UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
Programa de Pós-Graduação Integração da América Latina

MARCELO LEMOS CORREIA

**A utilização de *sítes* de redes sociais por governos locais na América Latina:
um estudo comparativo das experiências de São Paulo, Cidade do México e
Montevidéu no Facebook**

SÃO PAULO
2018

MARCELO LEMOS CORREIA

**A utilização de *sítes* de redes sociais por governos locais na América Latina:
um estudo comparativo das experiências de São Paulo, Cidade do México e
Montevideú no Facebook**

Dissertação apresentada como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Ciências no Programa de Pós-Graduação Integração da América Latina da Universidade de São Paulo.

Orientador: Prof. Dr. Wagner Tadeu Iglecias

SÃO PAULO

2018

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Catálogo na Publicação
Serviço de Biblioteca e Documentação
Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo

Correia, Marcelo
C824u A utilização de sites de redes sociais por governos locais na América Latina: um estudo comparativo das experiências de São Paulo, Cidade do México e Montevideu no Facebook / Marcelo Correia ; orientador Wagner Iglecias. - São Paulo, 2018.
147 f.

Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação Interunidades em Integração da América Latina. Área de concentração: Integração da América Latina.

1. Governo eletrônico. 2. Comunicação. 3. Mídias sociais. I. Iglecias, Wagner, orient. II. Título.

TERMO DE APROVAÇÃO

MARCELO LEMOS CORREIA

A UTILIZAÇÃO DE *SITES* DE REDES SOCIAIS POR GOVERNOS LOCAIS NA
AMÉRICA LATINA: UM ESTUDO COMPARATIVO DAS EXPERIÊNCIAS DE SÃO
PAULO, CIDADE DO MÉXICO E MONTEVIDÉU NO FACEBOOK

Dissertação apresentada como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre
em Ciências no Programa de Pós-Graduação Integração da América Latina da Uni-
versidade de São Paulo.

Aprovado em:

Banca Examinadora

Orientador: Prof. Dr. _____

INSTITUIÇÃO: _____

Prof. Dr. _____

INSTITUIÇÃO: _____

Prof. Dr. _____

INSTITUIÇÃO: _____

SÃO PAULO

2018

AGRADECIMENTOS

Foi durante uma conversa com a professora Mariângela F. Haswani que resolvi escrever o projeto que resultou nesta pesquisa. Num bate-papo com a professora Úrsula Peres defini o primeiro recorte que apresentaria ao Prolam. Depois vieram outros encontros com professores e pesquisadores de vários países da América Latina. Foram essas interações que me fizeram descobrir que a pesquisa científica transcende a concretude do universo acadêmico para alcançar a imensurável beleza das relações humanas. Nesse sentido, sou muito grato a Adrián Gurza Lavalle, pela excelente orientação no campo da Ciência Política; Amália Inés Geraiges de Lemos, pela ajuda no problema com a escala geográfica; Amanda Harumi, por compartilhar as suas dificuldades de pesquisa na Pós-Graduação; Camilo Negri, pela contribuição na metodologia do trabalho científico; Cremilda Medina, pelos apontamentos sobre o meu projeto de pesquisa e pelas indicações bibliográficas; Dimas Künsch, pela inestimável ajuda no delineamento do meu objeto teórico; Flávio Wolf de Aguiar, pela ajuda nas questões relacionadas à cultura na América Latina; Gabriela Lotta, por esclarecer as minhas dúvidas sobre a discricionariedade do agente público no Brasil; Jorge Machado, por auxiliar na minha compreensão de governo eletrônico; João Luiz Costa Cardoso, pelos ensinamentos de vida; Marta Oddone, pela questão da ética e da sustentação de um lugar no mundo acadêmico; José Carlos Sebe Bom Meihy, por ampliar a minha visão sobre o Uruguai; José Carlos Vaz, pelos apontamentos primorosos que fez sobre o desenvolvimento do meu trabalho; Júlio Suzuki, pela ajuda sobre a dimensão espacial dos países que escolhi; Luciana Rossetto, pelo acolhimento nos momentos de maior angústia e pela explicação de tantos assuntos que domina tão bem no campo da Comunicação; Lucilene Cury, por compartilhar toda a sua experiência acadêmica durante o meu estágio docente e pelos ensinamentos sobre a metodologia da pesquisa científica; Maria Immacolata, pelos apontamentos bibliográficos e esclarecimento de dúvidas sobre o meu referencial teórico e a metodologia na pesquisa; Maria Lígia Coelho Prado, por explicar a questão comparativa envolvendo os países da América Latina; Mateus Yuri Passos, pela ajuda na revisão do meu projeto de pesquisa; Raul Osório Vargas, pela conversa que tivemos sobre o delineamento do meu projeto de pesquisa; Sigmar Malvezzi, pela orientação no campo da Psicologia Social e do Trabalho; Vivian Blaso, pela generosidade e disposição em ajudar na pesquisa;

Vivian Urquidi, por auxiliar na solução de alguns problemas que encontrei no Programa de Pós-Graduação; Viviane Campos Garcia, pelo apoio durante a investigação científica, fruto de sua experiência em pesquisa; Wagner Iglecias, pelo acolhimento no Programa de Pós-Graduação, pela paciência durante todo o trabalho e por acreditar e incentivar a pesquisa. Por tudo isso agradeço às pessoas que me acompanharam nesta incrível trajetória científica.

“Algum tempo haveria de passar antes que Aureliano se desse conta de que tanta arbitrariedade tinha origem no exemplo do sábio catalão, para quem a sabedoria não valia a pena se não fosse possível se servir dela para inventar uma nova maneira de preparar o feijão.” (GÁRCIA MÁRQUEZ, 2001, p. 367-68)

RESUMO

A ampliação do governo eletrônico nos países da América Latina ensejou a utilização de *sítes* de redes sociais em processos participativos por meio da internet. Esta pesquisa tem como objeto central o fenômeno da comunicação nas páginas de três governos locais no Facebook: Prefeitura de São Paulo (Brasil); Governo da Cidade do México (México); Intendência de Montevideú (Uruguai). Possui como objetivos a compreensão da experiência comunicativa nas páginas dos governos locais e a sua relação com o nível de participação do cidadão por meio da internet nos países que compõe o escopo da pesquisa. Para tanto, optou-se por um viés qualitativo. A investigação foi baseada no método de abordagem dialógico proposto por Edgar Morin e está inserida no campo interdisciplinar das Ciências Sociais. Foi utilizado o método de procedimento etnográfico para a observação das interações ocorridas no Facebook e o método comparativo para a análise dos resultados. Adotamos o modelo metodológico do campo da Comunicação, elaborado por Maria Immacolata Vassallo de Lopes, para auxiliar na consecução do trabalho. O resultado desta pesquisa mostrou que os processos comunicativos estão voltados preponderantemente à divulgação de informação nas páginas de governo no Facebook; esse resultado corresponde aos níveis de participação eletrônica encontrados nos países escolhidos para a pesquisa. Conclui-se que a cultura se manifesta na comunicação e influencia também a interação em *sítes* de redes sociais como o Facebook.

Palavras-chave: Governo eletrônico; Comunicação; Mídias Sociais.

RESUMEN

La ampliación del gobierno electrónico en los países de América Latina ha propiciado el uso de sitios de redes sociales en procesos participativos a través de Internet. Esta investigación tiene como objeto central el fenómeno de la comunicación en las páginas de tres gobiernos locales en Facebook: Ayuntamiento de São Paulo (Brasil); Gobierno de la Ciudad de México (México); Intendencia de Montevideo (Uruguay). Tiene como objetivos la comprensión de la experiencia comunicativa en las páginas de los gobiernos locales y su relación con el nivel de participación del ciudadano a través de Internet en los países que componen el alcance de la investigación. Para ello, se optó por un sesgo cualitativo. La investigación fue basada en el método de abordaje dialógico propuesto por Edgar Morin y está inserta en el campo interdisciplinario de las Ciencias Sociales. Se utilizó el método de procedimiento etnográfico para la observación de las interacciones ocurridas en Facebook y el método comparativo para el análisis de los resultados. Adoptamos el modelo metodológico del campo de la Comunicación, elaborado por María Immacolata Vassallo de Lopes, para soporte en la consecución del trabajo. El resultado de esta investigación mostró que los procesos comunicativos están orientados preponderantemente a la divulgación de información en las páginas de gobierno en Facebook; este resultado corresponde a los niveles de participación electrónica encontrados en los países elegidos para la investigación. Se concluye que la cultura se manifiesta en la comunicación e influye también en la interacción en sitios de redes sociales como Facebook.

Palabras clave: Gobierno electrónico; Comunicación; Medios Sociales.

ABSTRACT

The increase of e-government in Latin American countries has led to the proliferation of social networking sites related to participatory processes throughout the internet. The primary purpose of this research is to examine the communication phenomena, specifically those of Facebook, associated with three local governments: São Paulo's municipality (Brazil), Mexico City's government (Mexico), and Montevideo's municipality (Uruguay). We aim to understand the communicative experience in the Facebook pages of local governments and its relation to the level of citizen participation. The research, which includes a qualitative approach, was based on the dialogical method proposed by Edgar Morin and is set within the interdisciplinary field of Social Sciences. The ethnographic procedure method enables observations of the interactions that occur on Facebook; the comparative method enables an analysis of the results. We adopted the methodological model of the field of Communication, elaborated by Maria Immacolata Vassallo de Lopes. We showed that each government's Facebook pages suggest communicative processes that focus primarily on the dissemination of information; this result corresponds to the levels of electronic participation found in the countries chosen for the research. We conclude that culture manifests itself in communication and also influences interactions on social networking sites such as Facebook.

Keywords: Electronic government; Communication; Social media.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 MODELO METODOLÓGICO DE PESQUISA	43
FIGURA 2 A COMPLEXIDADE DO PROBLEMA DA OBJETIVIDADE	47
FIGURA 3 FLUXOGRAMA SIMPLIFICADO DE UM PROJETO DE PESQUISA NETNOGRÁFICA.....	59
FIGURA 4 ESQUEMA DE PARTICIPAÇÃO	67
FIGURA 5 TELA DE APRESENTAÇÃO DA PÁGINA DA PREFEITURA DE SÃO PAULO, 2018	98
FIGURA 6 TELA DE APRESENTAÇÃO DA PÁGINA DO GOVERNO DA CIDADE DO MÉXICO, 2018.....	102
FIGURA 7 TELA DE APRESENTAÇÃO DA PÁGINA DA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU, 2018	105
FIGURA 8 PUBLICAÇÃO DA PÁGINA DA PREFEITURA DE SÃO PAULO NO FACEBOOK, MAI. 2018	114
FIGURA 9 PUBLICAÇÃO DA PÁGINA DA PREFEITURA DE SÃO PAULO NO FACEBOOK, JUN. 2018	115
FIGURA 10 PUBLICAÇÃO DA PÁGINA DO GOVERNO DA CIDADE DO MÉXICO NO FACEBOOK, JUN. 2018	117
FIGURA 11 PUBLICAÇÃO DA PÁGINA DA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU NO FACEBOOK, MAI. 2018.....	119
FIGURA 12 PUBLICAÇÃO DA PÁGINA DA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU NO FACEBOOK, JUN. 2018.....	122
FIGURA 13 PUBLICAÇÃO DA PÁGINA DA PREFEITURA DE SÃO PAULO NO FACEBOOK, MAI. 2018	123

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE PARTICIPAÇÃO ELETRÔNICA (IPE) NA AMÉRICA LATINA, 2003-2016	28
GRÁFICO 2 MÉDIA DO NÍVEL DE E-PARTICIPAÇÃO NA AMÉRICA LATINA, 2016	30
GRÁFICO 3 QUANTIDADE DE USUÁRIOS ATIVOS NOS MAIORES <i>SITES</i> DE MÍDIAS SOCIAIS DO MUNDO, JAN. 2018	38
GRÁFICO 4 PRINCIPAIS <i>SITES</i> DE REDES SOCIAIS NA AMÉRICA LATINA, POR TOTAL DE VISITANTES, JAN. 2015	41
GRÁFICO 5 TAXA DE CRESCIMENTO DO TRÁFEGO DE DADOS MÓVEIS NO MUNDO, POR REGIÕES, 2016	70
GRÁFICO 6 ÍNDICE DE INFRAESTRUTURA DE TELECOMUNICAÇÕES (IIT) NO BRASIL, MÉXICO E URUGUAI, 2003-2016	73
GRÁFICO 7 DISTRIBUIÇÃO DA POPULAÇÃO POR GRUPO DE RENDA NO BRASIL, MÉXICO E URUGUAI, 2012-2014	76
GRÁFICO 8 MÉDIA DO NÍVEL DE E-PARTICIPAÇÃO NO BRASIL, MÉXICO E URUGUAI, 2014-2016	80
GRÁFICO 9 EVOLUÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO DE FÃS NAS PÁGINAS DA PREFEITURA DE SÃO PAULO, DO GOVERNO DA CIDADE DO MÉXICO E DA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU NO FACEBOOK, ABR. 2018–JUN. 2018	108
GRÁFICO 10 TOTAL DE INTERAÇÕES OCORRIDAS NAS PÁGINAS DA PREFEITURA DE SÃO PAULO, DO GOVERNO DA CIDADE DO MÉXICO E DA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU NO FACEBOOK, ABR. 2018–JUN. 2018	110
GRÁFICO 11 TAXA DE INTERAÇÃO NAS PÁGINAS DA PREFEITURA DE SÃO PAULO, DO GOVERNO DA CIDADE DO MÉXICO E DA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU NO FACEBOOK, ABR. 2018–JUN. 2018	111
GRÁFICO 12 MÉDIA DE INTERAÇÕES NAS PÁGINAS DA PREFEITURA DE SÃO PAULO, DO GOVERNO DA CIDADE DO MÉXICO E DA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU NO FACEBOOK, POR POSTAGEM, ABR. 2018–JUN. 2018	112
GRÁFICO 13 TAXA DE RESPOSTA NAS PÁGINAS DA PREFEITURA DE SÃO PAULO, DO GOVERNO DA CIDADE DO MÉXICO E DA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU NO FACEBOOK, ABR. 2018–JUN. 2018	116

GRÁFICO 14 QUANTIDADE DE VÍDEOS POSTADOS PELA PREFEITURA DE SÃO PAULO, PELO GOVERNO DA CIDADE DO MÉXICO E PELA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU NO FACEBOOK, ABR. 2018-JUN. 2018..... 120

GRÁFICO 15 TAXA DE INTERAÇÃO POR TIPO DE POSTAGEM NAS PÁGINAS DA PREFEITURA DE SÃO PAULO, DO GOVERNO DA CIDADE DO MÉXICO E DA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU NO FACEBOOK, ABR. 2018–JUN. 2018..... 121

GRÁFICO 16 RADAR COM AS PRINCIPAIS MEDIDAS DE ACOMPANHAMENTO DAS PÁGINAS DA PREFEITURA DE SÃO PAULO, DO GOVERNO DA CIDADE DO MÉXICO E DA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU NO FACEBOOK, ABR. 2018–JUN. 2018 128

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 ESTIMATIVA DO TRÁFEGO MUNDIAL DE DADOS NA INTERNET DE PESSOA FÍSICA, 2016-2021	26
QUADRO 2 PANORAMA DE USO DA INTERNET NO BRASIL, 2018	33
QUADRO 3 PANORAMA DE USO DA INTERNET NO MÉXICO, 2018	34
QUADRO 4 PANORAMA DE USO DA INTERNET NO URUGUAI, 2018.....	35
QUADRO 5 PANORAMA DA UTILIZAÇÃO DO FACEBOOK NO BRASIL, MÉXICO E URUGUAI, 2018.....	95
QUADRO 6 PANORAMA DA PÁGINA DA PREFEITURA DE SÃO PAULO NO FACEBOOK, ABR. 2018–JUN. 2018	99
QUADRO 7 PANORAMA DA PÁGINA DO GOVERNO DA CIDADE DO MÉXICO NO FACEBOOK, ABR. 2018–JUN. 2018	103
QUADRO 8 PANORAMA DA PÁGINA DO GOVERNO DA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU NO FACEBOOK, ABR. 2018–JUN. 2018	106

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 <i>RANKING</i> DE PAÍSES DO CONTINENTE AMERICANO, POR ÍNDICE DE DESENVOLVIMENTO EM GOVERNO ELETRÔNICO (IDGE), 2014.....	21
TABELA 2 <i>RANKING</i> MUNDIAL COM A POSIÇÃO DOS 50 PAÍSES MELHORES COLOCADOS, POR ÍNDICE DE PARTICIPAÇÃO ELETRÔNICA (IPE), 2014	22
TABELA 3 <i>RANKING</i> DOS <i>SITES</i> MAIS ACESSADOS NO BRASIL, MÉXICO E URUGUAI, 2018.....	86
TABELA 4 ESTIMATIVA DA QUANTIDADE E DA PENETRAÇÃO DE USUÁRIOS DE FACEBOOK NA AMÉRICA LATINA, 2014-2019.....	93

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BEC	- Bolsa Eletrônica de Compras
CEPAL	- Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe
IBGE	- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDGE	- Índice de Desenvolvimento em Governo Eletrônico
IPE	- Índice de Participação Eletrônica
ITU	- International Telecommunication Union
OECD	- Organisation for Economic Co-operation and Development
OGP	- Open Government Partnership
ONU	- Organização das Nações Unidas
PROLAM	- Programa de Pós-Graduação Integração da América Latina
PSDB	- Partido da Social Democracia Brasileira
PT	- Partido dos Trabalhadores
SEFAZ	- Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo
UNESCO	- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
UNPAN	- United Nations Public Administration Network
USP	- Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	18
O PERCURSO, O PROJETO E A PESQUISA	24
A METODOLOGIA.....	42
O INTELLECTUAL, O PESQUISADOR E A ACADEMIA.....	44
A REFLEXIVIDADE	45
O TEMPO	46
A ESCRITA CIENTÍFICA.....	48
A ÉTICA NA PESQUISA CIENTÍFICA.....	51
O MÉTODO CIENTÍFICO	53
A OBSERVAÇÃO	54
O METODO ETNOGRÁFICO.....	55
O MÉTODO COMPARATIVO NAS CIÊNCIAS SOCIAIS	60
A ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO	61
DESENVOLVIMENTO	62
O GOVERNO ELETRÔNICO E A PARTICIPAÇÃO	63
O NEOLIBERALISMO E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NA AMÉRICA LATINA.....	74
O DESAFIO DA COMUNICAÇÃO	82
AS REDES SOCIAIS.....	85
A CONEXÃO, A INTERAÇÃO E A RELAÇÃO.....	90
O FACEBOOK	92
A PÁGINA DA PREFEITURA DE SÃO PAULO	96
A PÁGINA DO GOVERNO DA CIDADE DO MÉXICO	100
A PÁGINA DA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU.....	104
A EXPERIÊNCIA LATINO-AMERICANA NO FACEBOOK.....	107
CONCLUSÃO	129
REFERÊNCIAS.....	133

INTRODUÇÃO

Em 2014, devido ao aumento da quantidade de projetos relacionados à ampliação e ao aprimoramento das tecnologias na área de compras públicas na Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo (SEFAZ), tornou-se essencial a realização de estudos sobre a questão do governo eletrônico e dos processos participativos no país. Na condição de gestor público de médio escalão, responsável por uma parte do planejamento estratégico da SEFAZ, senti-me apto à elaboração de pesquisas que pudessem estimular o engajamento do cidadão no governo paulista. Então, fiz um pequeno projeto que teve como ponto de partida as experiências de participação que ocorriam junto ao governo do estado do Rio Grande do Sul¹.

Esse plano seguiu adiante sem interferência da alta direção. Naquele ano, o governador do estado de São Paulo era Geraldo Alckmin, filiado ao Partido Social da Democracia Brasileira (PSDB). Em poucos meses, havia dados suficientes para provocar uma mudança no *slogan* do *site* de compras públicas. Esse *slogan* passou a ser “De olho nas compras”, uma referência direta à ferramenta de participação do Gabinete Digital promovido pelo governo gaúcho do Partido dos Trabalhadores (PT). Tratava-se, portanto, de um movimento que nasceu de um ato discricionário, ou seja, a partir da minha liberdade de escolha como gestor público e que parecia transpassar ideologias partidárias. De fato, dentre as várias iniciativas que poderiam ser propostas para o aprimoramento das compras públicas no governo estadual, foi justamente a possibilidade de ampliar a participação que prevaleceu.

A iniciativa seguiu adiante com o aprofundamento da pesquisa sobre governo eletrônico, pois havia um consenso na SEFAZ de que ampliar a participação do cidadão pela internet poderia ser interessante para o aprimoramento do sistema de compras públicas. No estado de São Paulo, a quantidade de serviços eletrônicos disponibilizados em *sites* de governo não era muito grande, mas facilitava a vida do cidadão. A Nota Fiscal Paulista, por exemplo, possibilitava o acompanhamento *online* dos

¹ A cidade de Porto Alegre (RS), no Rio Grande do Sul, ficou conhecida como um modelo de participação social no Brasil devido a sua experiência no Orçamento Participativo (WRAMPLER; TOUCHTONE, 2014). Esse modelo foi construído junto ao Partido dos Trabalhadores (PT) num contexto de negociação junto com a sociedade.

resultados de créditos disponíveis para reembolso; a Bolsa Eletrônica de Compras (BEC) oferecia um sistema que ampliava a transparência das aquisições governamentais e disponibilizava ao cidadão informações relevantes e precisas sobre as licitações públicas; o Poupatempo, menina dos olhos do governo paulista, facilitava a execução de diversos serviços com agendamento realizado pela internet.

É importante recordar que no estado de São Paulo, durante a década de 1990, ocorreu um amplo processo de reforma administrativa. No governo estadual esse movimento ficou bastante conhecido, pois os funcionários mais antigos ainda relatam que até aquele instante as pilhas de papel ocupavam uma altura tão grande nas mesas da repartição que mal conseguiam enxergar uns aos outros. Isso praticamente desapareceu com a informatização das Secretarias de Estado e de outros órgãos e unidades administrativas. Tratava-se do movimento de modernização da Administração Pública que incorporava os avanços da tecnologia de informação e comunicação em conjunto com os métodos utilizados pela iniciativa privada (FONSECA; SANCHEZ, 2001, p. 102). Era o avanço de um modelo neoliberal no setor público que visava iniciar ainda mais uma série de reformas.

Nesse período, alguns pesquisadores começavam a perceber a importância do fenômeno do governo eletrônico em todo o mundo (CORTÉS SÁNCHEZ; CARDONA MADARIAGA, 2015, p. 226). Inicialmente, surgiram estudos de casos e publicações que descreviam as iniciativas de informatização em unidades da Administração Pública. Depois, com o aumento da quantidade dos *sites* de governo na internet, Universidades e organismos internacionais também passaram a observar com maior atenção esse movimento e a desenvolver outras pesquisas. Logo notaram que o avanço das novas tecnologias de informação e comunicação, associado ao processo de globalização, estava alterando substancialmente a relação entre a sociedade e o governo. Nesse cenário despontaram também os primeiros relatórios sobre governo eletrônico produzidos por uma importante divisão da Organização das Nações Unidas (ONU).

Durante as minhas primeiras análises na Secretaria da Fazenda, encontrei os estudos publicados por essa divisão que era responsável por auxiliar os governos de países em desenvolvimento a enfrentar os desafios provocados pela internet. Tratava-se da Rede de Administração Pública das Nações Unidas (*United Nations Public Administration Network: UNPAN*), e os seus relatórios apresentavam *rankings* dos países que lideravam as experiências em governo eletrônico por todo o mundo. Ao mesmo

tempo, no Brasil, era lançada uma publicação na qual o estado de São Paulo aparecia em 11º lugar num *ranking* de 13 estados brasileiros. Esse era o resultado do trabalho destinado à formulação de um índice de maturidade de serviços eletrônicos (FERRER, VICENTE, 2012, p. 51); algo semelhante às pesquisas realizadas pela UNPAN, mas que acontecia no Brasil e envolvia também diversas unidades da federação no país com o objetivo de avaliar a maturidade dos serviços prestados ao cidadão pela internet.

Perceber que pesquisadores de todo o mundo estavam interessados na evolução das formas de participação do cidadão no governo, foi um grande estímulo à continuidade do meu trabalho e o primeiro passo para a elaboração de um projeto de pesquisa acadêmico. No último relatório divulgado pela UNPAN, em 2014, enquanto eu ainda estudava a participação na Secretária da Fazenda, o Brasil apareceria bem colocado no *ranking* de países com os melhores índices de desenvolvimento em governo eletrônico no mundo. Na América Latina, entretanto, o país ocuparia uma posição intermediária no *ranking*, abaixo de Uruguai, Chile, Argentina, Colômbia e Costa Rica (**Tabela 1**).

Esse resultado era importante, porém não havia despertado a minha atenção. Entretanto, mais adiante, notaria um capítulo totalmente dedicado às formas de participação eletrônica. Ali estava o *ranking* de comprometimento de vários países com o engajamento do cidadão no governo eletrônico. Nesse ponto, que abordava as formas de envolvimento direto do cidadão com o governo, especificamente por meio da internet, o Brasil, apesar de bem classificado no *ranking*, também não despontaria como líder na América Latina. Entretanto, uma análise mais atenta e detalhada sobre outros países do relatório seria responsável por iniciar a escrita do meu projeto para o Mestrado.

É importante esclarecer que a UNPAN compreende o conceito de governo eletrônico (e-governo) como um meio para melhorar os processos de governo e a relação do governo com a sociedade. Por outro lado, o processo de participação eletrônica (e-participação) é considerado pela entidade como sendo a utilização dos meios eletrônicos relacionados às novas tecnologias de informação e comunicação no setor público com o intuito de viabilizar o engajamento do cidadão no governo. Não são conceitos estanques, mas apresentam uma definição que é suficiente neste ponto do trabalho. De fato, existe uma grande discussão sobre essas duas noções como veremos mais adiante.

TABELA 1 *RANKING* DE PAÍSES DO CONTINENTE AMERICANO, POR ÍNDICE DE DESENVOLVIMENTO EM GOVERNO ELETRÔNICO (IDGE), 2014

PAÍS	NÍVEL DE RENDA	IDGE	<i>RANKING</i> 2014	<i>RANKING</i> 2012	MUDANÇA
IDGE - Índice de Desenvolvimento em Governo Eletrônico / MUITO ALTO					
EUA	Alto	0.8748	7	5	↓ 02
Canadá	Alto	0.8418	11	11	
IDGE - Índice de Desenvolvimento em Governo Eletrônico / ALTO					
Uruguai	Alto	0.7420	26	50	↑ 24
Chile	Alto	0.7122	33	39	↑ 06
Argentina	Médio Superior	0.6306	46	56	↑ 10
Colômbia	Médio Superior	0.6173	50	43	↓ 07
Costa Rica	Médio Superior	0.6061	54	77	↑ 23
Brasil	Médio Superior	0.6008	57	59	↑ 02
Barbados	Alto	0.5933	59	44	↓ 15
Antígua e Barbuda	Alto	0.5927	60	49	↓ 11
México	Médio Superior	0.5733	63	55	↓ 08
Venezuela	Médio Superior	0.5564	67	71	↑ 04
Peru	Médio Superior	0.5435	72	82	↑ 10
Panamá	Médio Superior	0.5242	77	66	↓ 11
Grenada	Médio Superior	0.5220	78	75	↓ 03
Equador	Médio Superior	0.5053	83	102	↑ 19
IDGE - Índice de Desenvolvimento em Governo Eletrônico / MÉDIO					
El Salvador	Médio Inferior	0.4989	88	74	↓ 14
São Cristóvão e Nevis	Alto	0.4980	90	81	↓ 09
Trinidad e Tobago	Alto	0.4932	91	67	↓ 24
Bahamas	Alto	0.4900	92	65	↓ 27
Média regional		0.5074			
Média mundial		0.4712			

FONTE: United Nations Public Administration Network (UNPAN)

A República Oriental do Uruguai, além de apresentar alto Índice de Desenvolvimento em Governo Eletrônico (IDGE), havia desbancado potências como os Estados Unidos da América, a Inglaterra, o Japão, e quase todo o continente europeu no Índice de Participação Eletrônica (IPE). Realmente, o Uruguai obteve a terceira colocação mundial, ultrapassado apenas pela Holanda e a República da Coreia, num *ranking* que envolveu todos os países membros da ONU (**Tabela 2**). Despontava, assim, o início do meu projeto de pesquisa.

TABELA 2 *RANKING* MUNDIAL COM A POSIÇÃO DOS 50 PAÍSES MELHORES COLOCADOS, POR ÍNDICE DE PARTICIPAÇÃO ELETRÔNICA (IPE), 2014

01 P. Baixos	11 Colômbia	21 Espanha	31 Noruega	41 Bélgica
02 Coreia	12 Israel	22 Estônia	32 Rússia	42 Índia
03 Uruguai	13 Em. Árabes	23 Cazaquistão	33 China	43 Moldávia
04 França	14 Bahrein	24 Brasil	34 Irlanda	44 Eslováquia
05 Japão	15 Canadá	25 Finlândia	35 Quênia	45 El Salvador
06 Reino Unido	16 Costa Rica	26 Alemanha	36 Lituânia	46 México
07 Austrália	17 Grécia	27 Letônia	37 Portugal	47 Catar
08 Chile	18 Marrocos	28 Omã	38 Sri Lanka	48 Suécia
09 EUA	19 Itália	29 Perú	39 Tunísia	49 Geórgia
10 Singapura	20 N. Zelândia	30 Mongólia	40 Áustria	50 Montenegro

FONTE: United Nations Public Administration Network (UNPAN)

Essa última tabela dirigiu completamente o meu olhar para a questão da participação eletrônica. Naquele momento eu já sabia que o Brasil apresentava a maior economia da América Latina (OECD, 2015), que possuía uma boa penetração da internet junto a sua população, uma enorme quantidade de acessos à internet por meio de telefonia móvel, e que detinha a maior parte das transações de comércio eletrônico

realizadas na região (CEPAL, 2015). Contudo, em relação ao Uruguai, estava situado cerca de vinte posições abaixo no índice de participação. Nesse sentido, seria impossível não perguntar: o que teria levado o Uruguai a um desenvolvimento tão significativo no campo da participação eletrônica; por que esse distanciamento em relação ao Brasil e o restante da América Latina; como se dava o processo de participação pela internet.

Era o primórdio da construção do objeto de pesquisa, num percurso bastante subjetivo que tomou como base a minha experiência profissional, a minha trajetória acadêmica, os meus anseios pessoais e, mais tarde, influenciaria também a metodologia do trabalho científico. Partindo da minha realidade concreta como gestor público, filiado a um partido político que havia expandido as formas de participação no país e, contando com a minha experiência de pesquisa dentro da Universidade, procurei desenhar o objetivo principal do que viria a ser um projeto para o Mestrado. De acordo com Serge (PAUGAM, 2015, p. 21): “Urge ter consciência de que a escolha de um tema raramente é neutra, e que ela geralmente é uma componente da experiência vivida pelo pesquisador, visto ser este um primeiro passo rumo a objetivação (...). Este, no entanto, é um exercício difícil, já que implica em uma ruptura (...) com tudo aquilo que o vincula ao seu objeto de estudos”.

Naquele momento, a minha intenção era descobrir absolutamente todos os motivos que levaram o Uruguai a uma posição de liderança entre os países que detêm os melhores índices de participação eletrônica no mundo; o porquê do seu distanciamento em relação ao Brasil e os demais países latino-americanos; como acontecia a participação na internet e, principalmente, como se dava a participação eletrônica na América Latina.

Tratava-se, portanto, de uma quimera, um horizonte muito distante da realidade de um jovem pesquisador com dois anos de pesquisa pela frente. De fato, o projeto foi pensado e repensado diversas vezes, inclusive durante a execução da pesquisa. Foi um trabalho de vigilância e reflexão constantes, pois a minha proximidade com as questões que levantava naquele momento era também muito grande. Nesse sentido, são esclarecedoras as palavras de Maria Immacolata Vassallo de LOPES (2010, p. 122): “O objeto é produzido ao longo de um processo de objetivação que é a progressão da formação, da estruturação e do recorte dos fatos até os procedimentos de coleta dos dados”. De fato, a objetivação foi uma das etapas mais difíceis para avançar na pesquisa.

O PERCURSO, O PROJETO E A PESQUISA

A utilização das novas tecnologias de informação e comunicação no setor governamental foi um dos pontos mais importantes das conversações sobre a Reforma da Administração Pública em todo o mundo na década de 1970 (CORTÉS SÁNCHEZ; CARDONA MADARIAGA, 2015, p. 396). Esse era o assunto nas rodas de países com economia mais avançada, uma seletividade que perdurou somente até o surgimento da grande Rede Mundial de Computadores (*World Wide Web*), ou seja, da internet, cerca de vinte anos depois. Nesse momento, houve um forte avanço da rede com a criação de um sistema voltado ao compartilhamento de documentos (ou páginas) em navegadores no formato de hipertexto. Em pouco tempo, surgiram diversos estudos sobre o uso do governo eletrônico.

Nos relatórios que usamos como base inicial para a elaboração do nosso projeto de pesquisa, além dos estudos sobre e-governo, a UNPAN optou por discriminar a participação eletrônica em três níveis: *e-information* (e-informação), quando a participação ocorre por meio da disponibilização de informações públicas; *e-consultation* (e-consulta), quando se viabiliza a participação do cidadão por meio de algum tipo de consulta; *e-decision-making* (e-deliberação), quando existe um poder maior de participação por meio na tomada de decisões e atuação conjunta no desenvolvimento de políticas. Portanto, são níveis que se movem de um ponto passivo a outro mais ativo numa escala gradual de participação.

No primeiro nível, estão os serviços de informação mais básicos para o cidadão como as notícias relacionadas a uma determinada área, a Saúde, por exemplo. Podemos citar ainda a disponibilização de dados relacionados à receita e à despesa de governos locais em certo período. É algo que não envolve trocas com o cidadão, diferentemente da e-consulta, que pode estabelecer a comunicação em diferentes matizes: *e-mail*, formulário eletrônico, bate-papo (*chat*). Nesse caso, pode-se requisitar uma informação, um serviço público (o conserto de uma calçada), ou mesmo sugerir ações sociais para o governo. No último degrau, encontra-se a possibilidade de uma participação mais avançada do cidadão. Nesse ponto, é possível debater sobre políticas públicas num fórum de discussão e promover mudanças que serão executadas

pelo governo. Podemos mencionar o caso do Orçamento Participativo quando acontece pela internet e também a consulta pública. Destaca-se que a metodologia utilizada pela UNPAN aponta para a avaliação de *websites* de governo e para a verificação da forma como as políticas e as estratégias de governo eletrônico são aplicadas. Desse modo, é importante frisar que os seus relatórios estão preocupados em levantar as facilidades e os mecanismos de participação disponíveis em cada país, mas não em analisar a efetividade do processo participativo pela internet. Aliás, esse é um espaço ainda muito carente de estudos.

Não obstante, verifica-se que é um campo de enorme relevância quando se observa a quantidade de pessoas conectadas à internet em todo o mundo. Recentemente, a Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe (CEPAL) havia preparado um estudo destinado a “V Conferência Ministerial sobre a Sociedade da Informação da América Latina e do Caribe”, realizada no México, em 2015. Esse estudo assinalava a expansão do acesso às novas tecnologias em ritmo crescente, mas diferente nos diversos países do bloco latino-americano. Isso aconteceria devido a fatores como a heterogeneidade em termos de renda *per capita*, de produtividade e de desenvolvimento social, distintos em cada região do bloco. Porém, de modo geral, existe um aumento bastante expressivo da quantidade de pessoas usando a internet na América Latina e no Caribe: a taxa de penetração da Internet (número de usuários sobre a população), por exemplo, tinha mais que dobrado no período compreendido entre 2006 e 2014, passando de 20,7% para 50,1%, isso num hiato de apenas oito anos (CEPAL, 2015). Esses dados foram confirmados por outras fontes de pesquisa que também projetam um aumento contínuo do tráfego de dados na internet superior a 20% nos próximos anos (**Quadro 1**).

QUADRO 1 ESTIMATIVA DO TRÁFEGO MUNDIAL DE DADOS NA INTERNET DE PESSOA FÍSICA, 2016-2021

TRÁFEGO NA INTERNET DE PESSOA FÍSICA*	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2016-2021
Por tipo de rede (PB** por mês)							
Fixo	52.678	67.081	83.518	103.696	127.152	154.023	24%
Móvel	5.953	9.345	14.029	20.556	29.343	41.417	47%
Por segmento (PB por mês)							
Internet vídeo	42.029	57.116	75.109	98.182	125.853	159.161	31%
Web, e-mail e dados	9.059	10.681	12.864	1.512	17.502	19.538	17%
Jogo <i>online</i>	915	1.818	2.857	4.396	6.753	10.147	62%
Compartilhamento de arquivos	6.628	681	6.717	6.554	6.388	6.595	0%
Por região geográfica (PB por mês)							
Ásia-Pacífico	20.049	26.401	34.179	44.669	57.659	74.419	30%
América do Norte	19.365	25.132	31.802	39.647	48.224	5.647	24%
Europa Ocidental	8.929	11.475	14.344	17.857	22.011	27.211	25%
Europa Central e Oriental	4.206	5.152	6.321	796	10.155	12.822	25%
Oriente Médio e África	1.771	2.801	4.218	6.209	9.059	13.229	50%
América Latina	4.311	5.466	6.683	7.909	9.387	11.288	21%
Total (PB por mês)							
Tráfego na internet de pessoa física	58.630	76.426	97.547	124.252	156.496	195.440	27%

FONTE: CISCO

NOTAS: *Tráfego gerado por famílias, populações universitárias e *lan houses*

**Petabyte

Embora alguns componentes metodológicos da pesquisa possam sofrer atualizações de um período para outro, de modo geral a América Latina apresentou um crescimento acentuado nos últimos anos. Na verdade, obteve também aumento bastante expressivo no índice que mede a e-participação (**Gráfico 1**). Em aproximadamente dez anos o nível de participação eletrônica dos países latino-americanos praticamente dobrou. Desse modo, pareceu-nos bastante relevante compreender como se dá o processo de participação no governo eletrônico em países latino-americanos, especificamente no Brasil, no Uruguai e, agora, no México. Enfim, havíamos encontrado um campo fértil para a exploração científica, uma lacuna no conhecimento dentro do universo da participação do cidadão pela internet. Era interessante esquadrihar como se daria a comunicação nesses processos participativos, pois a UNPAN havia medido o índice de participação eletrônica, que na verdade se referia às ferramentas disponíveis dentro de suas possibilidades de uso (*e-information, e-consultation, e-decision-making*) em governos por todo o mundo, mas isso não dava pistas sobre a variação dos países no *ranking*.

GRÁFICO 1 EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE PARTICIPAÇÃO ELETRÔNICA (IPE) NA AMÉRICA LATINA, 2003-2016

FONTE: United Nations Public Administration Network (UNPAN)

De modo geral, os países da América Latina concentram a maior parte de suas iniciativas voltadas ao oferecimento de informação. Depois aparecem as iniciativas direcionadas a uma interação maior com o cidadão e finalmente as iniciativas relacionadas à tomada de decisão que são praticamente inexpressivas (**Gráfico 2**). Destaca-se que não se conhece os resultados obtidos em processos mais interativos de consulta e deliberação. Além disso, a maior parte desses processos não está institucionalizada, nem existe clareza sobre como acontece o seu planejamento e a sua execução. Em poucas palavras, “a maior parte das consultas *online* e dos processos de deliberação *online* ainda é *ad-hoc* e passa pela infância, com bastante potencial inexplorado” (UNPAN, 2016, p. 69).

Também não existem estudos suficientes sobre a efetividade dessa participação (WELP, 2008). Isso significa que estamos olhando para um fenômeno muito recente e voltado à comunicação. Portanto, parece-nos que há de fato uma grande lacuna situada primordialmente nesse campo² e que podemos contribuir com novos estudos compreendendo melhor como acontece a dinâmica comunicativa, a relação entre os que participam do processo participativo e as suas possibilidades de expressão, para avançarmos um pouco mais nesse campo que envolve questões bastante complexas.

Diversos países têm lançado mão de *sites* de redes sociais (Facebook, Twitter, Youtube) como ferramentas participativas para estabelecer um diálogo com o cidadão, pois não existe uma curva de aprendizagem muito alta nem custos impeditivos para a sua implementação, estão disponíveis na internet e tanto os agentes públicos quanto os cidadãos dominam a forma de uso dessa tecnologia com facilidade. É provável que os governos, desde que tenham acesso à internet, mesmo com poucos recursos, consigam disponibilizar esse tipo de comunicação ao cidadão (UNPAN, 2014). Esse dado é relevante para que se possa iniciar uma pesquisa com boa capilaridade em diversos países latino-americanos, na qual caberia fazer algumas perguntas: de que modo acontece a comunicação por meio da internet? Existe interação nos *sites* de redes sociais utilizados pelos governos ou essas ferramentas servem apenas para a divulgação de informação? Essa comunicação estaria de algum modo relacionada ao nível de participação eletrônica?

² Lugar de prática e construção do objeto científico (LOPES, 2010).

GRÁFICO 2 MÉDIA DO NÍVEL DE E-PARTICIPAÇÃO NA AMÉRICA LATINA, 2016

FONTE: United Nations Public Administration Network (UNPAN)

Para que se pudesse trabalhar essas questões na América Latina, foram escolhidas as experiências de governos locais nos três países que destacamos até aqui: Brasil (**Quadro 2**), México (**Quadro 3**) e Uruguai (**Quadro 4**). Esses países apresentaram um Índice de Desenvolvimento em Governo Eletrônico (IDGE) considerado alto ($>0,50$) nas pesquisas realizadas pela UNPAN (2003-2016). Isso significa que se situam no mesmo patamar de condições necessárias para fomentar a e-participação. Por outro lado, estão localizados em contextos culturais distintos, algo que certamente se manifesta nos processos comunicativos. Desse modo, procuramos manter a similaridade por meio do IDGE, mas também a diferença pela localização geográfica desses países, refletindo uma boa representatividade cultural e social da América Latina. Essa composição é fundamental para a aplicação do método comparativo na pesquisa científica (GIL, 2008, p. 17).

Por que optamos pelas experiências locais? A escolha dos países que compõe o escopo dessa pesquisa passou também pelo contraponto da escala geográfica. Isso ocorreu devido à diferença que existe na dimensão territorial. De fato, nenhum dos países apresenta um tamanho semelhante e, quando olhamos para o Uruguai, parece-nos que uma comparação entre os três países seria praticamente impossível. Entretanto, quando pensamos nas diferenças culturais, nos processos comunicativos, na participação eletrônica, percebemos que: “A escala é, na realidade, [apenas] a medida que confere visibilidade ao fenômeno. Ela não define, portanto, o nível de análise, nem pode ser confundida com ele, estas são noções independentes conceitual e empiricamente” (CASTRO, 2000, p. 123). Ora, sabemos que o problema é complexo, envolve muitas variáveis e dimensões possíveis de análise.

Assim, o que se pretendeu analisar foi o fenômeno da comunicação que ocorre a partir de um determinado espaço social, não impactando o fato de os países apresentarem uma escala geográfica distinta. Deve-se olhar sempre para o fenômeno que se pretende estudar e não somente para a escala, afinal: “Comparamos cidades, regiões, sociedades? Urge desconfiar da ilusão comparatista que infere *ex ante* a maior pertinência de uma escala territorial em relação a outras, sem conceder-nos realmente os meios de interrogá-la. Com efeito, (...) a comparação deve fugir de toda visão homogênea ou essencialista de uma unidade territorial; (...) outras dimensões, sociais ou sexuadas, são mais suscetíveis de clivar (...)” (PAUGAM, 2015, p. 206). É olhando para o nosso recorte que teceremos uma determinada construção na pesquisa científica.

Embora o objeto seja constituído por uma quantidade muito grande de variáveis possíveis de serem estudadas, optamos por estabelecer o foco nas cidades, privilegiando a sua dimensão cultural. Destaca-se também que no mundo globalizado, o menor lugar dentro de um território pode apresentar enorme variedade de relações com centros de decisão longínquos e estranhos às finalidades próprias da sociedade local (SANTOS, 2014, p. 25). Estudar um determinado lugar é algo complexo, porque os elementos do espaço estão em constante interação. José Luís ROMERO (2005, p. 10) nos ensina que para compreendermos o desenvolvimento latino-americano é fundamental olharmos para as cidades, pois o mundo rural foi o que se manteve mais estável ao longo do tempo, enquanto as cidades desencadearam as grandes mudanças.

Por fim, para embasar um pouco mais este trabalho que possui um viés qualitativo, Clifford GEERTZ (1989, p. 16) nos diz o seguinte: “O *locus* do estudo não é o objeto do estudo. Os antropólogos não estudam as aldeias (tribos, cidades, vizinhanças), eles estudam nas aldeias”. Portanto, estudamos na internet as experiências de governos locais. Além disso, conhecemos as dificuldades de análise em países com uma grande extensão territorial, pois apresentam culturas diversas em contextos sociais específicos. Ainda assim, de acordo com Ines MERGEL (2013, p. 147): “(...) online participation can be seen as a tool to promote open and transparent government, increase citizen trust, encourage political efficacy, and improve the responsiveness of government to citizen needs and concerns – **especially on the local government level**” [grifo meu].

QUADRO 2 PANORAMA DE USO DA INTERNET NO BRASIL, 2018

POPULAÇÃO TOTAL
(MILHÕES)

210.1

Created by Wayne Tyler Salt
from Noun Project

URBANIZAÇÃO
(% DA POP.)

86%

USUÁRIOS DE INTERNET
(MILHÕES)

139.1

Created by Jeff
from Noun Project

PENETRAÇÃO
(% DA POP.)

66%

TEMPO DE UTILIZAÇÃO
(MÉDIA DE USO DIÁRIO)

9h 14m

USUÁRIOS DE MÍDIAS SOCIAIS
(MILHÕES)

130.0

Created by Mister Pixel
from Noun Project

PENETRAÇÃO
(% DA POP.)

62%

TEMPO DE UTILIZAÇÃO
(MÉDIA DE USO DIÁRIO)

3h 39m

USO DE COMPUTADOR
(DESKTOP)

38%

Created by Jhon
from Noun Project

VEL. CONEXÃO CABO
(MBPS)

18,21

USO DE TEL. CELULAR
(QUALQUER TIPO)

89%

Created by Creative Stall
from Noun Project

VEL. CONEXÃO CELULAR
(MBPS)

17,06

FONTES: We Are Social, Speedtest

QUADRO 3 PANORAMA DE USO DA INTERNET NO MÉXICO, 2018

POPULAÇÃO TOTAL
(MILHÕES)

130.0

Created by Wayne Tyler Salt
from Noun Project

URBANIZAÇÃO
(% DA POP.)

80%

USUÁRIOS DE INTERNET
(MILHÕES)

85.0

Created by Jeff
from Noun Project

PENETRAÇÃO
(% DA POP.)

65%

TEMPO DE UTILIZAÇÃO
(MÉDIA DE USO DIÁRIO)

8h 17m

USUÁRIOS DE MÍDIAS SOCIAIS
(MILHÕES)

83.0

Created by Mister Pixel
from Noun Project

PENETRAÇÃO
(% DA POP.)

64%

TEMPO DE UTILIZAÇÃO
(MÉDIA DE USO DIÁRIO)

3h 07m

USO DE COMPUTADOR
(DESKTOP)

42%

Created by Jhon
from Noun Project

VEL. CONEXÃO CABO
(MBPS)

19,14

USO DE TEL. CELULAR
(QUALQUER TIPO)

87%

Created by Creative Stall
from Noun Project

VEL. CONEXÃO CELULAR
(MBPS)

22,74

FONTES: We Are Social, Speedtest

QUADRO 4 PANORAMA DE USO DA INTERNET NO URUGUAI, 2018

POPULAÇÃO TOTAL
(MILHÕES)

3.46

Created by Wayne Tyler Salt
from Noun Project

URBANIZAÇÃO
(% DA POP.)

96%

USUÁRIOS DE INTERNET
(MILHÕES)

3.05

Created by Jeff
from Noun Project

PENETRAÇÃO
(% DA POP.)

88%

USUÁRIOS DE MÍDIAS SOCIAIS
(MILHÕES)

2.70

Created by Mister Peet
from Noun Project

PENETRAÇÃO
(% DA POP.)

78%

USO DE COMPUTADOR
(DESKTOP)

32%

Created by John
from Noun Project

VEL. CONEXÃO CABO
(MBPS)

35,18

USO DE TEL. CELULAR
(QUALQUER TIPO)

67%

Created by Creative Slatt
from Noun Project

VEL. CONEXÃO CELULAR
(MBPS)

21,73

FONTES: We Are Social, Speedtest

Partimos desse pressuposto, pois, de fato, as pessoas não moram no estado, no departamento ou no país; as pessoas moram nas cidades³, onde se dá a concretude da vida. Nesse sentido, a opção pelas cidades, ou melhor, pelas experiências de três governos locais de cidades latino-americanas na internet, foi fundamental para subsidiar a nossa pesquisa. Escolhemos para este estudo, o governo da cidade de São Paulo, no Brasil; o de Montevideu, no Uruguai; e da Cidade do México, no México. A cidade muito é importante por influenciar o ponto de vista do sujeito e a sua inserção social. Recordemo-nos de Marco Polo, personagem do romance de Ítalo Calvino, que partia sempre de sua cidade natal, Veneza, para distinguir outras cidades:

“Marco Polo, ao anoitecer, costumava narrar ao Grande Khan o resultado de suas passagens por diversas cidades em missão diplomática. Numa noite, esgotado de suas narrativas, disse ao Khan que havia esgotado o repertório das cidades que conhecia.

Kublai Khan, então, inquiriu o viajante:

– Resta uma [cidade] que você jamais menciona.

Marco Polo abaixou a cabeça.

– Veneza, disse o Khan.

Marco sorriu.

– E de que outra cidade imagina que eu estava falando?” (CALVINO, 2003, p. 36)

Essa cidade implícita é apenas uma metáfora de nossa própria experiência de vida num universo complexo de relações (BLASO, 2017). Porém, destacamos que, embora exista uma enorme diversidade social, cultural e política na América Latina: “(...) a experiência colonial comum permite a constituição de um Sul global, onde a condição pós-colonial se impõe cada vez mais na análise e caracterização das condições políticas específicas” (MENESES, 2008, p. 7). Isso contribui sobremaneira para a realização de um esforço comparativo. Para Darcy Ribeiro (1990), as configurações histórico-culturais americanas podem ser divididas em quatro grupos: (1) os povos transplantados da Europa, que devido à expansão ultramarina não se mesclaram à população nativa, caso de Argentina e Uruguai; (2) os povos testemunhos, formados pelos remanescentes das altas civilizações americanas do México, Peru, da Bolívia e Guatemala; (3) os povos novos, resultado da mestiçagem e do entrecruzamento

³ Esse pensamento remonta a André Franco Montoro (SOUZA, 2001).

cultural de brancos, negros e indígenas, representados por Brasil, Colômbia, Venezuela e Cuba; (4) e os povos emergentes, que são as comunidades indígenas da região andina, da península de Iucatã e Guatemala, sobreviventes da civilização inca, asteca e maia, ou seja, povos oprimidos que hoje são minorias nacionais.

Embora a cultura seja um termo bastante complexo e repleto de significados (EAGLETON, 2000, p. 12), (WILLIAMS, 1992, p. 10), ela pode ser definida como o modo de vida de uma sociedade. Nesse sentido, "(...) o sistema social como um todo é uma configuração ainda mais extensa de padrões culturais. Esta configuração proporciona ao indivíduo técnicas para a vida do grupo e para a interação social (...)" (LINTON, 1983, p. 100). Pensando justamente nas interações que ocorrem na internet, julgamos que a nossa escolha deveria necessariamente partir de um viés cultural. Designamos as unidades de análise partindo de critérios baseados numa pesquisa de viés qualitativo na qual se busca a interpretação de um fenômeno de acordo com o tamanho e a complexidade do problema. Nesse tipo de investigação, o pesquisador possui maior liberdade para a escolha do escopo. Não há regras pré-definidas para a sua composição (DOXSEY; RIZ, 2003, p. 46).

Em relação a quantidade de unidades utilizadas na pesquisa, consideramos o tempo que nos foi proposto para o Mestrado e os recursos financeiros disponíveis; cada cidade está situada em um país que ocupa um lugar específico no caldo cultural latino-americano e na enorme geografia do continente; na internet, optamos por verificar como se dá a comunicação entre o governo e o cidadão dessas cidades em suas páginas no *site* de redes sociais mais utilizado do mundo, o Facebook (**Gráfico 3**). Desse modo, procuramos manter a similaridade no índice de desenvolvimento em governo eletrônico e ao mesmo tempo arranjar as experiências de comunicação em áreas culturais distintas na América Latina que se manifestam por meio de uma ferramenta que possui boa penetração em todos os países. Com isso foi possível desenvolver o trabalho a partir do método etnográfico e comparativo (detalharemos mais adiante), contando também com o auxílio de uma ferramenta para a coleta de dados na internet. Nesse caso, utilizamos o aplicativo Quintly⁴ por três meses, com a qual recolhemos alguns dados que seriam difíceis (ou tomariam muito tempo) de coletar e comparar manualmente no período de realização da pesquisa.

⁴ Essa ferramenta consiste num aplicativo que facilita a análise de dados, pois faz de modo automático a monitoração de páginas em *sites* de redes sociais como o Facebook. Encontra-se disponível em: <https://www.quintly.com/>

GRÁFICO 3 QUANTIDADE DE USUÁRIOS ATIVOS NOS MAIORES *SITES* DE MÍDIAS SOCIAIS DO MUNDO, JAN. 2018

Fonte: We Are Social

Em resumo, objeto (do latim, *objectum*) significa o que é atirado para a frente, ou algo que é colocado diante de alguém. Embora não tenhamos a pretensão de entrar numa discussão ontológica, entendemos que todo objeto científico é uma construção. Ferdinand de SAUSSURE (2006, p. 15) nos diz que “(...) **o ponto de vista que cria o objeto**” [grifo meu]. De fato, nosso objeto carrega consigo uma parte de nós. Desse modo, julgamos necessário esclarecer que o problema levantado para esta pesquisa tem como objeto central o fenômeno da comunicação na internet e, como objetivo principal, analisar esse fenômeno em três páginas de governos locais no Facebook, que é o *site* de redes sociais mais acessado nos países da América Latina (**Gráfico 4**): Prefeitura de São Paulo, disponível em <https://www.facebook.com/Pre-fSP>; Gobierno de la Ciudad de México, acessível em <https://www.facebook.com/GobiernoCDMX>; Intendencia de Montevideo, em <https://www.facebook.com/montevideoIM>.

De modo específico, nossos objetivos nesta pesquisa são os seguintes: (1) verificar como se dá o processo comunicativo nas páginas dos governos locais de três cidades latino-americanas no Facebook, ou seja, baseado preponderantemente na divulgação de informação (mensagem) ou na comunicação (relação); (2) descobrir se existe correspondência entre o processo comunicativo que ocorre no Facebook e os níveis de participação eletrônica que foram encontrados nos países que compõe o escopo da pesquisa.

Para alcançar esses objetivos, o trabalho investigativo partiu de uma epistemologia compreensiva que procura articular o discurso objetivo e racional com o diálogo intersubjetivo e sensorial. Isso é importante para que se possa perceber as várias dimensões do objeto inserido no contexto da América Latina. Segundo Dimas (KÜNSCH, 2014, p. 12) “Apelar a uma abordagem compreensiva (...) [significa] agregar as subjetividades como fundantes e constitutivas da vida social”. A teoria da compreensão engendra o ato comunicativo a partir da sensibilidade de um indivíduo na percepção do outro em várias dimensões da vida.

Entendemos que isso seja algo fundamental quando se pretende conhecer a pluralidade dos processos comunicativos. Desta maneira, para a compreensão das singularidades do outro, é necessário ultrapassar a dimensão da visibilidade e de uma racionalidade excessiva, mergulhando no universo de outras experimentações, afetos e sentidos que o ser humano possui, mas que ficam diminuídos ou são pouco usados no mundo contemporâneo. Inclusive pelo próprio pesquisador no desenvolvimento do

trabalho investigativo. Isso significa que recorrer à música, à literatura, e a outros saberes que não estejam necessariamente impregnados da dimensão racional, pode ser um caminho para a descoberta científica. Segundo Vergílio FERREIRA (2009) “aquilo que se vê melhor é aquilo que se não vê; para vermos bem temos que fechar os olhos”. Esse é o arcabouço no qual a pesquisa está inserida.

Por fim, é importante deixar claro quais são as nossas hipóteses para o que foi colocado acima. Esclarecemos que essas hipóteses são as seguintes: (1) a comunicação nas páginas dos governos locais está essencialmente voltada à divulgação de informações. Há interação nas páginas dos governos locais, mas é reduzida e depende da cultura regional; (2) existe correspondência entre os processos comunicativos analisados nas páginas do Facebook e o nível de participação eletrônica encontrado em cada país.

GRÁFICO 4 PRINCIPAIS *SITES* DE REDES SOCIAIS NA AMÉRICA LATINA, POR TOTAL DE VISITANTES, JAN. 2015

FONTE: Comscore

A METODOLOGIA

O desenvolvimento do projeto de pesquisa que deu origem a esta dissertação está inserido na metodologia interdisciplinar das Ciências Sociais. Partimos do modelo proposto por Maria Immacolata Vassallo de LOPES (2010), relacionado às pesquisas em Comunicação (**Figura 1**). Desse modo, entendemos a metodologia como a descrição, a explicação e a justificação dos métodos empregados num trabalho científico. Assim, optamos por atuar em dois grandes eixos: o primeiro, mais abstrato, cuida da instância epistemológica, teórica, metódica e técnica da pesquisa. É quando olhamos para o processo de construção do objeto, a composição do referencial teórico, a escolha dos métodos e a sua relação com as técnicas de investigação escolhidas; o segundo eixo, mais concreto, está voltado para as fases de execução da pesquisa, as quais se entrecruzam com todas as instâncias previstas. Possui um viés bastante prático e de maior concretude no andamento da investigação científica.

Destaca-se que o andamento da pesquisa não ocorreu de modo linear, mas a partir de diversas idas e vindas, combinações de fases e etapas, sem uma linearidade excessiva. Nesse sentido, o modelo adotado nos auxiliou na organização do pensamento, oferecendo diretrizes e indicando caminhos. De fato, a pesquisa científica está imersa num diálogo constante do pesquisador consigo próprio e com o seu referencial teórico. Assim, a estrutura deste trabalho reflete também a nossa trajetória no mundo da pesquisa.

Realmente, o texto foi desenvolvido como uma grande narrativa, uma história contada com ritmo, discussão e reflexividade, na qual os capítulos são os verdadeiros protagonistas da trama científica. Entrecruzam-se, conversam e voltam a se encontrar em várias partes da escrita; discutem e até continuam um pensamento que já parecia concluído. Existe arte na escrita científica, – tudo perpassa a criatividade e a subjetividade do autor –, inclusive a percepção do real. A objetividade deverá ser perseguida sempre, esse é nosso papel na ciência, mesmo que seja algo distante e, talvez, inalcançável.

FIGURA 1 MODELO METODOLÓGICO DE PESQUISA

FONTE: LOPES, Maria Immacolata Vassallo. de. **Pesquisa em comunicação**. São Paulo: Loyola, 2010

O INTELLECTUAL, O PESQUISADOR E A ACADEMIA

Enquanto o pesquisador desenvolve o seu trabalho acadêmico, o intelectual sai “(...) da competência estrita das universidades para recorrer a um sistema de valores dirigido em prol da defesa ou da crítica de fenômenos sociais” (BOTO, 2008, p. 166). Não é algo fácil, pois significa sustentar uma posição que pode ser contrária ao arranjo de grupos dominantes na academia, muitas vezes dentro do seu próprio campo que é um lugar de luta, disputa pelo espaço social. Nele há concorrência, briga por posições e recursos financeiros. Trata-se de um jogo de forças no qual aqueles que exercem maior poder e prestígio são os dominadores; os perdedores e os dominados lutam pelo reconhecimento do seu trabalho intelectual, brigam por mais espaço e recursos, e isso define a sua posição no campo (BOURDIEU, 1997, p. 57). Nesse sentido, Maurício TRAGTENBERG (2009) faz um alerta aos jovens aspirantes: “(...) se os estudantes procuram conhecer os espíritos audazes de nossa época, é fora da Universidade que vão encontrá-los [porque a instituição acadêmica] (...) reproduz o modo de produção capitalista dominante não apenas pela ideologia que transmite, mas pelos servos que ela forma”.

Esse movimento do pesquisador que vai ao encontro dos anseios de uma sociedade pode ser intitulado como “ético-pragmático” (NOGUEIRA, 1977, p. 15) já que permeia a atividade científica em busca de um mundo melhor. Porém, não é possível ao pesquisador a construção de um pensamento sem tomar uma posição, mesmo que implícita, pois está imbuído de moral e ao mesmo tempo inserido numa instituição que o constrange. Assim, a neutralidade na ciência é uma grande falácia; deve-se manter a vigilância constante, isso sim, e a reflexividade em seu trabalho de pesquisa. Entretanto, para que esse pesquisador da ciência possa ser chamado de intelectual, é preciso desenvolver um comportamento crítico, combativo, de cunho social; defendendo as suas ideias de modo independente, sem contar com apoio de qualquer tipo. Por isso o pesquisador e intelectual Milton SANTOS (1997) dizia já estar habituado à solidão, algo que o perseguiu por toda a vida.

A REFLEXIVIDADE

Deve-se compreender que o pesquisador está inserido num determinado universo de cultura, social e político. Ele possui uma história de vida, uma trajetória intelectual. É desse lugar que se inicia a sua jornada científica. A reflexividade, ou seja, a percepção de estar inserido num contexto, tem início ainda na criação do problema. Para Gaston BACHELARD (1990) o objeto de pesquisa é sempre algo conquistado, construído e constatado. É conquistado porque ocorre uma ruptura epistemológica na sua concepção, ou seja, um ajustamento entre o sujeito e o objeto (LOPES, 2004, p. 25); é construído porque deverá ser incluído num quadro teórico de referência, quando o pesquisador lançará mão de uma metodologia própria em seu campo de atuação para desenhar o objeto; é constatado porque será colocado à prova, passando pela falseabilidade (POPPER, 2007).

Essa ruptura com o senso comum não significa, porém, a desconsideração de outros saberes, mas a desestabilização das certezas (BOURDIEU, 2015). Principalmente nas ciências humanas e sociais, a opinião comum é algo muito forte. Então, isso precisa ser questionado, criticado e transformado. É fundamental colocar o que está aparente em xeque, pois a essência do fenômeno é o que de fato interessa ao cientista. Trata-se de um momento difícil, pois é quando o pesquisador tem a sua primeira aproximação do objeto que será conquistado, construído. Para Karl POPPER (1992, p. 79): “(...) [é] praticamente impossível banir da atividade científica os valores extra científicos. O mesmo se passa em relação à objetividade. Não podemos despojar o cientista do seu partidarismo, sob pena de o despojarmos também de sua humanidade”.

Inicialmente, a escolha do objeto pelo pesquisador ainda está impregnada de aspectos que não se relacionam com a ciência. É preciso ultrapassar paulatinamente essas barreiras, olhar com objetividade, afastar do caminho os entraves epistemológicos (PAUGAM, 2015, p. 17). Entretanto, isso não deve afastar do pesquisador visões distintas da racionalidade científica. Dimas KÜNSCH (2007), defende a importância do cientista estar empenhado em fazer “(...) a ciência, os outros saberes, a filosofia, as experiências humanas, o mito, e as artes, dialogarem entre si (...) pensar

a coisa em termo de conhecimento; pois a ciência é um dos conhecimentos entre outros vários”.

Desse modo, como existe uma forte proximidade do pesquisador com o sujeito da ação social, sobretudo quando fazem parte de um mesmo contexto, é necessário colocar em prática a vigilância epistemológica. Isso significa elevar a postura de pesquisador frente ao mundo, controlar o que desperta as suas paixões, fortalecer o processo de objetivação e canalizar os sentimentos para o desenvolvimento da pesquisa; esses são os grandes desafios de um cientista. Enfrentar e vencer esses obstáculos, significa desenvolver um alto nível de reflexividade.

Nascemos na cultura e desse lugar brota a nossa subjetividade que é fundamental ao desenvolvimento do espírito científico. De modo algum a objetividade retira do sujeito a sua individualidade, a sua experiência de vida. Na realidade, todo esse conjunto de traços próprios do pesquisador é mobilizado na ciência (**Figura 2**). Entretanto, não se pode esquecer que “A experiência científica é (...) uma experiência que contradiz a experiência comum” (BACHELARD, 1996, p. 14).

O TEMPO

Existe um tempo na ciência para o diálogo, o assentamento das ideias, para a crítica. A pesquisa dá uma série de voltas num processo dialógico para a construção do objeto, a preparação metodológica, a utilização de técnicas para a coleta de dados, etc. Embora o pesquisador siga um cronograma de pesquisa, nem sempre é possível acompanhar os prazos exigidos pela Universidade ou o tempo burocrático de uma agência de fomento. Esse tempo é mais apressado, busca o cumprimento de metas que foram estabelecidas por quem não participou da elaboração do projeto de pesquisa, ou seja, não sabe quais são os requisitos metodológicos ou as necessidades inerentes a reflexão própria do investigador.

FIGURA 2 A COMPLEXIDADE DO PROBLEMA DA OBJETIVIDADE

FONTE: MORIN, Edgar. **O problema epistemológico da complexidade**. Lisboa: Publicações Europa-América, 1996.

Desse modo, o trabalho pode ser comprometido em prol de uma burocracia acadêmica que exige resultados rápidos, utilizados na classificação das instituições de ensino e pesquisa em *rankings* que medem a quantidade da produção acadêmica. Entretanto, a Universidade não pode ceder ao compasso de uma economia capitalista. Essa é uma crítica antiga a qual fazemos coro porque busca combater o reducionismo, a tentativa de simplificação da ciência e a produção acadêmica em ritmo de fábrica. Preocupado com essas transformações que via acontecer na Universidade de São Paulo, Bento PRADO JUNIOR (2004) já alertava, em décadas passadas, que havíamos entrado na civilização do *paper*.

A ESCRITA CIENTÍFICA

Esta dissertação é fruto de uma profunda necessidade de expressão do pensamento de um pesquisador incomodado com o seu problema de pesquisa. Entendemos que numa tese seja fundamental a existência de conflito, discussão, enredo e ritmo. Não se pode escrever um trabalho científico insosso, anódino, com base apenas na informação. Esse tipo de redação acadêmica ignora a existência do leitor e, mais do que isso, destitui o pesquisador do seu estilo, colocando-o numa posição que pode desaguar numa mera compilação de textos, ao invés da produção de um belo trabalho científico. De acordo com Victor Gabriel RODRIGUEZ (2012, p. 11):

“(...) o método de redação acadêmica com que lidamos, encontra-se desgastado (...) [e] têm incomodado cientistas. Talvez por notarem a falta de eficácia do acúmulo incessante de referências, talvez por pleitearem a desconstrução de estigmas (...), ou até por uma percepção genérica de que o método recomendado não dá vazão ao pensamento, o fato é que algumas boas teses aparecem hoje, na América Latina e na Europa, com feições de ensaio.”

O ensaio é uma forma de pensamento que abre maiores possibilidades à criatividade do pesquisador. Isso acontece na medida em que o autor expõe as suas ideias com mais liberdade, sem o aprisionamento provocado por roteiros mais rígidos de escrita científica, algo bastante comum nos guias e manuais de metodologia. Victor Gabriel RODRIGUEZ (2012, p. 16) também nos remete ao perigo do uso exagerado de paráfrase nos trabalhos acadêmicos, e à possibilidade do cientista estar “(...) condenado a reproduzir grandes ideias em também repetidas microestruturas frasais a pretexto do método”.

Procuramos escapar desse estigma, levando em consideração que o leitor do trabalho estabelecerá novas associações a partir do texto que foi produzido. Sempre há um diálogo com o leitor e no ensaio essa expectativa é ainda maior, pois não se pretende apenas transmitir informação. Realmente, não se trata de compor uma enciclopédia ou texto informativo porque a ciência não se resume a isso. De acordo com Franco (Bifo) BERARDI (2005, p. 20): “Quanto mais informação, tanto menos significado; quanto mais informação, tanto menos prazer de comunicar”. Nossa intenção é comunicar no lugar de apenas informar e isso significa estabelecer uma relação com o público. Não é fácil, sabemos de nossas limitações e empecilhos, mas procuramos trilhar esse caminho em nosso trabalho.

Optamos pela terceira pessoa na redação porque, realmente, consideramos a existência de um leitor nesta empreitada. Em alguns pontos do texto, buscamos também um diálogo com a literatura, que nos pareceu mostrar caminhos diferentes para atingir o mesmo objetivo. Florestan FERNANDES (1971, p. 343) ensina o seguinte: “Para o sábio, a ciência não é mais do que um dos meios pelos quais se pode chegar ao conhecimento da verdade”. Desejamos persuadir o leitor com nossa argumentação, com nosso estilo, pois não é possível ignorar a participação do leitor no processo de construção do conhecimento. Como nos diz Chaïm PERELMAN; OLBRECHTS-TYTECA (1996) “(...) toda argumentação visa à adesão dos espíritos e, por isso mesmo, pressupõe a existência de um contato intelectual”. Acrescentamos, pois, que a estética aproxima o leitor da obra, enquanto o afeto amplia a sua visão (BUBER, 1977); por sua vez, a crítica aciona a razão para sedimentar o processo criativo na construção do conhecimento. Assim, “Dizemos ‘nós’ por presumirmos que o que afirmamos possa ser compartilhado pelos leitores. Escrever é um ato social: escrevo para que o leitor aceite aquilo que lhe proponho” (ECO, 1996, p. 120).

Por meio de um percurso de escrita mais subjetiva, que traduz a racionalidade científica, nosso trabalho persegue a tendência de um ensaio, de uma narrativa. Pensamos como José ORTEGA Y GASSET (1982, p. 48) que diz o seguinte: "(...) a razão consiste numa narrativa. [Mesmo] frente à razão pura, físico-matemática existe, (...) uma razão narrativa. Para compreender algo humano [portanto], pessoal ou coletivo, é necessário contar uma história". Embora se trate de um trabalho científico voltado a uma banca examinadora formada por especialistas, o diálogo sempre precisará existir e a linguagem deve ser clara, pois avaliamos que o Mestrado é também um exercício destinado à docência. Evidentemente que o ensaio com destino acadêmico não é uma ficção, deve-se "(...) subordinar o desenvolvimento da sensibilidade e da imaginação ao da razão, do raciocínio indutivo ou experimental e do raciocínio dedutivo" (AZEVEDO, 1958b, p. 7).

Karl Marx escrevia o seguinte, em carta sobre o livro de Carlo CAFIERO (1980, p. 108), autor italiano que procurava simplificar a leitura de O Capital: "(...) não se deve sobrecarregar o espírito de quem se quer educar (...) [outros com a mesma intenção] falharam ao se prenderem, muito pedantemente, à forma científica (...)” rígida o suficiente para ocultar por completo a subjetividade do autor. Embora uma dissertação de Mestrado seja dirigida ao examinador e uma banca de especialistas, também poderá ser lida por outras pessoas em várias dimensões da vida, inclusive por pesquisadores de áreas distintas (ECO, 1996, p. 113). Nesse sentido, entendemos que não se deve pautar por preciosismo a redação do texto científico, nem pelo rebuscado ou pela utilização de termos muito prolixos, típicos de quem nada sabe (MORIN, 1996); afinal, o grande pesquisador é simples (BACHELARD, 1996). Não é fácil abandonar a forma consagrada de escrita científica. Existem trabalhos mais rígidos que cumprem o seu papel. Não pretendemos aqui repelir por completo a redação acadêmica tradicional, uma forma de pensamento que ainda corre por outras linhas. Porém, gostaríamos de inovar a escrita com algum equilíbrio.

Desse modo, optamos por seguir tanto as sugestões propostas por Victor Gabriel RODRIGUEZ (2012), que nos aponta o ensaio como uma possibilidade de tese (ensaio-tese), quanto as recomendações de Umberto ECO (1996), voltadas ao desenvolvimento de um texto acadêmico mais rígido, ensinando-nos, há décadas, como escrever uma tese de ótima qualidade científica. Acreditamos que possa existir diálogo entre essas duas concepções de pensamento e redação para que se possa executar um bom trabalho.

A ÉTICA NA PESQUISA CIENTÍFICA

Consideramos que o pesquisador deve se identificar na pesquisa de campo e quando uma investigação envolver diretamente a relação com seres humanos, o consentimento dessas pessoas é necessário. Segundo Robert KOZINETTS (2014, p. 133): “Se a pesquisa envolve coletar e analisar documentos ou registros existentes que estejam publicamente disponíveis, ela se qualifica para dispensa de seres humanos. Grande parte da pesquisa arquivada (sic) observacional em uma etnografia seria, pois, desse tipo”. Porém, quando registramos a identidade dos membros de uma comunidade, é certo que haja o consentimento prévio dessas pessoas para o desenvolvimento da pesquisa e, da mesma forma, quando existir algum tipo de interação (entrevistas, por exemplo).

No Brasil, de acordo com a Resolução nº 510 de 7 de abril de 2016, instituída pelo Conselho Nacional de Saúde, que dispõe sobre as normas relacionadas a pesquisas realizadas na área de Ciências Humanas e Sociais, sempre que uma pesquisa envolva o uso de dados obtidos de modo direto com seres humanos que sejam identificáveis, ou pesquisas que tragam consigo a possibilidade de acarretar riscos à vida das pessoas, essas pesquisas devem ser avaliadas por um Conselho de Ética em Pesquisa. Por outro lado, as pesquisas que utilizem dados ou informações de domínio ou acesso público estão dispensadas dessa avaliação. É o nosso caso, porém, claramente não dispensamos o cuidado ético, sendo que uma série de precauções foram tomadas para a realização da pesquisa.

Neste trabalho, tivemos a preocupação de não identificar os participantes das páginas e comunidades que analisamos. Também nos apresentamos para os responsáveis dessas páginas e para as comunidades que foram observadas. É importante destacar que o pesquisador é o responsável por suas escolhas éticas. Não se deve transferir para os participantes de uma pesquisa as opções a serem tomadas como, por exemplo, divulgar ou não a sua identidade no trabalho. A ética e a reflexividade andam juntas numa pesquisa científica. É importante que haja uma reflexão constante sobre as atitudes e os procedimentos metodológicos realizados em campo. Destacamos que a ética é construída (não é dada) e por isso parte de um contexto social,

cultural e histórico. A relação do pesquisador com o seu objeto⁵ é continuamente pensada e repensada.

A Associação de Pesquisadores da Internet (*Association of Internet Researchers: AoIR*) não nos oferece um código de ética, mas diretrizes, pois como já dissemos, a ética é uma construção do pesquisador. Além disso, deve-se questionar cada passo e as questões que se apresentam durante a pesquisa como se fossem únicas, sendo que não há resposta padrão para uma pergunta de pesquisa: “There is much grey area in ethical decision-making. More than one set of norms, values, principles and usual practices can be seen to legitimately apply to the issue(s) involved. It becomes difficult to make judgments (...) This forces the researcher to determine which is more relevant in a given context or at particular junctures during the course of the study” (AOIR, 2012, p. 5).

⁵ Entendemos objeto não a partir de seu significado comum, de coisa, mas, como nos referimos anteriormente, na condição do que nos é posto à frente.

O MÉTODO CIENTÍFICO

Todo objeto científico construído pelo pesquisador carrega consigo elementos contraditórios, mas sempre conectados entre si. Nas palavras de Viktor Grigoryevich AFANASYEV (1968, p. 105): “Así, los objetos y los fenómenos se desdoblan em tendencias contrapuestas, constituyen una unidad de contrarios. Las tendencias contrapuestas no existen simplemente, sino que se encuentran en estado de contradicción y lucha permanentes entre ellas. La lucha de contrarios constituye el contenido interno y la fuente del desarrollo de la realidad.” De tal modo, podemos perceber que todo conhecimento passa necessariamente por um processo dialético.

Maria Nazareth FERREIRA (2006, p. 48) defende que a lógica formal não alcança a totalidade desse conhecimento e somente por meio do método dialético seria possível a compreensão do mundo. A dialética está baseada no antagonismo entre uma tese e a sua antítese, sendo que o resultado é a síntese. Porém, como afirma a autora, a dialética não é algo dado ao pesquisador, não se trata de uma receita, mas de uma construção efetuada por ele. Portanto, esse movimento parte da teoria e do compromisso do pesquisador com o seu entendimento da ciência e a sua visão de mundo.

Em nosso trabalho, partimos do método hipotético-dedutivo (POPPER, 2007), mas conservamos da dialética essa ideia de contradição, ou seja, da coexistência de opostos dentro de cada elemento, pois uma lógica bivalente (verdadeiro/falso) não nos parece suficiente para a apreensão do real. Entendemos que no método hipotético-dedutivo não se pode ter uma certeza absoluta nem sobre as premissas (proposições) nem sobre a conclusão.

Desse modo, prosseguimos com Edgar MORIN (2015, p. 15) que formulou um princípio dialógico que não exclui essas duas abordagens em sua teoria de um pensamento complexo, algo “(...) que integraria a lógica clássica sem deixar de levar em conta seus limites de *facto* (problemas de contradições) e de *jure* (limites do formalismo)”. De fato, a noção de complexidade teve origem no terreno da dialética que “(...) introduzia a contradição e a transformação no coração da identidade” (MORIN, 2015, p. 33).

A OBSERVAÇÃO

A primeira regra do método sociológico formulado por Durkheim, remete-nos a seguinte proposição: todo fato social é passível de observação. Para tanto, “(...) é preciso estudá-los de fora, como coisas exteriores, pois é nessa qualidade que eles se apresentam a nós”. (DURKHEIM, 2003, p. 28). Isso significa que por meio da observação é possível atingir uma certa noção da vida social. Embora defendendo uma posição positivista da ciência, Durkheim aponta para a observação como um método fundamental da pesquisa sociológica. Portanto, trata-se de uma técnica de pesquisa que “(...) utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade” (LAKATOS; MARCONI, 2017, p. 109).

Na observação conhecida como não participante, corre-se o risco de transgressão ética, pois não se evidencia a pesquisa; faz-se a investigação científica em silêncio para evitar implicações nos resultados. Porém, não consideramos essa atitude condizente com a ética científica. Assim, podemos “(...) afirmar que toda observação é necessariamente participante (...)” (CHAUVIN; JOUNIN, 2015, p. 126), porque a comunidade deve tomar conhecimento da investigação que está sendo realizada e também da presença do pesquisador em campo, mesmo que o seu envolvimento seja mínimo.

Por sua vez, a observação participante pode acontecer na “modalidade *outsider*” (ALONSO, 2016, p. 10), observando-se as relações e participando delas de modo informal e mais distante, ou na “modalidade *insider*” (ALONSO, 2016, p. 11) quando o pesquisador atua diretamente como membro da comunidade. Nesse tipo de observação o pesquisador acompanha o cotidiano do grupo ou da comunidade registrando as suas atividades mais relevantes. Em todos os casos, é fundamental que sejam anotadas também as experiências do pesquisador em campo. Destaca-se que “a observação etnográfica não se assenta sobre universos dos indivíduos, mas, sim, sobre universos de relações” (BEAUD, 2014, p. 31).

Em nosso trabalho de pesquisa optamos por observar esses universos em páginas do Facebook na internet, mas sem provocar conversações com os membros de comunidades, ou seja, optando pelo mínimo de envolvimento possível. Lançamos

mão de técnicas capazes de captar as interações nos espaços escolhidos para a pesquisa e também do contexto em que foram produzidas. Foi realizada uma apresentação inicial para que a pesquisa ficasse evidente a todos e a observação decorreu inspirada no método etnográfico. Destacamos que esse trabalho não teria tanto valor sem a utilização de outro método, o comparativo, que foi bastante útil para a descoberta de semelhanças e contradições entre as unidades de análise (GUSMÃO, 1983, p. 31).

O METODO ETNOGRÁFICO

A etnografia é um método de procedimento baseado nos questionamentos do pesquisador que vai a campo coletar e interpretar os dados que, no fundo, são uma construção realizada por outras pessoas. A pesquisa etnográfica traz liberdade ao pesquisador por não possuir regras muito rígidas: “Fazer a etnografia é como tentar ler (no sentido de ‘construir uma leitura de’) um manuscrito estranho, desbotado, cheio de elipses, incoerências, emendas suspeitas e comentários tendenciosos, escrito não com os sinais convencionais do som, mas com exemplos transitórios de comportamento modelado” (GEERTZ, 1989, p. 7).

Na pesquisa etnográfica, utiliza-se a abordagem indutiva, ou seja, não são testadas hipóteses. De modo geral, os métodos etnográficos são utilizados “(...) para estudar questões ou comportamentos sociais que ainda não são claramente compreendidos” (ANGROSINO, 2009, p. 36). Essa foi a nossa intenção ao utilizar o método na internet, pois consideramos que o objeto é recente e carece de uma quantidade maior de pesquisas e isso torna o seu estudo mais difícil.

Há décadas, Oracy NOGUEIRA (1977, p. 33) alertava para uma tendência nas Ciências Sociais, a intenção de jovens pesquisadores optarem por problemas de fácil adequação metodológica. Esses problemas tomavam o lugar de questões mais significativas, mas que não possuíam um arcabouço delineado para sua resolução. Foi o

que tentamos evitar neste trabalho, porquanto acreditamos que uma combinação apropriada de métodos, quando bem ajustada ao referencial teórico, possa resultar em um trabalho acadêmico de qualidade. Diante disso, optamos pela comparação sociológica e pelo método etnográfico, que atualmente é considerado o mais adequado para a compreensão das interações que ocorrem na internet (MÁXIMO et al., 2012). Nesse ponto, podemos dizer que o etnógrafo é um descontente com a visão panorâmica. Ele percorre os detalhes, embora “(...) não é a obsessão pelos detalhes que caracteriza a etnografia, mas a atenção que se lhes dá: em algum momento, os fragmentos podem arranjar-se num todo que oferece a pista para um novo entendimento” (MAGNANI, 2002, p. 17). Ainda assim, a etnografia faz o pesquisador enxergar de perto o que se vê de longe numa perspectiva mais ampla das relações sociais (BEAUD, 2014, p. 11), (COMBESSIE, 2004, p. 26).

Entretanto, algumas vezes é preciso o afastamento do fenômeno social para a sua melhor compreensão. Por isso o trabalho de pesquisa envolve diversos métodos de abordagem, procedimentos e técnicas. Contudo, deve-se ter em mente que a metodologia na pesquisa não pode ser algo excessivo, porque se torna paralisante (ANDRESKI, 1972, p. 35). Assim, utilizamos um modelo metodológico que acolhe métodos que se conversam, mas num escopo adequado ao período delimitado para a pesquisa. Utilizamos a abordagem dialógica que é oriunda do pensamento complexo em nosso trabalho porque acreditamos que seja fundamental o diálogo entre diferentes teorias e abordagens científicas (CURY, 2010), (MORIN, 2015), (KÜNSCH, 2006). É comum descobrir em autores de campos distintos um diálogo possível, pois o conjunto das disciplinas que existe na ciência é apenas uma construção, já que o conhecimento é transdisciplinar: “O que existe de fato são os problemas e as tradições científicas” (POPPER, 1992, p. 75). Para Lucilene CURY (2010, p. 36):

“Outra dificuldade a ser superada é a não comunicação entre as ideias, teorias e visões de mundo entre indivíduos e culturas. Há grande dificuldade entre as teorias para se comunicarem entre si, não há compreensão de argumentos adversos porque cada pensador está tão fechado em sua própria paradiplomatologia que é incapaz de ‘traduzir’ corretamente a ideia do outro. É preciso estar atento ao seguinte: são as estruturas de pensamento que devem se comunicar e não apenas a informação, pois é necessário compreender o modo de estruturação de outros tipos de pensamento que não o próprio,

e isto não somente de cultura para cultura, mas também no interior de uma mesma civilização”.

Karl POPPER (1992, p. 75) faz uma crítica à Antropologia dizendo que esse campo de pesquisa possui uma “(...) metodologia pretensamente observadora, pretensamente descritiva, e pretensamente indutivo-generalizante, e sobretudo, um modo pretensamente objetivante e, portanto, na aparência, científico-natural”. Esclarecemos que o método etnográfico ultrapassa o campo da Antropologia, sendo apropriado por diversas outras áreas dentro e fora da academia como é o caso da Comunicação e do Marketing (FERRAZ; ALVES, 2017), (KOTLER; KARTAJAYA; SETIAWAN, 2017), (KOZINETS, 2014).

Empregamos a etnografia como um método de procedimento para este trabalho e, da mesma forma, o método comparativo, pois os métodos procedimentais podem se articular harmoniosamente na pesquisa científica (LAKATOS; MARCONI, 2017, p. 108). De fato, a etnografia envolve muito da sensibilidade do pesquisador que precisa ter um nível bastante alto de vigilância e também de cuidado reflexivo durante a pesquisa. É importante lembrar que o método é apenas um caminho que seguimos com a intenção de descobrir, não ao final dele, mas durante o seu percurso, novos fenômenos, aspectos desconhecidos de um problema, ou relações que interessem a determinado campo científico. Embora o método seja o único para toda a ciência, cada objeto de pesquisa apresenta certas particularidades, uma natureza própria que “(...) determina uma adaptação do método ao estudo que se tenha em vista” (NOGUEIRA, 1977, p. 76).

Crithian (HINE, 2000), quando desenvolveu seus primeiros estudos etnográficos em comunidades na internet, chamou de “etnografia virtual” esse método. Naquele momento, entretanto, a internet e as tecnologias de informação e comunicação eram bastante diferentes do tempo atual. Ela estava observando apenas a experiência que acontecia na internet num momento em que havia uma cisão muito grande do mundo *online* com o mundo *offline*. Por isso, pensou em uma etnografia estritamente virtual, no sentido de delimitação dos mundos. Atualmente, as tecnologias convergem de tal modo, assim como a presença de dispositivos capazes de mesclar a interação *online* com o mundo *offline* é tão mais intensa, que nos parece ultrapassada essa divisão.

Existe também uma enorme profusão de termos para complementar a etnografia que ocorre na internet: etnografia virtual, etnografia *online*, etnografia digital, *netnografia*, etc. Do mesmo modo, as interações podem ser chamadas de virtuais, digitais e *online*, pois ocorrem no ciberespaço, na *web* ou no espaço digital. Percebemos esse movimento, de confecção de nomes para complementar o método etnográfico, como uma forma de demarcação do território no campo social. Porém, a etnografia que direciona o seu olhar para a internet (seja qual nome se dê a ela), não nos parece condiscente com um novo método de pesquisa.

Robert KOZINETZ (2014, p. 13) argumenta que diante de tantas denominações para novos métodos ou roupagens etnográficas, optou por desenvolver o conceito de *netnografia* com o cuidado de estabelecer um conjunto de diretrizes e procedimentos para guiar o pesquisador nos seus estudos em comunidades pela internet. Nesse sentido, o neologismo foi bastante oportuno, mas ainda assim não se justifica como um novo método em nosso entendimento. É relevante para facilitar a identificação do assunto ou problema, mas como nos diz José Guilherme MAGNANI (2002, p. 17): “(...) cabe assinalar que o método etnográfico não se confunde nem se reduz a uma técnica; (...) ele é antes um modo de acercamento e apreensão do que um conjunto de procedimentos”.

De modo geral, a etnografia tem sido mais utilizada na pesquisa de Comunicação, e a *netnografia* sobretudo na área de Marketing (ROCHA; MONTARDO, 2005, p. 9). Em nossa pesquisa optamos pelo método etnográfico aplicado à internet. Isso significa que fizemos um trabalho de campo com as técnicas de observação mais comuns e interpretarmos o que de mais relevante foi observado. Porém, baseamo-nos também nas diretrizes traçadas por Robert Kozinets porque a *netnografia* apresenta uma relação mais estreita com o nosso objeto de pesquisa. É uma adaptação do método etnográfico tradicional que nos facilita o entendimento do processo (**Figura 3**). De qualquer modo, como nos diz Clifford GEERTZ (1989, p. 4): “Segundo a opinião dos livros-textos, praticar a etnografia é estabelecer relações, selecionar informantes, transcrever textos, levantar genealogias, mapear campos, manter um diário, e assim por diante. Mas não são essas coisas, as técnicas e os processos determinados, que definem o empreendimento. O que o define é o tipo de esforço intelectual que ele representa (...)”.

FIGURA 3 FLUXOGRAMA SIMPLIFICADO DE UM PROJETO DE PESQUISA NETNOGRÁFICA

FONTE: KOZINETTS, Robert V. **Netnografia: realizando pesquisa etnográfica online**. Porto Alegre: Penso, 2014.

O MÉTODO COMPARATIVO NAS CIÊNCIAS SOCIAIS

A comparação é o método fundamental de toda pesquisa sociológica sendo que podemos até mesmo dizer que: “(...) a explicação sociológica consiste exclusivamente em estabelecer relações de causalidade, quer se trate de ligar um fenômeno à sua causa, quer, ao contrário, uma causa a seus efeitos úteis, [e portanto] **o método comparativo é o único que convém à sociologia**” [grifo meu] (DURKHEIM, 2007, p. 127-28). Portanto, trata-se de um método de procedimento que procura abordar os dados coletados pelo pesquisador com a intenção de verificar aproximações ou distanciamentos em suas qualidades na pesquisa. Embora a comparação seja basicamente um método de colocar em evidência na pesquisa os aspectos que apresentem similaridades ou diferenças, as opções para a sua efetivação são variadas. Em nossas leituras, encontramos diversos autores que demonstram as numerosas formas que o método pode encarnar nos mais diferentes campos (PRADO, 2005), (BENDIX, 1963), (OLIVEIRA, 2001).

É importante destacar que não se pode comparar unidades idênticas, nem completamente distintas (PERISSINOTTO, 2013, p. 154). Deve-se também observar o cuidado de não particularizar em excesso, nem generalizar por demais o fenômeno estudado. Tendo isso em mente, é possível aplicar ao fenômeno de estudo o método comparativo. Nesse sentido, de modo simples, porque a utilização do método pode ser algo bastante complexo nas Ciências Sociais, nossa intenção foi descobrir as semelhanças e as diferenças existentes nas unidades de análise que escolhemos para a realização da nossa pesquisa. De acordo com Florestan FERNANDES (1971, p. 26), na comparação procuramos “(...) explicar a ordem existente nas relações dos fenômenos sociais através de condições, fatores e efeitos que operam em um campo supra histórico”. Realmente, optamos por uma comparação bastante simples, nem por isso imprudente, encontrando semelhanças e diferenças no fenômeno estudado, confrontando-as. Procuramos também evitar generalizações, pois apesar de optarmos por blocos regionais distintos, a América Latina apresenta uma diversidade cultural muito grande. Nosso trabalho compreende uma quantidade reduzida de experiências, sendo uma dentro de cada país.

A ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

O trabalho está dividido em três partes que se conversam do início ao fim; cada capítulo se apresenta como o personagem ou protagonista de uma narrativa. Preservamos o aspecto central de todas as partes, – que tomam o protagonismo da ação de acordo com a sua posição no texto –, mas sempre dialogando com as demais. Num primeiro instante, introduzimos o problema de pesquisa, iniciando com os passos trilhados em direção à construção do projeto, passando pelas dificuldades encontradas no caminho. Detalhamos todas as etapas da pesquisa e oferecemos um panorama do trabalho de investigação. Desse modo, a introdução é composta pela experiência de vida, profissional e acadêmica do autor, que dá início ao processo de conhecimento e a sua jornada investigativa. Levamos em consideração a construção do objeto, a metodologia, a escolha do tema, passando também pela construção das hipóteses e seguindo até às limitações e expectativas desta pesquisa.

No segundo capítulo passamos para o desenvolvimento do trabalho propriamente dito. Iniciamos o texto com uma visão do governo eletrônico a partir dos relatórios da UNPAN, discutimos o conceito e as suas definições, a inserção da América Latina no trabalho de pesquisa e a questão da reforma na Administração Pública. Depois, olhamos para a influência do neoliberalismo também na comunicação e a relação que existe entre consumo e cidadania. Enfim, evidenciamos a comunicação na internet, as mídias sociais (*media* sociais), o Facebook, e detalhamos o trabalho realizado em cada uma das páginas de governo analisadas na pesquisa: da Prefeitura de São Paulo, no Brasil; do Governo da Cidade do México, no México; da Intendência de Montevideú, no Uruguai.

No terceiro e último capítulo, a conclusão, estabelecemos os efeitos comparativos das experiências encontradas nessas páginas e a sua relação com os níveis de participação eletrônica nos três países. Abrimos espaço para outras questões que surgiram no decorrer da pesquisa e expomos as dificuldades com as quais nos deparamos durante a trajetória de desenvolvimento do trabalho científico, bem como as expectativas e os resultados em confronto com as hipóteses elencadas no início da pesquisa.

DESENVOLVIMENTO

Define-se um conceito para dar legibilidade a compreensão que temos das coisas (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 26). Dissemos anteriormente que o objeto de pesquisa é uma construção do pesquisador. Então, o conceito é justamente o resultado desse trabalho. A solidificação de um conceito em determinado campo envolve muita luta e negociação. Da mesma forma, parte-se de um conceito para o desenvolvimento de novas pesquisas, pois o conhecimento científico é sempre um acúmulo de experiências e diálogos teóricos. Segundo Gaston BACHELARD (1996, p. 76): “A conceitualização (sic) científica precisa de uma série de conceitos em via de aperfeiçoamento para chegar à dinâmica que pretendemos, para formar um eixo de pensamentos inventivos”. Entretanto, para alguns pesquisadores, a afirmação de um conceito pode fechar o diálogo na ciência. Desse modo, autores como Dimas KÜNSCH (2006, p. 7) adotam outra terminologia:

“Quando aqui se fala de noção, e não de conceito, quer-se ressaltar a necessidade do exercício da complexidade e da compreensão – pela via do diálogo e da negociação de sentidos – por parte do próprio pensamento que, opondo-se ao racionalismo, ao reducionismo e ao determinismo que demarcam hegemonicamente o campo do que se convencionou chamar de pensamento moderno, aponta para a necessidade da opção pelo pensamento da complexidade e da compreensão.”

Entendemos que um conceito não é estático, ao contrário: movimenta-se no espaço das disciplinas e, muitas vezes, transpassa-as, podendo alcançar um certo grau de solidificação caso sobreviva às disputas travadas no campo que o originou. Nesse caso, o conceito ganha um complemento, por exemplo, um nome próprio, como é o caso do conceito de *habitus* de Pierre Bourdieu, que por sua vez difere do conceito de *habitus* de Émile Durkheim. Entretanto, o conceito de *habitus* pode ser reconstruído, repensado, reformulado dentro de um novo contexto, porque o conceito só é real na medida de sua atualidade (SANTOS, 2014, p. 19-20). Não existe um ponto final na

ciência que está sempre em processo dialético de construção: “De fato, a nosso ver, a fecundidade de um conceito científico é proporcional a seu poder de deformação” (BACHELARD, 1996, p. 76).

Neste trabalho utilizaremos os dois termos indistintamente, porque entendemos que eles não se contrapõem. Tanto um conceito quanto uma noção estão abertos ao diálogo em nosso entendimento, são acolhedores de novos significados e sentidos. Portanto, como defendemos que na ciência não existe certeza absoluta, que tudo é uma construção infinita, não vemos motivo para a negação desses termos. É preciso apenas definir um ponto de partida, pois tendo isso claro a pesquisa segue por um caminho inteligível. Deve-se ter em mente o seguinte: “O que engana é que a mesma palavra tanto designa quanto explica. A designação é a mesma; a explicação é diferente” (BACHELARD, 1996, p. 22).

O GOVERNO ELETRÔNICO E A PARTICIPAÇÃO

O conceito de governo eletrônico (e-governo) abrange uma série de definições que foram se acumulando com o passar do tempo: governo aberto, governança eletrônica, administração eletrônica, são alguns dos nomes que se confundem. Para César CRUZ-RUBIO (2015, p. 132): “Com governo eletrônico (*e-government*) nos referimos ao uso e à aplicação das TICs e suas ferramentas no setor público e para a prestação de serviços públicos. O governo eletrônico é a aplicação da tecnologia para melhorar a capacidade de comunicação e lograr um governo mais eficiente”. Essa é uma definição bastante ampla e consensual para o conceito, que pode ter outros nomes, mas uma significação próxima.

Maria Alexandra da CUNHA e Paulo Roberto de MIRANDA (2013), por sua vez, compartilham a posição da UNESCO (2000, p. 2), que optou pelo uso de governança eletrônica no lugar de governo eletrônico: “La gobernabilidad electrónica se refiere al uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte del sector público

con el objetivo de mejorar el suministro de información y el servicio proporcionado. De esta manera, se trata de estimular la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones, haciendo que el gobierno sea más responsable, transparente y eficaz”. Embaixo dessa governança estariam outras possibilidades e nuances que por ela seriam abrangidas.

De fato, as definições são muito semelhantes, confundem-se, e ainda temos outras tantas congêneres que disputam um mesmo espaço no campo de pesquisa, pois ainda não existe conceito hegemônico para o fenômeno. Contudo, como nos explica José Carlos VAZ (2005, p. 2):

“Só é possível falar de governança eletrônica como uso das TIC aplicado à relação entre governo e sociedade organizada a partir do entendimento das possibilidades tecnológicas ofertadas pelos recursos do chamado ‘governo eletrônico’. Em que pesem diferenças de enfoque, todos os autores compartilham a mesma noção de governo eletrônico como **aplicação intensiva das TIC aos processos de prestação de serviços e relacionamento dos governos com os cidadãos pela intermediação eletrônica, contínua e remotamente**” [grifo meu].

Neste trabalho, enxergamos a expressão governo eletrônico como um “que” (a ferramenta) e o termo governança na condição de um “como” (o uso da ferramenta) para a melhoria do governo e sua relação com a sociedade. Seguimos a tendência majoritária de entendimento do governo eletrônico como algo relacionado à utilização de novas tecnologias de informação e comunicação para a melhoria dos processos de governo. Por outro lado, a governança, especificamente a governança eletrônica, portanto, na sua dimensão tecnológica, será entendida como a forma de efetivar as diversas possibilidades de governo eletrônico.

Entretanto, considerando-se a dimensão mais ampla de governança, quando relacionada ao regime democrático, encontramos na palavra uma maneira de atuar dentro de um certo modelo predominante, que atualmente é o modelo neoliberal (veremos mais adiante), que diminui ou pelo menos pode ocasionar entraves à transformação social. Em outras palavras, enquanto se faz a governança de algo, mantém-se o seu *status quo*: “La historia reciente de nuestras democracias demuestra como los gobiernos de la región están mucho más preocupados por asegurar la ‘governabilidad’ de sus regimes que por garantizar el carácter verdaderamente democrático del

efectivo ejercicio del derecho ciudadano de sus habitantes. ‘Gobernabilidad’ es, en el fondo, um eufemismo que equivale a ‘tranquilizar a los mercados’ (...)” (BORON, 2003, p. 46). De acordo com Eduardo Ruiz CONTARDO (1996, p. 159): “Los mecanismos de gobernabilidad, aunque se les cualifique de democráticos, tienen que ver finalmente con alguna forma de control político para garantizar la supervivencia de la estructura de poder existente”.

Enquanto o governo eletrônico é uma ferramenta voltada à melhoria dos seus processos, dentre eles, a comunicação com o cidadão, no intuito de ampliar a interatividade e, conseqüentemente, a participação; a democracia eletrônica (e-democracia), é uma possibilidade de aprimoramento e expansão das formas e dos processos de expressão democrática. Nesse sentido, trata-se de algo maior que envolve valores em diversos contextos, algo que vai além da utilização da tecnologia de informação e comunicação para aprimorar o desempenho de um determinado governo. A e-democracia pode estar relacionada também à participação eletrônica porque necessita que haja interatividade e engajamento do cidadão para existir. Geralmente a e-participação e a e-democracia são expressões utilizadas como sinônimos, mas diferentemente da e-participação, a democracia eletrônica seria um processo de cima para baixo (*bottom-up processs*), autogerido que não precisaria ser suportado pelo governo (DENHARDT; DENHARDT, 2007, p. 3).

Mas para falar em participação do cidadão no governo, seja por meio da internet ou não, é necessário que haja uma definição de cidadania. Nascer na cidade já não é condição suficiente para ser cidadão: “Por el contrario, ser ciudadano supone, oy en dia, actua como sujetos políticos; esto és, de manera deliberativa, pro-activa e, incluso, contestatoria, y no simplemente consultiva” (YORY GARCÍA et al., 2007, p. 31). Embora o local de nascimento seja importante para a constituição de direitos é preciso ir além, principalmente no que tange a cidadania que já não ocorre apenas presencialmente. De fato, segundo a *Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública*, publicada pelo Centro Latino-americano de Administração para o Desenvolvimento (*Centro Latinoamericano de Administracion para el Desarrollo: CLAD*):

“El ‘derecho de participación ciudadana en la gestión pública’ es apreciado como un derecho de todo habitante iberoamericano con respecto a la gestión pública del país en que reside en el ejercicio de los derechos que le

conciernen o, en su caso, a la gestión pública vinculada a los procesos de integración regional o subregional. **Así, el título de ‘ciudadano’ y ‘ciudadana’ en la presente Carta Iberoamericana no está referido a las personas con derechos exclusivos de ciudadanía o de nacionalidad sino a todo habitante con respecto a la gestión pública del país en donde reside**, en el ejercicio de los derechos que le conciernen” [grifo meu] (CLAD, 2009, p. 2).

Cidadania é um conceito histórico e, portanto, possui diversos significados e sentidos que variam conforme o tempo e também o lugar de sua produção. De modo abrangente, podemos definir a cidadania como o exercício da democracia. Isso significa que a cidadania está relacionada à participação (BASURTO, 2006). A construção da cidadania interfere, portanto, em como se dá essa participação em determinada sociedade. Para este trabalho, além dessa definição, seguimos mais adiante com Jaime e Carla PINSKY (2013, p. 9):

“Ser cidadão é ter direito à vida, à liberdade, à propriedade, à igualdade perante a lei: é, em resumo, ter direitos civis. **É também participar** no destino da sociedade, votar, ser votado, ter direitos políticos. Os direitos civis e políticos não asseguram a democracia sem os direitos sociais, aqueles que garantem a participação do indivíduo na riqueza coletiva: o direito à educação, ao trabalho, ao salário justo, à saúde, a uma velhice tranquila. Exercer a cidadania plena é ter direitos civis, políticos e sociais [grifo meu]”.

Então, para que a cidadania seja uma realidade além da esfera jurídica, é necessário também que haja participação. Essa participação deve acontecer num espaço público aberto à discussão, ao diálogo, mais especificamente numa esfera de comunicação onde seja possível às pessoas levantarem questões e debater problemas comuns. Entretanto, tal esfera pública (HABERMAS, 2003) passou por fortes mudanças técnicas e socioculturais nas últimas décadas, a ponto de ser chamada, por autores contemporâneos, de nova esfera pública (CASTELLS, 2008). É nesse lugar, permeado por novas tecnologias da informação e da comunicação, que estão reunidas as facilidades e os mecanismos necessários ao desenvolvimento da cidadania no âmbito do governo eletrônico.

Não existe um conceito chave para a participação. De modo geral, a participação é uma forma do cidadão influenciar as decisões de governo. Podemos estabelecer também que a participação ocorre dentro de um universo interrelacional o qual dividiremos em três dimensões (**Figura 4**): participação social (ou civil); participação política; participação cidadã. Baseado na pesquisa de Silvia GALEANA DE LA O e José Luis SÁINZ VILLANUEVA (2006), propomos as seguintes definições: a participação social (ou civil) acontece por meio de grupos ou associações que lutam pela defesa de seus interesses numa relação com o Estado e outras instituições; já a participação política funciona no âmbito partidário e junto aos órgãos de representatividade do cidadão. Está muito vinculada ao momento do voto; por fim, a participação cidadã busca uma intervenção junto à Administração Pública com o propósito de influenciar as suas ações.

FIGURA 4 ESQUEMA DE PARTICIPAÇÃO

Por sua vez, a participação eletrônica pode ser definida como a possibilidade de engajamento do cidadão no governo por meio das novas tecnologias de informação e comunicação, principalmente da internet. Isso significa que essa participação pode ocorrer por meio de instrumentos formais, como é o caso da consulta, do orçamento participativo, etc. ou partindo de iniciativas e processos da comunicação pública, como o uso de *sítes* de redes sociais. Na ótica da professora Mariangela HASWANI (2013), uma comunicação pública proativa é algo fundamental para o exercício da cidadania. Nesta pesquisa entendemos a comunicação pública como:

“(...) uma estratégia ou ação comunicativa que acontece quando o olhar é direcionado ao interesse público, a partir da responsabilidade que o agente tem (ou assume) de reconhecer e atender o direito dos cidadãos à informação e participação em assuntos relevantes à condição humana ou vida em sociedade. Ela tem como objetivos promover a cidadania e mobilizar o debate de questões afetas à coletividade, buscando alcançar, em estágios mais avançados, negociações e consensos” (KOÇOUSKI, 2013, p. 54).

Logo, para que se desenvolva de fato a participação, parece imprescindível à existência de um espaço onde o interesse coletivo seja debatido de forma democrática. No sentido de aproveitar o crescimento da quantidade de pessoas que acessam a internet na América Latina, principalmente por meio de dispositivos móveis (**Gráfico 5**), muitos governos têm ampliando as suas possibilidades de comunicação com o cidadão. Para tanto, têm adotado um novo paradigma: o governo aberto. A expressão governo aberto também possui um grande número de definições e por vezes é confundida com uma espécie de aprimoramento do governo eletrônico. É como se o conceito de governo eletrônico estivesse já ultrapassado, fosse algo anacrônico. Na verdade, a expressão pode ser compreendida mais como uma filosofia que tem como pontos fortes o engajamento e a participação (YU; ROBINSON, 2012) ou também como: “(...) um processo de aprofundamento da transparência do Estado no qual seus dados públicos são disponibilizados e abertos, fomentando, assim, o surgimento de negócios a partir dos quais a sociedade assume a tarefa de utilizá-los da melhor maneira possível” (ROVER, 2013, p. 22-23).

Não se trata, pois, de um estágio evolutivo do governo eletrônico, mas sim de um paradigma ou de uma faceta que envolve maior interação com o cidadão, abertura de dados, e comprometimento com a participação, no qual “The focus of all open government initiatives so far has been mostly on participation and transparency improvements, rarely on the third dimension, collaboration” (MERGEL, 2013, p. 233). A iniciativa internacional Parceria para o Governo Aberto (*Open Government Partnership: OGP*) procura comprometer os governos de diversos países com quatro valores que considera fundamentais: (1) aumentar a disponibilidade de informações sobre as atividades governamentais, (2) apoiar a participação cívica, (3) implementar os mais altos padrões de integridade profissional por todas as administrações, (4) ampliar o acesso a novas tecnologias para fins de abertura e prestação de contas (OGP, 2011).

GRÁFICO 5 TAXA DE CRESCIMENTO DO TRÁFEGO DE DADOS MÓVEIS NO MUNDO, POR REGIÕES, 2016

FONTE: Cisco

A Rede de Administração Pública das Nações Unidas (*United Nations Public Administration Network: UNPAN*), desenvolve relatórios de pesquisa sobre o nível de desenvolvimento em governo eletrônico no mundo desde 2003. Esses relatórios trazem o Índice de Desenvolvimento em Governo Eletrônico (IDGE) e o Índice de Participação Eletrônica (IPE) dos países membros da ONU. A cada dois anos é realizada uma nova pesquisa e os resultados são divulgados pela internet. Esses relatórios foram intitulados *UN E-government Survey* e oferecem uma avaliação comparativa do desenvolvimento dos processos de governo eletrônico e de participação eletrônica nesses países. A avaliação dos países é realizada em nível nacional e leva em consideração o conjunto das áreas de educação, saúde, finanças, serviço social, trabalho e desenvolvimento.

A metodologia da pesquisa da UNPAN está baseada na análise de *websites* de governo e na estratégia de oferecimento dos serviços que compõe o IDGE. Esse índice é calculado por meio de três componentes: o alcance e a qualidade dos serviços de internet; o desenvolvimento da infraestrutura de telecomunicações; e o capital humano (mão de obra especializada). Assim, é possível perceber como está posicionado um país em determinada região do mundo e qual a sua relação com outros países. A variação no índice pode ocorrer de 0 a 1, sendo considerado muito alto ($> 0,75$), alto ($0,5 - 0,75$), médio ($0,25 - 0,5$), baixo ($< 0,25$). De modo geral, os relatórios divulgados pela UNPAN têm demonstrado forte crescimento do governo eletrônico na América Latina, seguido pelo investimento em tecnologia, como pode ser verificado no Brasil, México e Uruguai (**Gráfico 6**).

Em relação ao IPE, a avaliação é feita de outra maneira. Esse índice é calculado com base em três níveis que explicamos anteriormente: *e-information* (e-informação), quando basicamente ocorre a disponibilização de informação por parte do governo; *e-consultation* (e-consulta), quando se incrementa algum tipo de interação e a participação acontece também pelo movimento do cidadão que faz consultas ao governo; *e-decision-making* (e-deliberação), revelando a existência de um grau mais elevado de participação por meio da cooperação e da tomada de decisões junto ao governo. Isso significa que existe uma escala de participação que vai de um valor mais baixo para aqueles governos que privilegiam a informação até um valor mais alto dependendo do grau de interação em cada nível. Nesse sentido, ressalta-se que o primeiro nível demonstra um grau ainda muito pobre de comprometimento com o engajamento do cidadão no governo; o segundo, avança um pouco mais, geralmente é

quando se disponibiliza um contato por meio de formulário eletrônico com o governo; o terceiro nível é o mais elevado, significando que existe de fato uma conversação e o cidadão pode atuar junto ao governo na tomada de decisões sobre políticas públicas.

Atualmente existe uma discussão bastante grande sobre a influência das novas tecnologias no governo. Anita STEFANI (2015) dividiu as opiniões dos pesquisadores em otimistas, pessimistas e moderados. Os primeiros acreditam que haverá uma grande renovação na democracia que atualmente conhecemos, trazendo aos cidadãos um poder maior de decisão. Na prática, haveria a substituição da democracia representativa por outra que aconteceria em tempo real. Do outro lado, estão os pessimistas que acreditam num afastamento do cidadão da cena política e na sua alienação com o aprofundamento dos problemas que já existem. Por fim, os moderados veem a internet como um meio de comunicação entre cidadão e governo mais interativo e que pode melhorar a relação entre as duas partes. No meio de tudo isso, temos visto surgir uma enormidade de conceitos que procuram explicar a aplicação das novas tecnologias de comunicação e informação na área de governo, como expusemos anteriormente.

É importante destacar, antes de prosseguirmos com o desenrolar da pesquisa, que, embora o índice de desenvolvimento em governo eletrônico e o nível de participação eletrônica nos países analisados neste trabalho tenham sido avaliados pela UNPAN com base nas suas administrações centrais (nível nacional), os últimos relatórios sobre governo eletrônico e participação eletrônica têm destacado notícias sobre as experiências locais (nos municípios). Essas iniciativas são mais interessantes porque se desenvolvem numa dimensão concreta da vida, geralmente acolhendo as necessidades cotidianas de quem vive nas cidades. É onde a população tem um envolvimento maior com o poder público e as interações com o governo tem mais chances de acontecer. Também por isso optamos pela escolha das páginas de governos locais em nosso trabalho.

GRÁFICO 6 ÍNDICE DE INFRAESTRUTURA DE TELECOMUNICAÇÕES (IIT) NO BRASIL, MÉXICO E URUGUAI, 2003-2016

FONTE: United Nations Public Administration Network (UNPAN)

O NEOLIBERALISMO E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NA AMÉRICA LATINA

A expressão América Latina apresenta uma história complexa de significados e sentidos. Ela foi usada durante muito tempo apenas no sentido geográfico, discriminando as nações que estavam ao sul dos Estados Unidos. Essa utilização foi corrente, inclusive, nos países latino-americanos. Segundo diz Celso FURTADO (2007, p. 9): “Longe de interessar-se pelo que existia de comum entre elas, as nações surgidas nas terras de colonização ibérica das Américas procuravam dar ênfase ao que era traço próprio de cada uma, num esforço de definição das personalidades nacionais respectivas”. Diante disso, outras expressões também foram e são usadas para designar a região, mas América Latina abrange tanto a dimensão cultural quanto geográfica (QUIJADA, 1998, p. 611).

Neste trabalho de pesquisa, consideramos América Latina como um conceito histórico (ZANATTA, 2017), ou seja, cuja construção parte de um ponto no tempo e no espaço: a colonização ibérica. A América Latina está geograficamente dividida em América do Norte, América Central e América do Sul. É importante sublinhar que alguns países que rodeiam a América Central, situados no mar do Caribe e na América do Sul, embora mantenham um grau de proximidade bastante grande com a região, não fazem parte dessa delimitação. Belize, por exemplo, é um país que compõe o universo anglo-saxão, enquanto Suriname teve colonização Holandesa. Para Arturo ARDAO (1980, p. 16):

“Al cabo de una intrincada peripecia histórica, la expresión América Latina ha venido a quedar consagrada en los últimos tiempos como denominación, no ya de un sub-continente, sino de un continente. Cualesquiera sean las concepciones y delimitaciones geográficas, más o menos discutidas, esa expresión alude hoy en el plano político y cultural, a una entidad continental autónoma, del mismo orden, por ejemplo, que Europa, Asia, Africa o Norteamérica.”

Angel RAMA (1972), entende a América Latina sob um ponto de vista essencialmente cultural. Ele dividiu em comarcas as regiões com proximidade literária. Esses espaços transcendiam as fronteiras geográficas. Do mesmo modo, Darcy RIBEIRO (1990), que optou pela divisão da cultura em blocos regionais, mas que no fundo partilhava da mesma ideia. Essas regiões podem reunir países, ou áreas dentro de países com características comuns. O Uruguai, por exemplo, apresenta maior proximidade cultural com a Argentina; o Brasil, dependendo da região, devido a sua enorme extensão territorial, pode estar mais vinculado aos países latino-americanos do norte da América do Sul, como o estado do Amazonas e a Colômbia, ou do Sul, caso do Rio Grande do Sul e do Uruguai; o México, facilmente encontra similaridade com a Guatemala.

Infelizmente, a pobreza abarca toda a América Latina, em grande parte devido ao seu processo de colonização. Para Wagner IGLECIAS (2014, p. 324): “A América Latina é marcada, historicamente, pela integração subordinada e subalterna à economia mundial e por disparidades sociais internas das mais agudas do mundo. Incorporada ao capitalismo europeu na condição de fornecedora de recursos naturais, a região jamais conseguiu atingir os níveis de competitividade dos centros mais dinâmicos da economia mundial, inicialmente a Europa e a partir de fins do século XIX os Estados Unidos.” Nos países estudados, vemos um quadro relativamente semelhante de distribuição de renda (**Gráfico 7**), mas que apresenta uma faixa maior de pobreza no México. Em relação a constituição de uma classe média, o Uruguai está à frente do Brasil e do México.

GRÁFICO 7 DISTRIBUIÇÃO DA POPULAÇÃO POR GRUPO DE RENDA NO BRASIL, MÉXICO E URUGUAI, 2012-2014

FONTE: Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD)

Destaca-se que há cerca de uma década o Uruguai ocupava a longínqua posição de 134º lugar no *ranking* de participação eletrônica, mas em 2014 passou a sustentar a posição de terceiro lugar na listagem geral de países. Embora não faça parte do escopo desta pesquisa investigar os motivos que levaram o país a essa disparada tão significativa, é importante destacar que, no âmbito eleitoral, a partir do início do século XXI, eclodiram diversos governos populares pela América Latina. Nesse sentido, o Uruguai revitalizou a política com a posse de José Mujica na presidência da república em 2010; foi quando recrudesceram movimentos populares em busca da descriminalização do aborto, do casamento entre pessoas do mesmo sexo, e da legalização da maconha “(...) de modo a produzir um giro à esquerda nas políticas públicas” (MOREIRA; LAJTMAN, 2015, p. 70). Essa tendência também foi sentida no Brasil, com a vitória do candidato Luiz Inácio Lula da Silva à presidência da república em 2003. No México, entretanto, isso não ocorreu, sendo que o candidato de esquerda, López Obrador, seria eleito somente em 2018.

Percebemos que as iniciativas de participação na América Latina foram levadas a cabo tanto por governos progressistas e como também por conservadores. É importante ressaltar, contudo, que existe uma confluência perversa nos sentidos dessa participação. De um lado temos um projeto democrático que amplia a participação por meio de espaços de discussão relacionados às políticas públicas; de outro, existe a estratégia de excluir aos poucos o Estado de suas responsabilidades sociais, transferindo-os à sociedade, implicando-a nesse processo. É como pensa Evelina DAGNINO (2004, p. 142-43): “A utilização dessas referências, que são comuns mas abrigam significados muito distintos, instala o que se pode chamar de crise discursiva (...) por onde avançam as concepções neoliberais, que passam a ocupar terrenos insuspeitados.”

De fato, o neoliberalismo não é tão somente um modelo econômico ou uma ideologia política; o neoliberalismo pode ser compreendido como um novo modo de estar no mundo: “É um sistema normativo que ampliou sua influência (...) estendendo a lógica do capital a todas as relações sociais e a todas as esferas da vida” (DARDOT; LAVAL, 2016, p. 7). Isso significa, que estamos diante de um movimento que retira do mercado o monopólio da concorrência e transforma as pessoas em microempresários de suas próprias vidas; automatiza as relações, privativa as condutas, transforma o tempo do lazer em obrigação de consumo. Faz de cada pessoa a única responsável pelos sucessos ou fracassos de sua existência. Nesse sentido, pode-se dizer que as

condutas individuais estão cada vez mais autocentradas e isso abarca também a dimensão virtual, como veremos mais adiante.

Portanto, não se trata apenas de um pensamento da direita. Hoje grande parte da esquerda adota também um discurso neoliberal. Por exemplo, não se fala mais em abolir as desigualdades, mas em acabar com a pobreza (DARDOT; LAVAL, 2016), em diminuir a miséria, e isso através de atos solidários, partindo-se de iniciativas individuais. É algo tão acolhedor como o capitalismo sustentável, promovido por diversas empresas no ramo de cosméticos. Mas como pode haver um capitalismo sustentável no mundo? Trata-se de um sistema que para garantir a sua sobrevivência sabe que é necessário assegurar a sua eterna expansão em busca de novos mercados. Porém, essa nova esquerda aceita inclusive a globalização no intuito de retirar dela alguma competitividade. Para Maria Nazareth FERREIRA et al. (2008, p. 19): “A atualidade latino-americana, afetada pela expansão do neoliberalismo, apresenta-se como um campo que impõe grandes desafios ao seu entendimento [e] quando são colocadas as questões referentes à cultura, o problema se amplia (...)”. É claro, num contexto de globalização cada vez mais acentuado, como definir autonomamente as formas de participação?

A participação, contudo, não foi pensada para subsidiar o novo modelo de gestão pública adotado por diversos países no final do século XX. Esse modelo, gerencial, baseado nas práticas de mercado da iniciativa privada, construído numa perspectiva neoliberal, não oferecia em seu arcabouço um espaço adequado para o desenvolvimento da cidadania como a entendemos. Na verdade, esse modelo foi construído num viés informacional e com os olhos voltados à prestação de serviços. É algo compreensível, considerando-se a ótica do mercado naquele momento. De fato, segundo Ana Paula Paes de PAULA (2005, p. 45), em sua análise sobre o desenvolvimento do modelo de gestão pública gerencial:

“Por ser demasiado rígido para capacitar o Estado na expansão dos meios de interlocução com a sociedade e por enfatizar predominantemente a eficiência administrativa, esse modelo de gestão não vem se mostrando apto para lidar com a complexidade da vida política. Além disso, ao imitar a administração do setor privado, a administração pública gerencial posterga a elaboração de ideias, modelos e práticas administrativas que atendam às especificidades do setor público e à demanda de participação popular”.

No Brasil, a implantação do modelo neoliberal ocorreu com a reforma do Estado na década de 1990. No mesmo período, diversos países da América Latina também seguiram esse modelo. Para Luiz Carlos BRESSER PEREIRA (1998, p. 55), a reforma pretendia combater a ineficiência de uma Administração Pública incapaz de “atender com qualidade as demandas dos cidadãos-clientes no grande Estado Social do século vinte”. Por esse caminho o Estado passaria a oferecer cada vez serviços de maior qualidade e com mais eficiência ao cidadão, principalmente com o surgimento de novas tecnologias. Esses serviços seriam consumidos por cidadãos com vontade de exercer os seus direitos. Era um momento pós-ditatorial em diversos países latino-americanos. No Uruguai, havia ocorrido a tomada do poder pelos militares em 1972; no Brasil a investida ocorreu ainda nos anos de 1960; o México desde de 1910 com o Partido Revolucionário Institucional no governo, acabou por se transformar numa ditadura perfeita (camuflada), nas palavras de Mario Vargas Llosa.

A professora Marilena CHAUI (2013) define “(...) politicamente o neoliberalismo como um processo de encolhimento do espaço público e alargamento do espaço privado dos interesses de mercado. Então, você encolhe o espaço público dos direitos e amplia o espaço privado dos interesses”. Nesse sentido, o cidadão passa a enxergar o governo como uma empresa e deseja consumir os serviços públicos da mesma forma que acontecia na iniciativa privada. Segundo Néstor GARCÍA CANCLINI (2008, p. 13): “É inegável que, nas últimas décadas, a intensificação das relações econômicas e culturais com os Estados Unidos impulsionou um modelo de sociedade no qual muitas funções do Estado desaparecem ou são assumidas por corporações privadas, e a participação social é organizada mais através do consumo do que mediante exercício da cidadania”. Destaca-se que a e-participação, como vimos, ainda está muito concentrada ao oferecimento de serviços, embora tenhamos ferramentas voltadas aos processos de discussão e tomada de decisão em alguns países como é o caso de Brasil, México e Uruguai (**Gráfico 8**).

GRÁFICO 8 MÉDIA DO NÍVEL DE E-PARTICIPAÇÃO NO BRASIL, MÉXICO E URUGUAI, 2014-2016

FONTE: United Nations Public Administration Network (UNPAN)

Na América Latina, com destaque aos países estudados, essa relação de consumo está voltada basicamente ao oferecimento de informação e serviços. Não se pensa a democracia como um projeto de participação mais amplo, de engajamento do cidadão na construção de políticas públicas junto a coletividade, mas numa perspectiva neoliberal, como vimos anteriormente. Nesse sentido, vale a iniciativa pessoal, o consumo na medida de suas necessidades. Com o tempo, torna-se difícil escapar desse arremedo de democracia: “Quando você se torna consumidor você se satisfaz e você se acomoda na sua condição” (ARAÚJO, 2016). No lugar da conversação, ou seja, do reconhecimento do outro em busca de ações negociadas, espera-se atitudes imediatistas, mais parecidas com o *fast food* das grandes cidades: incisões rápidas e pontuais, algo típico de um contexto neoliberal, pois: “Quando se confundem cidadão e consumidor, a educação, a moradia, a saúde, o lazer aparecem como conquistas pessoais e não como direitos sociais. Até mesmo a política passa a ser uma função do consumo” (SANTOS, 2000, p. 127).

Julgamos importante essa visão sobre o consumo em sociedades inseridas no modelo neoliberal porque a sua influência na participação é notável, incluindo os modos mais individualistas do cidadão interagir na internet (como veremos mais adiante) e o que ele espera dos seus governos. Estudar como se dá a comunicação em processos participativos, parece-nos algo de suma importância. Descobrir se a comunicação num espaço público, como um *síte* de redes sociais, é em sua maior parte relacional, estabelecida no diálogo, ou esse ato participativo se confunde com o ato de consumo “(...) [que] é um ato privado. Primeiro porque a decisão de consumir ocorre no íntimo de cada um de nós. Segundo, porque o ato de consumo não tem significado ou almeja objetivos públicos” (BARBOSA, 2004, p. 34).

O DESAFIO DA COMUNICAÇÃO

Para o desenvolvimento de nossa pesquisa, partimos do seguinte pressuposto de Dominique WOLTON (2010, p. 12): “A informação é a mensagem. A comunicação é a relação, que é muito mais complexa”. Em outras palavras, o que se pretendeu estabelecer foi que a abundância de informação não aumenta a comunicação, pelo contrário; as pessoas resistem cada vez mais ao que as incomoda e se refugiam em seus modos de ver o mundo, sendo necessário negociar a todo instante para que se possa conviver. Nesse enorme universo de circulação das mensagens, uma das maiores dificuldades na comunicação que percebemos é justamente o desaparecimento do interesse voltado à coletividade: “O desafio [agora] é menos de compartilhar o que temos em comum do que aprender a administrar as diferenças que nos separam, tanto no plano individual quanto no coletivo”.

Desse modo, temos a construção de um problema que ultrapassa a questão da informação e vai ao encontro do outro, do diferente, ou seja, envolve a relação. Norval BAITELLO JUNIOR (2000) demonstra preocupação semelhante à de Wolton quando questiona a expansão dos sistemas de comunicação mais complexos em detrimento dos sistemas de comunicação mais simples. Ele procura compreender as consequências da hipertrofia desses sistemas de mídia terciários (tecnológicos), mediante a atrofia de sistemas primários (simples), nos quais a presença do corpo é fundamental. Isso significa que a mídia terciária, aquela que necessita de aparatos tecnológicos para funcionar, cresceu muito nas últimas décadas e ainda não se sabe ao certo as consequências dessa expansão. Porém, adianta: “ao contrário do que se esperava, a crescente eletrificação das comunicações não ampliou o espaço nem o tempo das relações de proximidade” (BAITELLO JUNIOR, 1999, p. 82).

Comunicação significa receber algo que possa transformar o espírito e causar a transformação em alguém. Nesse momento de transformação ocorre o que se pode chamar de comunicação. Não se trata de divulgar algo ou transmitir informações. A comunicação significa aceitar o que surge do diálogo na relação entre as pessoas: “O lado oposto, o da emissão, é mera produção de sinais, não comunicação” (MARCONDES FILHO, 2008, p. 8).

Notamos dois grandes problemas na comunicação atual: o individualismo, que tem crescido no mesmo ritmo da expansão do modelo neoliberal, e o comunitarismo (WOLTON, 2010, p. 24). No primeiro caso, as práticas comunicativas estão voltadas ao emissor, que emite a sua opinião, transmite a mensagem. Porém, num mundo de falantes, quem está disposto a ser ouvinte? Essa falta de acolhimento do outro tem ocasionado a supressão do diálogo, fundamental para a construção da democracia. No segundo caso, temos a delimitação dos espaços simbólicos de interação, no qual se fala apenas para os iguais. Em outras palavras, trata-se da criação de comunidades ou grupos de pessoas com os mesmos interesses e objetivos. Nesse sentido, não existe negociação; nem é preciso, pois todos falam a mesma língua.

Portanto, a comunicação é algo muito mais complexo que a informação, porque se trata da relação entre as pessoas o que significa também a possibilidade de incomunicação, ou seja, do não entendimento, da incompreensão e da intolerância: “O desafio é menos de compartilhar o que temos em comum do que aprender a administrar as diferenças que nos separam, tanto no plano individual quanto no coletivo. Portanto, na comunicação, o mais simples tem a ver com as tecnologias e mensagens, enquanto o mais complicado tem a ver com os homens e as sociedades” (WOLTON, 2010, p. 12-13).

No mundo atual, a informação é excessivamente abundante sendo impossível acessar e refletir sobre todo esse conteúdo devido a sua enormidade. Isso certamente causa frustração, angústia e conflitos. A comunicação, ou seja, o entendimento do outro é a única porta para a compreensão humana: “Disso resulta a necessidade de passar da ideia de compartilhamento à de negociação e coabitação, tronando ainda mais evidente o vínculo entre comunicação e democracia. O que é realmente a democracia senão a negociação e a convivência pacífica de pontos de vista frequentemente antagônicos?” (WOLTON, 2010, p. 22).

Martin BUBER (1977) pensa toda relação como encontro e que a pessoa só existe na relação com o outro e em relação ao outro. Ele nos fala que a existência acontece a partir do conceito do Eu-Isso no qual a relação é vista como um caminho e o outro é um objeto para a consecução de nossas vontades e objetivos; também do conceito de Eu-Tu no qual o Tu é um ser inerente a constituição do Eu, essencial a sua completude, ou seja, a pessoa só existe na relação com o outro: “A união e a fusão em um ser total não pode ser realizada por mim e nem pode ser efetivada sem mim. (...) Toda vida atual é encontro” (BUBER, 1977, p. 13).

A internet amplia a necessidade de proximidade com o outro, pois o envolvimento virtual faz aumentar o desejo do encontro. Essa ampliação da capacidade comunicativa, ou seja, da expansão dos sentidos, é essencial para que se possa escapar do que Norval BAITELLO JUNIOR (2014) chamou de pensamento sentado: “Quando sentamos o corpo, sentamos também a nossa base comunicativa. (...) Nossa capacidade de pensar, de comunicar, de agir, acaba sendo ditada de alguma forma pela cadeira” (BAITELLO JUNIOR, 2014, p. 51). Essa domesticação do pensamento pode levar ao aprisionamento de ideias no ambiente virtual. Então, em outras palavras, o que nasce na internet morre na internet.

Virtual (do latim *virtualis*) no sentido filosófico significa “(...) aquilo que existe em potência e não em ato, o campo de forças e de problemas que tende a resolver-se em uma atualização” (LÉVY, 1999, p. 47). Isso significa que o virtual não deve ser considerado como algo oposto ao real. De fato, existe ainda uma confluência muito grande desses ambientes de tal modo que as experiências podem iniciar numa dimensão e terminar em outra. As pessoas circulam cotidianamente entre o mundo real e o mundo virtual. De modo geral:

“(...) consideramos a *Web*, o edifício central do ciberespaço, o hipertexto, a máquina capaz de escrever todas as semióticas, o *browser*, uma máquina de leitura que possibilita a navegação na rede e por fim as máquinas de busca, que possibilitam, na medida do possível, organizar o conhecimento e a informação, como os principais elementos topográficos do ciberespaço. O ciberespaço, como sabemos, é um ambiente virtual possibilitado pela integração de redes de computadores, a Internet.” (MONTEIRO, 2007, p. 14)

AS REDES SOCIAIS

Basicamente uma rede social é formada por uma série de conexões, sendo cada uma delas efetivada por vários nós: “(...) dependendo das características da rede, um nó pode ser um equipamento, uma pessoa, um grupo, uma organização, um aeroporto etc. O que diferencia uma rede social é justamente o laço social (como amizade ou parceria em negócios) criado e mantido entre seus participantes (indivíduos, grupos, organizações)” (MARCONDES FILHO, 2014, p. 14702).

As redes sociais são constituídas por pessoas que se interrelacionam ou mantêm conexões específicas (de trabalho, por exemplo); os *sites* de redes sociais são as ferramentas que suportam essas redes na internet; e as mídias sociais (*media* sociais) são os meios pelos quais essas interações acontecem. De fato, privilegiam as interações, podendo apresentar maior ou menor possibilidade de interação ou espaços de conversação. Dentre os *sites* mais acessados pelos países que compõe o escopo desta pesquisa, estão *sites* de redes sociais como o Youtube, o Facebook e o Instagram (**Tabela 3**).

Em relação aos conceitos que estamos começando a estabelecer aqui, destacamos que o termo “digital” não nos parece muito interessante quando pensamos que a pessoa no mundo digital não age, tecla. Nesse sentido, o termo “digital” refere-se mais aos dedos que à tecnologia. “Mídia digital” é uma expressão, portanto, na qual a força está direcionada às interações que ocorrem por meio da digitação, seja do teclado de um computador (ou de um telefone móvel), mas não privilegia a pessoa que age por trás do veículo de comunicação. Por outro lado, “mídia social” é uma expressão que traz consigo o desejo da relação, a necessidade do outro, do encontro: “O dedo desde sempre foi uma unidade de medida. O que devemos evitar é transformá-lo em unidade de pensamento, ou seja, medir com os dedos, sim, mas não pensar com eles” (BAITELLO JUNIOR, 2014, p. 102). Assim, acreditamos que o termo “digital” quando relacionado às novas formas de comunicação pela internet seja menos interessante que o termo “social” para o nosso trabalho.

TABELA 3 *RANKING DOS SITES MAIS ACESSADOS NO BRASIL, MÉXICO E URUGUAI, 2018*

#	BRASIL	MÉXICO	URUGUAI
1	google.com.br	google.com.mx	google.com.uy
2	youtube.com	youtube.com	youtube.com
3	google.com	google.com	google.com
4	facebook.com	facebook.com	facebook.com
5	globo.com	live.com	mercadolibre.com.uy
6	live.com	thestartmagazine.com	bles.com
7	mercadolive.com	yahoo.com	live.com
8	uol.com	wikipedia.com	elpais.com.uy
9	yahoo.com	mercadolibre.com.mx	wikipedia.org
10	instagram.com	debate.com.mx	instagram.com
11	netflix.com	perfecttoolsmedia.com	brou.com.uy
12	wikipedia.org	caliente.mx	yahoo.com
13	whatsapp.com	msn.com	netflix.com
14	xvideos.com	xvideos.com	twiter.com
15	olx.com.br	instagram.com	ceibal.edu.uy
16	blastingnews.com	netflix.com	taringa.net
17	msn.com	whatsapp.com	elobservador.com.uy
18	onoticioso.com	twitter.com	queuecosm.bid
19	metropoles.com	wordpress.com	mediafire.com
20	twitter.com	queuecosm.com	xvideos.com

FONTE: Alexa

O social deve ser entendido essencialmente como a relação entre as pessoas em sua dimensão de coletividade, comunidades, povos (JUNQUEIRA et al., 2012, p. 60). É certo que o social também está direcionado as nossas formas de pensar e agir, mas principalmente está voltado à relação. Segundo George SIMMEL (2006, p. 156):

“Estaríamos, porém, nos aprisionando ao emprego superficial do termo – certamente útil para a práxis externa – se condicionássemos a denominação de ‘social’ somente às interações duradouras, àquelas que já tenham sido objetivadas em formas que se constituem em unidades perfeitamente caracterizadas como: Estado, família, corporações, igrejas, classes, associações etc. Além destas, porém, há inúmeras formas de relação e modos de interação entre os seres humanos que aparecem em casos isolados de maneira insignificante, mas que, inseridos nas formalizações ditas oficiais e abrangentes, sustentam, mais que tudo, a sociedade tal como a conhecemos”.

A mídia social (*medium* social), é algo sempre relacionado às pessoas, ou seja, é eminentemente interpessoal. Deseja-se com esse “social” alcançar a interação. Destaca-se que nem toda comunicação é social, no sentido que pensamos o termo, pode ser pessoal também, nem toda mídia (*medium*). Nesse caso, depende do uso que se faz dela: uma sociedade não é composta de pessoas, mas de vínculos, relações. “A essência da comunicação reside em processos relacionais e interacionais (os elementos contam menos que as relações que se instauram entre eles)” (MATTELART; MATTELART, 2005, p. 69).

Media é um termo latino que significa “meios” sendo *medium* o singular “meio” em português. Por outro lado, “mídia” é um estrangeirismo, trata-se da transformação da pronúncia inglesa de *media* no seu correlato em português. No Brasil falamos e escrevemos mídia, mas em Portugal a opção foi pela terminologia em latim (pronuncia-se média). Portanto, seria equivocado falar em “mídias sociais” no país de Camões, sendo inclusive que *media* já é plural; mais adequado, portanto, seria utilizar meios sociais ou *media* social. Porém, soaria estranho ao leitor brasileiro encontrar a expressão “*media* sociais” (no caso de média, existe ainda outras acepções em nosso idioma) mesmo que num trabalho científico, pois não é comum a todos os pesquisadores brasileiros a utilização de *media* social. Assim, optamos pelo caminho do meio, efetuando uma ação didática no texto. Sempre que usarmos o termo “mídia” ou “mídias” incluiremos entre parênteses os seus termos correlatos em latim *medium* ou

media. Agiremos assim porque consideramos a posição de Ciro (MARCONDES FILHO, 2014, p. 11926) relevante:

“A forma brasileira *mídia* e suas variáveis (*multimídia*, *intermídia*, *hipermídia* etc.) é uma construção linguística espúria, obtida a partir da pronúncia norte-americana do termo *media* e não se justifica essa incorporação ilegítima e empobrecedora, já que o termo *medium* é latino, como é a própria língua portuguesa, e nos dota da forma linguisticamente mais correta do termo *media*. Além do mais, *mídia* é obrigatoriamente uma expressão no plural, cabendo, no máximo, a pronúncia “os *mídia*”, devendo, contudo, a escrita manter a expressão os *media*.”

Pessoas não interagem com a internet, pessoas interagem com outras pessoas – por meio da internet – que é um tipo de *mídia* (*medium*), enquanto o computador é pode ser considerado como um veículo de comunicação: “We might say that a technology is to a medium as the brain is to the mind. Like the brain, a technology is a physical apparatus. Like the mind, a medium is a use to which a physical apparatus is put. A technology becomes a medium as it employs a particular symbolic code, as it finds its place in a particular social setting, as it insinuates itself into economic and political contexts. A technology, in other words, is merely a machine. A medium is the social and intellectual environment a machine creates” (POSTMAN, 2005, p. 84). *Mídia*, já como dissemos, é um neologismo brasileiro. *Media* é um termo utilizado internacionalmente. Procuramos definir o conceito e os seus termos mais utilizados para eliminarmos possíveis distorções no texto.

As mídias sociais (*media* sociais) abrem espaço às interações pessoais. Porém, todos os meios de comunicação de massa são sociais? Toda *mídia* (*media*) é social? A internet é um meio essencialmente social, mas que também pode ter uso pessoal como é o caso da telefonia móvel (VoIP). As mídias sociais (*media* sociais) têm foco nas interações e por isso o complemento “sociais” existe, para enfatizar o cerne da *mídia* (*medium*). São mídias (*media*) voltadas às interações que se realizam em um ambiente coletivo. A mesma coisa acontece com a palavra rede, pois uma rede pode ser de vários tipos, pode ser uma rede de telecomunicações, uma rede de conexão entre computadores, mas: “A palavra ‘redes sociais’ diz tudo. É o social, ou seja, o humano, que importa” (WOLTON, 2010, p. 39).

Por esse motivo, na maioria das vezes, também optamos por nos referir aos participantes de uma comunidade na internet, como pessoas e não como usuários ou indivíduos. Entendemos que usuários usam computadores, sistemas, e através desses sistemas podem fazer interlocução com alguém, mas “Se para a indústria da informática a palavra ‘usuário’ descreve bem seu cliente (aquele que faz uso de programas e equipamentos), do ponto de vista comunicacional o termo é reducionista. (...) O usuário usa algo, não alguém” (PRIMO, 2008, p. 11-12). Poderíamos falar em sujeito ou indivíduo, mas pessoa pareceu-nos mais interessante, sendo que “A pessoa, no jogo das relações sociais, está inserida num constante processo de negociação, desenvolvendo trocas simbólicas, num espaço de intersubjetividade ou, mais precisamente, de interpessoalidade” (SPINK; MEDRADO, 2013, p. 15).

Embora a expressão mídia social (*medium* social) seja recente, esse tipo de mídia (*medium*) é antigo e remonta ao telégrafo. “Social media is an umbrella concept that describes social software and social networking. (...) Simply stated, social media is software that enables people to interact with each other and build social networks that increase social capital. The term ‘social media’ may be new; however, the idea of using social environments for socializing practices goes back to the telegraph and telephone” (BARNES, 2008, p. 22). Atualmente não se fala mais em produtores e consumidores de informação, mas em produtores-consumidores. Então, os meios de comunicação de massa vão sendo liquidados pela internet que oferece lugares para a opinião direta (HAN, 2016, p. 27-28).

Nesse sentido, esclarecemos que a mediação é uma ponte entre as partes; a mediação é algo que depende da mídia (*medium*) tradicional para a construção dessa ponte. A teoria da mediação diz que o ser humano alcança a realidade por meio de um elemento tecnológico, ou cultural, social, etc. A mediação seria como a lente dos óculos de alguém: “Em perspectiva genérica, uma mediação corresponde a um processo em que um elemento é intercalado entre sujeitos e/ou ações diversas, organizando as relações entre estes” (BRAGA, 2012, p. 314). Está relacionada também aos estudos específicos de comunicação num determinado tempo e lugar. Por outro lado, a mediação está direcionada a conhecer a função da mídia tradicional e também das novas mídias nas relações sociais e culturais ao longo do tempo e de modo estrutural (HJARVARD, 2014, p. 19).

A CONEXÃO, A INTERAÇÃO E A RELAÇÃO

A conexão é uma ligação que temos com os nossos contatos e que se estabelece de forma bastante frágil com outras pessoas na internet. Delas podem brotar a sugestão de livros, por exemplo, ou notícias de jornais, assim como a recomendação de empregos ou sessões de cinema. A interação, por sua vez, significa basicamente uma ação entre as pessoas, geralmente de curta duração. Referimo-nos aqui à interação social, pois outros tipos de interação (como a interação molecular) são possíveis. Consideramos que a interação é algo mais simples que a relação, ou seja, algo como conversar com outra pessoa ou estabelecer algum tipo de contato não duradouro, como numa consulta ao médico ou advogado. Por outro lado, a relação estabelece vínculos, envolve confiança. De tal maneira que podemos falar de relações de amizade, de namoro. “Las relaciones son sucesiones de interacciones. Los actores se reencuentran, se reconocen. Tienen en mente las experiencias de sus interacciones precedentes y esto constituye una forma de capital común que influirá la interacción futura” (DEGENNE, 2009, p. 85).

Julgamos necessário esclarecer que a Interação Humano-Computador (IHC) é um campo de pesquisa surgido na década de 1980 voltado às Ciências da Computação: “Human-computer interaction is a discipline concerned with the design, evaluation and implementation of interactive computing systems for human use and with the study of major phenomena surrounding them” (HEWETT et al., 1992, p. 5). As interações diretas sem a mediação de outra pessoa, estreitam “(...) as possibilidades de deixas simbólicas, os indivíduos têm que se valer de seus próprios recursos para interpretar as mensagens transmitidas” (THOMPSON, 1998, p. 79). Fazer-se inteligível ao outro não é o mesmo que se fazer compreender, pois nada substitui o contato humano neste mundo, “(...) só somos realmente humanos quando encontramos o outro e realizamos trocas afetivas, percebemos o brilho do olhar, a emoção na voz” (MEDINA, 2016, p. 24).

A inteligibilidade é diferente da compreensão: a primeira é muito mais racional, envolve a objetividade e a explicação, orbita no universo intelectual, enquanto a segunda vai além porque envolve traz consigo a subjetividade. A compreensão humana

envolve outros saberes, outros sentidos: “Por conseguinte, se vejo uma criança chorando, vou compreendê-la, não por medir o grau de salinidade de suas lágrimas, mas por buscar em mim minhas aflições infantis, identificando-a comigo e identificando-me com ela” (MORIN, 2000, p. 94). As pessoas não estão se ouvindo e, por conseguinte não estão se relacionando, não percebem o outro. Vive-se num tempo de velocidade que abafa a reflexão e diminui as possibilidades de compreensão. Então, como falar em comunicação digital nesse contexto (CURY; FALCÃO, 2017)? A comunicação não verbal é importantíssima para a compreensão, ou seja, os outros sentidos que vão além da visão para a nossa constituição de percepções sobre o outro são muito mais ricas numa comunicação face a face.

É necessário que haja um tempo para a deglutição do que se encontra na internet, nas conversações *online*, em comunidades virtuais (HAN, 2016), (BAITELLO JUNIOR, 2014), (WOLTON, 2010). Eça de Queirós, no final do século XIX, dizia-nos, devido ao avanço da imprensa, que estávamos tomando o hábito de juízos ligeiros. Isso por conta das formas levianas e superficiais de pensamento que fugiam da reflexão, num tempo cada vez mais rápido de produção de notícias. Hoje vivemos no universo da visibilidade, do rápido perecimento da imagem. O universo do ouvir é mais lento, demanda tempo e atenção. Porém, a imagem, a fotografia, os filmes e conteúdos audiovisuais, desaparecem rapidamente de nossas construções (BAITELLO JUNIOR, 2014, p. 137). Na medida em que as imagens são constantemente exibidas, o seu excesso e a sua repetição contribuem sobremaneira para a perda do valor e do sentido. Philip KOTLER; KARTAJAYA; SETIAWAN (2017, p. 41) em publicação recente nos diz que: “(...) o intervalo e atenção humana médio caiu de 12, em 2000, para 8 segundos em 2013. Isso pode ser atribuído ao volume maciço e esmagador de mensagens que constantemente bombardeiam nossos dispositivos moveis conectados e exigem atenção instantânea”.

O FACEBOOK

O Facebook é um *site* de redes sociais criado por Mark Zuckerberg e um conjunto de amigos na universidade Harvard nos Estados Unidos em 2004. Atualmente o Facebook é um dos *sites* mais acessados do mundo com boa penetração na América Latina (**Tabela 4**). A criação do Facebook, inicialmente chamado *thefacebook*, não estava voltada a distribuição de notícias, nem ao compartilhamento de conteúdo acadêmico. Na verdade, *thefacebook* sequer pretendia criar um ambiente virtual de conversação desconectado do mundo real. A intenção da rede era simplesmente facilitar o encontro de estudantes, ou seja, era uma ponte para que a se efetivasse o encontro no mundo real, uma espécie de catálogo de estudantes pelo qual se poderia chegar a alguém: “O que moveria essa rede social seria a mesma coisa que move a vida social na universidade – sexo. (...) [*thefacebook*] Tinha um apelo subliminar para o sexo” (MEZRICH, 2010, p. 89).

Os primeiros *sites* de redes sociais começaram a surgir na internet no final da década de 1990. Naquele momento, as pessoas ainda usavam basicamente o *e-mail*. O custo para o desenvolvimento e a manutenção desses *sites* era muito alto. Além disso, não existia máquina fotográfica digital e os perfis não carregavam fotos nem vídeos dos usuários do Facebook. Iniciativas como o *Sixdegrees*, que foi o primeiro *site* de rede social em escala comercial na internet, tiveram vida curta. Não se sabia também qual seria o foco dessas iniciativas: relacionamento amoroso, de trabalho, ou estaria direcionado a públicos específicos.

Havia uma característica importante no Facebook que era a formação de comunidades de interesse. Isso significa que você vê apenas os seus amigos e os assuntos de seu interesse. Inclusive, trata-se do *site* de redes sociais mais traduzido, ou seja, existe em quase todos os idiomas do mundo: “As hordas de usuários do Facebook na Itália, por exemplo, chegaram a muitos milhões sem quase nunca ver ninguém que não fosse italiano. Os valores, interesses, estilos e comportamentos que os usuários na Turquia, no Chile ou nas Filipinas experimentam dentro do Facebook são os mesmos com os quais estão familiarizados cotidianamente no mundo *offline*” (KIRKPATRICK, 2011, p. 295).

TABELA 4 ESTIMATIVA DA QUANTIDADE E DA PENETRAÇÃO DE USUÁRIOS DE FACEBOOK NA AMÉRICA LATINA, 2014-2019

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Usuários de Facebook (milhões)						
Brasil	72	79	87	92,5	94,8	97
México	40	45,5	51,8	56,9	61	64,7
Argentina	18,2	19,7	20,9	21,8	22,4	23
Outros	63,9	73,2	81,5	87,5	92,9	97,4
América Latina	194,1	217,5	241,1	258,6	271,1	282,2
Penetração de usuário de Facebook (% de usuários de redes sociais)						
Brasil	94,8%	94,8%	96,3%	96,3%	96,4%	96,5%
México	94,1%	94,5%	94,7%	94,8%	94,9%	95,0%
Argentina	92,2%	91,4%	93,3%	94,5%	94,2%	94,1%
Outros	89,6%	88,4%	90,9%	91,1%	91,2%	91,1%
América Latina	91,9%	91,3%	93,0%	93,5%	93,5%	93,4%
Penetração de usuário de Facebook (% de usuários de internet)						
Brasil	67,3%	70,0%	73,3%	75,3%	75,8%	76,2%
México	66,9%	69,5%	72,6%	75,0%	75,3%	75,5%
Argentina	67,0%	68,0%	70,0%	71,0%	72,0%	72,6%
Outros	57,6%	61,0%	64,3%	66,0%	67,5%	68,6%
América Latina	63,6%	66,4%	69,5%	71,4%	72,3%	72,9%
Penetração de usuário de Facebook (% da população)						
Brasil	42,2%	45,4%	47,6%	49,0%	50,3%	51,2%
México	35,5%	38,7%	42,2%	44,6%	45,4%	46,1%
Argentina	33,4%	37,6%	42,4%	46,1%	48,9%	51,4%
Outros	26,5%	30,0%	33,0%	35,1%	36,8%	38,2%
América Latina	32,0%	35,5%	39,0%	41,4%	43,0%	44,4%

FONTE: Emarketer

NOTAS: Usuários de internet que acessam as suas contas no Facebook via qualquer dispositivo ao menos uma vez por mês; esses números podem não corresponder ao total devido ao arredondamento.

A consideração das culturas regionais foi algo fundamental para o sucesso do aplicativo. Cada povo apresenta um modo de vida. A comunicação “(...) como mediação social, só pode ser entendida se relacionada com os fenômenos da cultura: é no espaço da cultura, da cotidianidade, portanto, que se desenvolvem as relações conflituosas dentro de uma sociedade e interagem os diferentes sistemas comunicacionais” (FERREIRA et al., 2008, p. 30). Portanto, o reconhecimento da cultura como ponto de partida para compreender as interações em *sites* de redes sociais é ponto importante de uma pesquisa em comunicação: “Nos Estados Unidos, as pessoas tomam como algo natural certa quantidade de transparência e liberdade de expressão, mas isso tem um alto custo em algumas outras culturas. Quando um pai na Arábia Saudita descobriu que a filha interagira com homens no Facebook, ele a matou” (KIRKPATRICK, 2011, p. 298).

O Facebook funciona baseado na criação de um perfil pela pessoa que pretende aderir à rede. Esse perfil é pessoal e não pode ser utilizado como *sites* de empresas ou organizações governamentais. Na verdade, uma pessoa com um perfil no Facebook deve criar um espaço específico para essa finalidade, chamado Página ou *Fan Page*. Esse “(...) é o local onde as marcas publicam conteúdos, fazem anúncios e interagem com os fãs” (LARROSSA, 2018, p. 16). Um perfil possui “amigos” enquanto uma página possui “fãs”. Numa página é possível, por exemplo, fazer anúncios. Esses anúncios serão cobrados: “Uma das grandes diferenças do Facebook para qualquer outro meio de comunicação é que a sua capacidade de segmentação é extremamente elevada. Com o Facebook, você consegue anunciar para quem está voltando de férias, para quem acabou de ter um filho ou até para quem está vivendo na rua x” (LARROSSA, 2018, p. 168).

O Facebook possui uma grande inserção nos países escolhidos para esta pesquisa (**Quadro 5**). Destacamos dois aspectos importantes: nas páginas dos governos locais nem sempre existe uma comunidade ou grupo⁶. Isso significa que as interações ocorrem somente na página e a partir das publicações do governo; em alguns casos os usuários podem interagir com os governos por meio de *chat*, ou seja, existe a possibilidade de um bate-papo virtual. Isso significa que a comunicação pode ocorrer de modo privativo nas páginas dos governos locais.

⁶ Grupos ou comunidades do Facebook são espaços para as pessoas debaterem espontaneamente os mais diversos assuntos, planejarem eventos, compartilharem vídeos, fotografias, etc.

QUADRO 5 PANORAMA DA UTILIZAÇÃO DO FACEBOOK NO BRASIL, MÉXICO E URUGUAI, 2018

BRASIL MÉXICO URUGUAI

NÚMERO TOTAL DE USUÁRIOS NO FACEBOOK (MILHÕES)

130.0	83.0	2.7
-------	------	-----

PERFIS DECLARADOS COMO MULHERES

54%	51%	54%
-----	-----	-----

PERFIS DECLARADOS COMO HOMENS

46%	49%	46%
-----	-----	-----

TAXA DE ENGAJAMENTO MÉDIO POR POSTAGENS (TODOS OS TIPOS)

5,12%	3,18%	2,61%
-------	-------	-------

FONTE: We Are Social

As comunidades ou grupos virtuais não são como as comunidades de encontros presenciais, embora isso possa parecer óbvio: “(...) o que acontece é que a internet é capaz de criar laços fracos, mas não de estabelecer laços fortes, em média, e é excelente para dar continuidade e para reforçar os laços fortes que se criam a partir da relação física” (CASTELLS, 2003, p. 274). Além disso, os membros dessas comunidades podem estar conectados uns com os outros independentemente de tempo e espaço. Para Luís Mauro Sá MARTINO (2010, p. 187):

“‘Comunidade’ era geralmente constituída por pessoas que convivessem nos limites de um espaço geográfico, compartilhando hábitos, costumes, práticas e tradições. A internet provocou uma alteração sem precedentes nesse conceito. Uma comunidade virtual não reúne mais pessoas com vários elementos em comum; ao contrário, as comunidades na internet tendem a se orientar ao redor de um único ponto de afinidade e, dessa maneira, constroem-se relações sociais voltadas para somente um objetivo relacionado com o objeto ou tema de afinidade comum”.

A PÁGINA DA PREFEITURA DE SÃO PAULO

Neste estudo escolhemos a cidade de São Paulo com 11.253.503 habitantes (2010), cujo governo possui uma página no Facebook que assinalamos para o desenvolvimento de nossa pesquisa. A página possui como título “Prefeitura de São Paulo” e conta com uma breve apresentação (**Figura 5**), podendo ser acessada por meio do seguinte endereço: <https://www.facebook.com/PrefSP/>

A cidade de São Paulo é uma das mais populosas do mundo e compõe a maior região metropolitana do Brasil. No final da década de 1950, Aroldo de AZEVEDO (1958a, p. 27-28) nos dizia que, “(...) em virtude de sua posição econômica, cultura e política, a cidade de São Paulo comanda um vasto ‘*hinterland*’, o qual, em última

análise, se serve do porto de Santos (...) [e abrange] não apenas todo o território paulista, mas também o Norte do Paraná, o Sul de Mato Grosso, o Triângulo Mineiro, o Sul de Goiás e o Sul de Minas Gerais”. A cidade cresceu com o recebimento de migrantes e um forte investimento na indústria que expandiu a sua relação com o restante do Brasil. Hoje a cidade “(...) continua sendo o eixo articulador do crescimento do país, embora reconfigurado setorial e espacialmente (...)” (GASPAR, 2012, p. 151).

A página da Prefeitura de São Paulo possui aproximadamente 388 mil pessoas que seguem as suas publicações na linha do tempo (*timeline*). A opção de comunidade, ou seja, de um espaço onde as pessoas possam discutir assuntos levantados por todos os frequentadores, estava habilitada no período de realização da pesquisa. A página não possuía uma ferramenta de bate papo (*chat*), e contava com número de telefone, endereço físico da prefeitura e um mapa de localização com *link* de direcionamento para o *site* institucional (externo).

No período de três meses da pesquisa de campo, a página da Prefeitura de São Paulo realizou 151 postagens, obtendo mais de 22 mil reações de usuários do Facebook. Essas reações aos conteúdos publicados podem vir tanto de pessoas que acompanham a página (seguidores) quanto de visitantes esporádicos. Desse modo, as postagens da Prefeitura de São Paulo puderam ser avaliadas como positivas (curtir, amei, uau, haha) ou negativas (triste, grr), que são as reações possíveis aos conteúdos publicados no Facebook. Foram mais reações positivas que negativas nesse período. A quantidade de comentários realizados pelos usuários do Facebook junto às publicações lançadas na página foi menor que o número de compartilhamentos dessas postagens. Isso significa que as pessoas preferiram enviar o conteúdo para as suas conexões no lugar de interagir com outros frequentadores da página no espaço destinado aos comentários e foi ainda menor a quantidade de manifestações espontâneas na comunidade, quase a metade eram questões destinadas à Prefeitura de São Paulo (**Quadro 6**).

FIGURA 5 TELA DE APRESENTAÇÃO DA PÁGINA DA PREFEITURA DE SÃO PAULO, 2018

FONTE: Facebook

QUADRO 6 PANORAMA DA PÁGINA DA PREFEITURA DE SÃO PAULO NO FACEBOOK, ABR. 2018–JUN. 2018**POSTAGENS PRÓPRIAS**

151

Created by Noura Mbarki
from Noun Project

COMENTÁRIOS

8.249

Created by Alex Gately
from Noun Project

REAÇÕES

22.216

Created by Nick Bluth
from Noun Project

COMPARTILHAMENTOS

20.209

Created by Adam Stevenson
from Noun Project

REAÇÕES NEGATIVAS

1.380

Created by milkicon
from Noun Project

POSTAGENS DE FÃS

403

Created by Xeris Mathies Flöck
from Noun Project

REAÇÕES POSITIVAS

17.526

Created by milkicon
from Noun Project

QUESTÕES DE FÃS

171

Created by i taras
from Noun Project

FONTE: Facebook

A PÁGINA DO GOVERNO DA CIDADE DO MÉXICO

Neste estudo escolhemos a Cidade do México que possui 8.851.080 habitantes (2010), cujo governo possui uma página no Facebook que assinalamos para o desenvolvimento de nosso trabalho de pesquisa. A página possui como título “Gobierno de la Ciudad de México” e conta com uma breve apresentação (**Figura 6**), podendo ser acessada pelo seguinte endereço na internet: <https://www.facebook.com/pg/GobiernoCDMX/>

A Cidade do México é também a capital do país e está localizada numa região metropolitana. Foi conhecida no passado como Tenochtitlán, lugar de onde partiam as grandes decisões do império Asteca. Assim como a cidade de São Paulo: “El desarrollo de la Zona Metropolitana ha tenido poderosa influencia sobre un vasto territorio periférico, conformando un sistema megalopolitano” (SÁNCHEZ, 1988, p. 8). É uma das cidades mais populosas do mundo e concentra em sua população uma grande parte de etnias indígenas.

A Cidade do México ocupa a principal posição econômica, cultural e política do país. Embora tão cosmopolita quanto as grandes capitais do mundo, a cidade apresenta um hibridismo cultural que se destaca frente a outras localidades. Para Néstor GARCÍA CANCLINI (2015) as identidades não são algo estático, como não é estática a cultura. A noção de mestiçagem, no sentido biológico ou cultural, “(...) é insuficiente para nomear e explicar as formas mais modernas de interculturalidade” (p. XXVIII). Por isso, utilizamos aqui o conceito de hibridismo cultural, entendido como os “(...) processos socioculturais nas quais estruturas ou práticas discretas, que existiam de forma separada, se combinam para gerar novas estruturas, objetos e práticas” (p. XIX).

A página do Governo da Cidade do México possui aproximadamente 326 mil seguidores. A opção de comunidade estava desabilitada durante o período da pesquisa. Isso significa que as pessoas não poderiam iniciar um tópico de discussão, nem fazer questionamentos espontâneos, mas era possível comentar as publicações da página na própria *timeline*. A quantidade de compartilhamentos foi maior que o número de comentários, demonstrando preocupação dos fãs em repassar conteúdos par

as suas conexões ao invés de tecer comentários ou participar de uma discussão. A quantidade de reações positivas dos fãs também superou a de reações negativas. Diferentemente da página da Prefeitura de São Paulo, foi disponibilizada a opção de “Enviar mensagem” (*chat*) e um botão do tipo “Fale conosco” que direcionava o usuário do Facebook para um *site* externo do Governo da Cidade do México. Possuía a indicação do endereço físico da sede do Governo e um mapa de localização, além de *e-mail* e direcionamento para o *site* institucional (**Quadro 7**).

FIGURA 6 TELA DE APRESENTAÇÃO DA PÁGINA DO GOVERNO DA CIDADE DO MÉXICO, 2018

FONTE: Facebook

QUADRO 7 PANORAMA DA PÁGINA DO GOVERNO DA CIDADE DO MÉXICO NO FACEBOOK, ABR. 2018–JUN. 2018**POSTAGENS PRÓPRIAS**

156

Created by Noura Mibarki
from Noun Project**COMENTÁRIOS**

1.264

Created by Alex Getty
from Noun Project**REAÇÕES**

9.626

Created by Nick Bluth
from Noun Project**COMPARTILHAMENTOS**

6.376

Created by Adam Stevenson
from Noun Project**REAÇÕES NEGATIVAS**

108

Created by mikicon
from Noun Project**REAÇÕES POSITIVAS**

7.928

Created by mikicon
from Noun Project

FONTE: Facebook

A PÁGINA DA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU

Neste estudo escolhemos a cidade de Montevideu com 1.304.687 habitantes (2011), cujo governo possui uma página no Facebook assinalada para o desenvolvimento de nossa pesquisa. A página possui como título “Intendencia de Montevideo” e conta com uma breve apresentação (**Figura 7**), podendo ser encontrada no seguinte endereço: <https://www.facebook.com/pg/montevideoIM/>

Montevideu é a capital do país e também a cidade mais populosa do Uruguai. Além disso, faz parte de uma região metropolitana como é o caso da cidade de São Paulo e da Cidade do México. Montevideu alcançou o seu esplendor econômico, cultural e político entre os anos de 1940 e 1950, juntamente com o início do processo de metropolização (SCHELOTTO, 2008). Destaca-se que, diferentemente do Brasil e do México, que apresentam diferenças culturais muito significativas, o Uruguai mostrou um nível de europeização bastante acentuado, maior até do que a Argentina, já no final do século XIX (FARAONE, 1970, p. 11). Desse modo, o país constituiu em seu território uma população de traços mais homogêneos que nos outros dois países analisados na pesquisa, algo que pode ser observado em suas cidades como é o caso de Montevideu.

A página da Intendência de Montevideu conta com aproximadamente 88 mil pessoas que seguem as suas publicações na linha do tempo. A opção de comunidade estava habilitada durante o período da pesquisa de campo. Não existia a possibilidade de *chat* nem “Fale conosco”, mas foi disponibilizado um botão do tipo “Saiba Mais” que direcionava o usuário do Facebook para um *site* externo da intendência. A quantidade de reações positivas superou a de reações negativas. O número de comentários foi menor que o de compartilhamentos como nas outras duas páginas que foram analisadas, mas a diferença não foi tão grande quanto a que ocorreu na página da Prefeitura de São Paulo e na página do Governo da Cidade do México. Houveram postagens e questionamentos de participantes da comunidade. Possuía endereço físico com um mapa de localização, além do número de telefone e um *link* que apontava para o *site* institucional (**Quadro 8**).

FIGURA 7 TELA DE APRESENTAÇÃO DA PÁGINA DA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU, 2018

FONTE: Facebook

QUADRO 8 PANORAMA DA PÁGINA DO GOVERNO DA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU NO FACEBOOK, ABR. 2018–JUN. 2018**POSTAGENS PRÓPRIAS**

81

Created by Noura Mibarki
from Noun Project

COMENTÁRIOS

1.680

Created by Alex Getty
from Noun Project

REAÇÕES

6.760

Created by Nick Bluth
from Noun Project

COMPARTILHAMENTOS

3.741

Created by Adam Stevenson
from Noun Project

REAÇÕES NEGATIVAS

45

Created by mikicon
from Noun Project

POSTAGENS DE FÃS

176

Created by Xeris Martins Rêgo
from Noun Project

REAÇÕES POSITIVAS

5.827

Created by mikicon
from Noun Project

QUESTÕES DE FÃS

43

Created by i taras
from Noun Project

FONTE: Facebook

A EXPERIÊNCIA LATINO-AMERICANA NO FACEBOOK

As três páginas analisadas apresentaram experiências com algumas semelhanças bastante expressivas em relação ao fenômeno estudado. Em relação à quantidade de fãs, pode-se verificar que a página da Prefeitura de São Paulo e a página do Governo da Cidade do México estiveram próximas, enquanto a página da Intendência de Montevideú mostrou um número compreensivelmente menor, considerando-se que a população dessa cidade não se aproxima da quantidade de habitantes encontrada na cidade de São Paulo e na Cidade do México. Destaca-se que o Facebook não permite a pesquisa de fãs por localidade, devido a mudanças recentes em sua política de uso. Assim, não foi possível confrontar os seguidores das páginas com a sua localização geográfica. De qualquer modo, a página da Intendência de Montevideo apresentou uma taxa de participação de 0,06% em relação ao número de habitantes da cidade uruguaia. As outras duas páginas, mostraram uma taxa menor de 0,03% tanto na página da Prefeitura de São Paulo em relação à cidade brasileira, quanto na página do Governo da Cidade do México, em relação à cidade mexicana. Destacamos que a quantidade de fãs apresentou uma pequena variação durante os três meses de realização de pesquisa de campo, sendo um pouco maior na página da Prefeitura de São Paulo (**Gráfico 9**).

GRÁFICO 9 EVOLUÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO DE FÃS NAS PÁGINAS DA PREFEITURA DE SÃO PAULO, DO GOVERNO DA CIDADE DO MÉXICO E DA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU NO FACEBOOK, ABR. 2018–JUN. 2018

FONTE: Facebook

A quantidade de interações nas páginas foi baseada no total de reações, comentários e compartilhamentos que todas as postagens receberam ao longo do tempo destinado à pesquisa. A página da Prefeitura de São Paulo obteve uma quantidade maior de interações quando comparada às páginas do Governo da Cidade do México e da Intendência de Montevideu (**Gráfico 10**). Porém, quando verificamos as taxas de interação, ou seja, a quantidade de interações dividida pelo número de fãs da página, a Intendência de Montevideu apresentou um número mais expressivo em relação às outras duas páginas (**Gráfico 11**).

É importante sublinhar que durante o período da pesquisa ocorreu uma greve de caminhoneiros no Brasil e isso ocasionou um pico de interações em determinado instante (**Gráfico 12**). A greve permaneceu forte com destaque nos noticiários de todo o país entre os dias 23 de maio e 30 de maio. Excetuando-se esse período, a média de interações caminhou de modo bastante próximo nas três páginas analisadas com ligeiras oscilações durante a pesquisa. Dependendo do evento, portanto, a interação poderia ser maior ou menor nas páginas. Destacamos também que neste trabalho entendemos que a cultura não determina a tecnologia, nem a tecnologia determina a cultura; acreditamos que sejam processos concomitantes. Porém,

“Se aceitarmos como definição inicial que a cultura é aprendida e consiste em sistemas de significação, sistemas simbólicos dos quais a linguagem é o principal, podemos indagar a respeito das características particulares carregadas em contextos tecnológicos específicos, tais como em comunidades *online* ou por meio de comunicações mediadas por computador” (KOZINETTS, 2014, p. 18).

Isso é algo importante porque foi muito diferente a taxa de interação que encontramos na página de Montevideu daquela que vimos na página de Prefeitura de São Paulo e na página do Governo da Cidade do México. Por mais rasa que seja a qualidade dessa interação, mesmo que voltada apenas ao compartilhamento de conteúdo, trata-se de um avanço na construção democrática. Segundo Liráucio GIRARDI JUNIOR (2009, p. 103): “A conversação democrática é voltada para a solução de problemas que envolvem o coletivo e o próprio significado da cidadania. A participação na conversação pública não é um processo simples e espontâneo”.

GRÁFICO 10 TOTAL DE INTERAÇÕES OCORRIDAS NAS PÁGINAS DA PREFEITURA DE SÃO PAULO, DO GOVERNO DA CIDADE DO MÉXICO E DA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU NO FACEBOOK, ABR. 2018–JUN. 2018

FONTE: Facebook

GRÁFICO 11 TAXA DE INTERAÇÃO NAS PÁGINAS DA PREFEITURA DE SÃO PAULO, DO GOVERNO DA CIDADE DO MÉXICO E DA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU NO FACEBOOK, ABR. 2018–JUN. 2018

FONTE: Facebook

GRÁFICO 12 MÉDIA DE INTERAÇÕES NAS PÁGINAS DA PREFEITURA DE SÃO PAULO, DO GOVERNO DA CIDADE DO MÉXICO E DA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU NO FACEBOOK, POR POSTAGEM, ABR. 2018-JUN. 2018

FONTE: Facebook

A interação poderia ser mais formal como na Intendência de Montevideú ou mais informal como na Prefeitura de São Paulo que fazia gracejos em seus comentários e interagiu de modo divertido com os frequentadores da página (**Figura 8**) (**Figura 9**), mesmo quando não havia uma questão direta ao governo. Não obstante, a taxa de resposta dos governos aos questionamentos de seguidores e visitantes esporádicos foi superior na página da Prefeitura de São Paulo (**Gráfico 13**) em relação às outras duas páginas. Essa taxa de resposta foi um esforço para descobrirmos a correlação entre a quantidade de perguntas dos participantes e as respostas dos governos locais a esses questionamentos. O esforço de estabelecer uma comunicação maior com os seguidores das páginas foi mais percebido na Prefeitura de São Paulo.

No caso da página do Governo da Cidade do México, não encontramos respostas aos questionamentos dos fãs durante o período de realização da pesquisa de campo. Essa página esteve mais voltada a transmitir informações e divulgar eventos que as outras. Dominique WOLTON (2004, p. 83) nos diz que: “As técnicas não resolveram os problemas da comunicação humana. Elas simplesmente os transferiram, os empurraram para os teclados e as teclas”. Por outro lado, notamos maior conversação entre os fãs no espaço destinado aos comentários na página. Foi interessante perceber esse comportamento na ausência de respostas do governo. Recordamos que a página do Governo da Cidade do México não possuía a opção de comunidade habilitada durante a pesquisa de campo. Portanto, os assuntos levantados pelos fãs ocorriam na própria *timeline* a partir das publicações realizadas pelo governo.

De fato, havia pouca interação entre os frequentadores das três páginas que analisamos. Grande parte dos comentários e das reações era direcionada aos governos e não a outros visitantes. Foi difícil encontrar uma discussão mais prolongada em qualquer uma das páginas entre os visitantes. Basicamente, tanto os governos quanto os visitantes estiveram muito voltados à transmissão de conteúdo ou de opiniões, sem a preocupação em manter um diálogo: “O signo da relação implica a crise da degenerescência do signo da divulgação (...)” (MEDINA, 2006, p. 13). Poderiam até surgir questionamentos carregados de palavras com forte emoção, manifestações sobre algum serviço prestado pelo governo, mas não existia diálogo: era muita gente falando e pouca gente ouvindo, trocando. A maior parte das conversações entre os visitantes das páginas foi observada na página do Governo da Cidade do México (**Figura 10**). Henry JENKINS (2014, p. 197) acredita que “(...) ainda há pessoas que estão essencialmente ‘escutando’ e ‘assistindo’ à mídia produzida por outros”.

FIGURA 8 PUBLICAÇÃO DA PÁGINA DA PREFEITURA DE SÃO PAULO NO FACEBOOK, MAI. 2018

Prefeitura de São Paulo 16 de maio · 🌐

Acontece nesta 5ª feira (17/5), das 14h às 17h, no Cresan Butantã, a oficina com dicas sobre a produção de petit gateau, um bolinho de origem francesa. As atividades são gratuitas e para se inscrever, é necessário ligar (11) 3326-4115. Inscreva-se já! <https://goo.gl/JjC8xW> - via Secretaria Municipal de Trabalho e Empreendedorismo

#PraCegoVer: A imagem mostra a foto de um petit gateau.

👍 Curtir 💬 Comentar ➦ Compartilhar 👤

👍❤️😄 Gustavo Leonard e outras 38 pessoas Mais relevantes ▾

3 compartilhamentos

Escreva um comentário...

aprende e faz no seu aniversário pra mim!!!
Curtir · Responder · 4 sem 1

Prefeitura de São Paulo Pra gente também! 😊😊😊
Curtir · Responder · 4 sem 1

Ahhhh de quinta feira ... não da ... faz de final de semana
Curtir · Responder · 4 sem 1

Prefeitura de São Paulo Olá, Agradecemos sua sugestão!
Curtir · Responder · 4 sem

Ver mais 4 comentários

FONTE: Facebook

FIGURA 9 PUBLICAÇÃO DA PÁGINA DA PREFEITURA DE SÃO PAULO NO FACEBOOK, JUN. 2018

FONTE: Facebook

GRÁFICO 13 TAXA DE RESPOSTA NAS PÁGINAS DA PREFEITURA DE SÃO PAULO, DO GOVERNO DA CIDADE DO MÉXICO E DA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU NO FACEBOOK, ABR. 2018–JUN. 2018

FONTE: Facebook

FIGURA 10 PUBLICAÇÃO DA PÁGINA DO GOVERNO DA CIDADE DO MÉXICO NO FACEBOOK, JUN. 2018

FONTE: Facebook

De modo geral, todas as páginas destinavam grande parte de seus conteúdos para a divulgação de eventos, obras e serviços (**Figura 11**). Em alguns casos havia também o compartilhamento de postagens de outros órgãos de governo como museus ou centros culturais. Informativos relacionados a questões de saúde pública e assistência social apareceram em menor quantidade. Essas publicações eram quase sempre acompanhadas de imagens. Todas as páginas de governo demonstraram preferência por conteúdo visual como fotografias e ilustrações ou vídeos, mas as páginas do Governo da Cidade do México e da Intendência de Montevideu postaram maior quantidade de vídeos que a Prefeitura de São Paulo (**Gráfico 14**).

Consideramos que há uma diminuição da capacidade de apelo das imagens e isso implica em ter cada vez mais imagens publicadas para alcançar o mesmo efeito: “Assim como toda visibilidade carrega consigo a invisibilidade correspondente, também a inflação e a exarcebação das imagens agrega um desvalor à própria imagem, enfraquecendo sua força apelativa e tornando os olhares cada vez mais indiferentes, progressivamente cegos (...)” (BAITELLO JUNIOR, 2014, p. 116). De fato, as taxas de interação foram maiores nos conteúdos visuais (**Gráfico 15**), mas devido à grande quantidade de imagens veiculadas todos os dias, não houve abertura para a reflexão, para o diálogo. Segundo Dominique WOLTON (2012, p. 101): “Não há comunicação sem vivência do tempo: do tempo para se falar, para se compreender (...) Sempre há uma *duração* em um ato de comunicação”.

As mídias sociais (*media* sociais) existem ou deveriam estar voltadas para a relação, não para a divulgação de informações. Isso já é realizado pelos meios tradicionais. Desse modo elas poderiam engajar o cidadão nos assuntos de governo. Para Heloiza MATOS (2009, p. 117): “(...) é a exposição das pessoas ao conflito e ao embate de pontos de vista que permite fazer com que a conversação se politize e o capital social se amplie”. Entretanto, as pessoas não se interessavam em discutir as diferenças de opinião. Nas páginas da Intendência de Montevideu e da Prefeitura de São Paulo, onde a opção de comunidade estava habilitada, foi possível observar que a maior parte de manifestações dos participantes estava direcionada a resolução de problemas específicos que não envolviam a coletividade. Não se levantavam grandes temas como a educação, o lazer, o meio ambiente ou a segurança pública. Basicamente, eram questões voltadas ao buraco na rua em frente de casa, ao uniforme escolar do filho que foi entregue pela prefeitura com algum defeito, ao lixo jogado na frente de uma garagem (**Figura 12**) (**Figura 13**).

FIGURA 11 PUBLICAÇÃO DA PÁGINA DA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU NO FACEBOOK, MAI. 2018

FONTE: Facebook

GRÁFICO 14 QUANTIDADE DE VÍDEOS POSTADOS PELA PREFEITURA DE SÃO PAULO, PELO GOVERNO DA CIDADE DO MÉXICO E PELA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU NO FACEBOOK, ABR. 2018-JUN. 2018

FONTE: Facebook

GRÁFICO 15 TAXA DE INTERAÇÃO POR TIPO DE POSTAGEM NAS PÁGINAS DA PREFEITURA DE SÃO PAULO, DO GOVERNO DA CIDADE DO MÉXICO E DA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU NO FACEBOOK, ABR. 2018–JUN. 2018

FONTE: Facebook

FIGURA 12 PUBLICAÇÃO DA PÁGINA DA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU NO FACEBOOK, JUN. 2018

FONTE: Facebook

FIGURA 13 PUBLICAÇÃO DA PÁGINA DA PREFEITURA DE SÃO PAULO NO FACEBOOK, MAI. 2018

Prefeitura de São Paulo · 31 de maio às 12:23 · 🌐

Prefeitura de São Paulo, peço que façam o trabalho de vocês. Há tempos existe um buraco na rua da minha residência (desencadeado após uma forte chuva) que vocês estão negligenciando. Já abri duas solicitações pedindo o reparo e até agora NADA. Inexplicavelmente, o meu primeiro pedido foi indeferido sem qualquer justificativa, pois o buraco permanece e está aumentando cada vez mais - colocando a integridade física dos pedestres e da minha família em risco. Peço que tomem, urgentemente, providências. Vocês só precisam fazer o trabalho que lhe cabem. Ocorrências: 21106058 e 21151389.

👍 Curtir 💬 Comentar ➦ Compartilhar 🧑

👍 🧐 😱 5 Mais antigos ▾

Prefeitura de São Paulo 🟢 Olá, [REDACTED] Neste caso a orientação é que entre em contato com a ouvidoria do 156 e informe o atraso na realização do serviço utilizando os números dos protocolos. 🧐 2

Curtir · Responder · 1 sem

[REDACTED] Não adianta essa orientação porque isso já foi feito e nada foi resolvido!! É exatamente por isso que eu estou acionando vocês por outros canais. Pelo jeito, vão continuar negligenciando. Eu já abri duas solicitações e meu pai três - além da ouvidoria. Quantas mais teremos que abrir???

Curtir · Responder · 1 sem

🧑 Escreva uma resposta... 😊 🧐

FONTE: Facebook

Embora a interação seja fundamental para a construção de uma experiência democrática, sabemos que “As tipificações da interação social tornam-se progressivamente anônimas à medida que se afastam da situação face a face.” (BERGER; LUCKMANN, 1985, p. 50). Esse anonimato no mundo virtual distancia as pessoas da proximidade, algo essencial à formação de vínculos. Nesse sentido, parece-nos difícil a formação de um espírito solidário. A comunicação que nos foi evidenciada a partir da análise das páginas da Prefeitura de São Paulo, do Governo da Cidade do México, e da Intendência de Montevideú, é muito superficial, ou seja, direcionada à informação. Também não encontramos um espírito de comunidade nessas páginas e sabemos que: “A erosão do comunitário torna cada vez menos provável uma ação comum” (HAN, 2016, p. 26).

Existe uma quantidade muito grande de informação sendo publicada nas páginas do Facebook. É algo excessivo e que não abre muitas possibilidades para a conversação, a reflexão e o entendimento. Porque aparece em muita quantidade e numa velocidade que atropela o pensamento. No consumo, a compra de um produto ocorre, também, devido a sua facilidade de uso. Então, imaginemos a participação no contexto de uma sociedade de consumo, a comunicação em *tempus fugit*. Da mesma forma que o consumidor prefere o *fast food*, o cidadão parece desejar a rapidez da informação imediata no lugar de construir um pensamento surgido da interação com outras pessoas (anônimas). Richard SENNETT (2006, p. 156) nos diz o seguinte: “(...) quando a democracia passa a ser modelada pelo consumo, voltada para facilitar a vida do usuário, essa vontade desaparece (...) o excesso de informação gerado pela tecnologia moderna ameaça tornar passivos seus destinatários [ou seja] a própria tecnologia hoje milita contra o engajamento”.

A comunicação é um processo extremamente dinâmico, ou seja, o seu significado não está somente circunscrito ao texto ou àquele velho diagrama presente nos livros didáticos (emissor → mensagem → receptor). De fato, a comunicação depende muito do lugar, das pessoas, do momento (THURLOW; LENGEL; TOMIC, 2007, p. 17). A comunicação envolve uma relação na qual está inserida também a negociação; possui diversos tipos, sentidos e funções; é multimodal, e isso é o que pode delimitar a diferença entre a comunicação e a comunicação digital: “Verbal messages always come packaged with other messages (‘or metamessages’) formed by diferente ways of making meaning – what are usually called nonverbal *modes* of communication.” (THURLOW; LENGEL; TOMIC, 2007, p. 18). Mas não é possível considerar apenas

um tipo de comunicação. Para Dominique (WOLTON, 2004, p. 394) a comunicação pode ser humana, de forma muito simples, intersubjetiva e pouco sofisticada; midiática, construindo a ponte ou o laço social; e comunicação internet, que deixa de lado os recursos não verbais (antropológicos). Por meio dessas três possibilidades de comunicação é que construímos e reconstruímos a democracia, pois “A construção da cidadania e de sua imediata correlata, a democracia, são intermináveis, no sentido de que, no momento mesmo em que aquisições cidadãs e democráticas são confirmadas, recomeça o trabalho de ampliação dos limites já alcançados” (OLIVEIRA, 1999, p. 9).

Na internet, a interação precisa existir e ser conflituosa, mas não entre inimigos, detentores morais do certo e do errado, mas entre adversários. É no agonismo que se constrói a democracia; mesmo que o consenso seja absolutamente necessário, ele precisa ser alcançado por meio do dissenso: “Enquanto o antagonismo é uma relação nós/eles em que os dois lados são inimigos que não possuem nenhum ponto em comum, o agonismo é uma relação nós/ele em que as partes conflitantes, embora reconhecendo que não existe nenhuma solução racional para conflito, ainda assim reconhecem a legitimidade dos seus oponentes” (MOUFFE, 2015, p. 19).

O grande problema é que em frente ao computador as pessoas não pensam, digitam (BARNES, 2003, p. 128). Num mundo direcionado à rapidez dos atos e inundado de informações, torna-se cada vez mais difícil uma pausa para a reflexão. Isso causa uma enxurrada de opiniões, os “juízos ligeiros” que são formuladas sem diálogo. Embora haja também uma grande possibilidade de diálogo nas mídias sociais (*media* sociais), as pessoas não estão preocupadas em ouvir e negociar com o outro. Não somente porque a sociedade está voltada para um modelo neoliberal que estimula a “(...) privatização’ da conduta, já que a vida se apresenta somente como resultado de escolhas individuais” (DARDOT; LAVAL, 2016, p. 230), mas porque é necessário um tempo para a resposta do interlocutor. Nesse interim, outros conteúdos são publicados, a quantidade de mensagens aumenta e, como o vínculo sequer aconteceu ou é muito frágil, a comunicação não se dá plenamente.

Pesquisas recentes têm mostrado que as pessoas não utilizam os *sites* de redes sociais para conhecer estranhos (MERGEL, 2013, p. 12). Nesse sentido, desconhecidos são candidatos a vínculos no mundo presencial, como em festas, eventos, nos parques, mas não em *sites* como o Facebook no mundo virtual. A busca por laços mais fortes na internet acontece essencialmente em *sites* de relacionamento. Assim,

nos espaços de conversação (comunidades), como foi o caso das comunidades encontradas nas páginas da Prefeitura de São Paulo e da Intendência de Montevideu, geralmente os visitantes interagiram com o governo, mas não uns com os outros. Portanto, seguem exatamente o que acontece no mercado, ou seja, procuram as empresas para a resolução de problemas de consumo relacionados a bens e serviços. O governo, por seu lado, inserido numa lógica neoliberal, de uma gestão pública inspirada nas empresas, age no mesmo sentido: respondendo aos seus cidadãos-clientes, oferecendo publicidade de obras e serviços. Porém, a cidadania é mais que isso, depende da interação e do esforço conjunto para o bem comum: “The deliberative conception of democracy argues that democracy is ideally conceived as a process by which people do not implement their preferred point of view. Instead, they consult and deliberate about what values and options are best for the community” (BARNES, 2003, p. 307)

A comunicação que verificamos nas páginas analisadas na pesquisa está preponderantemente voltada à informação, assim como o nível de participação eletrônica encontrado nos três países da pesquisa. Num primeiro momento, a divulgação das ações de governo, parece-nos interessante. Existe um apelo à transparência que tem sido glorificado pela grande imprensa e faz parte das prerrogativas do governo aberto, mas segue o modelo neoliberal de gestão pública. Entretanto, “A transparência deve ser tratada com grande cuidado. As tecnologias da informação a favorecem e devem ser aproveitadas, mas têm seus limites. Exigir informação dos governos é fundamental: mas informação infinita é o mesmo que nenhuma informação. É preciso processá-la para que seja útil, não para que se converta numa nova forma de ocultação (INNERARITY, 2017, p. 17).

A interação nos *sites* de redes sociais tem sido bastante limitada a compartilhamentos e reações simplificadas como curtir um comentário, por exemplo, mas isso depende de aspectos culturais encontrados em cada região, pois a comunicação parte da cultura, manifestando-a (KOZINETTS, 2014, p. 16). Segundo Oracy NOGUEIRA (1977, p. 40): “O homem reage ao mundo físico ou geográfico não diretamente, dando respostas automáticas a cada um de seus elementos constituintes, mas indiretamente, através da cultura”. Essa interação é diferente em cada país, de modo geral reduzida porque estamos inseridos num processo de globalização “O que significa já não ser mais possível pensar e agir deixando de lado os processos globalizadores, ou, dito de outro modo, as tendências hegemônicas da urbanização e da

industrialização da cultura” (GARCÍA CANCLINI, 2008, p. 11). Isso significa que a própria conversação das pessoas nas páginas faz parte de um processo cultural que abrange a interação social (RECUERO, 2014, p. 31).

A página que apresentou maior taxa de interação foi a da Intendência de Montevideu. Em relação a taxa de resposta aos questionamentos de seguidores e visitantes, a página da Prefeitura de São Paulo conseguiu os melhores resultados. A página do Governo da Cidade do México obteve as menores taxas de interação e resposta (**Gráfico 16**). Em relação aos níveis de participação eletrônica (e-informação, e-consulta, e-decisão), o foco dos países que abrigam os governos desta pesquisa esteve voltado à informação (e-informação), seguido da resposta aos questionamentos do cidadão (e-consulta), e de poucas iniciativas que envolvem a deliberação (e-decisão). Nesse último caso, destacam-se o Uruguai e o México. Parece-nos, portanto, que “O desafio da comunicação não é técnico, mas diz respeito à compreensão das relações ente os indivíduos (modelo cultural) e entre esses e a sociedade (projeto social)” (WOLTON, 2012, p. 186). É necessário que surjam pesquisas sobre a efetividade das iniciativas de participação eletrônica na América Latina. Nós apresentamos uma pequena parte desse universo, mostrando o que acontece nos *sites* de redes sociais. Entendemos que outras pesquisas poderão contribuir também para o avanço dos trabalhos nessa área interdisciplinar que, nas palavras de Yanina WELP “(...) como herramienta para mejorar el funcionamiento de los sistemas políticos democráticos, está escasamente estudiado” (WELP, 2008, p. 2).

GRÁFICO 16 RADAR COM AS PRINCIPAIS MEDIDAS DE ACOMPANHAMENTO DAS PÁGINAS DA PREFEITURA DE SÃO PAULO, DO GOVERNO DA CIDADE DO MÉXICO E DA INTENDÊNCIA DE MONTEVIDÉU NO FACEBOOK, ABR. 2018–JUN. 2018

FONTE: Facebook

CONCLUSÃO

Os processos comunicativos no contexto da participação eletrônica na internet, principalmente por meio de *sites* de redes sociais, como é o caso do Facebook, estão majoritariamente voltados para a disseminação de informação. Apesar disso, verifica-se que existe uma tentativa de ampliar a relação com os visitantes das páginas de governo. De modo geral, percebemos que o modelo neoliberal estabeleceu uma nova forma de relacionamento entre as pessoas. Assim, o individualismo e as práticas sociais autocentradas são cada vez mais comuns nas diversas instancias da vida. É algo que está refletido na comunicação que encontramos no Facebook. Processos comunicativos que poderiam ser aprimorados com a atuação de mediadores ativos nas páginas de governo. Isso significa que a presença de profissionais direcionados a estimular o diálogo, fazer a ponte entre o governo e a sociedade, são fundamentais para ampliar a democracia. Inclusive, segundo Dominique WOLTON (2010, p. 90): “para sair da incomunicação é preciso valorizar o papel das profissões intermediárias, de jornalistas, acadêmicos e outros, pois elas simbolizam a competência, visto que ninguém pode conhecer todos os assuntos. A transmissão de saber existe. Essas profissões contribuem também para um mínimo de intercompreensão ao facilitar a negociação entre espaços culturais que se ignoram”.

É importante o desenvolvimento de uma comunicação oposta à forma tradicional que entende os processos comunicativos como essencialmente racionais. Torna-se fundamental privilegiar um caminho que leve em consideração os sentimentos, as emoções e os afetos (SODRÉ, 2016). Não se pode continuar insistindo nas formas que informam em detrimento das possibilidades que buscam a relação. A democracia é construída por meio da aproximação, do diálogo, da crítica. Isso significa que a produção e a multiplicação de imagens sem o devido tempo para que haja uma reflexão, pode atrapalhar a participação. Embora estejamos inseridos no mundo da visibilidade, do audiovisual, da imagem, - a estética serve para aproximar as pessoas -, não pode encerrar uma ação comunicativa. É preciso estimular o engajamento do cidadão a partir dessas imagens, mas com o cuidado de não provocar o efeito contrário do afastamento.

Daniel INNERARITY (2017) chama a atenção para a importância dos espaços de negociação no combate ao individualismo. Por outro lado, desconfia da visão que “(...) concede um papel quase exclusivo à proximidade espacial e física na produção do vínculo social” (p. 197), alertando para a possibilidade de clientelismo quando a relação é mais próxima entre sociedade e governo. Existe um desgaste muito grande da democracia ou pelo menos de um modelo hegemônico de democracia em contraste com a expansão das novas tecnologias de informação e comunicação que trazem a participação para a internet: “Trata-se de uma crise à qual não é possível fazer frente com remédios tecnológicos (...) ou aumentando a presença nas redes sociais” (INNERARITY, 2017, p. 193). De fato, associado ao que encontramos sobre os níveis de participação em cada país, os processos comunicativos em *sítes* de redes sociais como o Facebook apenas ratificam a premissa dos governos: informar é melhor que comunicar.

Para a maior parte das pessoas que vai ao encontro do governo na internet a necessidade é de consumo. Não se quer encontrar soluções coletivas, mas conseguir rapidamente uma informação, um bem ou serviço. Dialogar, construir em conjunto a política pública não parece tarefa para o cidadão que deseja a coisa pronta. Por isso as políticas de participação eletrônica estão direcionadas ao oferecimento de informação, bem como os processos que se desenrolam no Facebook. Segundo Omar GUERRERO (2003, p. 385): “La idea de cliente sustituye a la noción de ciudadano, haciendo que como contribuyentes informados conozcan el nivel de eficiencia de los servicios públicos a través del pago de sus impuestos” e assim refletindo nos resultados eleitorais. De fato, é a satisfação com a qualidade dos serviços prestados pelo governo que pode definir a sua continuidade nas próximas eleições, mais que uma ideologia partidária do cidadão. Do mesmo modo, é o contentamento com o produto adquirido na loja e a sua publicidade que faz o cliente voltar à empresa. Não por acaso a divulgação de obras e serviços de governo por meio de recursos audiovisuais vêm ganhando importância nas páginas. Esses são os conteúdos que recebem maior atenção dos visitantes e provocam mais interações.

Henry JENKINS (2009) nos fala de uma cultura participativa que está relacionada à criação de conteúdos por meio da interação de pessoas em comunidades virtuais, de produtores-consumidores que antes atuavam de forma passiva. Embora na democracia nem as práticas de consumo, nem o sectarismo de grupo seja algo desejado, sendo necessário o diálogo entre os diferentes, o conflito entre as partes; porém,

uma cultura de participação voltada ao exercício da cidadania é um horizonte possível de ser alcançado. Entretanto, não se pode ignorar a influência do modelo neoliberal e tudo o que ele acarreta (o individualismo, o consumo exagerado) nas práticas sociais em países latino-americanos. Para Norval BAITELLO JUNIOR (2013, p. 64):

“A comunicação de distância pode sim gerar comunicação de proximidade. Mas isto não nos isenta, como pesquisadores e como participantes da proposta de constituição dos estatutos de uma jovem ciência, da responsabilidade diante dos riscos e danos que as novas práticas da comunicação social podem causar. Não nos isenta de investigar que tipos de ambientes estão sendo gerados pelos meios de comunicação, oferecidos pelos novos produtos no mercado”.

Devido a nossa trajetória profissional, percebemos também que as iniciativas voltadas à participação eletrônica parecem depender cada vez mais da motivação dos agentes públicos. Parece-nos importante conhecer a concretude da vida de quem está por trás das páginas de *sites* de redes sociais e qual a sua influência nos processos comunicativos relacionados a participação eletrônica em países da América Latina. Percebemos que a comunicação foi melhor em algumas páginas, mas isso talvez ocorra a partir da discricionariedade do agente. Devido às reformas que ocorreram na Administração Pública de países latino-americanos surgiu, como dissemos, um novo modelo de gestão no qual as possibilidades de o servidor público intervir de maneira incisiva nos processos de trabalho foram ampliadas. Guy (PETERS, 2012) destaca a possibilidade de o agente burocrático tomar o controle dos processos que envolvem as políticas públicas. Nesse sentido, iniciativas voltadas à participação eletrônica dependeriam cada vez mais da motivação dessas pessoas bem como o tipo de comunicação. Portanto, estudos que sigam por esse caminho abririam novas possibilidades de investigação. É um campo bastante fértil, pouco explorado e que envolve diversas disciplinas.

Neste trabalho, procuramos perseguir a finalidade basilar de toda pesquisa científica que é contribuir para o progresso da ciência (MENDONÇA; ROCHA; NUNES, 2008, p. 32). Não chegamos a um ponto final, nem abarcamos tudo o quanto gostaríamos, mas encontramos uma verdade, que é provisória. Dizemos assim porque ela será superada por outras investigações nascidas de questionamentos apaixonados de almas inquietas, inconformadas com o senso comum e com os resultados de outras

pesquisas. É no mistério que se faz a ciência, no oculto, na dúvida: “Para o espírito científico, todo conhecimento é resposta a uma pergunta. Se não há pergunta, não pode haver conhecimento científico. Nada é evidente. Nada é gratuito. Tudo é construído.” (BACHELARD, 1996, p. 18). Buscamos chegar a uma resposta satisfatória ao problema que desenhamos, mas sabendo que os sistemas sociais possuem uma abrangência tão grande de elementos e variáveis que não seria possível uma explicação comparável àquelas oferecidas pelas ciências exatas e biológicas (FERNANDES, 1971, p. 110). Escolhemos uma problemática que parte da Comunicação, utiliza-se dos recursos da Sociologia, da Antropologia e perpassa outras disciplinas. Não generalizamos por demais os resultados de uma pesquisa fundamentalmente qualitativa, nem arriscamos um levantamento estatístico, pois “Devido às dimensões, ao dinamismo e à heterogeneidade da internet, a representatividade estatística só costuma ser possível com amostras muito grandes, compatíveis com análises quantitativas de larga escala, que constroem panoramas e permitem visualizar padrões gerais” (FRAGOSO; RECUERO; AMARAL, 2016, p. 65).

Embora o paradigma atual da ciência, calcado no estatuto positivista, procure extirpar do processo científico tudo o que não seja cognitivo, racional (SANTOS, 1989, p. 117), sabemos que é da emoção que brotam os maiores questionamentos; é procurando alcançar a objetividade no meio das paixões que se ergue o empreendimento científico de maior qualidade. É preciso problematizar, ou seja, desenhar um enigma cuja solução passa pela pesquisa científica e envolve a complexidade (MORIN, 2015). No campo da sociologia, a pesquisa empírica “(...) não constitui jamais um fim em si (...)” é apenas um meio para dar ao enigma uma resposta satisfatória (LEMIEUX, 2015, p. 51). No caminho que trilhamos foi possível conhecer diversos pontos de vista, modos de pensar e jeitos de estar no mundo da ciência. Descobrimos que a relação é de fato o nosso maior desafio. Alcançamos uma conclusão provisória neste trabalho, mas uma conclusão. Procuramos seguir os autores clássicos que nos ensinaram com suas ideias originais guardadas em livros antigos. Eles são simples e compreensíveis. Não ficamos presos aos textos encontrados por meio da internet, fomos até os professores e pesquisadores que nos indicaram sempre outros professores e pesquisadores. Desse modo, acreditamos que uma comunicação mais sensível, direcionada à relação com o outro, à compreensão de modos de pensar diversos; uma comunicação que não esteja voltada essencialmente ao consumo de informações, pode não apenas aperfeiçoar a cidadania como também a ciência.

REFERÊNCIAS

AFANASYEV, Viktor Grigoryevich. **Fundamentos de filosofia**. Moscou: Progreso, 1968.

ALONSO, Angela. Métodos qualitativos de pesquisa: uma introdução. In: ABDAL, Alexandre et al (Ed.). **Métodos de pesquisa em Ciências Sociais: bloco qualitativo**. São Paulo: Sesc São Paulo/CEBRAP, 2016.

ANDRESKI, Stanislav. **Elementos de sociologia comparada**. Barcelona: Labor, 1972.

ANGROSINO, Michael. **Etnografia e observação participante**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

AOIR. Ethical Decision-Making and Internet Research. **Recommendations from the AoIR Ethics Working Committee (Version 2.0)**, 2012. Disponível em: <<https://aoir.org/reports/ethics2.pdf>>. Acesso em: 03/09/2018.

ARAÚJO, Cícero Romão Resende de. **Na íntegra: Cícero Araújo**. Univesp TV. São Paulo: 2016. Disponível em: <https://youtu.be/CmCNz53F_Ig>. Acesso em: 27/07/2018.

ARDAO, Arturo. **Genesis de la idea y el nombre de America Latina**. Caracas: Centro de Estudios Latinoamericanos Rómulo Gallegos, 1980.

AZEVEDO, Aroldo de. **A cidade de São Paulo**. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1958a.

AZEVEDO, Fernando de. **Princípios de sociologia: pequena introdução ao estudo de sociologia geral**. São Paulo: Melhoramentos, 1958b.

BACHELARD, Gaston. **O materialismo racional**. Lisboa: Edições 70, 1990.

_____. **A formação do espírito científico: contribuição para uma psicanálise do conhecimento**. Rio de Janeiro: Contraponto, 1996.

BAITELLO JUNIOR, Norval. Imagem e violência: a perda do presente. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 3, n. 13, p. 81-84, 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/spp/v13n3/v13n3a10.pdf>>. Acesso em: 27/07/2018.

_____. O tempo lento e o espaço nulo: mídia primária, secundária e terciária. In: IX encontro anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação, 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: CISC, 2000. Disponível em: <<http://www.cisc.org.br/portal/index.php/biblioteca/view/download/7-baitello-junior-norval/10-o-tempo-lento-e-o-espaco-nulo-midia-primaria-secundaria-e-terciaria.html>>. Acesso em: 27/07/2018.

_____. Os sentidos e as redes: considerações sobre a comunicação presencial na era telemática. In: BARBOSA, Marialva; MORAIS, Osvaldo J. de (Ed.). **Comunicação em tempo de redes sociais: afetos, emoções, subjetividades**. São Paulo: Intercom, 2013.

_____. **A era da iconofagia: reflexões sobre a imagem, comunicação, mídia e cultura**. São Paulo: Paulus, 2014.

BARBOSA, Livia. **Sociedade de consumo**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004.

BARNES, Susan B. **Computer-mediated communication: human to human communication across the Internet**. Boston: Pearson Education, 2003.

_____. Understanding social media from the media ecological perspective. In: KONIJN, Elly A. et al (Ed.). **Mediated Interpersonal Communication**. Nova Iorque: Rotledge, 2008.

BASURTO, Carlos Arteaga. La participación ciudadana: un breve acercamiento. In: CARAPIA, Julia del Carmen Chávez (Ed.). **La participación social: retos y perspectivas**. Cidade do México: UNAM, 2006.

BEAUD, Stéphane. **Guia para a pesquisa de campo: produzir e analisar dados etnográficos**. Petrópolis: Vozes, 2014.

BENDIX, Reinhard. Concepts and Generalizations in Comparative Sociological Studies. **American Sociological Review**, [S.l.], v. 28, n. 4, p. 532-39, 1963. Disponível em: <<http://www.jstor.org/stable/2090069>>. Acesso em: 13/08/2018.

BERARDI, Franco. **A fábrica da infelicidade: trabalho cognitivo e crise da new economy**. Rio de Janeiro: DP&A, 2005.

BERGER, Peter L.; LUCKMANN, Thomas. **A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento**. Rio de Janeiro: Vozes, 1985.

BLASO, Vivian. **Cidades em tempos sombrios: barbárie ou civilização**. Jundiaí: Paco, 2017.

BORON, Atilio A. El Estado y las "reformas del Estado orientadas al mercado". Los "desempeño" de la democracia en América Latina. In: BORON, Atilio A.; KEAWCZYK, Nora Rui; WANDERLEY, Luiz Eduardo W. (Ed.). **América Latina: Estado e reforma numa perspectiva comparada**, 2003.

BOTO, Carlota. Traição dos intelectuais: um tema nosso contemporâneo. **Revista USP**, São Paulo, n. 90, p. 161-71, 2008. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/revusp/issue/view/1081>>. Acesso em: 20/08/2017.

BOURDIEU, Pierre. **Sobre a televisão**. Rio de Janeiro: Zahar, 1997.

_____. **O sociólogo e o historiador: Pierre Bourdieu, Roger Chartier**. Belo Horizonte: Autêntica, 2015.

BRAGA, José Luiz. Circuitos versus campos sociais. In: MATTOS, Maria Ângela; JUNIOR, Jeder Janotti; JACKS, Nilda (Ed.). **Mediação & midiatização**. Salvador: EdUFBA, 2012.

BRESSER PEREIRA, Luiz Carlos. A reforma do estado dos anos 90: lógica e mecanismos de controle. **Lua Nova: Revista de Cultura e Política**, São Paulo, n. 45, p. 49-95, 1998. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-64451998000300004&lng=en&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em: 13/08/2018.

BUBER, Martin. **Eu e tu**. São Paulo: Cortez & Moraes, 1977.

CAFIERO, Carlo. **"O capital": uma leitura popular**. São Paulo: Polis, 1980.

CALVINO, Italo. **As cidades invisíveis**. São Paulo: Folha de S. Paulo, 2003.

CASTELLS, Manuel. Internet e sociedade em rede. In: MORAES, Dênis de (Ed.). **Por uma outra comunicação: mídia, mundialização cultural e poder**. Rio de Janeiro: Record, 2003. p.255-87.

_____. The New Public Sphere: Global Civil Society, Communication Networks, and Global Governance. **The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science**, v. 616, n. 1, p. 78-93, 2008. Disponível em: <<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0002716207311877>>.

CASTRO, Iná Elias de. O problema da escala. In: CASTRO, Iná Elias de; GOMES, Paulo César da Costa; CORREA, Roberto Lobato (Ed.). **Geografia: conceitos e temas**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000. p.117-40.

CEPAL. **La nueva revolución digital: la revolución digital de la Internet del consumo a la Internet de la producción**. Santiago do Chile: CEPAL, 2015. 98 p. Disponível em: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38604/1/S1500587_es.pdf. Acesso em: 13/08/2018.

CHAUI, Marilena. **Debate: classes sociais no Brasil com Marilena Chaui**. tevêFPA. São Paulo: 2013. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=qQOQk2J9yIM>. Acesso em: 01/02/2017.

CHAUVIN, Sébastien; JOUNIN, Nicolas. A observação direta. In: PAUGAM, Serge (Ed.). **A pesquisa sociológica**. Petrópolis: Vozes, 2015.

CLAD. Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana. Lisboa, 2009. Disponível em: <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/carta-iberoamericana-de-participacion-ciudadana>. Acesso em: 21/08/2017.

COMBESSIE, Jean-Claude. **O método em sociologia: o que é, como se faz**. São Paulo: Loyola, 2004.

CONTARDO, Eduardo Ruiz. Democracia, participación popular y neoliberalismo. In: MARINI, Ruy Mauro; MILLÁN, Mária (Ed.). **La teoría social latinoamericana: cuestiones contemporáneas**. Cidade do México: Ediciones El Caballito, 1996.

CORTÉS SÁNCHEZ, Julián David; CARDONA MADARIAGA, Diego Fernando. **Gobierno electrónico en América Latina: revisión y tendencias**. Buenos Aires: Editorial Universidad del Rosario, 2015.

CRUZ-RUBIO, César Nicandro. O que é (e o que não é) governo aberto? Uma discussão conceitual. **10th International Conference of Education, Research and Innovation (2017)**, Araraquara, v. 10, n. 1, p. 129-48, 2015. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/temasadm/article/view/8583/6471>. Acesso em: 13/08/2018.

CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez da; MIRANDA, Paulo Roberto de Mello. O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. **Organizações & Sociedade**, Salvador, v. 20, p. 543-66, 2013. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/osoc/v20n66/10.pdf>. Acesso em: 10/08/2018.

CURY, Lucilene. **O dilema da pesquisa: um modelo para iniciantes**. São Paulo: Edusp, 2010.

CURY, Lucilene; FALCÃO, Sandra Pereira. Comunicação/Comunicação digital: uma análise relacionada ao estar juntos no mundo contemporâneo. **Intexto**, Porto Alegre, n. 39, p. 24-41, 2017. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/intexto/article/view/58794>>. Acesso em: 21/07/2017.

DAGNINO, Evelina. Construção democrática, neoliberalismo e participação: os dilemas da confluência perversa. **Política & Sociedade**, Florianópolis, v. 3, n. 5, p. 139-64, 2004. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/politica/article/view/1983/1732>>. Acesso em: 24/07/2017.

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal**. São Paulo: Boitempo, 2016.

DEGENNE, Alain. Tipos de interacciones, formas de confianza y relaciones. **Redes: Revista Hispana para el Análisis de Redes Sociales**, Sevilha, v. 16, n. 3, 2009. Disponível em: <<http://revistes.uab.cat/redes/article/view/v16-n1-degenne>>. Acesso em: 25/04/2018.

DENHARDT, Janet V.; DENHARDT, Robert B. **The new public service: serving, not steering**. Nova Iorque: M. E. Sharpe, 2007.

DOXSEY, Jaime Roy; RIZ, Joelma De. **Metodologia da pesquisa científica**. São Paulo: ESAB, 2003. Disponível em: <https://cafarufrij.files.wordpress.com/2009/05/metodologia_pesquisa_cientifica.pdf>. Acesso em: 13/08/2018.

DURKHEIM, Émile. **As regras do método sociológico**. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

EAGLETON, Terry. **A Ideia de Cultura**. Lisboa: Temas e Debates, 2000.

ECO, Umberto. **Como se faz uma tese**. São Paulo: Perspectiva, 1996.

FARAONE, Roque. **El Uruguay en que vivimos (1900 - 1968)**. Montevideu: Arca, 1970.

FERNANDES, Florestan. **Ensaio de sociologia geral e aplicada**. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1971.

FERRAZ, Cláudia Pereira; ALVES, André Porto. Da etnografia virtual à etnografia online: deslocamentos dos estudos qualitativos em rede digital. In: XLI Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Ciências Sociais 2017, Caxambu. **Anais**. Caxambu: ANPOCS, 2017. Disponível em: <<https://www.anpocs.com/index.php/papers-40-encontro-2/spg-4/spg10-4/10962-da-etnografia-virtual-a-etnografia-online-deslocamentos-dos-estudos-qualitativos-em-rede-digital/file>>. Acesso em: 12/08/2018.

FERREIRA, Maria Nazareth. **Alternativas metodológicas para a produção científica**. São Paulo: Celacc, 2006.

FERREIRA, Maria Nazareth et al. **Globalização e identidade cultural na América Latina: a cultura subalterna frente ao neoliberalismo**. São Paulo: Celacc, 2008.

FERREIRA, Vergílio A. **Aparição**. Grandes Livros. Lisboa: RTP, 2009. Disponível em: <<http://ensina.rtp.pt/artigo/aparicao-de-vergilio-ferreira/>>. Acesso em: 13/08/2018.

FONSECA, Francisco; SANCHEZ, Oscar. Controle da corrupção e reforma do Estado: O governo Covas -1995-2000. **Lua Nova: Revista de Cultura e Política**, São Paulo, p. 93-119, 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-64452001000100005&nrm=iso>. Acesso em: 09/08/2018.

FRAGOSO, Suely; RECUERO, Raquel; AMARAL, Adriana. **Métodos de pesquisa para internet**. Porto Alegre: Sulina, 2016.

FURTADO, Celso. **A economia latino-americana: formação histórica e problemas contemporâneos**. São Paulo: Companhia das Letras, 2007.

GALEANA DE LA O, Silvia; SÁINZ VILLANUEVA, José Luis. La participación y gestión social. In: CARAPIA, Julia del Carmen Chávez (Ed.). **La participación social: retos y perspectivas**. Cidade do México: UNAM, 2006. p.95-112.

GARCÍA CANCLINI, Néstor. **Consumidores e cidadãos: conflitos multiculturais da globalização**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2008.

_____. **Culturas híbridas: estratégias para entrar e sair da modernidade**. São Paulo: Edusp, 2015.

GÁRCIA MÁRQUEZ, Gabriel. **Cem anos de solidão**. Rio de Janeiro: Record, 2001.

GASPAR, Ricardo Carlos. A cidade de São Paulo: mudanças na economia metropolitana. **Pesquisa & debate**, São Paulo, v. 23, n. 1, p. 134-53, 2012.

Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/index.php/rpe/article/viewFile/12382/8978>>. Acesso em: 09/08/2018.

GEERTZ, Clifford. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: LTC, 1989.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

GIRARDI JUNIOR, Liráucio. Trocas simbólicas no ciberespaço e os processos de construção de esferas públicas interconectadas. In: MARQUES, Ângela et al (Ed.). **Esfera pública, redes e jornalismo**. Rio de Janeiro: E-papers, 2009.

GUERRERO, Omar. Nueva gerencia pública: ¿gobierno sin política? **Revista Venezolana de Gerencia**, [S.l.], v. 8, n. 23, p. 379-95, 2003. Disponível em: <<http://www.omarguerrero.org/articulos/29002302.pdf>>. Acesso em: 31/07/2018.

GUSMÃO, Paulo Dourado. **Manual de sociologia**. Rio de Janeiro: Forense, 1983.

HABERMAS, Jürgen. **Mudança estrutural da esfera pública: investigações quanto a uma categoria da sociedade burguesa**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003.

HAN, Byung-Chul. **No enxame: reflexões sobre o digital**. Lisboa: Relógio D'Água, 2016.

HASWANI, Mariângela Furlan. **Comunicação pública: bases e abrangências**. São Paulo: Saraiva, 2013.

HEWETT, Thomas T. et al. **Curricula for Human-Computer Interaction**. Nova Iorque: Association for Computing Machinery, 1992. Disponível em: <<http://old.sigchi.org/cdg/index.html>>. Acesso em: 13/08/2018.

HINE, Christine. **Virtual Ethnography**. Londres: Sage Publications, 2000.

HJARVARD, Stig. **A midiatização da cultura e da sociedade**. São Leopoldo: Unisinos, 2014.

IGLECIAS, Wagner Tadeu. Políticas de combate à pobreza na América Latina nos anos 2000: breve análise dos casos de Bolívia, Equador e Venezuela. In: SANTANA,

Carlos; IGLECIAS, Wagner Tadeu (Ed.). **Estado, burocracia, e controle democrático**. São Paulo: Alameda, 2014.

INNERARITY, Daniel. **A política em tempos de indignação: a frustração popular e os riscos para a democracia**. Rio de Janeiro: Leya, 2017.

JENKINS, Henry. **Cultura da convergência**. São Paulo: Aleph, 2009.

_____. **Cultura da conexão: criando valor e significado por meio da mídia propagável**. São Paulo: Aleph, 2014.

JUNQUEIRA, Luciano Antônio Prates et al. **Gestão social: mobilizações e conexões**. São Paulo: LCTE, 2012.

KIRKPATRICK, David. **O efeito Facebook**. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2011.

KOÇOUSKI, Marina. Comunicação pública: construindo um conceito. In: MATOS, Heloiza (Ed.). **Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas**. São Paulo: ECA/USP, 2013.

KOTLER, Philip; KARTAJAYA, Hermawan; SETIAWAN, Iwan. **Marketing 4.0**. Rio de Janeiro: Sextante, 2017.

KOZINETS, Robert V. **Netnografia: realizando pesquisa etnográfica online**. Porto Alegre: Penso, 2014.

KÜNSCH, Dimas A. Comunicação, conhecimento e compreensão. In: VI Encontro dos Núcleos de Pesquisa em Comunicação, 2006, Brasília. **Anais...** Brasília: INTERCOM, 2006. p.1-16. Disponível em: <<http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/37289080623443818452453251138197969687.pdf>>. Acesso em: 26/07/2018.

_____. **A Teoria da Compreensão**. [mensagem pessoal]. Mensagem recebida em 08/10/2017.

_____. A comunicação, a explicação e a compreensão: ensaio de uma epistemologia compreen-siva da comunicação. **Líbero**, São Paulo, v. 17, n. 34, p. 111-22, 2014. Disponível em: <<http://ptdocz.com/doc/822015/10-dimas-kunsch.indd---faculdade-cásper-libero>>. Acesso em: 02/07/2017.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico: projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2017.

LARROSSA, Luciano. **Facebook para negócios: como vender através da maior rede social do mundo**. São Paulo: DVS, 2018.

LEMIEUX, Cyril. Problematizar. In: PAUGAM, Serge (Ed.). **A pesquisa sociológica**. Petrópolis: Vozes, 2015.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: 34, 1999.

LINTON, Ralph. O indivíduo, a cultura e a sociedade. In: CARDOSO, Fernando Henrique; IANNI, Octávio (Ed.). **Homem e sociedade: leituras básicas de sociologia geral**. São Paulo: Nacional, 1983. p.98-102.

LOPES, Maria Immacolata Vassallo de. Pesquisa de comunicação: questões epistemológicas, teóricas e metodológicas. **Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**, São Paulo, v. 27, n. 1, p. 13-39, 2004. Disponível em: <<http://portcom.intercom.org.br/revistas/index.php/revistaintercom/article/view/1056>>. Acesso em: 13/08/2018.

_____. **Pesquisa em comunicação**. São Paulo: Loyola, 2010.

MAGNANI, José Guilherme Cantor. De perto e de dentro: notas para uma etnografia urbana. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 17, n. 49, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbcsoc/v17n49/a02v1749.pdf>>. Acesso em: 01/08/2018.

MARCONDES FILHO, Ciro. **Para entender a comunicação: contatos antecipados com a teoria**. São Paulo: Paulus, 2008.

_____. **Dicionário da comunicação**. São Paulo: Paulus, 2014.

MARTINO, Luís Mauro Sá. **Comunicação & identidade: quem voce pensa que é?** São Paulo: Paulus, 2010.

MATOS, Heloiza. Opinião pública e conversação cívica. In: MARQUES, Ângela et al (Ed.). **Esfera pública, redes e jornalismo**. Rio de Janeiro: E-papers, 2009.

MATTELART, Amand; MATTELART, Michèle. **História das teorias da comunicação**. São Paulo: Loyola, 2005.

MÁXIMO, Maria Elisa et al. A etnografia como método: vigilância semântica e metodológica nas pesquisas no ciberespaço. In: MALDONADO, Alberto Efendy et al (Ed.). **Epistemologia, investigação e formação científica em comunicação**. Natal: EdUFRN, 2012.

MEDINA, Cremilda de Araújo. **O signo da relação: comunicação e pedagogia dos afetos**. São Paulo: Paulus, 2006.

_____. **Ato presencial: mistério e transformação**. São Paulo: Casa da Serra, 2016.

MENDONÇA, Alzino Furtado de; ROCHA, Cláudia Regina Ribeiro; NUNES, Heliane Prudente. **Trabalhos acadêmicos: planejamento, execução e avaliação**. Goiania: Faculdades Alves Faria, 2008.

MENESES, Maria Paula. Epistemologias do Sul. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, [S.l.], n. 80, p. 5-10, 2008. Disponível em: <<https://rccs.revues.org/689>>. Acesso em: 01/08/2018.

MERGEL, Ines. **Social Media in the public sector: a guide to participation, collaboration, and transparency in the networked world**. São Francisco: Jossey Bass, 2013.

MEZRICH, Ben. **Bilionários por acaso: a criação do Facebook, uma história de sexo, dinheiro, genialidade e traição**. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2010.

MONTEIRO, Silvana Drumond. O Ciberespaço: o termo, a definição e o conceito. **Datagramazero: Revista de Ciência da Informação**, São Carlos, v. 8, n. 3, 2007. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/7547>>. Acesso em: 08/03/2018.

MOREIRA, Carlos; LAJTMAN, Tamara. Uruguai: os movimentos sociais durante o governo de José Mujica (2010-2015). **Plural: Revista do Programa de Pós-Graduação em Sociologia da USP**, São Paulo, v. 22, n. 1, p. 66-82, 2015. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/plural/article/view/102214>>. Acesso em: 27/07/2018.

MORIN, Edgar. **O problema epistemológico da complexidade**. Lisboa: Publicações Europa-América, 1996.

_____. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. São Paulo: Cortez, 2000.

_____. **Introdução ao pensamento complexo**. Porto Alegre: Sulinas, 2015.

MOUFFE, Chantal. **Sobre o político**. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2015.

NOGUEIRA, Oracy. **Pesquisa social: introdução as suas técnicas**. São Paulo: Nacional, 1977.

OECD. **Active with Brazil**. Paris: OECD, 2015. 50 p. Disponível em: <<http://www.oecd.org/brazil/Brazil%20brochureWEB.pdf>>. Acesso em: 13/08/2018.

OGP. O que é Governo Aberto. **Declaração de Governo Aberto**, Brasília, 2011. Disponível em: <<http://governoaberto.cgu.gov.br/a-ogp/o-que-e-governo-aberto>>. Acesso em: 26/08/2018.

OLIVEIRA, Francisco M. C. de. Entre o céu e a terra: mensurando a utopia? **Democracia viva**, São Paulo, v. 1, n. 6, p. 9-23, 1999.

OLIVEIRA, Roberto Cardoso de. Da comparação: a propósito de Carnavais, malandros e heróis. In: GOMES, Laura Graziela; LÍVIA, Barbosa.; DRUMMOND, José Augusto (Ed.). **O Brasil não é para principiantes: Carnavais, malandros e heróis 20 anos depois**. Rio de Janeiro: FGV, 2001.

ORTEGA Y GASSET, José. **História como sistema: Mirabeau ou o político**. Brasília: UNB, 1982.

PAUGAM, Serge. **A pesquisa sociológica**. Petrópolis: Vozes, 2015.

PAULA, Ana Paula Paes de. Administração pública brasileira entreo gerencialismo e a gestão social. **Revista de Administração de Empresas**, v. 45, p. 36-49, 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902005000100005&nrm=iso>. Acesso em: 26/08/2018.

PERELMAN, Chaïm; OLBRECHTS-TYTECA, Lucie. **Tratado da argumentação**. São Paulo: Martins Fontes, 1996.

PERISSINOTTO, Renato. Comparação, história e interpretação: por uma ciência política histórico-interpretativa. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 28, n. 83, p. 151-65, 2013. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0102-69092013000300010>>.

PETERS, Guy. Individuals, Institutions and Public Policy: Making the Linkages [rascunho]. Pequim, 2012. Disponível em: <http://archives.ippapublicpolicy.org/IMG/pdf/panel_84_s1_peters.pdf>. Acesso em: 27/07/2018.

PINSKY, Jaime; PINSKY, Carla Bassanezi. **História da cidadania**. São Paulo: Contexto, 2013.

POPPER, Karl Raimund. **Em busca de um mundo melhor**. Lisboa: Fragmentos, 1992.

_____. **A lógica da pesquisa científica**. São Paulo: Cultrix, 2007.

POSTMAN, Neil. **Amusing Ourselves to Death: Public Discourse in the Age of Show Business**. Nova Iorque: Penguin Books, 2005.

PRADO JUNIOR, Bento. **Erro, ilusão, loucura: ensaios**. São Paulo: Ed. 34, 2004.

PRADO, Maria Ligia Coelho. Repensando a História Comparada da América Latina. **Revista de História**, São Paulo, v. 2, p. 11-33, 2005. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/revhistoria/article/download/19004/21067>>. Acesso em: 02/07/2018.

PRIMO, Alex. **Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição**. Porto Alegre: Sulina, 2008.

QUIJADA, Mónica. Sobre el origen y difusión del nombre "América Latina" (o una variación heterodoxa en torno al tema de la construcción social de la verdad). **Revista de Indias**, Madrid, v. 58, n. 214, p. 595-616, 1998. Disponível em: <<http://revistadeindias.revistas.csic.es/index.php/revistadeindias/article/view/749>>. Acesso em: 13/08/2018.

RAMA, Angel. **Diez problemas para el narrador latinoamericano**. Caracas: Sistesis Dosmil, 1972.

RECUERO, Raquel. **A conversação em rede: comunicação mediada pelo computador e redes sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2014.

RIBEIRO, Darcy. **Testemunho**. Rio de Janeiro: Fundação Darcy Ribeiro, 1990.

ROCHA, Paula Jung; MONTARDO, Sandra Portella. Netnografia: incursões: metodológicas na cibercultura. **Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação**, [S.l.], 2005. Disponível em: <<http://www.e-compos.org.br/e-compos/article/view/55/0>>. Acesso em: 02/07/2018.

RODRIGUEZ, Víctor Gabriel. **O ensaio como tese: estética e narrativa na composição do texto científico**. São Paulo: Editora WWF Martins Fontes, 2012.

ROMERO, José Luis. **Latinoamérica: las ciudades e las ideas**. Buenos Aires: Siglo Veintiuno Editores, 2005.

ROVER, Aires José. Observatório do governo eletrônico e conteúdos geoprocessados. In: GALINDO, Fernando (Ed.). **El derecho de la sociedad en red**. Saragoça, 2013.

SÁNCHEZ, Enrique Cervantes. El desarrollo de la Ciudad de México. **Omnia - Revista de la Coordinación de Estudios de Posgrado**, Cidade do México, v. 4, n. 11, p. 1-16, 1988. Disponível em: <http://www.posgrado.unam.mx/publicaciones/ant_omnia/11/>. Acesso em: 02/07/2018.

SANTOS, Boaventura de Souza. **Introdução a uma ciência pós-moderna**. Rio de Janeiro: Graal, 1989.

SANTOS, Milton. **Roda Viva**. TV Cultura. São Paulo: 1997. Disponível em: <http://www.rodaviva.fapesp.br/materia/112/entrevistados/milton_santos_1997.htm>. Acesso em: 20/08/2017.

_____. **O espaço do cidadão**. São Paulo: Nobel, 2000.

_____. **Espaço e método**. São Paulo: Edusp, 2014.

SAUSSURE, Ferdinand de. **Curso de linguística geral**. São Paulo: Cultrix, 2006.

SCHELOTTO, Salvador. La ciudad de Montevideo: ¿una metrópoli policéntrica? **Revista de la Organización Latinoamericana y del Caribe de Centros Históricos**, [S.l.], n. 2, p. 37-46, 2008. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/pdf/1151/115112535004.pdf>>. Acesso em: 02/07/2018.

SENNETT, Richard. **A cultura no novo capitalismo**. Rio de Janeiro: Record, 2006.

SIMMEL, George. **Questões fundamentais da sociologia**. Rio de Janeiro: Zahar, 2006.

SODRÉ, Muniz. **As Estratégias Sensíveis: afeto, mídia e política**. Rio de Janeiro: Mauad X, 2016.

SOUZA, Paulo Renato. Montoro, um bandeirante da municipalização. In: POZZOLI, Lafayette; SOUZA, Carlos Aurélio Mota de (Ed.). **Ensaio em homenagem a Franco Montoro: humanista e político**. São Paulo: Loyola, 2001.

SPINK, Mary Jane P.; MEDRADO, Benedito. Produção de sentido no cotidiano: uma abordagem teórico-metodológica para análise das práticas discursivas. In: SPINK,

Mary Jane P. (Ed.). **Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano: aproximações teóricas e metodológicas**. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2013.

STEFANI, Anita Gea Martinez. **Utilização de TICs em processos participativos no Brasil sob a ótica de capacidades de governo**. 2015. 182 f. Dissertação (Mestrado em ciências). Programa de Pós Graduação em Gestão de Políticas Públicas, Escola de Artes, Ciências e Humanidades, Universidade de São Paulo, São Paulo.

THOMPSON, John B. **A mídia e a modernidade: uma teoria social da mídia**. Petrópolis: Vozes, 1998.

THURLOW, Crispin; LENGEL, Laura; TOMIC, Alice. **Computer Mediated Communication: social interaction and the internet**. Londres: Sage, 2007.

TRAGTENBERG, Maurício. A delinquencia acadêmica. **Ponto-e-Vírgula**, São Paulo, v. 1, n. 5, p. 1-8, 2009. Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/index.php/pontoevirgula/article/view/14054/10356>>. Acesso em: 13/08/2018.

UNESCO. **Gobernabilidad electrónica: fortalecimiento de capacidades de la gobernabilidad electrónica**. [S.l.]: United Nations, 2000. Disponível em: <<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/handle/123456789/597>>. Acesso em: 13/08/2018.

UNPAN. **United Nations E-Government Survey 2014**. Rede de Administração Pública das Nações Unidas. Nova Iorque. 2014

_____. **United Nations E-government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development**. Nova Iorque: United Nations, 2016. Disponível em: <<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/reports/un-e-government-survey-2016>>. Acesso em: 13/08/2018.

VAZ, José Carlos. Governança eletrônica: para onde é possível caminhar? **Revista Polis**, São Paulo, n. Edição Especial, 2005. Disponível em: <<http://www.polis.org.br/uploads/745/745.pdf>>. Acesso em: 02/07/2018.

WELP, Yanina. América Latina en la era del gobierno electrónico: análisis de la introducción de nuevas tecnologías para la mejora de la democracia y el gobierno. **Revista del Clad Reforma y Democracia**, Caracas, v. 1, n. 41, p. 1-12, 2008. Disponível em: <<http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/041-junio-2008/welp>>. Acesso em: 27/07/2018.

WILLIAMS, Raymond. **Cultura**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.

WOLTON, Dominique. **Pensar a comunicação**. Brasília: UNB, 2004.

_____. **Informar não é comunicar**. Porto Alegre: Sulina, 2010.

_____. **Internet e depois? Um ateoria crítica das novas mídias**. Porto Alegre: Sulina, 2012.

YORY GARCÍA, Carlos Mario et al. **Espacio publico y formación de ciudadanía: desafíos y propuestas para la construcción de un proyecto concertado de ciudadanía apto para la ciudad latinoamericana a partir de la apropiación responsable del espacio público**. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, 2007.

YU, Harlan; ROBINSON, David G. The New Ambiguity of “Open Government”. **UCLA Law Review**, Califórnia, v. 59, n. 178, p. 180-208, 2012. Disponível em: <<https://www.uclalawreview.org/pdf/discourse/59-11.pdf>>. Acesso em: 02/07/2018.

ZANATTA, Loris. **Uma breve história da América Latina**. São Paulo: Cultrix, 2017.