguinte do tipo "contato", "fale conosco", "ouvidoria".</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Tipo de ferramenta de interface</p> <p>( ) existência de correio eletrônico (<i>e-mail</i>) da sede do governo; <i>e-mail</i> genérico com função de "atendimento geral", disposto na página inicial do portal ou no <i>link</i> "contatos"; ou existência de formulários <i>on line</i> para solicitar informação;</p> <p>( ) existência de correio eletrônico (<i>e-mail</i>) de órgãos/ secretarias, disposto no sítio ou formulários que direcionem pedido de informações para os órgãos/secretarias;</p> <p>( ) disposição de endereços www de órgãos/secretarias no sítio</p> <p>( ) informações sobre funcionamento da sede do governo ou de órgãos/secretarias (para que serve o órgão; horário de atendimento ao público; como o público deve proceder para ser atendido <i>in locu</i>)</p> <p>( ) existência de endereço físico ou telefone/fax da sede do governo disposto no sítio</p> <p>obs.: marcação múltipla ( quando necessário)</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>
		<p>Visibilidade:</p> <p>( ) todos os <i>links</i> encontrados estão na página principal do portal (<i>home</i>) (obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referências nominal direta a este elemento)</p> <p>( ) nem todos os <i>links</i> encontrados estão na página principal (<i>home</i>) (obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>( ) nenhum dos <i>links</i> encontrados está na página principal (todos estão em páginas secundárias) (obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>obs: marcação única</p>	

<p>1.5. Presença de notícias. Categoria A: informação noticiosa sobre fato decidido ( sobre decisões políticas), jurídicas ou administrativas já executadas (EX: projeto de lei aprovados; <i>download</i> de Leis municipais; informações sobre obra pública concluída etc)</p> <p>obs. Procurar na <i>home</i> do portal ou no menu principal o <i>link</i> "notícias". Caso este elemento não esteja visível na <i>home</i>, procurar nos <i>link</i> que levam ao endereço www de cada uma das secretarias e órgãos municipais: procurar na primeira página (do <i>site</i> das secretaria) e no menu principal do <i>site</i> das respectivas secretarias este sobre notícias <i>link</i> ( ou <i>link</i> similar).</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Visibilidade I:</p> <p>( ) notícias em secção ou <i>link</i> delimitado no portal?</p> <p>obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referencia nominal direta a este elemento</p> <p>( ) notícias não estão delimitadas ( sem secção com notícias ou <i>link</i>)?</p> <p>obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento</p> <p>obs. Marcação única</p> <p>Visibilidade II:</p> <p>( ) este elemento está na página principal (<i>home</i>) do portal</p> <p>obs. Considerar positivo quando este elemento aparecer na página principal do portal</p> <p>( ) este elemento está em páginas secundárias.</p> <p>obs. Quando este elemento aparecer em páginas secundárias que não sejam a <i>home</i> (ex. no <i>site</i> da secretaria de finanças; secretaria de comunicação; secretaria de saúde etc).</p> <p>obs. marcação única.</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>
<p>1.6. Presença de notícias. Categoria B: informações noticiosas de caráter político ou de ações governamentais que ainda serão tomadas (Ex: projeto de lei encaminhado, ainda sob debate no legislativo; obra pública que será implementada etc)</p> <p>obs1. procurar na <i>home</i> do portal ou no menu principal o <i>link</i> "notícias" Caso este elemento não esteja visível na <i>home</i>, procurar nos <i>links</i> que levam ao endereço www de cada uma das secretarias e órgãos municipais: procurar na primeira página ( do <i>site</i> das secretarias) e no menu principal do <i>site</i> das respectivas secretarias este sobre notícias <i>link</i> ( ou <i>link</i> similar).</p>	<p><u>1 consulta:</u></p> <p>sim</p> <p>não</p> <p><u>2 consulta:</u></p> <p>sim</p> <p>não</p>	<p>Visibilidade I:</p> <p>( ) esta categoria de notícias em secção ou <i>link</i> delimitado (s) no portal</p> <p>obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este tipo de elemento (tipo: "futuras ações do governo" e similares)</p> <p>( ) esta categoria de notícias não estão delimitadas</p> <p>obs: ou seja, esta categoria de notícia não está delimitada quando não há denominação definidora clara do tipo " ações futuras do governo" e similares</p> <p>obs. Marcação única</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>

<p>obs2: Especificamente para a categoria "b", acrescentar ao método de busca no universo de uma amostragem de 100 notícias cronologicamente anteriores ao momento de aplicação da planilha.</p>	<p><u>3º consulta:</u></p> <p>sim</p> <p>não</p>	<p>Visibilidade III:</p> <p>( ) está na página principal (<i>home</i>) do portal</p> <p>obs. Considerar positivo quando este elemento aparecer na página principal do portal.</p> <p>( ) está em paginas secundárias.</p> <p>obs. Quando este elemento aparecer em páginas secundárias que não sejam a <i>home</i> (ex. no site da secretaria de finanças; secretaria de comunicação; secretaria de saúde etc).</p> <p>( ) não existem um <i>link</i> específico para este elemento.</p> <p>( obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>obs.: marcação única.</p>	
<p>1.7. <i>Feedback</i> informativo. Categoria A questão "genérica" de fácil resposta via correio eletrônico ( Ex: "genérica"; perguntar qual endereço físico da sede da prefeitura)</p> <p>obs1: <i>e-mail</i> deve ser enviado para o correio eletrônico "central" (ou geral) ou, em caso de não divulgação deste, via "formulário" de pedido de informação (caso este último exista)</p> <p>obs2: Este item deve ser aplicado entre 8h e 10h (horário da localidade-sede do site) em dia útil (checar a existência ou não de feriado municipal ou ponto facultativo no dia da aplicação).</p> <p>obs3: usar identificação pessoal fictícia "X" se comportando como cidadão da municipalidade</p>	<p>sim</p> <p>não</p> <p>Enviado por <i>e-mail</i></p> <p>Enviado por formulário</p>	<p>Interface:</p> <p>( ) resposta na mesmo dia?</p> <p>( ) resposta no 2º dia (a contar com o dia de envio)?</p> <p>( ) reposta no 3º dia (a contar com o dia de envio)?</p> <p>( ) reposta no 4º dia ( a contar com o dia de envio)?</p> <p>( ) reposta no 5º dia ( a contar com o dia de envio)?</p> <p>( ) resposta no 6º dia (a contar com o dia de envio)?</p> <p>( ) dia por diante ( a contar com o dia de envio)?</p> <p>obs.:marcação única.</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>

	Possibilidade de comunicação inexistente ou de difícil localização no portal ( <i>e-mail</i> , ou formulário inexistente ou não localizado)		
<p>1.8. <i>Feedback</i> informativo. Categoria B: questão "específica" por via eletrônica (<i>e-mail</i> do órgão central) (Ex: "específica": perguntar sobre o endereço do posto de saúde mais próximo de um bairro da cidade)</p> <p>obs.1: <i>e-mail</i> deve ser enviado para o correio eletrônico "central" (ou geral), ou , em caso de não divulgação deste, via "formulário" de pedido de informações (caso este último exista)</p> <p>obs2: Este item deve ser aplicado entre 8h e 10h (horário da localidade-sede do site) em dia útil (chegar a existência ou não de feriado municipal ou ponto facultativo no dia da aplicação).</p> <p>obs3: usar identificação pessoal fictícia "Y" (diferente da</p>	<p>sim</p> <p>não</p> <p>Enviado por <i>e-mail</i></p> <p>Enviado por formulário</p> <p>Possibilidade de comunicação inexistente ou de difícil localização no portal (<i>e-mail</i>, ou formulário inexistente ou não localizado)</p>	<p>Interface:</p> <p>( ) resposta na mesmo dia?</p> <p>( ) resposta no 2º dia (a contar com o dia de envio)?</p> <p>( ) reposta no 3º dia (a contar com o dia de envio)?</p> <p>( ) reposta no 4º dia ( a contar com o dia de envio)?</p> <p>( ) reposta no 5º dia ( a contar com o dia de envio)?</p> <p>( ) resposta no 6º dia (a contar com o dia de envio)?</p> <p>( ) dia por diante ( a contar com o dia de envio)?</p> <p>( ) reposta acima de 96 horas</p> <p>obs.:marcação única.</p>	Em caso de resposta positiva

<p>1.9. Existência de informações no portal sobre programas (iniciativa) de inclusão digital categoria E (ideal de acesso universal às TICs com ênfase em dispor informações ou conteúdo)</p> <p>obs.:1 Buscar na primeira página do <i>site</i> ou na ferramenta de busca <i>link</i> do tipo "inclusão digital".</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Tipo de conteúdo:</p> <p>( ) inclusão do tipo: criação de espaços públicos de acesso?</p> <p>( ) inclusão do tipo: fomento à criação de uma infraestrutura de TICs domiciliar?</p> <p>( ) inclusão envolvendo trabalhos de educação na "operacionalização técnica" (como usar para obter o acesso a informações públicas <i>on line</i>)?</p> <p>( ) teor de iniciativa não identificado (não há clareza nas informações ou informações são imprecisas)</p> <p>obs.: marcação múltipla (quando necessário)</p> <hr/> <p>Visibilidade:</p> <p>( ) <i>link</i> na página principal (home) do portal (obs.: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>( ) <i>link</i> em páginas secundárias (obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>
<p>1.10. Existência de informações no portal sobre infraestrutura tecnológica categoria E: ideal de acesso universal, infraestrutura comunicacional em espaços públicos, com ênfase em dispor informações ou conteúdo (rede integrada)</p> <p>Obs.: Considerar "rede integrada" de guichês de serviços públicos diversificada (espalhada geograficamente pelos logradouros) como "terminais/quiosques", desde que a base desta integração seja redes telemáticas de computadores (Internet ou Intranet)</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Tipo de conteúdo</p> <p>( ) terminais de auto-atendimento (sem funcionário para auxílio) voltado para consulta de informações?</p> <p>( ) telecentros ou infocentros: terminais de atendimento ou quiosques (com funcionário para auxílio) voltados para da acesso às TICs, com ênfase no acesso a informações?</p> <p>( ) provedor de Internet pública gratuita (quando o governo dispõe estrutura de provedor para das acesso à Internet ao cidadão com seu microcomputador pessoal)</p> <p>( ) tipo de estrutura não identificado ( não há clareza nas informações ou informações são imprecisas)</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>

<p>Obs.: Considerar "telecentros" ou "infocentros" espaços criados em comunidades que disponha acesso público à Internet com preocupação de colocar o cidadão excluído em contato com a rede telemática.</p> <p>Obs.: Buscar na primeira página do site ou na ferramenta de busca <i>link</i> do tipo "inclusão digital".</p>		<p>obs: marcação múltipla (quando necessário)</p> <p>Visibilidade:</p> <p>( ) <i>link</i> na página principal (<i>home</i>) do portal (obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>( ) <i>link</i> em páginas secundárias (obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p>	
<b>2. Primeiro grau (ênfase na prestação de serviços)</b>			
<p>2.1. <i>Delivery</i> informativo. Categoria A: possibilidade de "inserção de dados" pelo usuário e conseqüente obtenção de informação de tipo "consulta automatizada" - <i>input/output</i> instantâneo (consultas de situação tributária, consulta de andamento de processos, etc)</p> <p>obs. Considerar aqui "inserção de dados" como dados próprios (personalizados ou específicos) do usuário (EX: nº do CPF, CNPJ, nome próprio, razão social de empresa, placa de veículo, nome de linha do serviço coletivo de transporte, nome da rua para obtenção de andamento da obra ou serviço etc). Não considerar palavra-chave inserida na ferramenta de busca.</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Consulta de informações de primeira ordem (informações sobre serviços essenciais):</p> <p>( ) consulta informativa sobre serviços de saúde</p> <p>( ) consulta informativa sobre serviços de segurança pública</p> <p>( ) consulta informativa sobre serviços de educação</p> <p>Consulta de informações de segunda ordem (informações sobre serviços infra-estruturais):</p> <p>( ) consulta informativa sobre serviços de transporte público ou trânsito (ex. trajeto de linhas; horários de linhas; consultas; situação do tráfego em vias públicas)?</p> <p>( ) consulta informativa sobre onde obter (em que órgão ou secretaria) determinado serviço indagado pelo cidadão?</p> <p>( ) consulta informativa sobre serviços de saneamento básico</p>	Em caso de resposta positiva

		<p>Consulta de informações de terceira ordem (informações sobre questões administrativas-processuais):</p> <p>( ) consulta informativa sobre tributos  ( ) consulta informativa sobre andamentos de processos  ( ) consulta informativa sobre onde obter (em que órgão ou secretaria) determinado serviço indagado pelo cidadão</p> <p>Consulta de informações de outras categorias (culturais, eventos e diversos)</p> <p>( ) sim  ( ) não</p> <p>Visibilidade:</p> <p>( ) existe um <i>link</i> na página principal (<i>home</i> do portal) do tipo "SERVIÇOS" ou "CONSULTA DE SERVIÇOS", que liga todas as consultas informativas sobre serviços encontradas.</p> <p>( ) não existe um <i>link</i> "unificador" destes elementos na página principal (<i>home</i>): estas consultas informativas sobre serviços só podem ser nominalmente localizadas em páginas secundárias.</p> <p>obs. Marcação múltipla (quando necessário)</p>	
<p>2.2. <i>Delivery</i> informativo. Categoria B (tipo <i>delivery</i> imediato de informações): atendimento <i>on line</i> instantâneo (através de <i>chat</i> ou ferramenta similar)</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Abrangência:</p> <p>( ) serviço aberto, para informações genéricas  ( ) serviço restrito para informações específicas</p> <p>obs.: marcação única</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>

<p>2.3 <i>Delivery</i> burocrático. Categoria A: Possibilidade de operação completa de serviços via rede para obtenção de serviços (pré-serviço): consulta e pagamento de fatura/tributos <i>on line</i>; marcação <i>on line</i> de atendimento na rede de saúde pública; matrícula <i>on line</i> na rede pública de ensino, etc.</p> <p>obs. No caso do último item deste quesito, não considerar inscrição <i>on line</i> em concurso público ou inscrições similares ( o concurso público não é considerado aqui um "serviço"). Ainda para este item, descrever que tipo de serviço é oferecido na seção descritiva desta planilha.</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Tipificação de interface:</p> <p>( ) consulta e pagamento de fatura/tributos <i>on line</i></p> <p>( ) marcação <i>on line</i> de atendimento na rede de saúde pública</p> <p>( ) matrícula <i>on line</i> na rede pública de ensino</p> <p>( ) matrícula, marcação ou inscrição <i>on line</i> para obtenção de algum outro serviço na estrutura administrativa ou infraestrutura pública</p> <p>obs. Marcação múltipla ( quando necessário)</p> <p>Visibilidade:</p> <p>( ) todos os <i>links</i> encontrados estão na página principal do portal (<i>home</i>) (obs.: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)?</p> <p>( ) nem todos os <i>links</i> encontrados estão na página principal (<i>home</i>) (obs.: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>( ) nenhum dos <i>links</i> encontrados está na página principal ( todos em páginas secundárias) (obs.: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>obs. Marcação múltipla ( quando necessário)</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>
<p>2.4 <i>Delivery</i> burocrático. Categoria B: possibilidade de emissão de documentos oficiais (emissão de formulários para pagamento de tributos; emissão de certidões negativas de débitos; certidão policial de "nada consta" etc)</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Tipo:</p> <p>( ) serviço do tipo emissão de "boleto para pagamento" ( expedição de carnês ou 2ª via de documentos para pagamento em agências financeiras credenciadas)</p> <p>( ) serviço do tipo emissão de "certidão" (expedição de certidão negativa de débito; certidão policial de "nada consta")</p> <p>obs: marcação múltipla (quando necessário)</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>

		<p>Visibilidade:</p> <p>( ) <i>link</i> na página principal do portal (<i>home</i>) ( obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>( ) <i>link</i> em páginas secundárias (obs. Considerar quando há referência nominal direta ao serviço)</p>	
<p>2.5. Serviço categoria A: Possibilidade de obtenção de serviço público em semi-domicílio (na rua ou na região que reside) com pedido inicial realizado através do sítio ( Ex: reposição de lâmpada no serviço público de iluminação; tapamento de buraco em via pública; emergências de rua (bombeiro, serviço médico de emergência, atendimento policial etc)</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Tipificação de interface:</p> <p>( ) atendimento em semi-domicílio relacionado à infraestrutura pública ( Ex: reposição de lâmpada no serviço público de iluminação na rua residida; tapamento de buraco em via pública; podagem de árvores em via pública e similares)</p> <p>( ) atendimento em semi-domicílio do tipo "serviço não emergencial" e não necessariamente infra-estrutural ( Ex: retirada de animal atropelado em via pública; interdição de via para festejo etc)</p> <p>obs. Marcação múltipla ( quando necessário)</p> <p>Visibilidade:</p> <p>( ) todos os <i>links</i> encontrados estão na página principal do portal (<i>home</i>) ( obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento) ?</p> <p>( ) nem todos os <i>links</i> encontrados estão na página principal (<i>home</i>) (obs.: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>( ) nenhum dos <i>links</i> encontrados está na página principal ( todos em páginas secundárias) (obs.: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>obs. Marcação múltipla ( quando necessário)</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>

<p>2.6. Serviço categoria B: Possibilidade de obtenção de serviço público <i>in locu</i> domicílio com pedido inicial realizado através do sítio ( Ex: atendimento de saúde/psicológico em domicílio por funcionários públicos; atendimento de profissionais em serviço social; atendimento policial em domicílio)</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Tipificação de interface:</p> <p>( ) atendimento de saúde/psicológico/ terapêutico em domicílio por funcionários públicos ( não emergencial);</p> <p>( ) atendimento de profissionais de serviço social ( não emergencial);</p> <p>( ) atendimento policial em domicílio (não emergencial);</p> <p>( ) possibilidade de atendimento emergencial em domicílio.</p> <p>obs. Marcação múltipla ( quando necessário)</p> <p>Visibilidade:</p> <p>( ) todos os <i>links</i> encontrados estão na página principal do portal ( <i>home</i>)</p> <p>obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta ao serviço ou quando há referência nominal "unificadora" - <i>link</i> do tipo "SERVIÇOS"</p> <p>( ) nem todos os <i>links</i> encontrados estão na página principal (<i>home</i>)</p> <p>( ) nenhum dos <i>links</i> encontrados está na página principal (todos estão em páginas secundárias)</p> <p>obs. Marcação única.</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>
<p>2.7. Existência de informações no portal sobre programas (iniciativas) de inclusão digital categoria D (ideal de acesso universal com ênfase em otimizar a operacionalização da relação de serviços entre governo e cidadão)</p> <p>obs. Buscar na primeira página do <i>site</i> ou na ferramenta de busca <i>link</i> do tipo "inclusão digital".</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Tipificação de conteúdo:</p> <p>( ) inclusão do tipo: criação de espaços públicos de acesso</p> <p>( ) inclusão do tipo: fomento à criação de uma infraestrutura de TICs domiciliar</p> <p>( ) inclusão do tipo: disponibilizar rede de comunicação para acesso público indireto à tecnologia avançadas ( Ex; interligação de hospitais para uso simultâneo de equipamentos diagnóstico de ponta)</p> <p>( ) inclusão envolvendo trabalhos de educação na "operacionalização técnica" (como usar para obter o acesso aos serviços on line)</p> <p>( ) teor de iniciativa não identificado (não há clareza nas informações ou informações são imprecisas)</p> <p>obs.: marcação múltipla ( quando necessário)</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>

		<p>Visibilidade:</p> <p>( ) <i>link</i> na página principal do portal (<i>home</i>) (obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>( ) <i>link</i> em páginas secundárias (obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>obs. Marcação única.</p>	
<p>2.8. Existência de informações no portal sobre infraestrutura tecnológica categoria D: ideal de acesso universal, infraestrutura comunicacional em espaços públicos, direcionada para prestação de serviços públicos (rede integrada)</p> <p>Obs.: Considerar "rede integrada" de guichês de serviços públicos diversificada (espalhada geograficamente pelos logradouros) como "terminais/quiosques", desde que a base desta integração seja redes telemáticas de computadores (Internet ou Intranet)</p> <p>Obs.: Considerar "telecentros" ou "infocentros" espaços criados em comunidades que disponha acesso público à Internet com preocupação de colocar o cidadão excluído em contato com a rede telemática.</p> <p>Obs.: Buscar na primeira página do <i>site</i> ou na ferramenta de busca <i>link</i> do tipo "inclusão digital".</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Tipo de conteúdo:</p> <p>( ) terminais de auto-atendimento ( sem funcionário para auxílio) voltado para consulta de informações?</p> <p>( ) telecentros ou infocentros: terminais de atendimento ou quiosques ( com funcionário para auxílio) voltados para dar acesso às TICs, com ênfase no acesso a informações?</p> <p>( ) provedor de Internet pública gratuita ( quando o governo dispõe estrutura de provedor para dar acesso à Internet ao cidadão com seu microcomputador pessoal)</p> <p>( ) tipo de estrutura não identificado (não há clareza nas informações ou informações são imprecisas).</p> <p>obs. : marcação múltipla (quando necessário)</p> <p>Visibilidade:</p> <p>( ) <i>link</i> na página principal (<i>home</i>) do portal (obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>( ) <i>link</i> em páginas secundárias (obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>



<p>3.2. Transparência. Categoria B: acompanhamento financeiro (disponibilidade de documentos governamentais de arrecadação, movimentação de erário e aplicação financeira dos recursos públicos - balancetes, balanços financeiros).</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Visibilidade (<i>out put</i>).</p> <p>( ) com <i>link</i> disposto tanto na home do portal como na primeira página do <i>site</i> da secretaria setorial (administração ou finanças)</p> <p>( ) com <i>link</i> ( ou referência de <i>link</i>) disposto na <i>home</i> do portal</p> <p>( ) com <i>link</i> disposto apenas na primeira página do <i>site</i> da secretaria setorial (administração ou finanças)</p> <p>( ) com <i>link</i> disposto em outras áreas ( não estando nas áreas acima especificadas)</p> <p>obs. Marcação única</p> <p>Frequência:</p> <p>( ) atualização diária</p> <p>( ) atualização semanal</p> <p>( ) atualização quinzenal</p> <p>( ) atualização mensal</p> <p>( ) atualização semestral</p> <p>( ) atualização anual</p> <p>( ) frequência de atualização não especificada</p> <p>obs.: marcação única</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>
<p>3.3. Existência de sondagem Não-PUBLICADA: ouvidoria voltada para receber opinião pública sobre determinado tema de concernimento geral, mas sem publicação das opiniões emitidas pelos cidadãos)</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Visibilidade (<i>in put</i>):</p> <p>( ) <i>link</i> EXPOSTO na página inicial (tipo "ouvidoria", "faça aqui sua reclamação", "reclamações" etc)</p> <p>( ) <i>link</i> Não exposto na página inicial do portal: foi localizado em páginas secundárias</p> <p>( ) <i>link</i> NÃO LOCALIZADO ou de difícil localização.</p> <p>obs.: marcação única.</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>

<p>3.4. Existência de sondagem PUBLICADA: sondagens temáticas de opinião pública do tipo discursiva, aberta ao público mais amplo, acerca de temas de concernimento geral com opiniões dos cidadãos publicadas no portal.</p> <p>obs.: Não levar em conta o formato "enquete".</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Regularidade:</p> <p>( ) sondagem com frequência anual  ( ) sondagem com frequência semestral  ( ) sondagem com frequência bimestral  ( ) sondagem com frequência mensal  ( ) sondagem com frequência semanal  ( ) frequência não especificada</p> <p>obs.: marcação única</p> <p>Visibilidade:</p> <p>( ) <i>link</i> na página principal ( <i>home</i>) do portal ( obs: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>( ) <i>link</i> em páginas secundárias (obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>Tipificação (participação):</p> <p>( ) sondagem direta (aberta ao público mais amplo)  ( ) sondagem indireta (aberta apenas a um copo de representantes públicos ou segmentos da sociedade civil organizada)</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>
<p>3.5.Lócus crítico NÃO-PUBLICADO: para recepção de críticas do cidadão, não publicadas.</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Visibilidade (<i>in put</i>):</p> <p>( ) <i>link</i> EXPOSTO na página inicial ( tipo "ouvidoria", "faça aqui sua reclamação", "reclamações", etc)</p> <p>( ) <i>link</i> NÃO EXPOSTO na página inicial do portal: foi localizado em páginas secundárias.</p> <p>( ) <i>link</i> NÃO LOCALIZADO ou de difícil localização.</p> <p>obs: marcação única</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>

<p>3.6. Lócus crítico PUBLICADO: canal comunicacional aberto ao público mais amplo, dedicado à recepção de críticas, reclamações, etc., com críticas dos cidadãos publicadas no portal.</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Visibilidade (<i>in put</i>):</p> <p>( ) <i>link</i> EXPOSTO na página inicial ( tipo "ouvidoria", "faça aqui sua reclamação", "reclamações", etc)</p> <p>( ) <i>link</i> NÃO EXPOSTO na página inicial do portal: foi localizado em páginas secundárias.</p> <p>( ) <i>link</i> NÃO LOCALIZADO ou de difícil localização.</p> <p>obs: marcação única</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>
		<p><i>Feedback</i>:</p> <p>( ) COM <i>feedback</i> discursivo: autoridades ou similar respondendo às questões colocadas</p> <p>( ) SEM <i>feedback</i> discursivo</p> <p>obs.: marcação única</p>	
		<p>Regularidade:</p> <p>( ) funcionamento PERMANENTE ou COM periodicidade regular</p> <p>( ) funcionamento SEM periodicidade regular especificada</p> <p>obs: marcação única.</p>	
		<p>Tipificação:</p> <p>( ) <i>Lócus</i> do tipo: lista de discussão (conversação assíncronica)</p> <p>( ) <i>Lócus</i> do tipo: <i>chat</i> ( conversação síncronica)</p> <p>obs: marcação múltipla (quando necessário)</p>	
		<p>Filtragem:</p> <p>( ) opinião publicada em <i>lócus</i> COM moderação - filtro - das mensagens</p> <p>( ) opinião publicada em <i>lócus</i> SEM moderação - filtro - das mensagens</p> <p>obs: marcação múltipla (quando necessário)</p>	

<p>3.7. Existência de informações no portal sobre programas (iniciativa) de inclusão digital categoria C (ideal de acesso universal para ampliar canal de comunicação política entre governo e cidadão)</p> <p>obs.: Buscar na primeira página do site ou na ferramenta de busca <i>link</i> do tipo "inclusão digital".</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Tipificação:</p> <p>( ) inclusão do tipo: criação de espaços públicos de acesso</p> <p>( ) inclusão do tipo: fomento à criação de uma infraestrutura de TCs domiciliar</p> <p>( ) inclusão envolvendo trabalhos de "educação digital" ( como usar, a importância política do uso)</p> <p>( ) teor de iniciativa não identificado ( não há clareza nas informações ou informações são imprecisas)</p> <p>obs: marcação múltipla ( quando necessário)</p> <hr/> <p>Visibilidade:</p> <p>( ) <i>link</i> na página principal (<i>home</i>) do portal (obs: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>( ) <i>link</i> em páginas secundárias (obs: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>
<p>3.8. Existência de informações no portal sobre infraestrutura tecnológica categoria C (rede telemática): direcionada para recepção de críticas públicas ("opinião pública", sem efeito deliberativo oficial) prestação de contas (<i>accountability</i>)</p> <p>Obs.: Considerar "rede integrada" de guichês de serviços públicos diversificada (espalhada geograficamente pelos logradouros) como "terminais/quiosques", desde que a base desta integração seja redes telemáticas de computadores (Internet ou Intranet)</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Tipo de conteúdo:</p> <p>( ) terminais de auto-atendimento ( sem funcionário para auxílio) voltado para consulta de informações?</p> <p>( ) telecentros ou infocentros: terminais de atendimento ou quiosques ( com funcionário para auxílio) voltados para dar acesso às TICs, com ênfase no acesso a informações?</p> <p>( ) provedor de Internet pública gratuita ( quando o governo dispõe estrutura de provedor para dar acesso à Internet ao cidadão com seu microcomputador pessoal)</p> <p>( ) tipo de estrutura não identificado (não há clareza nas informações ou informações são imprecisas).</p> <p>obs. : marcação múltipla (quando necessário)</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>

<p>Obs.: Considerar "telecentros" ou "infocentros" espaços criados em comunidades que disponha acesso público à Internet com preocupação de colocar o cidadão excluído em contato com à rede telemática.</p> <p>Obs.: Buscar na primeira página do <i>site</i> ou na ferramenta de busca <i>link</i> do tipo "inclusão digital".</p>		<p>Visibilidade:</p> <p>( ) <i>link</i> na página principal (<i>home</i>) do portal (obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>( ) <i>link</i> em páginas secundárias (obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p>	
<p>3.9. Sistema avançado de votação eletrônica (categoria C) para sondagem de opinião: no formato "consulta", sem efeito deliberativo?</p> <p>obs: considerar "avançado" quando houver campanha em torno do seu uso e quando este permitir 1 voto por cidadão ( seja através do CPF, título de eleitor ou peculiaridade similar)</p> <p>obs.: Não levar em conta "enquête"</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Acessibilidade (<i>in put</i>):</p> <p>( ) sistema de votação eletrônica em terminais públicos</p> <p>( ) sistema de votação eletrônica <i>on line</i> ( através da Internet)</p> <p>obs: marcação múltipla (quando necessário)</p> <hr/> <p>Visibilidade:</p> <p>( ) <i>link</i> na página principal (<i>home</i>) do portal (obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>( ) <i>link</i> em páginas secundárias (obs.: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p>	Em caso de resposta positiva
<b>4. Quarto grau</b>			
<p>4.1. <i>Lócus</i> deliberativo: canal de deliberação <i>on line</i></p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Tipificação de interface</p> <p>( ) <i>Lócus</i> do tipo: lista de discussão (conversação assíncronica)</p> <p>( ) <i>Lócus</i> do tipo: <i>chat</i> ( conversação síncronica)</p> <p>obs: marcação múltipla (quando necessário)</p>	Em caso de resposta positiva

		<p>Tipificação de interface II:</p> <p>( ) indireta: a produção da decisão política é indireta, ou seja, é realizada apenas por um corpo de representantes da comunidade ou similar (entidades de sociedade civil; delegados comunitários; representantes de associação de bairros etc)</p> <p>( ) direta: a produção da decisão política é direta, ou seja, é aberta ao público mais amplo.</p> <p>obs: marcação única.</p> <hr/> <p>Regularidade ( levar em conta o desfecho do debate; deliberação)</p> <p>( ) deliberação permanente (diária)</p> <p>( ) deliberação semanal</p> <p>( ) deliberação mensal</p> <p>( ) deliberação quinzenal</p> <p>( ) deliberação semestral</p> <p>( ) deliberação anual</p> <p>( ) deliberação irregular ou não especificada</p> <p>obs: marcação única.</p> <hr/> <p>Visibilidade:</p> <p>( ) <i>link</i> na página principal (<i>home</i>) do portal ( obs: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>( ) <i>link</i> em páginas secundárias (obs: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p>	
<p>4.2. Sistema de votação eletrônica para desfecho deliberativo: produção da tomada de decisão com efeito deliberativo oficial</p> <p>obs: Somente considerar a existência deste item de sistema de votação eletrônica quando este estiver precedido de um lócus discursivo anterior de teor deliberativo</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Acessibilidade (<i>in put</i>):</p> <p>( ) sistema de votação eletrônica em terminais externos à Internet</p> <p>( ) sistema de votação eletrônica <i>on line</i> (através da Internet)</p> <p>obs: marcação múltipla (quando necessário)</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>

<p>obs: considerar "avançado" quando houver campanha em torno do seu uso e quando este permitir 1 voto por cidadão ( seja através do CPF, título de eleitor ou documento similar)</p> <p>obs: Não considerar "enquêete"</p>		<p>Visibilidade:</p> <p>( ) <i>link</i> na página principal (<i>home</i>) do portal ( obs: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>( ) <i>link</i> em página secundárias (obs: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p>	
<p>4.3. Constituição da agenda decisória: possibilidade de constituição pública da "agenda" de deliberação (via ferramentas discursivas no <i>site</i>)</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Alcance (função política)</p> <p>( ) constituição restrita: apenas parte da agenda de deliberação é discutida e constituída pelos deliberantes (há partes que chegam já estabelecidas sem participação dos deliberantes em sua constituição)</p> <p>( ) constituição ampla: toda a agenda de deliberação é discutida e constituída previamente pelos deliberantes</p> <p>obs: marcação única</p> <hr/> <p>Tipificação de interface:</p> <p>( ) indireta: a produção da decisão política é indireta, ou seja, é realizada apenas por um corpo de representantes da comunidade ou similar (entidades da sociedade civil; delegados comunitários; representantes de associação de bairros etc)</p> <p>( ) direta: a produção da decisão política é direta, ou seja, é aberta ao público mais amplo.</p> <p>obs: marcação única</p> <hr/> <p>Visibilidade:</p> <p>( ) <i>link</i> na página principal (<i>home</i>) do portal ( obs: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>( ) <i>link</i> em páginas secundárias (obs: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>

<p>4.4. Abrangência da agenda decisória: a tomada de decisão é restrita à determinados temas ou áreas.</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Abrangência ( da constituição):</p> <p>( ) INFRAESTRUTURAL: Referente à questões de infraestruturais (decisão sobre construção de praça pública; de monumento; de saneamento básico etc).</p> <p>( ) OUTRAS ÁREAS: Envolve temas diversos para além da questão infraestrutural.</p> <p>obs: marcação múltipla (quando necessário)</p> <hr/> <p>Visibilidade:</p> <p>( ) <i>link</i> na página principal (<i>home</i>) do portal (obs: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>( ) <i>link</i> em páginas secundárias (obs: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>
<p>4.5. Abrangência decisória: a tomada de decisão é restrita à determinados temas ou áreas.</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Tipificação (da abrangência):</p> <p>( ) predominantemente referente à questões de infraestrutura ( decisão sobre construção de praça pública; de monumento; de saneamento básico etc)</p> <p>( ) envolve temas diversos para além da questão infraestrutural</p> <p>obs: marcação única.</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>
<p>4.6 Existência de programas (iniciativa) de inclusão digital categoria B: ações que visam criar canal de comunicação entre cidadãos x cidadão e entre cidadão x governo com ênfase em viabilizar a legitimidade do ciberespaço como "<i>lócus</i>" para o processo de deliberação e produção da decisão política</p> <p>obs: Buscar na primeira página do <i>site</i> ou na ferramenta de busca <i>link</i> do tipo "inclusão digital".</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Tipificação de conteúdo:</p> <p>( ) inclusão do tipo: criação de espaços públicos de acesso</p> <p>( ) inclusão do tipo: fomento à criação de uma infraestrutura de TCs domiciliar</p> <p>( ) inclusão envolvendo trabalhos de "educação digital" ( como usar, a importância política do uso)</p> <p>( ) teor de iniciativa não identificado ( não há clareza nas informações ou informações são imprecisas)</p> <p>obs: marcação múltipla ( quando necessário)</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>

		<p>Visibilidade:</p> <p>( ) <i>link</i> na página principal (<i>home</i>) do portal (obs: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>( ) <i>link</i> em páginas secundárias (obs: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p>	
<p>4.7. Existência de informações no portal sobre infraestrutura comunicacional (rede telemática) categoria B: em espaços públicos direcionada para debate com fins de produção da decisão política ( com efeito deliberativo oficial)</p> <p>obs: Buscar na primeira página do <i>site</i> ou na ferramenta de busca <i>link</i> do tipo "inclusão digital".</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Tipo de conteúdo:</p> <p>( ) terminais de auto-atendimento ( sem funcionário para auxílio) voltado para consulta de informações?</p> <p>( ) telecentros ou infocentros: terminais de atendimento ou quiosques ( com funcionário para auxílio) voltados para dar acesso às TICs, com ênfase no acesso a informações?</p> <p>( ) provedor de Internet pública gratuita ( quando o governo dispõe estrutura de provedor para dar acesso à Internet ao cidadão com seu microcomputador pessoal)</p> <p>( ) tipo de estrutura não identificado (não há clareza nas informações ou informações são imprecisas).</p> <p>obs. : marcação múltipla (quando necessário)</p> <p>Visibilidade:</p> <p>( ) <i>link</i> na página principal (<i>home</i>) do portal (obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>( ) <i>link</i> em páginas secundárias (obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p>	Em caso de resposta positiva
<b>5. Quinto grau</b>			
<p>5.1. Existência de sistema avançado de votação eletrônica plebiscitário: escolha dentre opções pré-estabelecidas, sem <i>locus</i> deliberativo via Internet, com efeito de tomada de decisão.</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Acessibilidade (<i>in put</i>):</p> <p>( ) sistema de votação eletrônica acessível em terminais externos à Internet</p> <p>( ) sistema de votação eletrônica acessível <i>on line</i> (através da Internet)</p>	

<p>obs: considerar "avançado" quando houver campanha em torna do seu uso e quando este permitir 1 voto por cidadão ( seja através do CPF, título de eleitor ou peculiaridade similar)</p> <p>obs: Não levar em conta "enquete"</p>		<p>obs: marcação múltipla ( quando necessário)</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>
<p>5.2. Votação (via TICs) sempre por sufrágio universal.</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Visibilidade:</p> <p>( ) <i>link</i> na página principal (<i>home</i>) do portal (obs: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>( ) <i>link</i> em páginas secundárias (obs: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p>	
<p>5.3. Agenda <i>setting</i> de votação (plebiscitária): possibilidade de configurar ou compor a "agenda de votação" mediante opções pré-estabelecidas.</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Tipo de sufrágio:</p> <p>( ) sufrágio sem distinção territorial</p> <p>( ) sufrágio segmentado por logradouros (distritos/bairros etc), onde a totalização do resultado se dá com base no resultado individualizado por unidade, e não no somatório dos votantes de todas as unidades.</p> <p>( ) ambos os casos coexistem.</p> <p>obs: marcação única.</p> <p>Tipificação (de resultado). Resultado por:</p> <p>( ) maioria simples (metade +1)</p> <p>( ) maioria absoluta (2/3)</p> <p>( ) outros tipo de resultado diferentes dos acima especificados</p> <p>obs: marcação única</p>	<p>Em caso de resposta positiva</p>
		<p>Tipificação (participação)</p> <p>( ) "Agenda de votação" configurada (mediante opções) por representantes comunitários ou similar.</p> <p>( ) "Agenda de votação" configurada (mediante opções) pelo público mais amplo, mediante votação de opções de "agenda"</p> <p>obs: marcação múltipla (quando necessário)</p> <p>Visibilidade:</p> <p>( ) <i>link</i> na página principal (<i>home</i>) do portal (obs: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p>	

		<p>( ) <i>link</i> em páginas secundárias  (obs: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)  (obs: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p>	
5.4. A tomada de decisão é restrita a determinados temas ou áreas.	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Abrangência decisória:</p> <p>( ) predominantemente referente à questões de infraestrutura (decisão sobre construção de praça pública; de monumento; de saneamento básico etc)  ( ) envolve temas diversos para além da questão infraestrutural</p> <p>obs: marcação múltipla quando necessário</p>	Em caso de resposta positiva
<p>5.5. Existência de informações no portal sobre programas (iniciativa) de inclusão digital categoria A (ideal de acesso universal para legitimar processo de votação)</p> <p>obs: Buscar na primeira página do <i>site</i> ou na ferramenta de busca <i>link</i> do tipo "inclusão digital".</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Tipificação de conteúdo:</p> <p>( ) inclusão do tipo: criação de espaços públicos de acesso  ( ) inclusão do tipo: fomento à criação de uma infraestrutura de TICs domiciliar  ( ) inclusão envolvendo trabalhos de "educação digital" (como usar, a importância política do uso)  ( ) teor de iniciativa não identificado ( não há clareza nas informações ou informações são imprecisas)</p> <p>obs: marcação múltipla ( quando necessário)</p> <p>Visibilidade:</p> <p>( ) <i>link</i> na página principal (<i>home</i>) do portal (obs considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)  ( ) <i>link</i> em páginas secundárias (obs: considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento).</p>	Em caso de resposta positiva

<p>5.6. Existência de informações sobre infraestrutura tecnológica em espaços públicos infraestrutura (rede telemática) categoria A: direcionada para operacionalizar votação (com efeito de tomada de decisão oficial)</p> <p>Obs.: Considerar "rede integrada" de guichês de serviços públicos diversificada (espalhada geograficamente pelos logradouros) como "terminais/quiosques", desde que a base desta integração seja redes telemáticas de computadores (Internet ou Intranet)</p> <p>Obs.: Considerar "telecentros" ou "infocentros" espaços criados em comunidades que disponha acesso público à Internet com preocupação de colocar o cidadão excluído em contato com a rede telemática.</p> <p>Obs.: Buscar na primeira página do <i>site</i> ou na ferramenta de busca <i>link</i> do tipo "inclusão digital".</p>	<p>sim</p> <p>não</p>	<p>Tipo de conteúdo:</p> <p>( ) terminais de auto-atendimento ( sem funcionário para auxílio) voltado para consulta de informações?</p> <p>( ) telecentros ou infocentros: terminais de atendimento ou quiosques ( com funcionário para auxílio) voltados para dar acesso às TICs, com ênfase no acesso a informações?</p> <p>( ) provedor de Internet pública gratuita ( quando o governo dispõe estrutura de provedor para dar acesso à Internet ao cidadão com seu microcomputador pessoal)</p> <p>( ) tipo de estrutura não identificado (não há clareza nas informações ou informações são imprecisas).</p> <p>obs. : marcação múltipla (quando necessário)</p> <p>Visibilidade:</p> <p>( ) <i>link</i> na página principal (<i>home</i>) do portal (obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p> <p>( ) <i>link</i> em páginas secundárias (obs. Considerar "<i>link</i>" quando há referência nominal direta a este elemento)</p>	Em caso de resposta positiva
<b>6. Observações descritivas (facultativas)</b>			
Referente ao item:	Descrição/texto		
(item)			