



CÂMARA DOS DEPUTADOS
CENTRO DE FORMAÇÃO, TREINAMENTO E APERFEIÇOAMENTO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO

ROBERTA GUERRA HOLDER BELFORT CAMPOS

REDES SOCIAIS E PARTICIPAÇÃO POLÍTICA: um estudo da página do Senado
Federal no Facebook

BRASÍLIA
2016

ROBERTA GUERRA HOLDER BELFORT CAMPOS

REDES SOCIAIS E PARTICIPAÇÃO POLÍTICA: um estudo da página do Senado
Federal no Facebook

Monografia apresentada ao Programa de Pós-Graduação do Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento da Câmara dos Deputados/Cefor como parte da avaliação do Curso de Especialização em Comunicação Política no Legislativo

Orientadora: Malena Rehbein Rodrigues

BRASÍLIA
2016

Campos, Roberta Guerra Holder Belfort.

Redes sociais e participação política [manuscrito] : um estudo da página do Senado Federal no Facebook / Roberta Guerra Holder Belfort Campos. -- 2016.

101 p.

Orientador: Malena Rehbein Rodrigues.

Impresso por computador.

Monografia (especialização) – Curso de Comunicação Política no Legislativo, Câmara dos Deputados, Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento (Cefor), 2016.

1. Brasil. Congresso Nacional. Senado Federal. 2. Facebook (Empresa). 3. Rede social, Brasil. 4. Participação política, Brasil. 5. Democracia. 6. Governo eletrônico, Brasil. 7. Internet, aspectos políticos. 8. Comunicação em política, Brasil.I. Título.

CDU 004.738.5:316.77(81)

ROBERTA GUERRA HOLDER BELFORT CAMPOS

REDES SOCIAIS E PARTICIPAÇÃO POLÍTICA: um estudo da página do Senado
Federal no Facebook

Monografia - Curso de Especialização em
Comunicação Política no Legislativo.

Brasília, 27 de novembro de 2016

Banca Examinadora:

MALENA REHBEIN RODRIGUES

ANTONIO TEIXEIRA DE BARROS

BRASÍLIA
2016

Agradecimentos

Agradeço à CGU pela oportunidade de participar do curso de especialização em Comunicação Política no Legislativo no CEFOR.

Agradeço especialmente à minha orientadora, Malena Rehbein, por toda a dedicação, atenção, paciência e conhecimentos partilhados. Ao professor Antonio Barros, por aceitar participar da banca examinadora.

Aos meus pais, Paula e Vital, pelo cuidado de toda uma vida e pelo esforço desmedido que me permitiu seguir atrás de meus objetivos. Aos meus irmãos e companheiros de vida, Pollyanna e Vital.

A Sol, pelo amor, carinho e apoio de sempre.

RESUMO

Este trabalho estuda a atuação do Senado Federal em sua página oficial na rede social Facebook, no que diz respeito ao incentivo da participação popular no debate público e aos princípios da comunicação pública. Para isso, analiso as relações entre representação política e participação e os conceitos de democracia digital, governo eletrônico e redes sociais digitais. Utilizo ainda as técnicas de pesquisa da Análise de Conteúdo (AC) para analisar 56 *posts* publicados no mês de outubro de 2015 e 1.299 comentários coletados pelo método aleatório. Conclui-se que a página oferece aos usuários da internet informações atualizadas e proporciona um espaço aberto de debate público, porém, não há perspectiva dialógica, uma vez que o Senado praticamente não responde às manifestações dos usuários nesse espaço virtual. Percebe-se, portanto, dificuldade do órgão em explorar as redes sociais em todas as suas funcionalidades.

Palavras-Chave: Redes sociais. Participação política. Democracia. Comunicação pública.

ABSTRACT

This term paper studies the role of the Senate in its official page on the social network Facebook, with regard to the encouragement of popular participation in public debate and the principles of public communication. To accomplish the aforementioned, I focus on the relationship between political representation and participation as well as the concepts of digital democracy, e-government and digital social networks. I also make use of research techniques of Content Analysis (AC) in order to analyze 56 *posts* published in October 2016 and 1,299 randomly collected comments. It is concluded that the page offers the Internet users updated information and provides an open space for public debate, however, there is no dialogical perspective, since the Senate practically does not respond to the manifestations of users in this virtual space. We perceive a difficulty of the organ in exploring the social networks in all its functionalities.

Keywords: Social networks. Political participation. Democracy. Public communication.

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| FIGURA 1 – <i>POST</i> PRESTAÇÃO DE CONTAS | 63 |
| FIGURA 2 – <i>POST</i> CONSULTA..... | 64 |
| FIGURA 3 – <i>POST</i> CONEXÃO | 65 |
| FIGURA 4 - <i>POST</i> PRESTAÇÃO DE CONTAS MAIS COMPARTILHADO | 71 |
| FIGURA 5 – <i>POST</i> MAIS COMENTADO | 74 |
| FIGURA 6 – <i>POST</i> COM O TEMA DE SAÚDE..... | 78 |
| FIGURA 7 – COMENTÁRIO DE USUÁRIOS..... | 81 |
| FIGURA 8 – RESPOSTAS DO SENADO..... | 82 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|------------------------------------------------------------------|----|
| GRÁFICO 1 – TOTAL DE INTERAÇÕES NOS <i>POSTS</i> | 68 |
| GRÁFICO 2 – TOTAL DE <i>POSTS</i> POR FORMATO..... | 69 |
| GRÁFICO 3 – MÉDIA DE INTERAÇÕES POR FORMATO DE <i>POST</i> | 70 |
| GRÁFICO 4 - TOTAL DE <i>POSTS</i> NO MÊS DE OUTUBRO | 72 |
| GRÁFICO 5 – MÉDIA DE INTERAÇÃO POR CATEGORIAS..... | 75 |
| GRÁFICO 6 - TOTAL DE <i>POSTS</i> POR TEMA..... | 76 |
| GRÁFICO 7 – MÉDIA DE INTERAÇÃO POR TEMA | 77 |
| GRÁFICO 8 - TOTAL DE COMENTÁRIOS POR TIPO..... | 80 |
| GRÁFICO 9 – PERCENTUAL DE COMENTÁRIOS POR CATEGORIAS | 83 |

SUMÁRIO

| | | |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1 | INTRODUÇÃO | 9 |
| 2 | REPRESENTAÇÃO E PARTICIPAÇÃO NA CONTEMPORANEIDADE | 13 |
| 2.1 | Déficit Democrático Contemporâneo e Participação | 17 |
| 2.2 | Teorias Contemporâneas de Representação | 20 |
| 2.3 | Representação Política e Participação Social no Brasil | 23 |
| 3 | DEMOCRACIA DIGITAL | 27 |
| 3.1 | Participação Política e Internet | 27 |
| 3.2 | Política, Mídia e Partidos: Uma Nova Relação | 32 |
| 3.3 | Governo Eletrônico | 34 |
| 3.4 | Governo Eletrônico e Democracia Digital no Brasil | 37 |
| 4 | REDES SOCIAIS | 42 |
| 4.1 | A Sociabilidade Através da Internet | 42 |
| 4.2 | Redes Sociais Digitais | 44 |
| 4.3 | Sítes de Redes Sociais | 46 |
| 4.4 | A Conversa nas Redes | 48 |
| 4.5 | Participação e Redes Sociais | 50 |
| 4.6 | Facebook | 54 |
| 4.7 | Redes Sociais e Comunicação Pública | 56 |
| 5 | ANÁLISE DA PÁGINA DO SENADO FEDERAL NO FACEBOOK | 60 |
| 5.1 | Senado Federal no Facebook | 60 |
| 5.2 | Metodologia | 61 |
| 5.3 | Curtidas Comentários e Compartilhamentos | 66 |
| 5.4 | Formatos dos Posts | 68 |
| 5.5 | Categorias | 70 |
| 5.6 | Temas | 75 |
| 5.7 | Comentários dos Usuários e Respostas Do Senado | 78 |
| 6 | CONSIDERAÇÕES FINAIS | 86 |
| | REFERÊNCIAS | 93 |
| | ANEXOS A – ENTREVISTA COM A COORDENADORA DO NÚCLEO DE MÍDIAS SOCIAIS DA SECOM DO SENADO, SILVIA GOMIDE GURGEL | 99 |

1 INTRODUÇÃO

Alguns autores têm observado problemas na democracia contemporânea que parecem estar diretamente ligados à representação e aos mecanismos de participação social nos debates políticos e nas decisões públicas. Na literatura atual, esses problemas são denominados de déficit democrático contemporâneo (MENDES, 2007).

Tanto no Brasil como no mundo o déficit democrático contemporâneo passou a ser mais discutido a partir dos anos 1990, período em que aumentou a insatisfação popular e a desconfiança nas instituições governamentais (GOMES, 2005). Reivindicavam-se mais formas de participação dos cidadãos nas discussões políticas, além daquelas tradicionais, como o voto.

Diante desse contexto de insatisfação, a internet, em particular as redes sociais, passou a ser vista como importante incentivadora da participação política pela sociedade civil, oferecendo novas formas de participação da população na vida pública. Essa contribuição propiciou o que podemos chamar de “democracia digital”, expressão utilizada para designar a experiência da internet voltada para o aprofundamento da participação social nos negócios públicos (GOMES, 2005). Sem esquecer, claro, que a visão entusiasmada da internet não é consenso e que os entraves para o pleno desenvolvimento da democracia digital ainda são bastante discutidos, como a exclusão digital, hegemonia dos meios de massa, baixa qualidade do debate, entre outros.

Mas, tendo em vista esse cenário, e considerando os limites atuais das novas mídias, entendemos que o surgimento das redes sociais digitais tem potencial para aprimorar o processo democrático, instalando a cultura participativa entre os cidadãos e fazendo com que esses atuem com maior frequência nos debates políticos, conseguindo, inclusive, alterar pautas públicas por meio de mobilizações virtuais.

O Brasil, onde existem mais de 92 milhões usuários ativos apenas na rede social Facebook¹, insere-se de forma marcante nesse contexto, apresentando cenário positivo de participação social e de debate público por meio das redes. As

¹ Dados divulgados pela rede social Facebook. Disponível em: <<https://www.facebook.com/business/news/BR-45-da-populacao-brasileira-acessa-o-Facebook-pelo-menos-uma-vez-ao-mes>>.

instituições públicas também estão incluídas nessa nova realidade trazidas com as mídias digitais, criando perfis nos diversos *sítes* de redes sociais e buscando interagir de forma mais horizontalizada com os cidadãos.

Dessa forma, o presente trabalho pretende estudar a página do Senado Federal no Facebook, a partir de análise qualitativa e quantitativa, ancorada no método de pesquisa Análise de Conteúdo, para entender como as instituições públicas estão se inserindo nesse novo contexto midiático e como os cidadãos estão respondendo a essa nova forma de comunicação institucional.

Assim, escolhemos analisar todos os *posts* publicados pelo Senado, durante o mês de outubro de 2015, e 10% de todos os 12.999 comentários registrados na página, tanto pelos cidadãos como pelo próprio Senado. Com isso, procuraremos entender como o órgão traz para as redes sociais os conteúdos ligados às atividades legislativas da Casa, como lida com a participação social em sua rede no Facebook e, ainda, como trabalha os princípios e as finalidades da comunicação pública no ambiente de redes.

Para embasar este trabalho, faremos, no segundo capítulo, um debate sobre a relação entre representação e participação no mundo contemporâneo, revisando algumas teorias sobre o tema, que vai nos ajudar a entender a participação política nas sociedades atuais e sua influência no aprimoramento do sistema democrático. Para isso, lembraremos o conceito inicial de democracia representativa, utilizando as ideias de John Stuart Mill (1964), filósofo do século XIX que estudou os níveis de participação da sociedade e considerava que o modelo representativo era o que mais se adequava às sociedades modernas. Também analisaremos as teorias contemporâneas de representação e a visão de seus autores sobre a relevância da participação política em modelos representativos. Veremos, também, como esses pesquisadores enxergam os problemas recorrentes das democracias representativas, causados pela escassez de mecanismos de participação social nos debates públicos, fenômeno conhecido como déficit democrático contemporâneo (GOMES, 2005). Neste capítulo, analisaremos, ainda, o modelo representativo do Brasil e os mecanismos participativos trazidos com a Constituição Federal de 1988, como os conselhos gestores, o orçamento participativo, entre outros.

No terceiro capítulo, abordaremos o conceito de democracia digital, tema que afeta mais diretamente este trabalho, estudando a utilização de ferramentas tecnológicas como mecanismos de aprimoramento das práticas democráticas e

participativas (GOMES, 2005). Assim, analisaremos a nova relação entre Estado e sociedade, que vem sendo construída a partir de diversas formas de participação *online*. Também estudaremos a nova relação construída entre mídia e partidos políticos, a partir do desenvolvimento da mídia de massa, utilizando, para isso, o conceito de democracia de público, criado por Bernard Manin (1995), para designar a democracia baseada na audiência e no contato direto entre políticos e eleitores por meio dos veículos de comunicação.

Ainda neste capítulo, estudaremos a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) por parte da administração pública com o objetivo de ampliar a relação com a sociedade e de incentivar a participação política, prática denominada de governo eletrônico, e-gov ou e-governemnt (MARQUES, 2008). E, concluindo esta parte, falaremos sobre democracia digital e governo eletrônico no Brasil, evidenciando os avanços do país nessa área, assim como as perspectivas futuras. Questões como transparência pública, *accountability* e acesso à informação serão abordadas neste tópico.

Já no quarto capítulo, falaremos sobre as redes sociais digitais e suas influências nas formas atuais de participação política, focando na atuação das instituições públicas nesse campo, como forma de aprofundamento do diálogo entre Estado e cidadão. Para isso, estudaremos previamente a sociabilidade por meio da internet, os elementos constituintes das redes sociais digitais e a dinâmica dos *sites* de redes sociais, como o Facebook. Veremos a forma como esses *sites* agem em relação ao suporte para as interações realizadas nas redes e como permitem a ampla circulação de informações entre os vários atores no ciberespaço.

Ainda no Capítulo 4, trataremos sobre a conversação em rede, conversas coletivas e públicas, capazes de envolver diversos indivíduos em uma mesma plataforma de rede social ou até mesmo em várias, inter-relacionadas (RECUERO, 2014). Também analisaremos a chamada conversação civil, ou seja, os debates realizados *online*, de forma mais informal e não deliberativa. E, ainda, trataremos da relação entre comunicação pública e redes sociais, analisando as formas como as instituições públicas estão interagindo com a sociedade e as respostas oferecidas pelos cidadãos. Nesse contexto, em que a comunicação pública apresenta entre suas funções, o estreitamento da relação entre cidadãos e instituições públicas, analisaremos como as redes sociais e suas inúmeras formas relacionais estão

sendo exploradas por esses atores, por meio de práticas dialógicas, ouvindo o cidadão e incentivando a participação e a interatividade.

Repassada toda a parte teórica, entraremos, no quinto capítulo, na análise da página oficial do Senado Federal no Facebook, perfil público que hoje conta com mais de dois milhões de fãs, sendo considerada a página governamental com mais curtidas no Brasil. Nesta etapa, analisaremos, por meio da técnica Análise de Conteúdo, as postagens realizadas na página durante todo o mês de outubro, num total de 56 *posts*, além dos comentários dos internautas e dos comentários do próprio Senado. A partir da coleta e da categorização de todo o material, pretendemos avaliar, de forma quanti e qualitativa, as estratégias de comunicação pública utilizadas pelo Senado nas redes sociais; a distribuição de temas e de formatos durante o período analisado; perceber como os cidadãos respondem às publicações e ao incentivo de participação da página; e verificar a frequência e a qualidade das respostas concedidas pelo Senado aos cidadãos.

Ao fim desta pesquisa, será possível ter uma ideia mais clara sobre a atuação do Senado nas redes sociais digitais, avaliando se ele consegue prestar contas à sociedade sobre os trabalhos da Casa, subsidiando o cidadão de informações para o aprimoramento do exercício da cidadania; além de identificar se o órgão está alcançando a perspectiva dialógica de comunicação com o seu público, por meio dessa nova ferramenta de interação social. Assim, tendo como base a página do Senado Federal no Facebook, que se destaca pela quantidade de usuários e de interações, poderemos ter uma noção de como as instituições públicas estão atuando nas redes sociais digitais, com o intuito de ampliar o conhecimento da sociedade sobre as decisões e os negócios públicos, e, principalmente, de reduzir o déficit democrático contemporâneo, a partir do incentivo da participação social no debate público.

2 REPRESENTAÇÃO E PARTICIPAÇÃO NA CONTEMPORANEIDADE

Entender como funciona a democracia representativa, percebendo a relação entre participação e representação, que vem desde séculos passados até os dias atuais, e explorar a evolução dos seus conceitos, a partir das teorias contemporâneas, tornam-se tarefas importantes para analisarmos as formas de participação política nas sociedades atuais e suas implicações no aprofundamento da democracia.

Assim, neste capítulo, pretendemos estudar o conceito inicial de democracia representativa; a discussão sobre o mandato eletivo; o dilema entre participação e representação; a questão da autorização e da prestação de contas; o debate sobre o suposto déficit democrático contemporâneo; e questões contemporâneas da democracia. Então, passaremos para um estudo mais focado na participação política do Brasil, analisando os mecanismos trazidos a partir da Constituição de 1988 e da redemocratização do país até os dias de hoje.

Inicialmente, remetemo-nos às ideias de John Stuart Mill, filósofo britânico do século XIX, um dos precursores da democracia representativa. Em sua obra *Considerações sobre o Governo Representativo*, Mill (1964) trouxe apontamentos sobre os modelos democráticos, estudando os níveis de participação das sociedades e analisando a forma de governo representativo. Para ele, como veremos, o modelo representativo, em que a população governa por meio de representantes eleitos, era o mais adequado para as sociedades modernas, apesar de considerar benéfico certo nível de participação.

Stuart Mill defende que a participação popular proporcionava um caráter ativo ao povo, marcado pela iniciativa, enquanto o governo de poucos estimulava um caráter passivo, pois a exclusão do indivíduo da constituição era suficiente para desanimar toda uma classe (MILL, 1964). Porém, destacamos que, apesar de defender teoricamente a participação, o autor não conseguiu explicar como ela realmente seria implantada na prática – como bem destacou Carole Pateman (PATEMAN, 1992) – chegando, inclusive, a afirmar que esse modelo se mostrava impossível de ser alcançado (MILL, 1964). Segundo Pateman (1992, p. 42), havia uma “[...] profunda ambiguidade entre os fundamentos participativos de sua teoria e algumas de suas propostas mais práticas”.

Dessa forma, Mill (1964, p. 38) chegou à conclusão que o tipo ideal de governo possível seria o representativo, pois seria “[...] impossível a participação pessoal de todos, a não ser numa porção muito pequena dos negócios públicos”.

Para o autor, o governo representativo era o modelo ao qual “[...] todos os povos se adaptam melhor [...]”, principalmente aqueles em graus mais avançados de desenvolvimento, e que, quanto menos avançado se encontrava uma sociedade, menos o modelo representativo lhe era adequado (MILL, 1964).

Para justificar a defesa no sistema representativo, Mill afirmava que o povo detinha o poder soberano, mas, “[...] como nas comunidades que excedem as proporções de um pequeno vilarejo, é impossível a participação pessoal de todos [...]” (MILL, 1964, p. 38), o sistema representativo se mostrava como a saída perfeita para garantir essa soberania. E, para o autor, o povo possuía funções claras nesse sistema, mas necessitava de vontade e de capacidade para sustentar o governo representativo.

Para isso, os cidadãos precisavam demonstrar interesse pelos assuntos gerais do Estado, formando a opinião pública, pois, caso contrário, o voto serviria apenas para garantir interesses próprios ou interesses restritos de uma localidade (MILL, 1964). Aliás, sobre isso, encontramos uma convergência com o pensamento do político do século XVIII, Edmund Burke, que também não concordava que qualquer propósito local deveria guiar as decisões do Parlamento. Mas, pelo contrário, o bem comum e os interesses da totalidade, ou seja, da nação, é que precisariam ser priorizados (BURKE, 2012).

Já sobre o mandato eletivo, uma das questões centrais do sistema representativo, Burke defendia a não subserviência dos representantes aos representados. Para o teórico, os políticos eleitos não possuíam a função de simplesmente reproduzir as vontades de seus eleitores, mas, sim, de discutir com os demais membros do parlamento e chegar a decisões independentes (BURKE, 2012). Assim, Burke questionava o “mandato imperativo” e propunha o que ele chamou de “mandato representativo”.

O autor apresenta essas ideias em seu *Discurso aos Eleitores de Bristol*, proferido no momento em que ele foi eleito como um dos membros do parlamento inglês. Em seu texto, ele afirma que seria muito glorioso ao representante “[...] viver na mais estreita união [...]” e na “[...] mais estreita comunicação com seus representados [...]”, porém, o representante não deveria sacrificar a sua opinião “[...]”

desenviesada, seu julgamento maduro, sua consciência [...]” por qualquer homem ou conjunto de homens (BURKE, 2012, p. 100).

O estudioso defende que os representantes deviam ouvir as opiniões dos eleitores, porém as decisões são frutos das discussões com os demais membros do parlamento, não podendo ser pré-determinadas pelos representados. Assim, após as eleições, quem detinha o mandato eram os representantes, cabendo a eles decidir mesmo sem o aval dos eleitores.

Stuart Mill também questionava o mandato imperativo e afirmava que o exercício da função de governo estava restrito a pessoas de inteligência superior, treinadas especialmente para esta tarefa e que, por isso, os representantes poderiam chegar a conclusões diferentes das de seus eleitores (MILL, 1964). Em razão disso, ele concluía que os eleitores não estariam agindo de forma sábia se impusessem as suas opiniões aos representantes como condição de manutenção do cargo (MILL, 1964). Portanto, Mill e Burke acreditavam que os representantes possuíam mais condições para decidir sobre o bem comum e o interesse geral.

Já Hanna Pitkin, em seu livro *The Concept of Representation*, contesta essa visão de que o mandato estaria em posse do representante, ao afirmar que os eleitores não são apenas receptores passivos em um governo representativo (PITKIN, 1976). Para ela, o representante não estará agindo como tal se suas ações não apresentarem relação alguma com seus eleitores, porém, também não poderá ser considerado como tal se agir apenas como um instrumento desse eleitorado. Na visão da autora, é importante que o representante atue com autonomia, porém, mantendo relativa conexão com os seus eleitores.

É nesse contexto que Pitkin destaca a importância, no sistema representativo, da participação contínua da população e não apenas no momento de escolha dos governantes. Ela também afirma que os representados continuam fazendo parte do sistema representativo, acompanhando o mandato dos representantes e deixando evidente as suas insatisfações e os seus interesses (PITKIN, 1976).

Mas, apesar de contestar a questão da independência do mandato representativo, Pitkin enfatiza que essa é, ainda hoje, uma discussão infundável, não se restringindo aos autores clássicos citados acima. Em seu texto *Representação: Palavras, instituições e ideias*, a autora afirma que esse debate é recorrente na literatura da ciência política e pode ser resumido na seguinte pergunta: “[...] um representante deve fazer o que seus eleitores querem ou o que ele acha melhor?”

(PITKIN, 2006, p. 30). Mas, para a autora, discutir sobre o tema envolve muitas outras questões, tais como:

[...] a relação entre os representantes na legislatura, o papel dos partidos políticos, a medida em que os interesses locais e parciais se encaixam no bem nacional, a forma pela qual a deliberação se relaciona com o voto e ambas se relacionam com o exercício do governo, etc. (PITKIN, 2006, p. 30).

Porém, além dessa discussão sobre a independência do mandato representativo, a própria questão da representação, e a sua relação com a participação política, também parece não encontrar consenso na literatura da ciência política até os dias de hoje. A medida certa de participação em um governo representativo é algo que ainda suscita muita discussão entre os teóricos do tema.

Enquanto alguns autores afirmam que a demanda por mais mecanismos de participação ensejam um enfraquecimento do modelo representativo, outros afirmam que as práticas participativas atuam para ampliar o papel dos cidadãos na democracia e para fortalecer a representação política (POGREBINSCHI; SANTOS, 2011).

Trazemos como exemplo desse conflito a questão da participação e da deliberação, que são consideradas, pela grande parte dos teóricos, elementos constitutivos do modelo representativo, de forma que as práticas participativas e deliberativas, desenvolvidas nas sociedades atuais, aumentam a legitimidade da democracia e fortalecem as suas instituições (POGREBINSCHI; SANTOS, 2011).

Porém, outras correntes já acreditam que esses elementos, na verdade, são vistos como “[...] caracterizadores de modelos de democracia supostamente substituíveis ao governo representativo” (POGREBINSCHI; SANTOS, 2011, p. 267). Ou ainda, a participação e a deliberação são vistas como ameaças à representação política.

No entanto, apesar dessa discussão sobre o nível ideal de participação que deve existir em um governo representativo, Pitkin (2006) afirma que foram poucos os pesquisadores que chegaram a contestar a representação em si como o modelo mais adequado às sociedades modernas. Apenas recentemente, destaca a autora, é que alguns teóricos passaram a duvidar da legitimidade do modelo representativo e da sua superioridade frente à democracia participativa direta. Segundo a estudiosa, esses autores têm “[...] sugerido que apenas um povo ativo e com envolvimento

político é livre” (PITKIN, 2006, p. 42). Ainda para essa vertente teórica, o modelo representativo acabava por desencorajar a participação política e o exercício da cidadania (PITKIN, 2006).

Por fim, veremos, mais adiante, que diversos autores contemporâneos ultrapassam esse conflito entre participação e representação, concluindo que a participação é parte essencial do governo representativo, auxiliando-o no aprofundamento da democracia representativa, por meio de mecanismos participativos.

2.1 Déficit Democrático Contemporâneo e Participação

Ao revisar os autores acima, pudemos perceber que o modelo representativo de democracia tem sido majoritariamente aceito, por supostamente ser o que melhor se adequa às sociedades atuais. Porém, apesar disso, nos últimos anos, alguns autores têm observado problemas na democracia representativa contemporânea, que parecem estar diretamente ligados à ausência de mecanismos de participação social nos debates públicos e decisões políticas, para além da representação (GOMES, 2005).

Esse conjunto de falhas no aprofundamento da democracia foi chamado de déficit democrático contemporâneo, fenômeno que tem afetado a legitimidade e a eficácia das democracias contemporâneas (MENDES, 2007).

Esse déficit democrático pode ser diretamente relacionado à baixa participação da sociedade civil nas discussões políticas e ao pouco interesse dessa sociedade nos debates públicos. Essa distância entre sociedade civil e política propiciou o início da discussão sobre uma crise do modelo de democracia representativa, ou democracia liberal, nos seus procedimentos de condução dos negócios públicos ou de tomada de decisão e na sua vinculação à vontade e à opinião pública (GOMES, 2005).

Porém, ainda segundo o autor, “[...] não se trata, a rigor, de uma crise da democracia”, mas uma defasagem no “sistema de práticas, instituições e valores da política contemporânea à medida que se constata a sua distância de um padrão de democracia considerado ideal” (GOMES, 2005, p. 2).

Indo nessa mesma linha de pensamento, Norberto Bobbio (1997) defende que não há propriamente uma crise da democracia, mas existem problemas em sua realização que podem ser sanados a partir da inserção de mecanismos de participação do cidadão no debate público.

Bobbio acrescenta ainda que, longe de estar em declínio, a democracia está em constante transformação, o que faz desse um modelo dinâmico, e que o que se observa é uma “[...] adaptação natural dos princípios abstratos à realidade” (BOBBIO, 1997, p. 10).

Segundo Gomes, se falta participação política é porque faltam também outros requisitos da vida democrática, que podem ser associados à cultura política do cidadão. Ao que parece, o cidadão vem perdendo o interesse pela política, pois ele não consegue ver forte relação entre a sua ação e as decisões do Estado na condução da sociedade (GOMES, 2005). Pode-se somar a isso também a contraditória imagem que os políticos adquiriram atualmente, pois grande parte da população acredita que eles atuam para atender a interesses escusos que nada têm a ver com o bem-estar da população (GOMES, 2005).

Mas, como explica Marques (2008), o aprofundamento da democracia sempre foi algo esparso, em todo o mundo, desde quando esse regime de governo começou a ser praticado, a partir do século XVIII. Por isso, a busca incansável por mecanismos que atuem no aprofundamento democrático tem trazido à tona essa ideia de uma crise da democracia representativa. Isso porque não houve a criação de mecanismos institucionais suficientes que permitissem a consolidação e a legitimação da democracia, no último século (MARQUES, 2008). Tal deficiência teria acarretado um afastamento entre representantes e representados, o que teria levado, entre outros fatores, a uma ruptura do vínculo entre sistema político e cidadão (SAMPAIO, 2010).

Tal cenário pode ser explicado, entre outros motivos, pelo aumento da insatisfação popular, pela apatia dos eleitores, pela ausência de efetividade da cidadania, pela informação política distorcida, pelo baixo capital político da esfera civil e pela profunda desconfiança nas instituições governamentais; sentimentos esses que vêm se manifestando em ordem crescente desde a década de 1990, não só no Brasil, mas no mundo (GOMES, 2005).

Sobre isso, Marques afirma que, para os autores que apontam as deficiências atuais dos sistemas democráticos, existe uma lacuna de novos mecanismos

institucionais que permitam “[...] sua maior consolidação e legitimidade, deixando-se de atender, assim, às várias expectativas do ideário moderno” (MARQUES, 2008, p. 35).

A população passou a sentir-se excluída do processo político, na mesma medida em que a pressão da mídia, do *lobby* político e das grandes indústrias vem se mostrando mais forte e mais presente. Ou seja, as ações dessas outras forças parecem ter mais eficácia do que a participação civil nas ações dos políticos e das instituições públicas. Como conclui o autor: “[...] haveria como que uma marginalização do papel do cidadão” frente ao controle do Estado (GOMES, 2006, p. 04).

Assim, a teoria do déficit democrático contemporâneo, defendida por Gomes, Bobbio, entre outros, não enxerga uma crise na democracia representativa, mas vislumbra “[...] as questões relativas à confiança política e à demanda por maior representação e participação popular no governo como inerentes aos sistemas representativos, havendo formas de serem equacionados ou minimizados” (NASCIMENTO, 2015, p. 27). Ou seja, a pouca oferta de mecanismos participativos dificulta a participação da população na política, mas não significa um esgotamento do modelo representativo.

Portanto, fica evidente que a participação é imprescindível para a manutenção, aperfeiçoamento e consolidação da democracia (MARQUES, 2008), e oferecer mecanismos a fim de que o cidadão possa exercer essa tarefa política torna-se urgente nas democracias contemporâneas.

Dessa forma, existe hoje a necessidade de modificações institucionais que corrijam as deficiências democráticas e ofereçam novos dispositivos que permitam “[...] uma maior parcela de interferência e controle dos cidadãos sobre os negócios públicos” (MARQUES, 2008, p. 150).

Porém, Marques conclui que, para o Estado conseguir prover aos cidadãos novos instrumentos de participação, é necessário que seja realizado um redesenho das instituições democráticas, pois essas apresentam “[...] perfil avesso à interferência política na esfera da cidadania”, não contendo assim “espaços de debates e manifestação efetivos” (MARQUES, 2008, p. 194).

2.2 Teorias Contemporâneas de Representação

Como vimos acima, muitos autores não acreditam em uma crise da democracia representativa que possa levá-la, um dia, ao colapso. Pelo contrário, esses teóricos enxergam alguns problemas na prática do modelo representativo, que podem ser equalizados a partir de mecanismos eficientes de participação política.

Agora, iremos analisar como esse tema é discutido nos dias de hoje, a partir de autores contemporâneos que aprimoram o entendimento da democracia representativa e que defendem a complementariedade entre representação e participação como forma de sanar os déficits democráticos contemporâneos. Assim, nesta seção, trataremos de textos de Urbinati (2006) Young (2006), Miguel (2000, 2005), entre outros autores inseridos no debate atual sobre o tema.

Nadia Urbinati (2006, p. 1) entende a democracia representativa como um modelo que atende às necessidades das sociedades atuais e que permite a participação política, ativando uma “[...] variedade de formas de controle e supervisão dos cidadãos”. A autora criou o conceito de democracia circular, ao afirmar que a representação é um processo cíclico entre as instituições estatais e práticas sociais. Ela acredita que as eleições criam uma circularidade entre o Estado e Sociedade, em um processo contínuo de tomadas de decisões, que “[...] liga os cidadãos às assembleias legislativas” (URBINATI, 2006, p. 206).

Já para Iris Marion Young, a representação é necessária porque a vida social moderna “[...] frequentemente vincula a ação de pessoas e instituições num determinado local a processos que se dão em muitos outros locais e instituições” (YOUNG, 2006, p. 6).

A autora conceitua a representação política como um “[...] relacionamento diferenciado entre atores políticos engajados num processo que se estende no espaço e no tempo” (YOUNG, 2006, p. 142). E, nesse processo político vivenciado nas grandes sociedades de massa, a representação e a participação são requisitos para uma política realmente democrática (YOUNG, 2006). Complementando esse pensamento, Lüchmann afirma que a participação não substitui, mas reconfigura a representação, tornando-se, assim, a participação chave da representação (LÜCHMANN, 2007).

Dois outros aspectos do modelo representativo, também tratados por autores contemporâneos, são: a questão da autorização eleitoral; e a prestação de contas.

Sobre a autorização, Urbinati afirma que a democracia representativa não pode limitar-se a um acordo previamente selado entre eleitores e eleitos, nem a uma simples substituição das vontades dos representados pelas dos representantes após o processo eleitoral (URBINATI, 2006). Isso porque o representante não substitui os representados simplesmente, mas cria um vínculo com esses, o qual precisa ser alimentado constantemente e manter-se em harmonia com a sociedade, para que sejam aprovadas leis legítimas (URBINATI, 2006).

Assim, podemos entender que a participação do representado não se encerra no momento eleitoral, mas se estende continuamente até o fim do mandato, de forma que os eleitores possam influenciar nas decisões tomadas pelos representantes, por meio de canais diretos ou indiretos de participação (URBINATI, 2006).

Young também acredita que, nas sociedades de massa atuais, não se pode pensar o sistema de representação como uma forma do eleitor simplesmente delegar ao representante político a tarefa de decidir por ele, por meio do voto, desvinculando-se, a partir daí, completamente do processo de debate público (YOUNG, 2006). Para a autora, é fundamental a diferenciação entre representantes e representados.

Portanto, é preciso que o processo de autorização de representantes seja tanto participativo quanto inclusivo em sua deliberação, e, ainda, as avaliações e as decisões dos representantes, apesar desses estarem autorizados a agir, serão sempre passíveis de questionamentos (YOUNG, 2006).

Além da autorização, outra questão fundamental das democracias representativas é a prestação de contas dos representantes (*accountability*), momento que permite aos cidadãos avaliar as decisões políticas e que mantém o vínculo entre representantes e representados (MIGUEL, 2005).

A prestação de contas à sociedade e a avaliação realizada pelos eleitores sobre as decisões dos representantes são chamadas, por muitos autores, de *accountability* vertical. É esse instrumento, existente em democracias livres, que permite aos eleitores punir ou premiar os candidatos por meio dos votos; fiscalizar os representantes; denunciar atos ilícitos; entre outros (O'DONNELL, 1998). Conforme explica Miguel (2005, p. 4), o “[...] ponto culminante do *accountability* vertical é a eleição [...]”, centro da democracia representativa, que efetiva os mecanismos de autorização dos cidadãos aos políticos e a própria *accountability*.

Esse é o momento em que os eleitores avaliam se o representante agiu em conformidade com a autorização concedida anteriormente. Nesse instante, os representados voltam a formar a base eleitoral, participando do debate e discutindo sobre as decisões tomadas (YOUNG, 2006). É aí também que os representantes precisam convencer o seu eleitorado das decisões tomadas, já que nem sempre é possível atender a todas as necessidades ou vontades desses. Segundo Young (2006, p. 155), a prestação “[...] deve ocorrer tanto por meio de instituições oficiais como na arena pública da associação civil independente”.

Segundo O’Donnell (1998), o mecanismo de *accountability* vertical só é possível em sociedades em que as reivindicações possam acontecer sem riscos de coerções e em que exista uma mídia razoavelmente livre, que faça a cobertura dessas reivindicações e a devida divulgação das ilicitudes praticadas pelos governantes. Mas também é preciso que existam sanções efetivas sobre os representantes, oferta plural de informações e estímulo do interesse pela política entre a população (MIGUEL, 2005).

Porém, Miguel (2005) alerta que o *accountability* vertical encontra efetivação esparsa, tendo em vista que a possibilidade de acompanhamento dos representantes ainda é reduzida nos dias de hoje. Além disso, a responsabilização dos governantes é falha e o pluralismo dos meios de comunicação é limitado.

Por isso, para que os representados possam acompanhar os mandatos dos representantes, influenciem nos processos decisivos e tenham amplo acesso às prestações de contas, é imprescindível a inserção desses cidadãos no debate público, de forma que possam expressar livremente suas ideias, possibilitando o assim o pleno funcionamento de um regime democrático. Para isso, é necessário o acesso da sociedade a essa arena de debate e a auto-organização da sociedade civil dentro desse contexto (MIGUEL, 2000). Portanto, para uma representação política plena é necessária a presença de uma sociedade civil desenvolvida e plural, pois ela é a base da cidadania posta em prática (MIGUEL, 2000).

E para fomentar esse debate numa democracia forte, é importante que existam instrumentos de democracia direta, como o plebiscito e outros fóruns incentivados pelo Estado e fomentados pela sociedade civil, que possibilitem a discussão de assuntos ligados à política e que pelo menos alguns desses mecanismos influenciem de forma procedimental nas decisões de governo (YOUNG, 2006).

Assim, ao revisar algumas ideias de autores contemporâneos, compreendemos que a questão da participação política dos cidadãos – incluindo aí os debates, a liberdade de expressão e o acesso à informação política –, está intrinsicamente ligada à democracia representativa, de forma que participação e a representação se complementam em um processo de aprofundamento democrático.

Dessa forma, muito além de apenas escolher o candidato e conceder autorização para que esse tome decisões em seu nome, é necessário que o cidadão construa uma participação perene no debate político e esteja presente nas discussões sobre os negócios públicos. Para isso, o Estado possui a função de conceder os instrumentos de participação legítima da população, além de meios eficazes de acesso à informação e controle social das decisões públicas.

E, como veremos mais adiante, as TICs surgem como possíveis facilitadoras desse processo de *accountability*, por meio de ferramentas e de recursos digitais que atuem como instrumentos de transparência e acesso à informação nas sociedades democráticas. Como destaca Gomes, a internet apresenta condições de promover “[...] fantásticas oportunidades de participação e engajamento por parte da sociedade civil” (GOMES, 2007, p. 4).

Por fim, como aprofundaremos no próximo capítulo, os mecanismos de participação política vêm sendo ampliados e aprimorados com uso da tecnologia de informação, num cenário novo, conhecido hoje como democracia digital, termo utilizado para relacionar as novas práticas participativas surgidas a partir da internet; dos computadores em rede; dos dispositivos de comunicação e de organização; e das informações *online* (GOMES, 2005).

2.3 Representação Política e Participação Social no Brasil

No Brasil, a Constituição de 1988, conhecida como Constituição Cidadã, trouxe para a sociedade brasileira, de forma ampliada, o princípio da participação da sociedade civil nas políticas públicas, incluindo diversos mecanismos de democracia direta e participativa (BRASIL, 1988).

A Constituição foi, portanto, responsável por institucionalizar a participação da sociedade na gestão das políticas públicas (PINHO; SACRAMENTO, 2009). A partir dela e de legislações complementares, os institutos de democracia semidireta e

participativa ganharam força, assumindo papel decisivo tanto na definição das políticas públicas como no controle dos representantes (MENDES, 2007). Assim,

[...] instrumentos como o plebiscito, referendo, iniciativa popular de lei, no âmbito do Legislativo, e os conselhos gestores de políticas públicas e orçamento participativo, no campo do Executivo, possibilitam manter um canal permanente de deliberação pública, fazendo da prática política um exercício contínuo. (MENDES, 2007, p. 150).

Entre esses mecanismos de participação trazidos com a Carta Magna, destacam-se os conselhos gestores de políticas públicas, destinados a formular políticas públicas nas áreas de saúde, educação, assistência social, entre outras (DAGNINO, 2004).

Presente em grande parte dos municípios brasileiros, os conselhos gestores representam a institucionalização do diálogo entre governo e sociedade, proporcionando uma utilização mais eficiente dos recursos públicos (TATAGIBA, 2005).

Além disso, os orçamentos participativos, espaços de deliberação acerca do uso dos recursos públicos, também contribuíram para o incremento da cidadania e para o controle social. Tais mecanismos foram responsáveis pelo avanço da participação social no Brasil e pelo aprofundamento da democracia e aproximação entre Estado e sociedade civil (DAGNINO, 2004).

O orçamento participativo – considerado um dos instrumentos de participação social mais conhecido do mundo – e as reformas constitucionais que institucionalizaram os conselhos gestores, fizeram do Brasil uma referência no debate internacional sobre reforma democrática (LAVALLE; HOUTZAGER; CASTELLO, 2006).

Assim, as relações entre participação e representação, no país, possibilitam um processo de constante inovação e reprodução de políticas e de orientações político-institucionais, estimulando o desenvolvimento de novos modelos teóricos de democracia que ampliam os atores e os espaços públicos (LÜCHMANN, 2007).

Segundo Lüchmann (2007, p. 147), a partir dos anos 1990, o Brasil presenciou uma reformulação no conceito de sociedade civil, que passou a ser identificado com um “[...] conjunto de sujeitos coletivos que tematizam novas questões e problemas, que clamam por justiça social e que organizam e

representam os interesses dos que são excluídos dos debates e deliberações políticas”.

Os dois modelos de participação citados, os conselhos e o orçamento participativo, já se encontram, de certa forma, consolidados na sociedade brasileira. Enquanto os conselhos ensinam a ideia de participação coletiva, a partir da inserção das organizações da sociedade civil no debate, o orçamento participativo se mostra como um modelo que combina participação direta (nas assembleias de bairros e regiões) e mecanismos de representação (via escolha de delegados e de conselheiros) (LÜCHMANN, 2007).

Esses dois modelos, cada um à sua maneira, podem ser vistos como espaços públicos que prestam serviço à sociedade brasileira, no sentido de promover a conexão entre representante e representado (LÜCHMANN, 2007), além de permitir a maior participação do cidadão e da sociedade civil organizada no trato da coisa pública.

Mas também podemos citar outros mecanismos de aprofundamento da democracia no Brasil e de incentivo à participação e ao controle social, como a obrigatoriedade da disponibilização das contas públicas dos municípios a todos os cidadãos, aspecto trazido pela Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar nº 101/2000); a ampliação do acesso à informação trazida pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação); as consultas públicas; as conferências nacionais de políticas públicas, a criação dos portais de transparência em níveis federal, estaduais e municipais, entre outros.

Além desses, com a internet, outras ferramentas foram surgindo para aprimorar a participação política e o controle social dos cidadãos nas coisas públicas. As consultas públicas *online*, os portais de participação – como o e-Democracia (da Câmara dos Deputados); o e-Cidadania (do Senado); o Participa BR (do Poder Executivo), os fóruns virtuais de participação –, são alguns exemplos desses novos mecanismos digitais de participação.

No *site* Senado Federal, instituição que é objeto de estudo deste trabalho, encontram-se, além do e-Cidadania, outros mecanismos de participação política, como as enquetes, o canal 0800, a ouvidoria, a Procuradoria Especial da Mulher, o Atendimento ao Usuário do Processo Legislativo e o canal para mensagem privada. Além disso, o próprio e-Cidadania oferece outros meios de participação, como a

Ideia Legislativa, o Evento Interativo, os debates, as consultas públicas, entre outros. Todas essas iniciativas serão aprofundadas no capítulo sobre democracia digital.

Por fim, o surgimento de todos esses instrumentos acima citados concedeu à população brasileira razoáveis ferramentas para participar da vida pública do país, possibilitando o exercício mais qualificado do controle social e o acompanhamento das decisões e das políticas públicas. Claro que limites ainda são impostos pela precariedade do acesso à educação e à informação e pela exclusão de alguns setores da sociedade. Porém, podemos afirmar que, após a Constituição de 1988, o Brasil tem avançado na criação de instrumentos de participação social e no aprofundamento da democracia.

3 DEMOCRACIA DIGITAL

Como falamos anteriormente, com o surgimento da internet, muitos autores passaram a usar o termo democracia digital para denominar o emprego de dispositivos tecnológicos, aplicativos e ferramentas de tecnologias de comunicação, com o intuito de complementar, reforçar ou ajustar aspectos das práticas políticas e sociais do Estado e dos cidadãos, como forma de responder aos dilemas de representação apresentados no capítulo anterior (GOMES, 2011).

Neste capítulo, pretendemos aprofundar os estudos sobre o tema, analisando a forma de participação *online*; sua influência no aprofundamento da democracia; a nova relação entre estado e esfera civil a partir da internet; entre outros aspectos.

Para isso, iremos dividir o tema em alguns tópicos: participação política e internet; a nova relação entre mídia e partidos políticos; governo eletrônico; e democracia digital no Brasil.

3.1 Participação Política e Internet

Em um momento em que se discute sobre déficits democráticos contemporâneos e desconfiança nas instituições, a internet surge como possibilidade para novos espaços de participação política e como forma de inserção de novas vozes no debate público (GOMES, 2001).

Esses novos caminhos de participação, traçados a partir das novas mídias digitais, levou, nos últimos anos, as instituições a investirem recursos a fim de criarem novos canais de comunicação com o cidadão, por meio da utilização das TICs (SILVA, 2012). Além disso, as relações entre representantes e representados tomaram novos contornos a partir da internet, que permitiu maior aproximação entre esses atores. Assim, tentaremos explorar aqui essas novas formas de participação surgidas com a internet, as suas vantagens, os obstáculos enfrentados e as possibilidades de avanços.

Em primeiro lugar, é importante destacar que o surgimento da rede mundial de computadores propiciou uma nova infraestrutura, mais rápida e com menos custos, que trouxe uma infinidade de recursos para a conexão entre cidadãos e para a ação política em uma escala local, nacional e transnacional (MAIA, 2011).

Vários potenciais benefícios da aplicação das TICs nos processos de comunicação podem ser citados, tais como: a) a produção colaborativa, que permite o surgimento de uma nova esfera pública organizada em redes; b) sistemas de credibilização, que organiza as várias formas de expressão humana por meio de sistemas de relevância e credibilidade; c) maior facilidade na distribuição de conteúdos; e d) acesso à informação e gestão de conhecimento (FARIA, 2012).

Além disso, não podemos esquecer o aumento na velocidade da informação, a redução dos custos para produção e consumo de conteúdo, maior liberdade de expressão, a pluralidade de discursos, maior interatividade entre cidadãos e instituições, crescimento do número de dados disponíveis e a quebra de barreiras geográficas (MARQUES, 2008).

Todos esses aspectos fizeram com que a internet levasse um conteúdo mais eclético a um número maior de indivíduos, propagando um debate mais democrático de ideias e opiniões. Pode-se dizer também que a rede mundial de computadores facilitou a comunicação direta entre representantes políticos e população, pois, agora, aqueles não precisam necessariamente do papel de atravessador dos jornais (GOMES, 2005).

Além da recepção do conteúdo, a Internet permitiu ainda a interferência ativa dos cidadãos na construção de notícias, que antes, eram apenas receptores passivos do conteúdo midiático. Agora, os usuários da internet, além de consumidores de informação, tornaram-se também produtores e difusores de dados (MARQUES, 2008). Tal fato passou a ser observado nos fóruns e espaços de comentários dos *sites* e dos blogs e teve sua forma intensificada com o aparecimento das redes sociais, como Facebook e Twitter.

Assim, a rede mundial de computadores permitiu o surgimento de um novo espaço de disseminação e de compartilhamento de informações, em que veículos, jornalistas e cidadãos produzem conteúdo, mobilizam grupos e expressam opiniões das mais diversas formas possíveis. Ou seja, hoje uma mesma pessoa pode atuar como fonte de informação, consumidora e distribuidora de conteúdo ao mesmo tempo, dependendo apenas da inclusão digital e de suas habilidades técnicas (CARDOSO; CASTELLS, 2006).

A partir desse novo cenário, trazido com as TICs, novas oportunidades de participação foram surgindo, permitindo que os cidadãos se conectassem mais facilmente aos representantes, assim como tivessem acesso às instituições e aos

serviços governamentais (MAIA, 2011). Logo, ao permitir maior acesso à informação, ao facilitar a discussão e ao atuar no desenvolvimento das relações sociais, a internet passou a estimular a participação política dos cidadãos, que passaram a agir de forma mais ativa e fiscalizatória (FARIA, 2012).

Nesse contexto, as instituições também passaram a coletar de forma mais eficaz contribuições da esfera civil, por meio de diversos mecanismos digitais, como fóruns, salas de bate-papo, consultas públicas *online*, enquetes virtuais, entre outros (FARIA, 2012). Além disso, essas mesmas instituições passaram a fornecer ferramentas para que o cidadão possa acompanhar e fiscalizar as políticas públicas e as decisões governamentais. Com isso, essas ferramentas passaram a atuar como incentivadoras da participação do cidadão nos negócios públicos.

A internet tornou-se cenário para a prática de diversas formas de ação política pela esfera civil, que vão desde a interação com representantes eleitos, a participação em discussões públicas, a manifestação de opiniões, até a mobilização de grupos sociais, a deliberação política e a intervenção em plebiscitos *online*. As novas tecnologias de informação estariam, então, transformando as formas de participação da sociedade. Para alguns estudiosos, a internet seria, inclusive, capaz de superar os déficits democráticos contemporâneos.

Rousiley Maia (2011) identifica diferentes possibilidades nessas novas formas de participação política e interação democrática por meio da rede mundial de computadores. Entre elas, destacamos o ativismo político e o processo de prestação de contas.

A internet também foi responsável pela fomentação de diversas formas de ativismo *online*, que, muitas vezes, resultam em grandes mobilizações sociais. Ao se unirem por meio do mundo virtual, coletivos de cidadãos desenvolvem habilidades técnicas e compartilham conhecimento para entender, monitorar e influenciar o funcionamento do Estado. Assim, conseguem acompanhar as tramitações de leis, implementação de políticas públicas, participando mais ativamente das instâncias governamentais (MAIA, 2011).

Como outro aspecto, Maia destaca a facilidade das prestações de contas pelas instituições e pelos representantes, a partir das novas mídias digitais, assim como a recepção dos dados pelos cidadãos, o que vem facilitando a comunicação entre poder público e esfera civil (MAIA, 2011). Com a internet, ficou mais fácil para o estado oferecer informações públicas e incentivar o engajamento dos cidadãos por

meio de encaminhamento de denúncias, sugestões, solicitações e reclamações (MARQUES, 2008).

Porém, após repassarmos algumas vantagens e avanços trazidos com a internet, cabe lembrar que essa visão entusiasmada sobre a participação *online*, surgida nos anos 1990 (MAIA, 2011) – que não aprofundou os entraves para uma democracia digital plena –, foi perdendo peso no decorrer dos anos e ganhando um olhar mais cético. Para esses autores entusiastas, a internet poderia “[...] restaurar comunidades, ao prover um local de encontro de pessoas com interesses comuns, superando as limitações de tempo e espaço” (MAIA, 2011, p. 70).

Já outros autores começaram a trazer à tona avaliações menos empolgadas sobre o assunto, elencando alguns problemas próprios da internet, como informações políticas pouco qualificadas, desigualdade de acesso, falta de controle contra discursos de ódio e declínio da qualidade de debate (GOMES, 2006). Para essa corrente, a internet também contribui, entre outros aspectos, para consumir muito tempo dos cidadãos, que podia ser gasto no engajamento cívico, além de por em riscos a confiança e a tolerância, por conta dos laços frágeis e voláteis criados no ambiente virtual (MAIA, 2011).

Na questão da disseminação da informação, por exemplo, apesar da pluralidade de fontes observada na internet – e da possibilidade de os próprios usuários tornarem-se produtores de conteúdo –, ainda existe grande influência, mesmo no meio virtual, dos grandes veículos de comunicação de massa, que guiam majoritariamente a forma de consumo informacional dos cidadãos na internet, assim como influenciam na hierarquização de notícias por esses (MARQUES, 2008).

Gomes (2005) lembra que, apesar de a internet ser um ambiente em que potencialmente pode haver uma grande e variada quantidade de informação, o que acontece na realidade é a oferta de informação prioritariamente das grandes indústrias da informação, o que prejudica a pluralidade e ainda mantém o controle desses meios no debate político. Além disso, alguns autores questionam a independência dos usuários na produção de conteúdo e até mesmo a sua disposição e capacidade de engajamento.

Para muitos pesquisadores, não existe relação direta entre o aumento do acesso à informação e aumento da capacidade de participação política dos cidadãos (MARQUES, 2008). Já nas informações produzidas pelas entidades da sociedade civil, sempre haverá o viés e os interesses dessas entidades. Isso sem contar as

informações produzidas pelos agentes políticos, que, em geral, também refletem os interesses desses atores e nem sempre são confiáveis (GOMES, 2005).

Além disso, com relação ao diálogo mediado por computadores, haveria também o risco da fragmentação da esfera pública, uma vez que os cidadãos não estariam dispostos a debater temas de interesse geral e público e ainda poderiam se unir em grupos avessos ao debate e ao respeito mútuo (MARQUES, 2008). Acrescenta-se a isso o fato de que é nesse ambiente que as pessoas se sentem mais à vontade para se utilizar de discursos sexistas, machistas, racistas e intolerantes. E, também na internet, algumas pessoas ou grupos conseguem sobrepor suas vozes sobre outros, controlando a agenda e monopolizando a discussão.

Já a autora Rabia Polat (2005) sugere que existem pelo menos cinco limitações que impedem a internet de contribuir de forma mais eficaz para uma sociedade mais informada. Como primeira limitação, a autora menciona o fato de que o usuário necessita de habilidades para processar e utilizar as informações disponibilizadas *online*. Sem essa codificação, seriam apenas dados brutos sem função alguma. Ela ainda complementa que o excesso de conteúdo pode dificultar a compreensão da realidade política.

Como segundo ponto, Polat traz a questão da limitação dos conteúdos encontrados na internet. Apesar do aumento da quantidade de fontes e informações, a diversidade de argumento e a profundidade dos temas abordados ainda são consideravelmente limitadas. Já uma terceira questão seria a desigualdade no acesso à internet, pois ela estaria mais apta a beneficiar as pessoas que já são favorecidas em relação à renda, à educação e às habilidades tecnológicas (POLAT, 2005).

Outro obstáculo no avanço da internet seria a motivação de cada indivíduo em utilizá-la, pois, segundo a pesquisadora, ainda hoje há escassez de dados sobre o que realmente as pessoas buscam nas mídias digitais. Assim, não poderíamos afirmar se as pessoas utilizam as novas mídias mais para fins políticos, do que para fins privados. Apesar de que a própria autora cita um relatório que apresenta utilização maior da internet para atividades triviais, como ver *e-mails*, pesquisar sobre viagens, jogar, ler notícias, entre outros (POLAT, 2005).

Por último, Polat lembra que a segmentação de conteúdo (*narrowcasting*) na internet pode levar a uma fragmentação social. Essa individualização de gostos, a

partir de um consumo seletivo, em que as pessoas podem encontrar informações sobre os mais diversos gostos e assuntos, faz com que se saiba mais sobre menos. E, ainda gera um reforço do próprio ponto de vista, acarretando polarização de ideias e falta de conhecimento compartilhado (POLAT, 2005).

Assim, apesar dos grandes avanços trazidos pela internet, como baixo custo, maior acesso, pluralidade de narrativas, entre outros, percebemos que algumas barreiras pertencentes à realidade contemporânea também afetam o mundo virtual, tais como o poder dos grandes meios de comunicação de massa, as questões de exclusão digital, a segmentação de conteúdo e a polarização de ideias.

Por isso, atualmente, muitos autores defendem a visão de que a simples existência da internet não significa maior organização social e mais participação política. Para que isso ocorra, é necessário também um interesse dos usuários desses meios de participação *online* (MAIA, 2011). Sobre isso, Maia ainda afirma que tal avaliação não leva a crer que a internet é um ambiente neutro ou que não produza alterações importantes entre os que a utilizam para participação social e política. Para a autora, as novas pesquisas têm mostrado que o cidadão que se mostra organizado e participativo *off-line* o será também *online*.

Por fim, sobre as frustrações e as expectativas acerca dos rumos da participação política após o surgimento da internet, Gomes (2008) lembra que recursos tecnológicos não fazem mudanças por si só, mas que estão à disposição dos agentes sociais e esses, sim, podem realizar algum tipo de transformação. Dessa forma, a internet seria apenas um meio repleto de possibilidades que precisam ser bem aproveitadas pela sociedade para que essa consiga alcançar verdadeiro aprofundamento da democracia.

3.2 Política, Mídia e Partidos: Uma Nova Relação

Outro aspecto importante para se entender a participação política e o aprofundamento da democracia na era digital é a nova relação que foi se construindo entre mídia e partidos políticos no desenvolvimento do sistema representativo, a partir do desenvolvimento e do crescimento da mídia de massa.

Anteriormente, havia uma clara relação de confiança entre eleitores e os partidos políticos, em que a maioria do eleitorado se identificava com determinados partidos e se mantinha fiel a eles (MANIN, 1995). Esses partidos ofereciam

programas de governo, aos quais os candidatos estariam atrelados se vencessem, porém, hoje, esse cenário mudou. Agora, as estratégias eleitorais estão focadas na construção das imagens dos candidatos, e a mídia possui papel central nessa questão. Os veículos de comunicação de massa tornaram-se o principal canal de contato entre representantes e representados, substituindo aos poucos o papel dos partidos políticos.

Sobre esse papel da mídia, Bernard Manin (1995) cunhou a expressão “democracia do público”, para caracterizar uma democracia calcada na audiência, no contato direto entre candidatos e eleitores, por meio dos veículos de comunicação. Para Manin, essa mudança representa a superação de um tipo específico de representação, a chamada “democracia de partido”, que estaria sendo substituída por uma tendência, nos países democráticos, a uma personalização do poder, ou seja, a “democracia de público”. (MANIN, 1995). Essa personalização, aprofundada pela mídia, moldou um eleitorado desestimulado por tanta ineficácia política e que, por isso, passou a calcar as suas escolhas nas ações administrativas do governante e em suas características pessoais.

Assim, a mídia passou a ocupar um lugar estratégico no campo da política, conseguindo, inclusive, impor suas regras e o seu controle no jogo político. Nessa nova relação, a política não possui mais controle pleno sobre a sua realização, o que também originou o fenômeno chamado mediatização da política (RODRIGUES, 2002). Esse fenômeno pode ser explicado como a modificação da esfera política pela esfera midiática, ocasionando numa nova forma de fazer política.

A partir dessa mediatização da política, os candidatos encontram-se obrigados a adaptar a sua atuação, o seu discurso e a sua linguagem às exigências dos veículos de comunicação de massa (NOLETO FILHO, 2014). A presença do representante político nos meios de comunicação de massa passou a ser fundamental para a sua sobrevivência, o que ampliou a ênfase nas qualidades desse representante, ou seja, incentivou ainda mais um comportamento eleitoral personalizado na pessoa do candidato. Agora,

[...] os políticos chegam ao poder por causa de suas aptidões e de sua experiência no uso dos meios de comunicação de massa, não porque estejam próximos ou se assemelhem aos seus eleitores. (MANIN, 1995, p. 01).

Assim, percebemos que essa mesma mídia também atuou para modificar o arcabouço de qualidades necessárias aos candidatos aspirantes a cargos políticos. Como os políticos passaram a se comunicar diretamente com seus eleitores, por meio de rádio, da televisão e, mais recentemente, da internet, eles precisam, necessariamente, mostrar-se como grandes comunicadores e detentores das mais variadas técnicas midiáticas (MANIN, 1995). Nesse novo cenário, em que a mídia passou a dar as cartas,

[...] a política acaba por depender da onipresença e do poder comunicativo dos veículos de comunicação para acontecer publicamente. Mais do que isso, seus participantes se adequam à gramática da comunicação, via meta-acontecimentos, para garantirem espaço na agenda. (RODRIGUES, 2002, p. 61).

Dessa forma, a construção da imagem do candidato passou a ser fator decisivo na competição eleitoral, obtendo maiores chances aqueles que utilizam as melhores estratégias de comunicação e conseguem criar uma imagem positiva junto aos eleitores.

E o surgimento da internet influenciou ainda mais essa mudança de relação entre eleitores e partidos, pois as mídias digitais proporcionam cada vez mais um relacionamento direto entre representantes e representados, por meio de *sites* de redes sociais, fóruns, *sites* dos candidatos, *blogs*, etc. Mas, claro, os candidatos que possuem maiores afinidades com essas ferramentas conseguem sair na frente da disputa pela atenção dos eleitores.

3.3 Governo Eletrônico

Com a ampliação das iniciativas digitais de participação política citadas acima, o Estado passou a ter mais possibilidades de envolver os cidadãos nos processos políticos, construindo assim um novo tipo de relacionamento com a esfera civil, a partir do fornecimento de canais de participação, de diálogo e de ferramentas que incentivam o exercício do controle social das atividades públicas (MARQUES, 2008). Todo esse esforço de incluir o cidadão no debate público e nas decisões políticas, a partir do uso das TICs, pode ser traduzido no conceito de governo eletrônico, como veremos a seguir.

Podemos entender como governo eletrônico, e-gov, ou *e-governemnt*, o “[...] conjunto de ações modernizadoras vinculadas à administração pública [...]”, surgidas a partir dos anos 1990 (DINIZ *et al.*, 2009, p. 5), que informatizaram as atividades internas e a comunicação com o público externo – como empresas, cidadãos, fornecedores, além de outros setores do governo e da sociedade (PINHO, 2008).

Com os avanços da internet, no Brasil e no mundo, as instituições públicas começaram a construir portais de comunicação governamentais, com o objetivo de concentrar os serviços e as informações públicas, facilitando o acesso da sociedade às ações do estado.

Várias são as vantagens democráticas trazidas a partir da utilização da internet pelos governos, entre elas: maior eficiência, transparência, maior produtividade, redução de custos, *accountability*, além das transformações nas relações entre cidadãos e Estado (MULGAN, 2006), visto que a adoção de ferramentas de participação *online* significa um governo com tendências à maior interação com a sociedade (PINHO, 2008).

Dentre os fatores que levam a administração pública a utilizar as TICs, podemos citar o uso das novas mídias pelos cidadãos, pelas empresas privadas e pelas organizações não governamentais – não deixando alternativa aos governos, senão seguirem os novos hábitos; a migração das informações em papel para o formato eletrônico; a universalização da infraestrutura pública de telecomunicações e internet; além da necessidade de modernização da administração pública e de maior eficiência do governo (DINIZ *et al.*, 2009).

Sobre a necessidade da imersão do Estado no governo eletrônico, Prado, Ribeiro e Diniz (2012, p.17) afirmam:

A emergência do *accountability* (ou prestação de contas), nos processos governamentais, como sendo um elemento crítico da reforma do Estado, associada à possibilidade técnica de publicação eletrônica a custo baixo e com amplo alcance, colocaram os programas de governo eletrônico em um patamar privilegiado para a promoção de uma governança mais aberta e transparente.

É inegável que a relação com a coisa pública sofreu mudanças e avanços a partir da internet, ampliando o seu escopo em diversos aspectos, como: informação, a partir dos *websites* e dos portais; comunicação, a partir da maior interatividade, seja por e-mail, enquetes, questionários, fóruns, consultas públicas; dados abertos,

permitindo a reutilização e o compartilhamento de informações; e transações, oferecendo aos cidadãos diversos serviços *online* (MULGAN, 2006).

Sobre transparência pública, cabe também destacar que esse é o primeiro passo para um debate público consistente e para a formação de opinião fundamentada do cidadão, pois, sem acesso às informações governamentais, não é possível debater sobre as decisões e as políticas de Estado (PINHO, 2012). E as TICs auxiliam, sobremaneira, nas questões relacionadas à transparência e ao acesso à informação, permitindo maior fiscalização dos atos governamentais pela sociedade e, conseqüentemente, a responsabilização dos representantes e dos agentes públicos.

Sobre essa capacidade dos *new media* de reforçar diversos valores democráticos por meio da oferta de ferramentas de *accountability*, Marques (2008, p. 236):

[...] a oportunidade de, em uma mesma plataforma de comunicação, fiscalizar detalhadamente a aplicação de verbas e de denunciar a malversação do patrimônio público torna os dispositivos de internet elementos excepcionais para a solução de determinados problemas que afetam as sociedades democráticas contemporâneas.

Porém, os avanços trazidos com o e-gov vão muito além da prestação de serviços e de informações pelas instituições públicas. O governo eletrônico também apresenta grande potencial de aprofundamento democrático, a partir das iniciativas digitais de interação e de participação da sociedade no debate público (PINHO, 2008).

Assim, como explica Pinho, a ampliação do governo eletrônico implica tanto em um Estado responsivo e transparente, como, por outro, num Estado aberto à participação da sociedade em suas decisões. Ou seja, o e-gov não deve ser visto apenas como um provedor de serviços e informações públicas, mas também como um fomentador de interação e de participação social (PINHO, 2008).

Já à sociedade é atribuído um papel protagonista, no âmbito do governo eletrônico, em que, a partir das condições ofertadas pelo Estado, possa monitorar, controlar e fiscalizar as atividades governamentais, além de oferecer sugestões e proposições (PINHO, 2008).

Assim, nesse cenário de novas relações entre Estado e sociedade, a partir das novas mídias digitais, a confiança nas instituições é outro aspecto com

possibilidades de aprofundamento. O diálogo e a consulta permanentes, a transparência dos negócios públicos, o maior acesso à informação e a possibilidade de participação em deliberações *online* são alguns dos fatores que podem influenciar nesse aumento da confiança pública no governo (MULGAN, 2006). Todas essas inovações trazidas com a internet começaram a mudar a cultura política, tanto das instituições como dos representantes e partidos políticos, para a manutenção de um diálogo mais recíproco e aberto.

Porém, é importante percebermos que a implantação de um ambiente participativo virtual de sucesso e a instauração de uma democracia digital plena não dependem apenas da disposição das instituições públicas ou dos meios tecnológicos para tal. Mas a promoção da participação política efetiva dos cidadãos é um processo complexo e consideravelmente difícil de por em prática, por envolver diversas atividades, órgãos, representantes e cidadãos (MARQUES, 2008).

Além disso, não podemos esquecer a questão da inclusão digital, já que para a consolidação de uma democracia digital plena é necessário que o Estado possibilite que todos os cidadãos tenham acesso às novas tecnologias, para que assim o ciberespaço se torne um espaço de “comunicação e interdependência da liberdade individual e coletiva, nas quais diferentes interesses possam interagir no processo de decisões comuns” (MEZZAROBA, 2013).

3.4 Governo Eletrônico e Democracia Digital no Brasil

Como dissemos anteriormente, as instituições públicas têm procurado cada vez mais investir em recursos de tecnologias digitais, oferecendo novos serviços aos cidadãos e também recebendo desses indivíduos informações úteis para o aprimoramento dos negócios públicos. Nesse contexto de governo eletrônico, questões como transparência, *accountability* e acesso à informação saem ganhando.

Veremos agora, como a democracia digital está se desenvolvendo no âmbito brasileiro, analisando como as instituições públicas estão trabalhando para implementação de iniciativas de governo eletrônico e incentivo da participação política, como forma de promover o controle social e ampliar o debate sobre as ações do Estado.

Para isso, traçaremos um breve histórico do governo eletrônico no Brasil, falaremos sobre a sua incursão pelas três esferas de governo, as iniciativas de democracia digital e, por fim, analisaremos os avanços atuais e as perspectivas futuras.

A introdução do governo eletrônico no Brasil está diretamente ligada à reforma da gestão, que teve como objetivo buscar mais resultados, eficiência e governança na administração pública (DINIZ *et al.*, 2009). Nesse período, no início dos anos 1990, as políticas de governo eletrônico estavam voltadas mais para a gestão governamental interna, pois apenas em 1995 foi que a internet passou a ser liberada comercialmente e utilizada pelos cidadãos (SILVA, 2012).

Assim, a partir de 1993, as instituições públicas brasileiras lançaram os primeiros *websites* para utilização governamental e, posteriormente, uso da população, em nova prática que estimularia a ampliação do processo de *accountability* pelas instituições públicas (PRADO; RIBEIRO; DINIZ, 2012). Nesse período inicial até 1998, as iniciativas digitais em todas as esferas de governo limitavam-se a fornecer informações e serviços aos cidadãos, como notícias, acesso a legislações, entre outros.

Na esfera legislativa, cabe destacar o lançamento, em 1996, do Portal da Câmara dos Deputados, considerado uma das experiências mais importantes de democracia digital no Brasil. Mais tarde, a partir de 2004, a Câmara passou a dedicar-se em uma gestão mais especializada e aprimoramento do *site*, que hoje se destaca tanto por sua dimensão informativa, quanto participativa (MARQUES, 2010), como veremos mais adiante.

Já o Poder Executivo Federal lançou, em 1998, o Portal da Presidência da República, oferecendo aos usuários um conjunto de páginas dos órgãos oficiais da Administração Pública (MARQUES, 2011). No Poder Judiciário, os sítios na internet surgiram, inicialmente, para publicar informações sobre esse poder, disponibilizando legislações, organogramas, informações estruturais, notícias e formulários de questionamentos, que eram enviados por e-mail (RUSCHEL; ROVER; SCHNEIDER, 2011).

O Senado Federal também começou a estruturar as suas atividades *online* a partir da década de 1990. Em 1995, a casa legislativa lançou a Agência de Notícias do Senado, que, desde então, fornece conteúdo para outros veículos, por meio de listas de e-mails, e disponibiliza, na internet, notícias em tempo real sobre as

atividades legislativas. Atualmente, o sistema de informação do Senado é considerado o mais moderno dos parlamentos da América do Sul e um dos melhores do mundo (ALMEIDA, 2005).

Em 1999, foi instituído, por decreto, o Programa Sociedade da Informação, com o objetivo de viabilizar a nova geração da internet e suas aplicações em benefício da sociedade brasileira (SANTOS *et al.*, 2011). E, no ano 2000, foi lançado o Programa de Governo Eletrônico no Brasil, também no mandato de Fernando Henrique Cardoso (DINIZ *et al.*, 2009). Nessa época, observava-se uma preocupação do governo em formular “[...] reflexões e orientações para uma política posterior que viria estabelecer os padrões de relacionamento entre Governo, empresas e cidadãos através da tecnologia digital” (MARQUES, 2008, p. 283).

Em uma segunda fase, a partir de 2004, começaram a surgir novas propostas digitais, que envolviam a disponibilização de serviços e de informações a um conjunto mais amplo da sociedade, voltando as ações da esfera pública para sua relação com a população (PINHO, 2012). A partir daí, é observado um interesse maior da Administração Pública em trazer os cidadãos para a discussão dos negócios públicos e para o processo de tomadas de decisão (MARQUES, 2008). Assim, a partir desse momento, além do fornecimento de dados e informações, começaram também a despontar algumas iniciativas digitais que incentivam a participação política e chamam o cidadão para um debate mais aprofundado dos negócios públicos.

Sobre essas ações, Marques (2008) cita como exemplo o *site* criado pelo Ministério da Educação, em 2005, para discussão do projeto da Reforma Universitária. O projeto pioneiro possibilitou que qualquer cidadão ou entidade interessada no tema pudesse conhecer as justificativas do governo, acessar os documentos oficiais e cadastrar *e-mails* para receber atualizações sobre o processo. Além disso, as pessoas podiam manifestar suas opiniões em fóruns digitais (MARQUES, 2008).

Como já mencionado, a Câmara dos Deputados é um caso de destaque e pioneirismo quando se trata de recursos virtuais para oferecer formas de participação do cidadão. Além de fornecer conteúdos que possibilitem o acompanhamento das ações da Casa e disponibilizar canais de envio de manifestações pessoais, como enquetes e *e-mail*, a Câmara também integra espaços de debates virtuais (MIOLA, 2011). Entre esses canais, podemos citar os

bate-papos, ouvidoria, “fale com o deputado”, “fale conosco”, “sua proposta pode virar lei” e o Portal e-Cidadania, do qual falaremos mais adiante. Todos esses canais podem ser acessados na aba “Participe”, localizada no Portal da Câmara.

Já o Portal do Senado opera uma central de relacionamento com o cidadão, oferecendo diversos meios de contato e atendimento pela internet, como a ouvidoria, a Procuradoria Especial da Mulher, o Atendimento ao Usuário do Processo Legislativo e o canal para mensagem privada. Em 2009, o Senado lançou também o seu portal de transparência, com o objetivo de aperfeiçoar o sistema de informações do órgão e possibilitar aos cidadãos o acesso às informações relativas ao orçamento, possibilitando o acompanhamento dos recursos utilizados por essa Casa legislativa.

Entre os exemplos mais recentes de iniciativas que estimulam a participação dos cidadãos nos debates públicos, podemos destacar os portais e-Democracia, da Câmara dos Deputados; e-Cidadania, do Senado Federal; e o Participa.br, do Governo Federal.

O Portal e-Democracia, da Câmara dos Deputados, lançado em 2009, busca incentivar a participação da sociedade no debate de temas importantes para o país e envolver os cidadãos na discussão sobre as propostas de lei que tramitam na Casa. De acordo com informações do próprio *site*, o portal é dividido em dois grandes espaços de comunicação: a) Comunidades legislativas, em que o usuário participa de debates sobre temas específicos; e b) Espaço Livre, em que o próprio internauta pode sugerir os assuntos a serem tratados e estimular as discussões.

O Portal e-Cidadania, do Senado Federal, foi criado em 2012, com o objetivo de estimular a participação popular nas atividades legislativas e de representação na Casa (PEREIRA, 2015). O Portal oferece aos cidadãos diversas ferramentas de participação nas atividades legislativas: a) Ideia Legislativa, que possibilita ao usuário encaminhar sugestões sobre as legislações vigentes ou aos projetos de leis; b) Evento Interativo, em que o cidadão pode participar de audiências públicas, sabatinas, entre outros; e c) Consultas Públicas, em que é possível opinar sobre projetos de lei, propostas de emenda à Constituição, medidas provisórias e outras proposições em tramitação no Senado Federal até a deliberação final. Além disso, o Portal também oferece informações e ferramentas para acompanhamento do orçamento público e das ações administrativas do Senado.

Já mais recentemente, em 2014, o Governo Federal lançou o Portal Participa.br, uma iniciativa integrante da Política Nacional de Participação Social, que buscava ampliar o diálogo com a sociedade. Desde o seu lançamento, a plataforma digital vem oferecendo aos usuários espaço para consultas públicas, debates, conferências, enquetes e transmissão de eventos em tempo real.

Além das iniciativas de governo eletrônico, acima citadas, cabe destacar que, nos últimos anos, as instituições públicas estão marcando presença também nos *sites* de redes sociais, como Twitter, Facebook e YouTube, dando mais um passo para a aproximação e o aprofundamento do diálogo com o cidadão. O Facebook do Senado Federal é, inclusive, o objeto de pesquisa deste trabalho. Mas essa comunicação entre cidadão e Estado, a partir das redes sociais, será analisada mais profundamente no próximo capítulo, dedicado especificamente a esse tema.

Assim, mais de duas décadas depois da instauração do governo eletrônico no Brasil, podemos afirmar que o país avançou no que se refere à democracia digital, contando hoje com diversas iniciativas que, além de prestar informações ao cidadão, também incentivam a participação política, o diálogo entre Estado e sociedade e o debate público. Cabe salientar, inclusive, que o país tem se tornado referência no quesito de adoção de ferramentas digitais de comunicação por instituições públicas, sendo citado em documentos internacionais, por seu pioneirismo em diversas áreas, como sistemas eleitorais, acesso à informação, arrecadação de impostos, entre outros (MARQUES, 2008).

4 REDES SOCIAIS

Como vimos no capítulo anterior, a internet possibilitou maior participação política dos cidadãos, ao transformarem as relações entre Estado e sociedade e também entre representantes e representados. Veremos agora, como as redes sociais na internet modificaram ainda mais a forma de participação política, tanto no que se refere à relação representante-cidadão, como na relação instituições públicas e cidadãos.

Essa mudança começou a se desenvolver quando os cidadãos passaram a se relacionar e se mobilizar a partir das redes sociais e também diversas instituições públicas passaram a atuar por meio de perfis nas redes sociais, como Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, dando mais um passo para a aproximação e o aprofundamento do diálogo com o cidadão, na chamada democracia digital

Assim, neste capítulo veremos, primeiramente, como ocorre a sociabilização na internet, para entendermos como se desenvolvem as relações nas redes sociais digitais, a utilização de *sites* de redes sociais, a conversação dentro dessas redes, a potencialidade das redes sociais como fomentadoras da participação política nas sociedades atuais, a utilização da ferramenta de rede Facebook. E, como o objeto de estudo deste trabalho é um *site* de rede social, iremos explorar, ao final deste capítulo, a atual relação entre redes sociais e comunicação pública.

4.1 A Sociabilidade através da internet

A internet e as novas mídias digitais trouxeram para o meio das relações humanas uma nova forma de efetivar a interação entre os indivíduos, resgatando-os de um espaço antropológico baseado na interação pessoal face a face e os trazendo para um novo lugar, agora um meio virtual ou ciberespaço, onde pessoas ligam-se recebendo informações, trocando-as e criando novos valores simbólicos (DA SILVA, 2011).

Reconhecida como a quarta revolução comunicativa², a internet modificou as formas de relacionamentos humanos, numa era em que infinitas mensagens são

² A escrita é considerada a primeira revolução comunicativa; sendo a criação da imprensa, por Gutemberg, a segunda revolução; e a terceira, a divulgação de informação pela cultura de massa e meios eletrônicos (DI FELICE, 2007).

transmitidas em tempo real a um público ilimitado, em que emissor e receptor agora se confundem (DI FELICE, 2007). Mas as transformações surgidas a partir das tecnologias de informação não se limitam apenas a novas formas de armazenar, organizar e compartilhar informações: mudanças mais profundas foram postas e sentidas na própria forma de perceber o mundo (DI FELICE, 2007).

Assim, a rede mundial de computadores apresentou ao homem novas formas de sociabilização e de interação, alterando a relação tempo-espço a qual as pessoas estavam acostumadas, apresentando-se como um ambiente social de encontros, tanto para informação como para interação, em que as pessoas “[...] (re)constroem suas identidades e os seus laços sociais” (DA SILVA, 2011, p. 01).

Nesse ambiente, novas sociabilidades são criadas, gerando novos valores sociopolíticos, culturais, éticos e estéticos, a partir de novas comunidades, as virtuais, com novos mecanismos de participação, solidariedades, formas de partilhas de experiências e conhecimentos, intimidades, etc (DA SILVA, 2011). A partir da internet, começou-se a gerar uma proximidade representacional, diferente da proximidade geográfica já conhecida, que promove a ideia de comunidade (DA SILVA, 2011). Essas comunidades surgiram a partir de diversos ambientes na internet, como e-mail, fóruns virtuais, grupos de discussão, comércio eletrônico, publicações *online*, entre outros (SANTAELLA, 2005).

As comunidades virtuais passaram a aproximar pessoas pelos interesses e não pela proximidade física, que agora se encontram em ambientes virtuais e desenvolvem sentidos comunitários, criam laços, fazem e desfazem amizades (PRIMO, 1997). Dentro desses espaços, as atividades realizadas são infinitas, desde conversas, jogos, discussões acadêmicas, produção artística, entre muitas outras. Os elementos constituintes dessas comunidades virtuais seriam as discussões públicas, as pessoas que mantêm contato pela internet, o tempo e o sentimento. Assim, para que essas comunidades se formem, é necessário que pessoas estabeleçam entre si relações sociais e permaneçam dentro dessa relação por tempo suficiente para que se forme um corpo organizado (RECUERO, 2005).

Lúcia Santaella explica que esse universo virtual se alastrou por todo o planeta, fazendo surgir um universo paralelo ao universo físico, chamado de ciberespaço. A autora define o ciberespaço da seguinte forma:

Todo e qualquer espaço informacional multidimensional que, dependente da interação do usuário, permite a este o acesso, a manipulação, a transformação e o intercâmbio de seus fluxos codificados de informação. Assim sendo, o ciberespaço é o espaço que se abre quando o usuário se conecta na rede. (SANTAELLA, 2005, p. 8).

As pessoas se relacionam nesse ciberespaço a partir de seus avatares, identidades criadas para transitar nesse universo virtual. A partir do avatar, é possível movimentar-se, atuar e interagir com outros avatares (SANTAELLA, 2005). Além disso, essas interações mediadas por computador também têm como característica a capacidade de migração, por diversas plataformas e ferramentas, o que ajuda na “percepção da multiplexidade das relações”. Essas relações, por sua vez, podem ser construtivas ou conflituosas e geram laços sociais, que podem se fortalecer ou enfraquecer dependendo do tipo de relação – conflitante ou harmônica (RECUERO, 2011).

Por conta do distanciamento físico existente nas relações construídas na internet, as pessoas ficam mais suscetíveis ao anonimato e mais livres para expressar as suas ideias, já que, não necessariamente, precisam expor a sua face real, como aconteceria numa mediação face a face (RECUERO, 2011). Dessa forma, as relações virtuais também se mostram mais fáceis de serem rompidas, podendo o interlocutor desaparecer sem que o outro jamais descubra seu destino.

As interações e as relações mediadas por computador deram origem também a complexas e multifacetadas redes sociais, que modificaram os relacionamentos no ciberespaço, influenciando, inclusive, o mundo *off-line*. Assim, essas redes sociais digitais necessitam de um estudo mais aprofundado, como veremos a seguir.

4.2 Redes Sociais Digitais

Assim como no mundo real, no mundo virtual também acontecem conexões interpessoais, só que de forma muito mais ampliada e complexa, em que pessoas de todo o planeta se comunicam e interagem, em tempo real e sem barreiras geográficas, originando as redes sociais digitais. Portanto, veremos neste tópico a origem dessas redes, seus elementos constituintes e a interação dentro desses sistemas.

O surgimento da internet possibilitou ao homem uma mudança radical em seu modo de vida, acarretando numa transição para um novo arranjo de sociedade, a sociedade em rede (CASTELLS, 2003). Essa sociedade revolucionou a forma de comunicação mundial, permitindo que milhões de pessoas se comunicassem com outras tantas, em um ambiente em que emissor e receptor não possuem mais papéis fixos.

Mas o impacto não para por aí. A sociedade de rede passou a influenciar também as atividades sociais, políticas, econômicas e culturais ao redor do mundo (CASTELLS, 2003). Agora, o conceito de territorialização perde força nas definições dessas conexões virtuais, não sendo mais o local geográfico o ponto de partida, mas, sim, os interesses comuns, que determinam a topologia das relações interpessoais (DA SILVA, 2011)

Porém, para entendermos a dinâmica dessas redes sociais digitais e as suas consequências no mundo contemporâneo, é preciso voltarmos um pouco para o conceito do que seriam redes sociais. Segundo Marteleto (2001), uma rede pode ser entendida como uma estrutura social, formada por dois elementos: os atores e suas conexões, que se unem em torno de valores e de interesses compartilhados.

Numa análise de redes sociais, os atores são representados por nós e são as pessoas que interagem e constituem laços sociais, moldando, assim, as estruturas sociais no ciberespaço (RECUERO, 2011). Porém, diferente das redes off-line, nas redes sociais digitais, os atores não são facilmente discerníveis, motivo pelo qual se trabalha com representações de atores sociais, que podem ser *weblog*, *fotolog*, Twitter ou um perfil no Facebook, por exemplo (RECUERO, 2011).

Esses atores constroem os seus espaços na internet, ambientes esses que são públicos e privados ao mesmo tempo, para, a partir daí, conseguirem visibilidade e poderem interagir com outros atores, originando as redes sociais digitais. Inclusive, alguns autores, como lembra Recuero, denominam essa necessidade de visibilidade na internet como condição para sociabilização, de “imperativo de visibilidade” (RECUERO, 2011). Como afirma a autora: “[...] é preciso ser visto para existir no ciberespaço” (RECUERO, 2011, p. 27).

O segundo elemento das redes sociais digitais, as conexões, podem ser compreendidas como os laços sociais que são constituídos a partir da interação entre os atores. Essas conexões podem ser percebidas e analisadas devido aos

“rastros” que os atores deixam nas redes, por meio de comentários, *posts*, *tweets*, *retweets*, etc (RECUERO, 2011, p. 27).

A interação entre os atores é entendida como um dos fundamentos das redes sociais, que se baseiam “[...] na ausência de controle centralizado imposto, na alta conectividade entre as subunidades e na causalidade em rede não linear” (SANTAELLA; CARDOSO, 2014, p. 750). Essa descentralização observada nas redes sociais digitais permite que todos os atores possam emitir mensagens que serão difundidas pelas redes, diferente do que acontece na mídia tradicional, podendo essas mensagens alcançar repercussão muitas vezes surpreendente (RECUERO, 2012a).

Outro elemento ligado à qualidade das conexões na internet é o capital social, que pode ser entendido como um valor constituído a partir das interações entre os atores sociais (RECUERO, 2011). Segundo Recuero (2011), esse capital social pode ser percebido pelos indivíduos por intermédio das interações e também pode ser acumulado, por meio do aprofundamento dos laços sociais. Ainda sobre o capital social, Raquel Recuero (2012b, p.04) afirma:

O capital social é, portanto, um conceito metafórico, que foca o fato de que existem vantagens em pertencer a grupos sociais, e que essas vantagens podem ser apropriadas pelo grupo e/ou pelos atores. Os atores, nos grupos sociais, possuem motivações que os levam a determinadas ações, com vistas a investimentos que darão retornos esperados.

Assim, as pessoas que hoje possuem acesso à internet se conectam com milhões de outros indivíduos, interagindo, comunicando-se, criando conexões, independente de suas posições geográficas, construindo laços, sejam eles fortes ou fracos, e “amarrando” os nós das redes sociais digitais.

4.3 Sites de Redes Sociais

Como vimos acima, a internet propiciou o surgimento das redes sociais digitais, que se constituem a partir das conexões entre os atores em ação no meio virtual. Porém, é importante diferenciar as redes sociais digitais dos sites de redes sociais, que são plataformas que permitem a conexão entre os indivíduos, como Facebook, Twitter, Snapchat, LinkedIn, etc, e a manutenção desses laços sociais.

Essas plataformas de redes sociais permitem que os usuários construam perfis públicos num sistema fechado, publicizem esses perfis, criem uma lista de pessoas com quem partilhem interações e ideias, mantenham relações e observem as relações dos demais integrantes de sua rede de contatos (RECUERO, 2012b). Assim, com os perfis criados e as conexões realizadas, essas plataformas tornam-se canais permanentes de informação entre os atores, que passam a ter acesso ao que os amigos ou seguidores passam a publicar (RECUERO, 2014).

Como explica Recuero (2012a), diferentemente do que ocorre na vida off-line, nos *sítes* de redes sociais, os laços sociais são mantidos mesmo que não haja interação entre os atores, e esses laços só irão desaparecer se uma das partes decidir quebrá-lo, excluindo o usuário de sua lista ou saindo da lista de outro usuário. E, ainda, como esse tipo de ligação não demanda nenhum esforço, as pessoas acabam formando redes de contatos muito maiores do que na vida fora do ciberespaço, com a diferença de que são relações bem mais frágeis do que aqueles laços afetivos cultivados lá fora. E, justamente por isso, Recuero chama essas relações de laços associativos, pois não precisam de interação para se manter (RECUERO, 2012b).

Esses *sítes* permitem que as informações fluam entre os atores, atuando como um suporte para difusão de informação no ciberespaço. Dessa forma, essas plataformas permitem a ampla circulação de informações (sejam ela textos, imagens, vídeos, sons) entre os membros de uma mesma rede, pois as mensagens divulgadas por um tendem a se manter na plataforma e são vistas ao mesmo tempo, ou posteriormente, por outros, que, por sua vez, podem continuar a circulação dos dados para outros grupos (RECUERO, 2012b).

Outra característica importante dos *sítes* de redes sociais é a replicação de conteúdos advindos de outras plataformas, como *sítes*, *blogs*, portais, entre outros (RECUERO, 2012b). Em geral, os usuários replicam *links* de outras plataformas em suas páginas nas redes sociais, como por exemplo, a postagem no Facebook de um *link* de vídeo do YouTube.

Algo também muito buscado nesses *sítes* de redes sociais é a popularidade dos atores, aspecto que é facilitado pelo caráter conectivo dessas plataformas, pois ela permite visualizar as conexões e as referências de outras pessoas na rede (RECUERO, 2011). Como explica Recuero (2011, p.49), essa popularidade refere-se à posição de uma pessoa dentro de determinada rede:

Um nó mais centralizado na rede é mais popular, porque há mais pessoas conectadas a ele, e, por conseguinte, esse nó poderá ter uma capacidade de influência mais forte que os outros nós na mesma rede.

Essa popularidade pode ser medida pelo número de comentários e compartilhamentos em um *post* no Facebook, por exemplo, na quantidade de *retweets*, no Twitter, número de amigos no Facebook e seguidores no Twitter, entre outras formas de medir a audiência.

Outro valor importante nos *sites* de redes sociais é a noção de autoridade, que está relacionado ao poder de influência de um nó nas redes sociais. A autoridade engloba alguns fatores relevantes nas redes, como a reputação do ator, a capacidade de gerar uma conversação, difundir determinada informação e mobilizar grandes números de nós (RECUERO, 2011). Por exemplo, no Twitter, um grande número de seguidores pode ser visto como sinal de autoridade de determinado perfil, assim como o número de compartilhamentos de um *post* no Facebook.

Assim, vimos como os *sites* de redes sociais permitem a interação e a conexão de milhares de pessoas, a partir de perfis criados em plataformas fechadas e da adição de centenas de amigos, que vão se interligando e amplificando as informações, as opiniões e as ideias trocadas no ciberespaço. Mas, para isso, essas pessoas desenvolvem conversas em redes, que possuem características distintas das interações realizadas face a face, como veremos a seguir.

4.4 Conversação nas Redes Sociais

As ferramentas de redes sociais digitais permitem a seus usuários interagirem uns com os outros a partir de diversas práticas, dentre as quais está a conversação. Essas conversas coletivas, públicas e capazes de envolver uma grande quantidade de atores em um debate público são chamadas de conversação em rede (RECUERO, 2012a).

A conversação pode ser entendida como um evento temporal organizado entre dois ou mais atores, num determinado contexto (RECUERO, 2014). Apesar de a conversação ser entendida mais como uma atividade oral, as ferramentas textuais para a troca de mensagens, na internet, têm sido utilizadas como simulação dessa atividade falada, a partir de artifícios de linguagens e do uso dos chamados

*emoticons*³, que dão um tom mais descontraído nos textos e tentam sugerir a expressão facial dos interlocutores.

Diferentemente das outras conversas desenvolvidas na internet, essa conversa construída nos *sites* de redes sociais apresenta a capacidade de atravessar as conexões dessa rede, espalhando-se para outros grupos sociais e outros espaços dentro dessa plataforma (RECUERO, 2012a), incluindo pessoas que não são ligadas aos atores originais da conversa e nem estavam participando do diálogo desde o início. Assim, como explica Recuero, a conversação em rede, “[...] nasce de conversações entre pequenos grupos que vão sendo amplificadas pelas conexões dos atores, adquirindo novos contornos e, por vezes, novos contextos” (RECUERO, 2012a, p. 123).

Essas conversações em redes possuem a capacidade de se manterem vivas nas redes mesmo tempos depois de terem sido publicadas, o que faz com que cada vez mais pessoas tenham acesso e repliquem, gerando debates e amplificando opiniões e ideias (RECUERO, 2014). Assim, essas conversas em rede, principalmente as realizadas nos *sites* de redes sociais, possibilitam que as relações sociais dos indivíduos interagentes sejam expostas e publicizadas, fazendo com que outros atores dessa rede possam interpretar as conversas e até fazer parte delas (RECUERO, 2012a).

Cabe destacar também outras características da conversação em rede, como a questão da multimodalidade das interações e a questão da polidez. Em geral, as conversas nas redes se apresentam como multimodais, pois raramente acontecem de uma só forma e atingem várias plataformas de redes. Normalmente, como explica Recuero (2012a), as conversas nesses ambientes acontecem de forma simultânea entre diversos atores diferentes sobre várias plataformas. Assim, por conta dessa multimodalidade, é necessário que os grupos estabeleçam em quais plataformas desejam interagir. Exemplo de como isso pode acontecer, é quando alguém cita, na plataforma Facebook, conversa realizada no Twitter ou no Snapchat. Com isso, os usuários de determinadas ferramentas podem iniciar a conversa nela e migrar o mesmo contexto para plataformas diferentes, fazendo com que a conversa se espalhe por diversos espaços dentro da internet.

³ *Emoticons* são caracteres tipográficos, que traduzem o estado psicológico ou emocional de quem os emprega. O termo deriva da contração do inglês *emotion* + *icon*, ou seja, ícones de emoção. São as “carinhas” utilizadas no Facebook, no WhatsApp, entre outras ferramentas digitais.

Já a polidez é requisito fundamental para o desenvolvimento de conversas dentro das redes sociais digitais, principalmente se lembrarmos de que, nesses ambientes, longe das interações face a face, as mensagens correm o risco de ser mal interpretadas, o que pode gerar tensão entre os interlocutores. Assim, estratégias de polidez são capazes de “[...] não apenas auxiliar na organização da conversação, mas igualmente de normatizar o contexto onde a conversação acontece” (RECUERO, 2012a, p.160).

As formas e as intensidades com que a polidez é utilizada nas redes também vão depender do grau de afinidade e da relação entre os atores da conversa, pois quanto mais fortes forem os laços entre eles, mais as normas de polidez são relevadas. Por outro lado, quanto mais frágeis esses laços, mais a polidez será necessária para guiar e manter a conversa (RECUERO, 2012a)

No próximo tópico, veremos como, além da possibilidade de interação, as redes sociais digitais atuam como fomentadoras da participação política e da mobilização dentro e fora do ciberespaço.

4.5 Participação e Redes Sociais

As redes sociais digitais surgem com potencialidade para aprofundar a participação social e a mobilização na internet. A partir dessas plataformas, milhões de pessoas passaram a se conectar, para trocar mensagens e conteúdos em diferentes formatos. Tais ferramentas permitiram conexão direta entre cidadãos, representantes e instituições, possibilitando acompanhamento ativo das decisões, dos debates políticos e a articulação de grandes mobilizações sociais. Neste tópico, pretendemos estudar as possibilidades de participação política e de mobilização por meio das plataformas de redes sociais digitais.

Da mesma forma como acontecem conversas rotineiras no mundo *off-line*, nas redes sociais digitais muitos diálogos são desenvolvidas de formas descompromissadas e desorganizadas. Porém, muitas vezes, essas conversas, desdobradas, tanto *off* como *online*, podem formar opiniões e reflexões mais complexas e questionamentos sobre demandas públicas e de bem comum (GARCÊZ, 2011). Como explica Regiane Garcêz (2011, p. 237), a conversação é também uma “[...] parte crucial da política baseada nos ideais deliberativos, assim como os fóruns, as assembleias formais ou a mídia”. Dentro dessa perspectiva,

encaixam-se também a visão de pesquisadores da corrente deliberacionista, que veem nas plataformas de interação virtual, como os *sites* de redes sociais, um campo incentivador da deliberação e da participação política dos cidadãos (SAMPAIO, 2012).

Essas conversas realizadas, tanto nas redes sociais como na internet, em fóruns *online*, salas de bate-papo, listas de discussões, são também chamadas de conversação civil. Segundo Marques (2008), esses espaços digitais de diálogo fomentam a participação política dos cidadãos e contribuem no aperfeiçoamento das instituições sem, com isso, abrir mão delas. Assim, a conversação civil funcionaria como objeto de apoio e como instrumento de influência para discussões deliberativas ocorridas nas casas legislativas. Nesse caso, a função principal não seria a tomada de decisões conclusivas, mas, sim, a formação de opinião dos cidadãos (MARQUES, 2008).

O entendimento é de que, nas trocas informais de ideias e de opiniões, a conversação também pode exercer forte influência no desenvolvimento primário de questões políticas, mesmo que não propositalmente, gerando, inclusive, mudanças de entendimento (GARCÊZ, 2011). E, nesses grupos de conversas, podem estar incluídos tanto ativistas como não ativistas políticos, e esses não ativistas também acabam se manifestando e se posicionando nos debates informais.

Porém, nessas conversações informais, podem estar presentes todos os tipos de expressões, desde ofensas, ironias, demonstrações de emoção, entre outras, que ainda assim não inviabilizam a força democrática e nem a contribuição à esfera pública de discussão (GARCÊZ, 2011). No caso de *sites* de redes sociais como o Facebook, essas discussões descompromissadas podem surgir de forma totalmente espontânea, a partir de um comentário em alguma postagem, ou de perguntas em páginas, eventos, comunidades ou grupos na plataforma. Assim, essas conversas, desenvolvidas entre atores que se conhecem, no mundo *off-line* ou não, podem gerar conflitos, debates, mudanças de opinião, quebra de convicções e até mudanças de comportamento (GARCÊZ, 2011). Ainda segundo Garcêz, as conversações nas redes sociais podem seguir três trajetórias:

- 1) revelar premissas outrora desconhecida e gerar aprendizado coletivo [...];
- 2) convocar perspectivas de vida semelhantes, cujos argumentos podem se complementar e configurar uma teia de sentidos; e
- 3) abrir espaço para o dissenso e o desrespeito daqueles

que não concordam ou não toleram diferentes perspectivas. (GARCÉZ, 2011, p. 239).

Porém, em alguns *sites* de redes sociais, especificamente o Facebook, objeto desta pesquisa, podem ser observados alguns mecanismos de agrupamento de afinidades de ideias, assuntos e temas, que fazem com que as pessoas acabem interagindo com outras que possuem opiniões e interesses similares (CHAIA; BRUGNANO, 2014). Entendemos que o Facebook cria esses artifícios de afinidade como uma forma de tornar a convivência na rede mais harmônica e confortável para o usuário.

Porém, esse artifício utilizado pelo Facebook pode trazer consequências não desejáveis às discussões dentro dessa plataforma, como a polarização das opiniões, aspecto não favorável aos debates públicos. A impressão que o usuário passa a ter é que a maioria das pessoas pensa como ele e cria-se, assim, um distanciamento do diferente e, conseqüentemente, o esvaziamento do debate (CHAIA; BRUGNANO, 2014).

Essa polarização pode ser facilmente observada nos perfis de veículos de comunicação, como jornais, portais de notícias, etc. O espaço para comentários dessas páginas, ao postarem *links* de notícias, reportagens ou artigos, tornam-se verdadeiras arenas de discussão em que as pessoas se deparam com pensamentos diferentes, os quais elas não estavam mais tão acostumadas, devido à aglutinação de ideias em comum pelo Facebook, como foi explicado acima.

Assim, os usuários entram nesse espaço com o objetivo de convencer os seus pares, por meio de comentários rápidos e impactantes, que recebam o apoio da rede. Nesse cenário, oferecer fatos, dados e estudos para contrapor e agregar ao debate não parece importar tanto. Sobre isso, Chaia e Brugnano (2014, p. 123) ainda acrescentam que “[...] se o conteúdo for contra, mais facilmente poderá ser ignorado ou refutado pelos comentários mais esvaziados e agressivos, pois a rede por trás o protegerá com seus próprios comentários”.

Dessa forma, para evitar que ofensas, xingamentos e mensagens mais exaltadas interfiram no debate minimamente respeitoso, as páginas nos Facebook, em geral, possuem termos de uso que definem algumas regras de convivência nesses espaços de comentários, que passam a ser moderados, podendo o usuário

ter o seu comentário excluído ou ainda ter seu perfil bloqueado por uma página específica, ficando impedido de participar.

Assim, podemos entender que, apesar de conversações nas redes sociais, como Facebook e Twitter, nem sempre, ou raramente, gerem decisões políticas concretas, o uso dessas plataformas possuem potencial para tal e, além disso, possibilitam ao indivíduo a prática de deliberação, capacitando-os na articulação de argumentos e na clareza sobre suas opiniões, e ainda dando visibilidade para questões urgentes muitas vezes ignoradas ou não priorizadas pela sociedade (GARCÉZ, 2011).

Além da questão da deliberação e da participação política, outro aspecto observado é a capacidade de mobilização que reside nas relações construídas nas redes sociais. Nos últimos anos, as redes sociais digitais mostraram-se decisivas na mobilização, coordenação de movimentos sociais e ações coletivas (CASTELLS, 2013).

Isso acontece porque a própria configuração das redes sociais faz com que indivíduos influenciem uns aos outros no ciberespaço, num movimento também chamado de cascata de informação, impactando na decisão de diversos indivíduos e gerando um comportamento de massa (RECUERO, 2012a).

Segundo Castells, os movimentos sociais, muitas vezes, originam-se de “[...] emoções variadas de algum evento significativo que ajuda os manifestantes a superar o medo e desafiar os poderes constituídos apesar do perigo inerente a suas ações” (CASTELLS, 2013, p. 179). Esse medo é superado a partir do compartilhamento e da identificação com o outro num processo de ação comunicativa. Essa interação gera ação e mudança coletiva, a partir do entusiasmo dos indivíduos conectados em rede (CASTELLS, 2013).

Assim, as redes sociais digitais atuam para dar forma ao processo de mobilização e de mudança social. E esses movimentos nascidos por meio de *sites* de redes sociais foram chamados por Castells de movimentos em rede, que se constituem de maneira descentralizada, no âmbito virtual e físico de forma concomitante. Com isso, através das redes sociais, o cidadão conectado está conseguindo mobilizar grupos imensos, que são deslocados do ciberespaço para as ruas, e conquistando mudanças concretas em suas comunidades, cidades, estados e até mesmo países.

Por fim, é possível perceber que os ambientes criados nos *sites* de redes sociais tornam-se propícios a debates públicos, compartilhamentos de ideias, deliberação de temas de interesse público e de mobilização social. Porém, para que esse debate não desvie para discussões polarizadas, repletas de ofensas que não contribuam para o debate de questões públicas e para o bem comum, alguns cuidados precisam ser tomados, principalmente pelas páginas nas redes sociais, tais como moderação das conversas, e definição de regras de convivência. Esses são alguns dos aspectos a serem analisados mais adiante no objeto de estudo desta pesquisa, a página do Senado Federal.

4.6 Facebook

O Facebook é um site de rede social, fundado em 2004, por Mark Zuckerberg – e mais quatro pessoas, entre elas, o brasileiro Eduardo Saverin –, que conta, hoje, com 1,5 bilhão de usuários acessando a página mensalmente, no mundo, e mais de 102 milhões de usuários brasileiros. Para utilizar a página, o internauta deve se cadastrar, criar um perfil pessoal e, a partir daí, adicionar usuários como amigos, trocar mensagens, seguir pessoas e páginas institucionais, além de participar de diversos grupos de interesse.

Essas diversas formas de interação no Facebook fazem com que se construa uma hiperconexão na rede social, que amplifica a conversação desses públicos de redes. Segundo Recuero (2013, p. 65), “[...] quanto mais conectadas estão essas redes, mais visíveis estão as mensagens que são publicadas pelos atores e mais capazes são de ser discutidas, buscadas, replicadas e reproduzidas pelos demais”. Assim, o Facebook apresenta uma capacidade de transcendência da conversação ao grupo que a iniciou, ampliando a audiência e a participação dos demais usuários.

Outra característica dessa rede social é a fomentação do capital social de manutenção, aquele responsável por manter os laços sociais já construídos anteriormente (RECUERO, 2011). Isso acontece porque as pessoas, em geral, utilizam o Facebook para adicionar amigos do mundo *off-line* e manterem contato mesmo quando estão longe.

Uma das principais funções dos *sites* de redes sociais, se não a principal, é a interação e a construção de diálogo entre seus atores, por meio de diversos artifícios ofertados por essas ferramentas, tais como o curtir, o comentar e o compartilhar, no

caso do Facebook. Assim, no momento que as instituições decidem migrar para esses espaços, é esperado que elas ajam como os demais atores dessas redes, ou seja, comentando, curtindo e compartilhando, além de apenas postar, por exemplo.

No Facebook, especificamente, existe a possibilidade de compartilhar um *post*, comentar ou curtir, botão que recentemente foi desmembrado em novos botões de reações: “amei”, “haha”, “uau”, “triste” e “grr”. Agora, além de curtir, as pessoas podem usar mais esses cinco botões para expressar suas reações diante das publicações de perfis pessoais ou de páginas nessa plataforma de rede social.

Recuero (2014), em pesquisa realizada a partir de interações de usuários do Facebook, analisou as funcionalidades das interações compartilhar, comentar e curtir, como formas de inserção nas conversações dessa plataforma. O “curtir”, como a pesquisadora explica, é uma forma mais simples e rápida de interagir e apoiar, sem precisar elaborar nenhuma mensagem, realizando aí um esforço mínimo, mas tornando-se presente. Além de curtir o *post*, é possível também curtir os comentários do *post*, como uma forma de legitimar e concordar com o locutor. Nesses casos, observa-se um reforço do capital social, ao reconhecer a relevância do que foi postado (RECUERO, 2014).

Já o botão “compartilhar” permite que a pessoa dê maior visibilidade à publicação e aumente o seu alcance, ao considerar aquela mensagem relevante também para a sua rede de amigos no Facebook. Ao compartilhar, o internauta está, em geral, valorizando a reputação de quem fez o *post* original e também aumentando o capital social contido nessa relação. Porém, algumas vezes, o ato de compartilhar também pode vir acompanhado de um tom de crítica ou repúdio a determinada postagem (RECUERO, 2014).

Por fim, os comentários trazem o caráter mais conversacional da interação no Facebook e maior esforço de participação dos usuários, apresentando, por isso, maior risco à face, pois é algo mais visível e exposto (RECUERO, 2014). Muitas vezes, observam-se discussões e tensões geradas a partir dos comentários, o que faz com que algumas pessoas prefiram não interagir dessa forma, mas apenas curtindo o *post*.

Essas possibilidades de interação oferecidas pelo Facebook geram um acordo entre os usuários, que atuam de forma a preservar a reputação alheia e, a partir daí, constituir laços sociais mais fortes e manter a segurança no ambiente de conversação. Porém, como essa plataforma de caráter globalizado tende a diminuir

a distância entre os usuários, grupos heterogêneos tornam-se mais próximos, o que favorece a distorção de interpretação das mensagens e a tensão nas conversas (RECUERO, 2014). Essas tensões podem ser mais observadas em perfis institucionais, como de *site* de notícias, em que várias pessoas de diferentes contextos comentam e debatem em um mesmo espaço.

Além dos perfis pessoais dos indivíduos, o Facebook, atualmente, é povoado por centenas de milhares de páginas institucionais, de marcas, de empresas e de instituições públicas, que migram para as redes sociais para influenciar, de diferentes formas, os seus públicos. Desse modo, instituições que estavam acostumadas com o modelo tradicional de divulgar seus serviços, produtos e mensagens, veem-se em nova posição, tendo que se adequar ao dinamismo dos *sites* das redes sociais e se relacionar horizontalmente com o seu público.

Assim, como veremos no tópico seguinte, as instituições públicas – foco principal deste trabalho – passaram a adotar os diversos canais nas redes sociais, que propiciam maior interação com o cidadão, compartilhamento de informações e retorno de impressões sobre os serviços ofertados e as ações realizadas.

4.7 Redes Sociais e Comunicação Pública

O surgimento das redes sociais vem incentivando uma cultura mais participativa entre os cidadãos e fazendo com que esses atuem com maior frequência nos debates políticos virtuais. Esse cidadão conectado e mais participativo, denominado por Nogueira e Castro (2014) de “cidadão 2.0”, passou a interagir com as instituições e tratá-las como algo atingível e modificável, esperando sempre uma resposta aos seus questionamentos.

Assim, encontramos, nesse novo cenário de participação social *online*, as mídias digitais governamentais, que possibilitam ao cidadão o acesso mais rápido e fácil às informações públicas e também se apresentam como uma arena pública de debate. Nesses ambientes institucionais, os cidadãos encontram uma nova forma de interação com a Administração Pública, podendo manifestar-se, questionar e debater assuntos de interesse público junto com os órgãos e com os demais cidadãos.

A partir dessa nova forma de interação, trazida pelo ciberespaço, as instituições se depararam com uma nova possibilidade de comunicação com os

cidadãos, que, agora, além de receber informações de forma passiva, passam a dialogar com o governo e participar mais ativamente na construção do debate público.

Esses novos dispositivos de interação entre governo e cidadão permitiram ampliação das propriedades democráticas, fazendo com que a comunicação pública pudesse ser exercida de forma mais eficiente, aprimorando as suas principais finalidades, tais como fornecer informações de interesse público, prestar o serviço de acesso à informação ao cidadão e incentivar a participação social.

Porém, observamos ainda uma espécie de subutilização das mídias digitais, não só pelas instituições públicas, como também pela grande maioria dos outros perfis institucionais, como veículos de comunicação, empresas, personalidades, entre outros, que não exploram toda a potencialidade dessas ferramentas, utilizando-as de forma mais monológica do que como ferramentas de interação e de diálogo. É comum vermos, nas redes sociais, perfis institucionais apenas replicando notícias, artigos e reportagens de *sites*, ao invés de adequarem o conteúdo para o formato de redes e complementarem a atuação a partir dos mecanismos de interação e de abertura ao debate público. Ou, ainda, quando permitem o debate, nas caixas de comentários, por exemplo, não fazem moderação adequada e/ou não participam da discussão fomentada nesse espaço.

Segundo Zémor (2014), é preciso que a comunicação pública desenvolva o sentido relacional e, para que as redes sociais apresentem-se como ambientes propícios para isso, basta que os atores saibam explorá-las. Por isso, essa comunicação deve ultrapassar o caráter informativo e constituir-se em uma “[...] prática dialógica entre os sujeitos” (MAINIERI; RIBEIRO, 2012, p.54). Portanto, é preciso que as instituições percebam o cidadão como sujeito ativo desse processo comunicacional e não apenas como receptor de informação, permitindo, assim, que as mídias sociais contribuam com a comunicação pública, estimulando a participação e a interatividade.

Mas, além das peculiaridades que essa nova comunicação traz, como dinamismo, escrita mais informal e diálogo a partir da linguagem de redes, os princípios basilares da comunicação pública também precisam estar presentes quando o Governo chega às mídias digitais. E, como lembra Brandão (2003, p. 9), a comunicação pública deve sempre estar voltada para o interesse público, buscando “[...] informar para a construção da cidadania”. Para isso, algumas funções são

inerentes a esse segmento da comunicação, tais como: a) informar e prestar contas; b) ouvir as demandas e as expectativas do cidadão; c) contribuir para assegurar a relação social e o sentimento de pertencimento do coletivo; d) acompanhar as mudanças comportamentais e sociais (ZÉMOR, apud BRANDÃO, 2007)

Ainda sobre comunicação e cidadania, Mainieri e Ribeiro (2012) observam que sem participação não há prática cidadã, estando aí a importância da comunicação pública e, mais ainda, a influência das mídias digitais nesse contexto. Sobre a relação entre cidadania, redes sociais e democracia, Mainieri e Robeiro (2012, p. 12) falam o seguinte:

Em uma sociedade democrática é essencial o diálogo e o pleno exercício da cidadania. Nessa perspectiva deve-se pensar que as mídias sociais podem possibilitar uma maior participação nos debates de interesses públicos e, com isso, certamente a prática cidadã será estimulada, propiciando-se uma relação mais estreita entre governo e sociedade.

Brandão (2007, p. 5) destaca também que a comunicação pública identificada como comunicação de Estado e/ou governamental pode ser entendida como um instrumento de construção da agenda pública, que direciona seu trabalho “[...] para a prestação de contas, o estímulo para o engajamento da população nas políticas adotadas, o reconhecimento das ações promovidas nos políticos, econômico e social, em suma, provoca o debate público”.

Já segundo Matos (apud NASCIMENTO, 2012, p. 295), a participação da sociedade é aspecto indissociável da comunicação pública, que “[...] deve ser encarada como uma ação coletiva sobre questões de interesse público, com benefício mútuo por intermédio de decisões consensuais”.

Assim, o foco na comunicação pública deve ser requisito fundamental para quem trabalha com redes sociais governamentais e, como destaca Zémor (2014, p. 192), “[...] a comunicação pública [...] é revestida de tolerância, de compreensão da estranheza [...] revestida também de gentileza, essa característica considerada como fraqueza, mas que nos coloca no caminho da empatia, do elo social”.

Ainda segundo Zémor (2014), a comunicação pública contribui para a conservação dos laços sociais, e nada melhor do que explorar as redes sociais para fortalecer esses laços entre Estado e cidadãos. A abertura do diálogo, além de fortalecer essa relação, contribui para que soluções e sugestões cheguem às

instituições por meio da participação da sociedade, aumentando o comprometimento social.

Por fim, por mais que a comunicação nas redes sociais traga características bem peculiares do meio digital, como dinamismo, escrita mais informal e um diálogo a partir da linguagem de redes, é importante destacar que os princípios basilares da comunicação pública precisam estar presentes quando as instituições públicas chegam às mídias digitais.

E são justamente essas “boas práticas” de redes sociais, aliadas ao atendimento aos princípios da comunicação pública, que serão analisados no capítulo seguinte, em que realizaremos um estudo sobre a página do Senado Federal na rede social Facebook.

5 ANÁLISE DA PÁGINA DO SENADO FEDERAL NO FACEBOOK

Desde 2010, o Senado Federal mantém uma página oficial na rede social Facebook, espaço em que são divulgadas as atividades legislativas da Casa, por meio de *posts* diários, publicados em diversos formatos, como imagens e textos, apenas imagens, vídeos, entre outros.

Neste capítulo, analisaremos essas postagens para entender como é realizado o trabalho de comunicação pública da página oficial no Senado no Facebook, estudar as suas formas de interação com o usuário e descobrir como essa casa legislativa lida com a participação política do cidadão nas redes sociais e quais os resultados alcançados. Para isso, serão analisados todos os *posts* publicados pelo perfil durante o mês de outubro de 2015, em um total de 56, assim como as respostas oferecidas pelo Senado aos usuários e os comentários dos cidadãos.

A escolha do mês de análise se deve por ser um período em que o Senado ainda está em plena atividade legislativa, o que favorece a publicação de *posts* mais diversificados. Devido à grande quantidade de comentários publicados diariamente na página, foram selecionados e analisados aleatoriamente 10% de todos os comentários de cada *post*, totalizando 1.299 comentários.

Assim, a partir da análise da página do Senado, pretendemos entender como o órgão atua em relação ao déficit democrático contemporâneo; incentiva a participação popular no debate público; e trabalha os princípios da comunicação pública nas redes sociais. Para isso, iremos analisar as estratégias de comunicação utilizadas na página, assim como estudar como o público reage a essas estratégias e aos incentivos de participação da casa legislativa.

5.1 Senado Federal no Facebook

Lançada em 2010, a página oficial do Senado Federal no Facebook contabiliza hoje mais de dois milhões de fãs, que acompanham diariamente a cobertura de atividades legislativas e institucionais da Casa. Segundo informações da própria página, o conteúdo é publicado de segunda à sexta, durante o horário comercial, pelo Núcleo de Mídias Sociais da Secretaria de Comunicação do Senado.

O espaço mantém uma política de uso que informa aos usuários o conteúdo que irão encontrar na página e traz algumas regras para a moderação dos comentários, como a remoção de mensagens consideradas inapropriadas ou ofensivas e a remoção de usuários, nos casos de reincidência. Além disso, a equipe de redes do Senado mantém uma lista de termos impróprios que o Facebook bloqueia automaticamente, segundo informações repassadas pela coordenação do perfil.

5.2 Metodologia

Para realizar o trabalho, o método de pesquisa escolhido foi a Análise de Conteúdo (AC), técnica de pesquisa que permite descrição objetiva, sistemática e quantitativa do material analisado (FONSECA JR, 2005). A AC consolidou-se nos Estados Unidos, na primeira metade do século XX, como uma técnica de investigação que consegue apurar um material de forma quanti e qualitativa, por meio de diagnósticos estatísticos e análises qualitativas de conteúdo (FONSECA JR, 2005).

Durante o processo da análise de conteúdo, o pesquisador precisa considerar alguns aspectos, como os dados, o contexto desses dados, o seu conhecimento prévio, o objetivo da análise, a inferência sobre o material analisado e o estabelecimento de critérios para a validação dos resultados. Assim, considerados esses marcos referenciais, o pesquisador poderá prosseguir seus estudos, seguindo alguns passos, que podem ser resumidos em: 1) constituição do corpus; 2) codificação; 3) categorização; 4) inferência; e 5) tratamento informático (FONSECA JR, 2005).

Pela constituição do corpus, podemos entender a definição e a coleta dos dados a serem analisados pelo pesquisador. Já a codificação se refere ao processo de sistematização dos dados anteriormente brutos, seguindo, para isso, regras de enumeração, agregação e classificação. A categorização, por sua vez, permite a classificação e o reagrupamento dos dados para torná-los compreensíveis. Já a inferência é, propriamente, o momento de análise desse material já destrinchado e agrupado, a partir de deduções científicas do corpus organizado. Por fim, o tratamento informático, ou seja, o uso do computador, ajuda no processamento dos dados, minimizando os erros por falha humana (FONSECA JR, 2005).

Dessa forma, tendo como referência a AC, realizamos uma análise quantitativa dos *posts* criados e publicados pelo Senado em sua página no Facebook, durante todo o mês de outubro de 2015, além dos comentários dos usuários e das respostas do próprio órgão. Para isso, analisamos as 56 postagens, publicadas no Facebook, durante o período de 1º a 31 de outubro de 2015, além de comentários dos usuários e todas as respostas do Senado, com o objetivo de estudar a forma que o órgão se comunica com o público e a maneira como os cidadãos interagem com a instituição.

Para o desenvolvimento do trabalho, categorizamos a comunicação do Senado no Facebook em diversos conjuntos, como categorias de *posts*, temas abordados e formatos de *posts*. O teor dos comentários dos cidadãos também foi classificado em grupos, para nos ajudar na identificação da recepção do conteúdo pelos internautas que acompanham a página. Todos esses subconjuntos serão explicados a seguir.

Durante a coleta do material, foi observada a distribuição de *posts* em três grandes categorias, quais sejam: prestação de contas; consulta; e conexão. Essa divisão foi realizada tendo em vista o objetivo do *post*, pois observamos três estratégias distintas de a página comunicar-se com o público. Em algumas delas, o Senado apenas divulga as atividades da casa, prestando contas aos cidadãos; em outras postagens, consulta esse público sobre algum projeto em tramitação ou discussão na Casa; e, por fim, detectamos postagens que não se relacionam diretamente com as atividades legislativas em andamento no órgão.

Essa categorização foi baseada no trabalho de Martin Karlsson (2013), que elencou três funções estratégicas da comunicação interativa para analisar a comunicação em seu aspecto representativo e participativo, entre representantes políticos e cidadãos na blogosfera política da Suécia. O autor enxergava a interação não como uma função de representação em si mesma, mas como uma prática estratégica com potencial para melhorar a representação política (KARLSSON, 2013). Dessa forma, Karlsson dividiu as postagens em três tipos, quais sejam: prestação de contas (*accountability*), consulta (*inquiry*) e conectividade (*connectivity*). Assim, adaptando as ideias de Karlsson, os *posts* do Senado no Facebook foram categorizados da seguinte forma:

Prestação de contas: foram considerados como tais os *posts* que trazem informações relativas às atividades legislativas do Senado, divulgando conteúdos

das leis, projetos em tramitação, entre outros. Por meio desse tipo de postagem, conforme exemplificado na Figura 1, entendemos que o Senado proporciona ao cidadão informações necessárias para o aprofundamento da participação política, para o exercício do controle social e a garantia de direitos.

Figura 1 – Post Prestação de Contas

Novas regras para aposentadoria: veja exemplos de como fica

→ Aposentados podem optar por regra nova ou antiga

Homens

| Salário médio de R\$ 2.500 | Idade: | Exemplo 1 | Exemplo 2 | Exemplo 3 |
|----------------------------|-----------------------|---------------|-----------|-----------|
| | | Contribuição: | 35 anos | 35 anos |
| Opção pela regra antiga | Fator previdenciário: | 0,70 | 0,85 | 1,38 |
| | Benefício: | R\$ 1.750 | R\$ 2.125 | R\$ 3.448 |
| Opção pela MP 676 | Pontos*: | 90 | 95 | 110 |
| | Benefício: | não aposenta | R\$ 2.500 | R\$ 2.500 |

Mulheres

| Salário médio de R\$ 2.500 | Idade: | Exemplo 1 | Exemplo 2 | Exemplo 3 |
|----------------------------|-----------------------|---------------|-----------|-----------|
| | | Contribuição: | 30 anos | 35 anos |
| Opção pela regra antiga | Fator previdenciário: | 0,58 | 0,80 | 1,38 |
| | Benefício: | R\$ 1.450 | R\$ 2.019 | R\$ 3.450 |
| Opção pela MP 676 | Pontos*: | 80 | 90 | 105 |
| | Benefício: | não aposenta | R\$ 2.500 | R\$ 2.500 |

*Os pontos são a soma da idade e do tempo de contribuição do beneficiário

Evolução da pontuação* mínima para aposentar com a nova regra:

| Ano | Homens | Mulheres |
|------|--------|----------|
| 2015 | 85 | 95 |
| 2016 | 85 | 95 |
| 2017 | 85 | 95 |
| 2018 | 85 | 95 |
| 2019 | 86 | 96 |
| 2020 | 86 | 96 |
| 2021 | 87 | 97 |
| 2022 | 87 | 97 |
| 2023 | 88 | 98 |
| 2024 | 88 | 98 |
| 2025 | 89 | 99 |
| 2026 | 89 | 99 |
| 2027 | 90 | 100 |

Senado Federal
Página curtida · 8 de outubro de 2015

Entenda as novas regras para aposentadoria que o Senado aprovou: <http://bit.ly/1hs7Qil>

A REGRA NOVA é conhecida como 85/95. Por ela, cada pessoa adquire o direito de se aposentar com proventos integrais à medida que atingir a pontuação mínima exigida (que começa em 85 para mulheres e 95 para homens, e vai sendo atualizada até 2017). Essa pontuação corresponde à soma da IDADE + TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO... Ver mais

4 mil Principais comentários

14.999 compartilhamentos 674 comentários

Senado Federal Esta tabela mostra a evolução ano a ano da pontuação prevista na regra 85/95. De tempos em tempos a pontuação necessária para se aposentar com proventos integrais aumenta em um ponto tanto para homens como para mulheres. Isso acontece porque a expectat... Ver mais

NOVAS REGRAS PARA APOSENTADORIA
ENTENDA A FÓRMULA 85/95
SUA IDADE + SEU TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO = PONTOS Necessários

Escreva um comentário...

Fonte: www.facebook.com/SenadoFederal

Consulta: foram considerados *posts* de consulta os que buscam ouvir o cidadão e construir um debate sobre temas relacionados às atividades do Congresso Nacional. Nesse tipo de postagem, conforme Figura 2, o perfil lança perguntas, enquetes, divulgação de consultas públicas, para que os cidadãos debatam algum tema específico, seja no próprio Facebook ou em alguma outra plataforma do Senado.

Figura 2 – Post Consulta

Projetos aprovados têm como objetivo maior participação dos pais na educação

→ PLS 189/2012: prevê **punição** para o pai ou responsável que não comprovar o comparecimento em, pelo menos, **quatro reuniões por ano** na escola do filho.

→ PLS 620/2011: obriga o empregador a abonar **um dia de falta a cada 6 meses** para o pai participar de reuniões escolares de filhos ou enteados.

Qual sua opinião?

Senado Federal

Senado Federal
Página curtida · 6 de outubro de 2015 ·

Segundo senador, "escola sem a participação do pai não instrui". Assista à matéria: bit.ly/1j9WvoR.

Dê também sua opinião sobre os projetos:
-> PLS 189/2012: bit.ly/1EClJQO.
-> PLS 620/2011: bit.ly/1MUOZlb.

👍 Curtir · 💬 Comentar · ➦ Compartilhar

3,5 mil · Principais comentários *

2.890 compartilhamentos · 376 comentários

Mah Maira Se os pais precisam ir no mínimo 4 reuniões ao ano o certo então é o empregador abonar os 4 dias também.
Curtir · Responder · 198 · 6 de outubro de 2015 às 09:32
↳ 26 Respostas

Lala Souza Souza E precisa de lei pra participar da vida dos filhos? Senador faça lei que puna o estado quando não houver escola ou vagas para os estudantes. As empresas já tem encargos demais, bota esses dias pra senadores ou o governo pagar.
Curtir · Responder · 137 · 6 de outubro de 2015 às 09:14 · Editado
↳ 17 Respostas

Escreva um comentário...

Fonte: www.facebook.com/SenadoFederal

Conexão: Foram considerados como *posts* de conexão aqueles que trazem temas que não possuem relação direta com as atividades realizadas atualmente pelo Senado e nem direcionam o público a outra plataforma de informação da Casa, como o *site*, por exemplo. Ou seja, *posts* em que o objetivo principal não é a divulgação do trabalho do Senado, mas mobilizar a atenção do público nas redes, tornar-se amigável. Nessa categoria, observamos uma linha editorial mais livre, em que a equipe de redes escolhe temas que estão em alta no meio virtual ou que podem trazer grande repercussão, chamando a atenção do público, mantendo o contato e aumentando a visibilidade da página. Seriam aqueles conteúdos considerados “*off topic*”, ou seja, fora dos assuntos tratados normalmente na página. Nesses tipos de postagens, como mostra a Figura 3, é observado um interesse maior em aproximar-se do cidadão, utilizando uma linguagem mais massificada nas redes sociais, conscientizando-o sobre determinado tema, mesmo que não esteja relacionado às atividades legislativas, levantando algum tipo de reflexão ou mesmo engajando-o em alguma causa nas redes sociais. Nesses *posts*, não se busca prioritariamente ouvir o cidadão, mas levá-lo a um engajamento nas redes sociais sobre determinado assunto. São exemplos desse tipo de interação: citações, datas comemorativas, *posts* de causas que estão viralizando nas redes, entre outros. Esse

tipo de *post* costuma ter maior alcance, com maior número de curtidas e compartilhamentos.

Figura 3 – Post Conexão



Fonte: www.facebook.com/SenadoFederal

Os *posts* do Senado também foram distribuídos por temas, tais como saúde, educação, trabalho e emprego, transporte público, inclusão social, entre outros. Essa separação servirá para que possamos entender quais são os assuntos mais abordados, assim como quais os temas que apresentam maior repercussão e maior interesse dos usuários da ferramenta, expressados em curtuições, compartilhamentos e comentários.

Também dividimos as postagens publicadas pelo Senado nos seguintes formatos: a) imagens, textos e *links*; b) imagens e texto; c) apenas imagem; e c) vídeo e texto. A análise das interações dos usuários a partir dessa divisão nos permitiu perceber quais os formatos que mais atraem o público da página e os que alcançam menor repercussão.

Também foi mensurada a interação do público em cada *post*, mediante curtidas, compartilhamentos e comentários. Os mais de 1.299 comentários analisados também foram subdivididos em categorias, como crítica, dúvida, opinião,

concordância, menção a um perfil⁴, xingamento, resposta a outro comentário e comentário do Senado. Essas categorias nos possibilitaram entender como o público, em geral, responde aos *posts* do Senado e aos estímulos de participação.

Dessa forma, após o processo de catalogação e de quantificação dos *posts*, de acordo com as categorias, formatos e temas, também relacionamos esses *posts* quanto às interações obtidas (curtidas, compartilhamentos e comentários), por meio de gráficos. Da mesma forma, os comentários foram catalogados em diversas categorias e representados em gráficos que traduzem o anseio dos cidadãos em relação à comunicação do Senado no Facebook.

Assim, com a ajuda da técnica de Análise de Conteúdo, pretendemos responder às seguintes questões ligadas à atuação do Senado Federal no Facebook:

- Como o Senado está atuando em relação ao déficit democrático contemporâneo e no incentivo à participação popular no debate público?
- Como os cidadãos respondem ao estímulo institucional de participação do Senado?
- Como o Senado está se comunicando com o público, levando-se em conta os princípios da comunicação pública?

Dessa forma, para respondermos à primeira pergunta, iremos utilizar os tipos de categorias dos *posts*, ou seja, prestação de contas, consulta e conexão; os temas explorados nos *posts*; e as respostas do Senado aos comentários dos usuários. Já para responder a segunda pergunta, utilizaremos a análise das três categorias de *posts*; a análise sobre as interações na página, ou seja, as curtidas, compartilhamentos e comentários; e o estudo dos comentários dos usuários. Por fim, para responder à terceira pergunta, utilizaremos a análise sobre os formatos de *posts*, a divisão de *posts* por categoria; os temas abordados; e as respostas do Senado aos comentários.

5.3 Curtidas Comentários e Compartilhamentos

⁴ A menção refere-se à ação de inserir outro perfil do Facebook na conversa do *post* em questão, criando-se um *link* desse perfil no comentário. Chama-se também de ‘taguear’ ou ‘marcar’ alguém no Facebook.

Durante a análise, percebemos que os *posts* publicados pelo Senado apresentam uma grande participação do público, recebendo quase sempre uma considerável quantidade de curtidas, compartilhamentos e comentários, conforme Gráfico 1. Ao todo, contamos mais de 192 mil compartilhamentos, 159 mil curtidas e 12.999 mil comentários. Essa participação reflete o grande número de fãs da página, mais de dois milhões, que, atualmente se apresenta como o perfil governamental brasileiro com o maior número de curtidas, ou seja, de pessoas que acompanham as publicações do perfil.

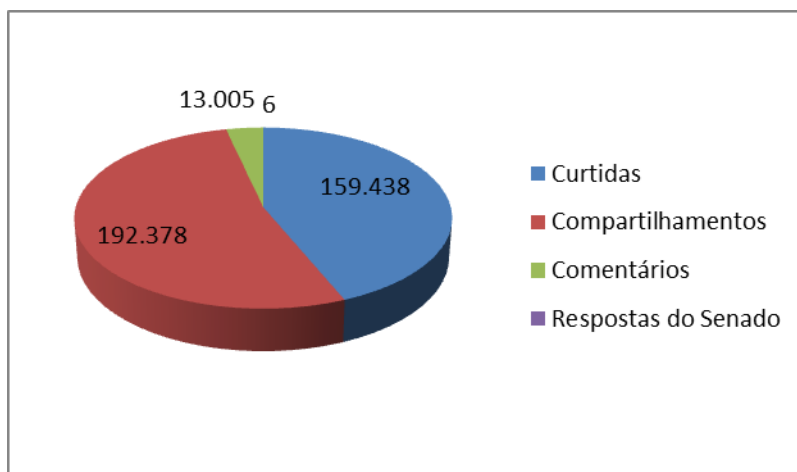
Sobre o total de interações nas postagens, observamos que os compartilhamentos aparecem em primeiro lugar em número, seguidos das curtidas e, por último, dos comentários. Assim, num total de mais de 364 mil interações, os compartilhamentos aparecem com 52,73% das interações, seguido pelas curtidas, com 43,7%, e pelos comentários, com apenas 3,57% das interações.

Como vimos no capítulo anterior, sobre redes sociais, “curtir” uma postagem sugere uma ação menos comprometida, concordando com o enunciado e legitimando a mensagem do outro (RECUERO, 2014). Já o botão “compartilhar” possui como principal função dar visibilidade e ampliar o alcance da mensagem do outro, divulgando para os seus amigos de Facebook algo que você considera relevante. Já a ação de ‘comentar’ demanda maior esforço de participação, pois o usuário traz efetiva contribuição para a conversa (RECUERO, 2014). Ao comentar, o usuário estará também expondo mais a sua face frente aos outros usuários do Facebook.

Tendo isso em vista, e inferindo que o botão de ‘curtir’ demanda um custo de participação menor do que o ato de compartilhar e de comentar, percebemos que a realidade da página do Senado Federal apresenta um grupo de fãs com grande disposição em divulgar e em ampliar o alcance do conteúdo divulgado pelo perfil, ao invés de apenas concordar acionando o botão de curtir. Isso mostra que a linha editorial da página oferece conteúdos relevantes ao seu público, que se dispõem a um esforço de participação maior, ao compartilharem mais do que curtirem os *posts* publicados. Por outro lado, o reduzido número de comentários alinha-se com o explicitado por Recuero, que explica que muitos usuários desistem de comentar, pois o seu comentário pode ser facilmente rebatido e descontextualizado dentro da rede (RECUERO, 2014).

Após essa análise geral sobre as interações realizadas dentro do espaço do Senado no Facebook, iremos, nos próximos tópicos, analisar a página a partir das categorias e dos temas dos *posts*, assim como das categorizações dos comentários realizados na página.

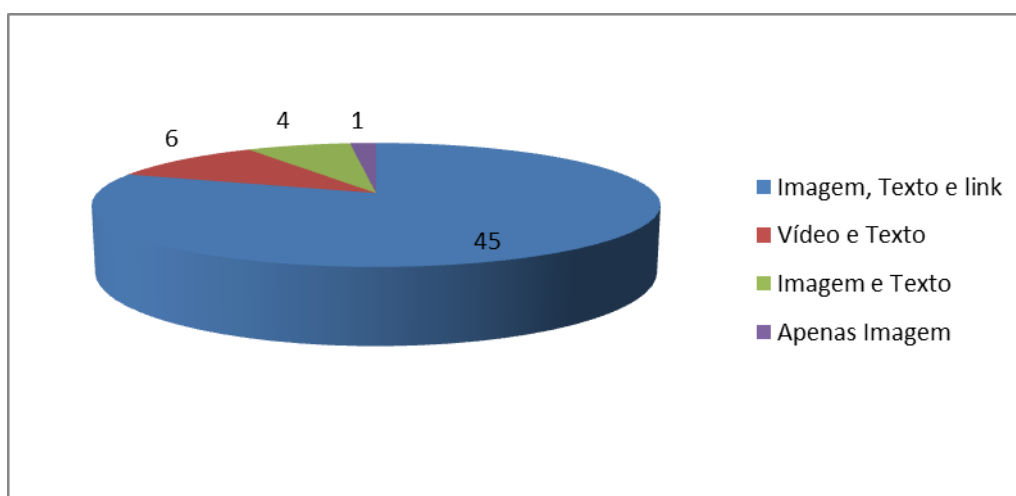
Gráfico 1 – Total de interações nos *posts*



Fonte: Dados da pesquisa.

5.4 Formatos dos *posts*

Nesse período, percebemos quatro tipos de formatos postados pelo Senado na rede social Facebook: imagem, texto e *link*; imagem e texto; apenas imagem; e vídeo. Os *posts* no formato imagem, texto e link aparecem em maior quantidade, pouco mais de 80% do total, seguido do formato em vídeo e em texto, com apenas 10% do total, conforme mostra o Gráfico 02.

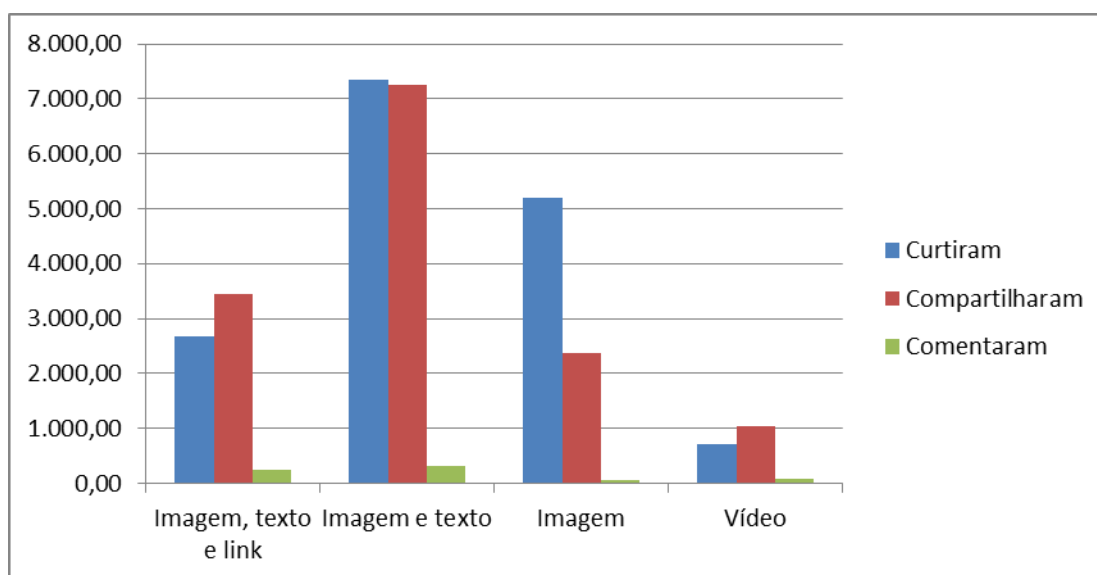
Gráfico 2 – Total de *posts* por formato

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme mostra o Gráfico 3, os *posts* com apenas imagem e texto, apesar de aparecerem em menor quantidade (7,1% do total de *posts*), contabilizam a melhor repercussão na página, com mais de 50% da média geral de compartilhamentos e mais de 46% da média geral de curtidas, enquanto os vídeos contabilizam apenas 4% da média geral de curtidas e cerca de 7% dos compartilhamentos. Assim, percebemos que os vídeos, apesar de estarem em segundo lugar em presença de *posts*, não despertam tanto interesses do público, ao contrário do que acontece com os *posts* que trazem imagens.

Portanto, observamos que o Senado explora diversos formatos de *posts* no Facebook, o que torna a página atrativa para os diversos perfis de usuários, além de facilitar a exploração de diversos assuntos ligados à atividade da Casa Legislativa. Porém, não foram observados, no período de análise, *posts* nos formatos gif animado⁵, disponibilizado pelo Facebook em maio de 2015, nem o formato de transmissão ao vivo, *Mentions*, liberado pela plataforma em agosto de 2015.

⁵ *Graphics Interchange Format* (Gif) ou formato de intercâmbio de gráficos é um formato de imagem em cores bastante usado na Internet. Já o gif animado é uma compactação de vários gifs que permite fazer uma pequena animação.

Gráfico 3 – Média de interações por formato de *post*

Fonte: Dados da pesquisa.

5.5 Categorias

Ao analisarmos os 56 *posts* selecionados, percebemos que o Senado Federal concentra a criação de suas postagens nas categorias de prestações de contas, contabilizando 71,4% de toda a linha editorial do período analisado, conforme mostra o Gráfico 4. Como citado anteriormente, esse tipo de postagem tem como objetivo divulgar as atividades legislativas da Casa, tais como projetos de leis, produtos institucionais produzidos pela comunicação da instituição, como vídeos e documentários, propostas de emenda à Constituição, programas, ações, publicações, entre outros. Nessa categoria, o *post* que mais repercutiu tratou sobre a votação do novo piso do magistério, obtendo mais de 39 mil compartilhamentos e 17 mil curtidas, conforme ilustra a Figura 4.

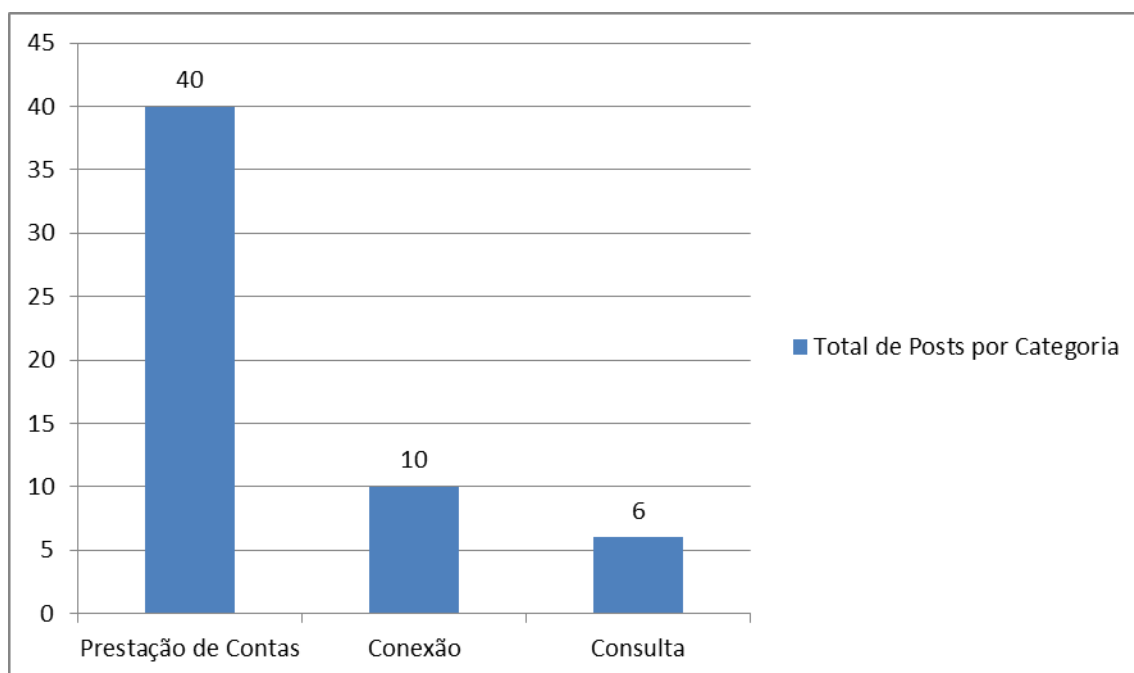
Figura 4 - Post Prestação de Contas mais Compartilhado



Fonte: www.facebook.com/SenadoFederal

Assim, os *posts* informativos sobre as atividades da Casa cumprem bem o papel de deixar os cidadãos informados, por meio de linguagem leve e ancorada em imagens, em vídeos e em textos que chamam atenção do público. Nesse sentido, destacamos também que a comunicação do Senado, ao criar *posts* seguindo essa linha editorial, está cumprindo, em parte, uma das missões da comunicação pública, que seria a circulação de informação de interesse público (BRANDÃO, 2007). A partir desses *posts*, os cidadãos possuem mais subsídios para exercer a cidadania, como exigir seus direitos assegurados em leis ou debater e opinar em fóruns *online*.

Por outro lado, observamos que, nessa categoria, o Senado divulga majoritariamente (60% do total) projetos que já foram aprovados ou rejeitados pela Casa Legislativa, não permitindo que os cidadãos tomem conhecimento antecipadamente da tramitação para que possam participar do debate. Mas, além dos 40% de projetos divulgados com antecipação pela equipe de redes sociais do Senado, na categoria de prestação de contas, outros projetos de leis ainda em tramitação e, portanto, ainda passíveis de debate, também são divulgados pela Casa na categoria de consulta, como veremos a seguir.

Gráfico 4 - Total de *posts* no mês de outubro

Fonte: Dados da pesquisa.

Já os *posts* de consulta aparecem em 10,8% do total de postagens e obteve a maior média de comentários (592,17), número três vezes maior do que o de conexão e mais de três vezes maior do que o de prestação de contas. No entanto, é bom destacar que grande parte dos comentários dos *posts* da categoria consulta, mais de 51% do total, veio do *post* sobre a desmilitarização das polícias, assunto que gerou enorme repercussão na página, conforme mostram os números na Figura 5. Apesar disso, o expressivo número nessa categoria demonstra que os usuários atendem positivamente à iniciativa do Senado de questionar a população sobre temas relacionados ao Congresso. Nesse tipo de *post*, o Senado divulga as consultas públicas em andamento, convidando os usuários a participar do debate, seja no próprio Facebook ou redirecionando para *links* de consultas ou de debates *online*, no *site* do Senado.

Sobre esse tipo de categoria utilizada pelo Senado, destacamos que, apesar de a página solicitar a opinião dos usuários, praticamente nenhuma interação é feita a partir dos comentários dos usuários e nem mesmo o Senado informa o que fará com essas participações. Dentre os seis *posts* analisados e os mais de 12.999 comentários dos usuários, não foi observado nenhum comentário do Senado nessas postagens. Assim, apesar de fomentar a participação por meio de *posts* de consulta

e informar em sua política de uso que se esforçará para “para participar da conversa sempre que possível”, o Senado não leva adiante a iniciativa, deixando os cidadãos dialogarem entre si, sem participar ou oferecer um produto final fruto daquela interação.

Sobre a questão das respostas do Senado aos comentários do público, a coordenadora do Núcleo de Mídias Sociais da Secom do Senado, Silvia Gomide Gurgel, informou, em entrevista realizada para esta pesquisa, que, devido à grande quantidade de comentários, a equipe responsável pelo Facebook não consegue ler todos. A coordenadora ainda afirmou que “[...] quando a página tinha menos seguidores, todos eram lidos, mas hoje há publicações que chegam a ter mais de 100 mil comentários”. Ela também informou que, atualmente, os comentários são acompanhados por até uma hora após a publicação e respondidos os que dizem respeito à publicação, como escolha da imagem e tramitação de projetos. Já as opiniões sobre as propostas, as perguntas destinadas aos senadores e que fogem à competência do órgão não são respondidas. Porém, dos 12.999 comentários registrados nos posts, apenas seis foram respondidos, e, como veremos mais à frente, muitos comentários traziam dúvidas sobre o conteúdo do *post*, ou crítica relacionada à própria publicação, o que demandaria alguma resposta do Senado.

Figura 5 – Post mais comentado



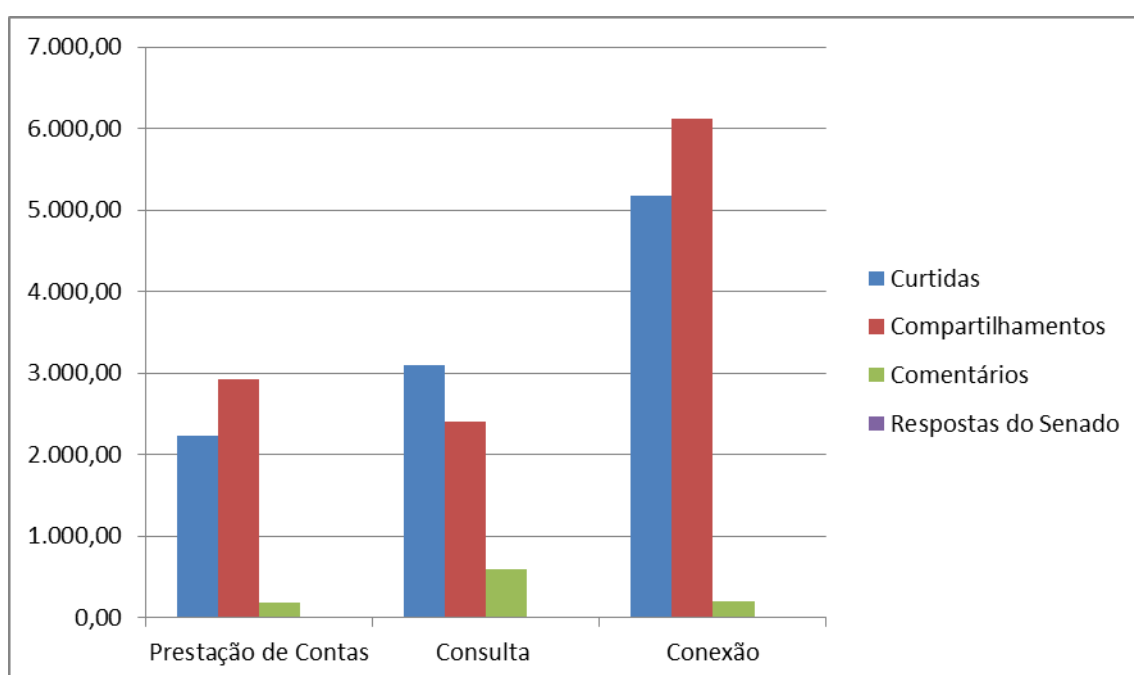
Fonte: www.facebook.com/SenadoFederal

Por sua vez, os *posts* na categoria conexão apareceram 17,8% do total de postagens publicadas. No período analisado, esses *posts* obtiveram maior média de interações entre as três categorias, nos quesitos curtidas e compartilhamentos, conforme o Gráfico 5. Assim, apesar de poucas postagens, essa categoria alcançou mais de 32,4% das curtidas na página, nesse período, numa média de 5.170 curtidas por *post*, duas vezes mais do que a média de curtidas nos *posts* de prestação de contas e quase duas vezes mais do que o de consulta. Já a média de compartilhamentos (6.127,50) é mais de duas vezes maior do que os compartilhamentos, tanto na categoria consulta como na categoria prestação de contas. Esses números mostram que, apesar de não possuírem relação direta com a atividade do Senado, os *posts* de conexão são importantes para manter uma grande interação na página e atrair um público maior. É a partir dessa linha editorial que a página se aproxima de seu público, mostrando-se amigável e colocando em pauta assuntos que os interessam.

Assim, ao analisar as três categorias de *posts*, observamos que elas cumprem o seu papel de informar o cidadão, no caso da prestação de contas; trazer os usuários para o debate público, no caso da consulta; e aproximar a instituição do cidadão, no caso dos *posts* de conexão. Porém, verificamos também que o Senado

não explora essa mídia digital em todo o seu potencial, principalmente na categoria consulta, em que os cidadãos respondem ao estímulo do órgão, mas não recebem resposta sobre essa participação na página. Ou seja, no perfil do Senado, a interação é monológica, de mão única, em que ele divulga as informações, mas não aprofunda a comunicação, não interage com os cidadãos, nem estimula os debates, nem responde às dúvidas apresentadas.

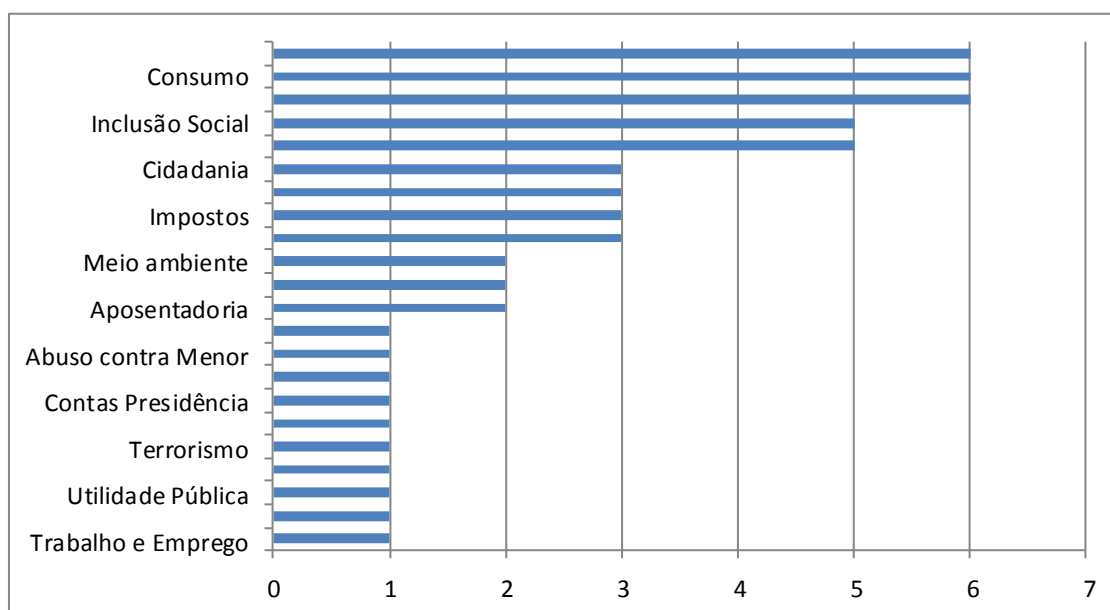
Gráfico 5 – Média de interação por categorias



Fonte: Dados da pesquisa.

5.6 Temas

Durante o período de análise, percebemos que o Senado explora diversos assuntos em sua página, que variam principalmente de acordo com o calendário de discussão dos projetos da Casa. Nesse intervalo, vários temas foram abordados, como saúde, educação, trabalho e emprego, inclusão de pessoas com deficiência, consumo, direito, transporte público, desmilitarização das polícias, entre outros, listados no Gráfico 6. Durante o mês de análise, os temas de maior incidência foram educação, consumo e datas comemorativas, todos com seis publicações, seguidos de saúde e inclusão social, ambos com cinco *posts*.

Gráfico 6 - Total de *posts* por tema

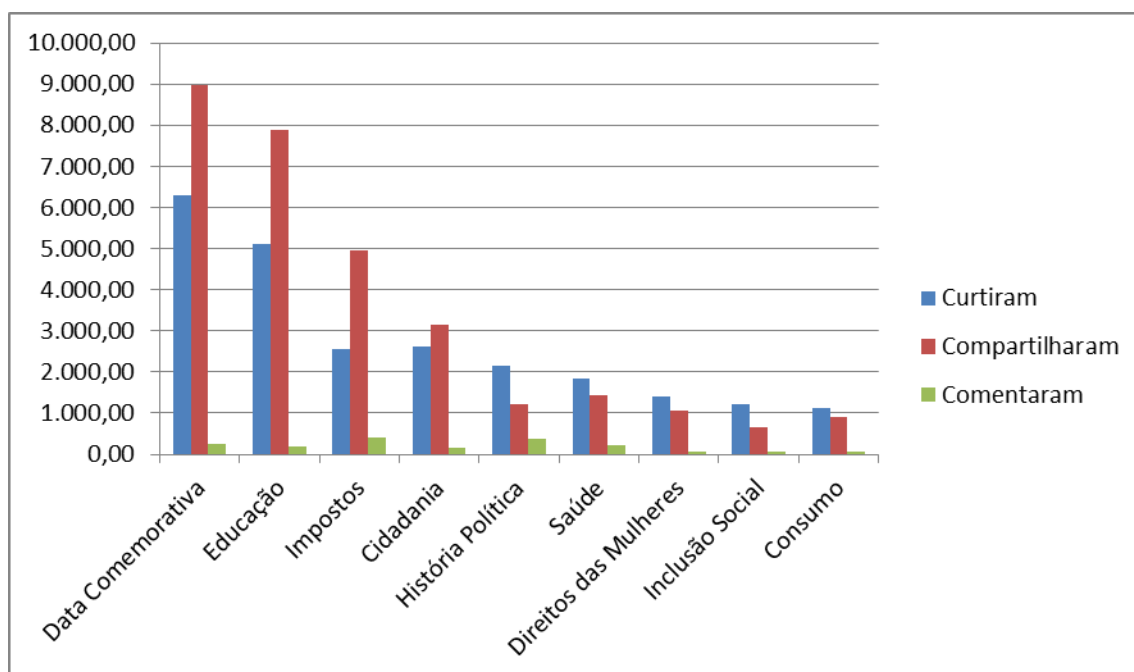
Fonte: Dados da pesquisa.

Os três temas com maior incidência – educação, consumo e data comemorativa – contabilizam apenas 10,7% do total de *posts* da página no período analisado, dado que mostra como o Senado diversifica os assuntos abordados, utilizando como gancho atividades legislativas da casa, datas comemorativas correntes ou mesmo temas que estão tendo repercussão no momento, como foi o caso do *post* sobre o Enem, em que a página apenas deseja boa prova aos estudantes. Inclusive, dos seis *posts* sobre educação, três são homenagens ao dia dos professores.

Analisando os nove temas com mais interações durante o período, de acordo com o Gráfico 7, percebemos que os *posts* que tratam de datas comemorativas brasileiras, todos eles enquadrados na categoria conexão, foram os que apresentaram maior número de curtidas e compartilhamentos. Esse aspecto nos mostra que o Senado consegue tornar-se amigável aos olhos dos usuários, abordando esporadicamente temas mais leves e sem relação com os assuntos factuais da Casa. Portanto, tendo em vista que a intenção da página é mobilizar a atenção do público e alcançar engajamento dos usuários a partir desses *posts*, no momento em que eles apresentam maior média de compartilhamentos e curtidas,

entendemos que eles cumprem o seu papel de engajamento e de viralização de posts nas redes sociais.

Gráfico 7 – Média de interação por tema



Fonte: Dados da pesquisa.

Destacamos, também, que, dos cinco posts sobre saúde, três se relacionam à ação do “Outubro Rosa”, que se iniciou exatamente no período de análise da página, 1º de outubro. Mas o post que teve maior repercussão nessa categoria trata do debate sobre o uso da Fosfoetanolamina, substância ainda sem testes clínicos, mas apontada como revolucionária no tratamento do câncer. O próprio post do Senado (Figura 6) definiu o tema como polêmico em seu texto, o que já explica a enorme repercussão da postagem, que alcançou quase cinco mil compartilhamentos e também quase 600 comentários, sendo o terceiro post mais comentado da categoria prestação de contas.

Figura 6 – Post com o tema de saúde



Debate sobre a FOSFOETANOLAMINA chega ao Senado

Senado Federal
Página curtida · 23 de outubro de 2015 ·

O tema é polêmico: existem relatos de que pacientes de câncer teriam sido curados com o uso da #Fosfoetanolamina, entretanto, cientistas alertam que ela não passou por testes que comprovem sua eficácia e a liberação de seu uso antes disso poderia ser prejudicial.

Veja o que foi dito na Comissão de Ciência e Tecnologia: <http://bit.ly/1GuQHK5>

4,7 mil Principais comentários

4.958 compartilhamentos 650 comentários

Christiano Dos Santos existem relatos das pilulas do frei galvão, da pomada de banha do peixe elétrico, e existe uma pesquisa do Butantan com a droga na fase 4 já (extraída da saliva do carrapato), um país em que educação nunca foi prioridade, é natural que não se valorize ciência e que tenhamos sempre dar um jeitinho mais fácil.
Curtir · Responder · 229 · 23 de outubro de 2015 às 11:20 · Editado

10 Respostas

Ana Bortoleto Participem dos grupos de tratamento e vejam com seus próprios olhos as

Escreva um comentário...

Fonte: www.facebook.com/SenadoFederal

Já o tema acerca da inclusão social foi tratado cinco vezes na página, ou seja, em 8,9% do total de *posts*. Nesses, foram divulgados projetos sociais de inclusão realizados pelo Senado, vídeo sobre a inclusão de pessoas com nanismo (tema de audiência pública no Senado) e vídeo sobre adoção de crianças com deficiência ou doença crônica (aspecto trazido por lei aprovada no Senado).

Assim, ao analisarmos os temas explorados pelo perfil no Senado durante o mês de outubro de 2015, percebemos uma grande variação de assuntos, aspecto que mostra como o órgão explora tanto os assuntos em debates na Casa, como os temas em evidência, mesmo que não tenham relação direta com as suas atividades legislativas. Dessa forma, além de dar publicidade a informações relevantes sobre o Senado, a página também demonstra uma prática comum nas redes sociais, que é abordar e interagir com o público sobre assuntos em destaques no ciberespaço.

5.7 Comentários dos Usuários e Respostas do Senado

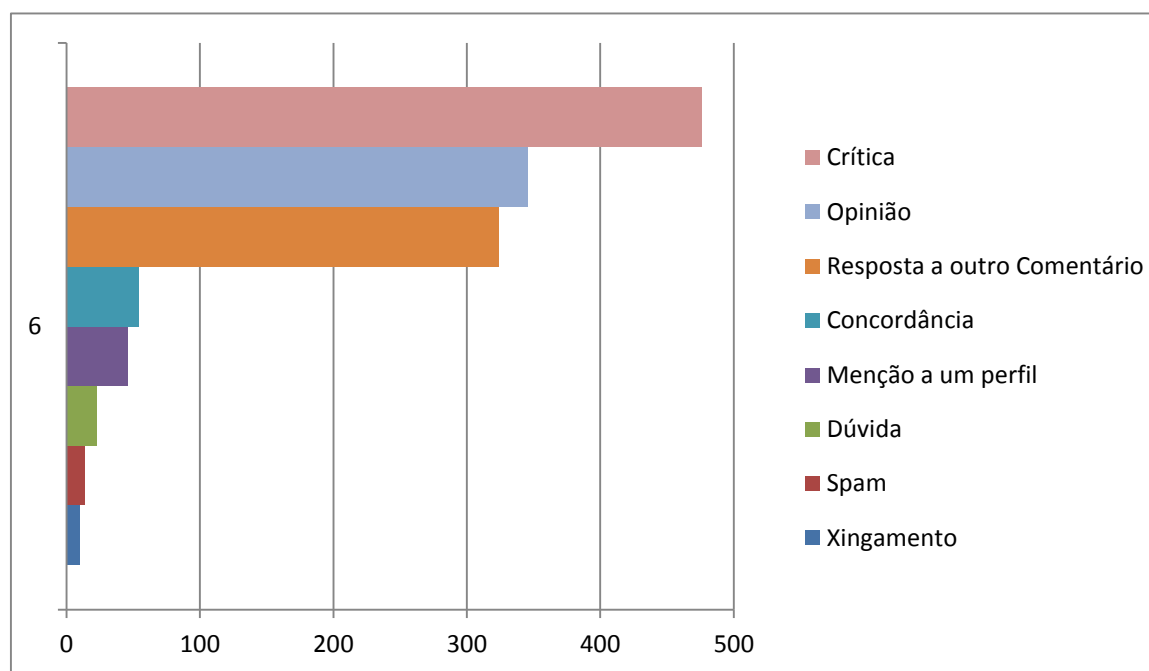
Para auxiliar na análise da página do Senado e entender a participação do cidadão nas mídias sociais dos órgãos públicos, realizamos uma análise dos comentários dos 56 *posts* coletados. Pela grande quantidade de comentários, foram selecionados aleatoriamente 10% do total de manifestações em cada *post*. A seleção dos comentários foi realizada a partir do primeiro comentário do *post* e, então, coletando o 11º comentário, 21º, 31º e daí por diante, sempre chegando ao número igual a 10% dos comentários totais.

Ao observar o Gráfico 8, percebemos que os comentários com teor de crítica aparecem em maior quantidade na página, contabilizando 36,64% do total. Tal aspecto mostra como os usuários, apesar de participarem assiduamente da página, registram nela considerável taxa de insatisfação, seja em relação ao conteúdo do *post*, à atividade do Parlamento ou à comunicação realizada especificamente na página.

Em segundo lugar no teor de comentários, encontramos os elencados como opiniões ou proposições registradas na página, com 26,6% do total de comentários. Esse número também nos mostra que os usuários tendem a participar bastante das postagens publicadas na página, registrando suas ideias e fomentando o debate com outros internautas.

Em terceiro lugar, encontramos os comentários de usuários que respondem aos comentários já registrados por outros usuários, com 24,9% do total. Esse aspecto mostra como o Facebook pode apresentar-se como uma esfera pública de conversação civil ou debate não deliberativo entre os cidadãos, em que esses se dispõem a construir um embate de ideias de maneira informal na página do órgão. Sobre isso, remetemo-nos às ideias de Garcêz (2011), que explica que esse tipo de conversação descompromissada, apesar de não trazer resultados concretos, pode influenciar de forma educativa no “[...] desenvolvimento primário de questões políticas [...]”, proporcionando troca de argumentos entre os usuários e até mudanças de opinião. Segundo a autora, esse tipo de atividade torna os indivíduos “[...] capazes de se expressarem, discordarem, reformularem argumentos e resignificarem questões [...]”, adquirindo competências políticas e capacidades individuais.

Gráfico 8 - Total de comentários por tipo



Fonte: Dados da pesquisa.

Agora que observamos os comentários de forma geral, destrincharemos essa distribuição de acordo com cada uma das três categorias de *posts* já analisadas, prestação de contas, consulta e conexão.

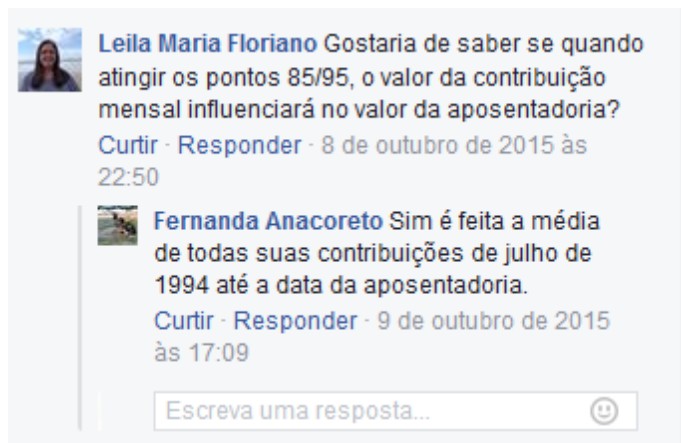
Sobre os 40 *posts* na categoria de prestação de contas, observamos que a maior quantidade de comentários, 45,5%, refere-se à crítica ao assunto tratado no *post*, conforme mostra o Gráfico 9. Mas em nenhuma dessas manifestações há comentário do Senado, prática esperada numa rede social e que pode ajudar na construção de uma imagem positiva da Casa. Nos *posts* de prestação de contas também foi observado um grande número de comentários que se referem a respostas de usuários a comentários de outros usuários, 26% do total, característica que nos remetem à conversação civil, como já discorremos acima.

Já nos seis *posts* de consulta, percebemos uma grande quantidade de manifestações de opinião por parte do cidadão, mais de 58%, o que mostra que esse atendeu ao estímulo de participação por parte do órgão. Os *posts* de consulta

são responsáveis por mais de 27% dos comentários, apesar de compreenderem apenas 10,7% do total. Além disso, compreendemos também que, nos *posts* em que o órgão pede explicitamente que os usuários registrem suas opiniões, a quantidade de comentários é bem maior que nos outros de consultas, em que o pedido de opinião está implícito ou os usuários são orientados a participar de uma consulta pública *online* no *site* do Senado.

Durante a análise, percebemos também que o Senado não costuma responder aos comentários dos cidadãos nem sanar suas dúvidas, o que mostra uma falha na comunicação pública do órgão. Inclusive, sobre isso, destacamos o *post* que trata sobre a nova regra de aposentadoria, aprovada em outubro do ano passado, que teve grande repercussão e mais de 600 comentários. Ao observar o espaço para comentários, verificamos que uma grande quantidade de usuários ficou em dúvida em relação à nova regra, inclusive, chegando a achar que 85 e 95 eram as idades mínimas de aposentadoria. Apesar de o Senado ter se manifestado quatro vezes nesse *post*, sanando algumas dúvidas, essa intervenção não foi suficiente para esclarecer todos os questionamentos que se seguiram. Muitas pessoas, inclusive, questionaram por que o Senado não respondia às perguntas dos demais cidadãos. Percebemos, também, que os próprios internautas começaram a responder as dúvidas uns dos outros, conforme mostra o exemplo na Figura 7. Tal cenário mostra que o público espera um diálogo maior entre as entidades públicas que se propõem a estar nas redes sociais e que o Senado não cumpriu, nesse *post* específico, com a função da comunicação pública de esclarecer aos cidadãos sobre o assunto.

Figura 7 – Comentário de usuários



Fonte: Fonte: www.facebook.com/SenadoFederal

Já os comentários dos tipos *spam* e xingamento não apareceram em quantidade relevante na página do Senado, apenas 10 e 14 respectivamente, configurando menos de 2% de toda mostra. Também não foi encontrada palavra abertamente de baixo calão, o que evidencia que há um filtro prévio no espaço de comentários que bloqueia mensagens impróprias e *spams*. Sobre isso, o Núcleo de Mídias Sociais da Secom do Senado nos confirmou que realmente existe uma lista de palavras impróprias que são bloqueadas automaticamente pelo Facebook.

De um total de 1.299 comentários analisados, apenas seis referem-se à resposta do Senado, sendo dois desses num mesmo *post*, em que o órgão repetiu o mesmo comentário para dois usuários diferentes, conforme Figura 8, não mostrando personalização na conversa, como é o esperado no ambiente de redes. Já os outros quatro comentários foram com o intuito de tirar dúvidas do usuário. Levando-se em conta também que a maior quantidade de comentários é de crítica de usuários, seja ao órgão ou aos conteúdos dos *posts*, ao tentar responder aos cidadãos, o órgão estaria contribuindo para minimizar esses julgamentos.

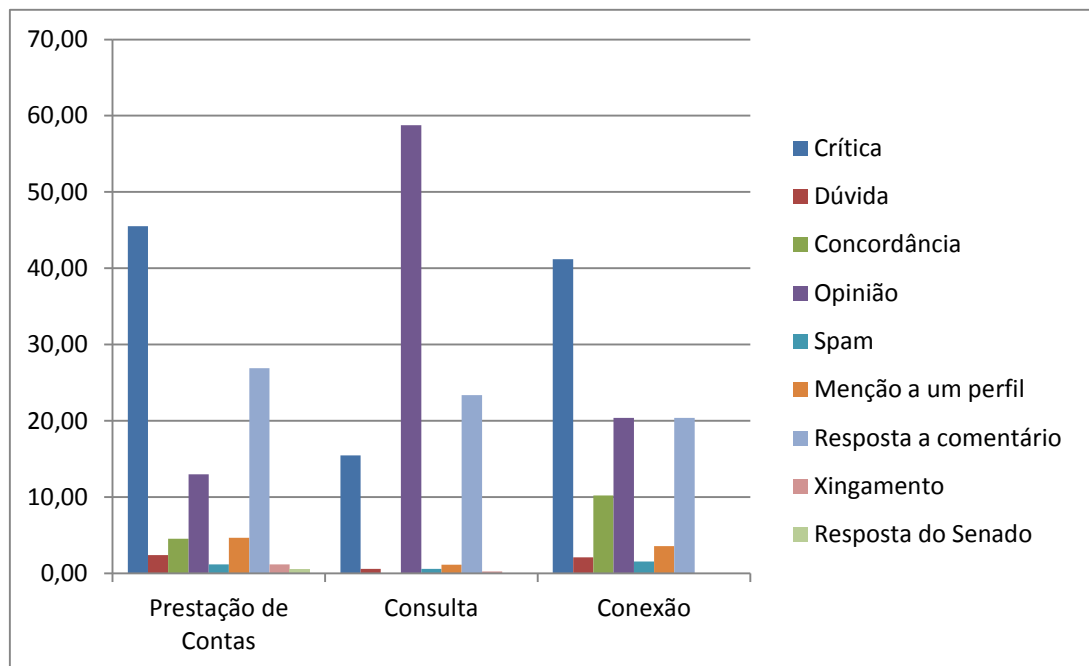
Figura 8 – Respostas do Senado



Fonte: www.facebook.com/SenadoFederal

Isso nos leva a deduzir que o Senado parece não estar ouvindo o cidadão, e prefere atuar ainda de forma tradicional, monológica, numa comunicação vertical, mesmo estando nas redes sociais, um meio mais horizontal de comunicação e de interação.

Gráfico 9 – Percentual de comentários por categorias



Fonte: Dados da pesquisa.

Assim, depois de analisarmos todas as três categorias de *posts*, os formatos utilizados, temas abordados, comentários registrados, e, voltando aos questionamentos iniciais, podemos concluir que:

- O Senado incentiva parcialmente a participação dos cidadãos, ao abrir o espaço de comentários no Facebook e ao permitir o diálogo entre os usuários na página. Porém, ao praticamente não responder a esses usuários, o órgão não atua de forma a aprofundar o debate público realizado em seu perfil;
- Os cidadãos respondem ao incentivo de participação do Senado, que são refletidos na grande quantidade de interações (curtidas, comentários e compartilhamentos), além de transformarem o espaço de comentários da página em uma esfera pública de debate, em que as questões legislativas são discutidas, evidenciando o desenvolvimento da chamada conversa civil, realizada em diversos campos do ciberespaço, como fóruns, *chats*, *sites* de redes sociais, entre outros;
- O Senado também cumpre com algumas das principais finalidades da comunicação pública, como a prestação de contas das atividades da Casa, o fornecimento de informações de interesse público, a disponibilização de um espaço para manifestação do cidadão e a promoção do acesso à informação. Para isso, a equipe de redes explora diversos formatos de *posts*, sobre uma gama de temas, distribuídas em categorias que atendem às necessidades de prestação de contas, de consulta e de conexão com o cidadão. Porém, muitos *posts*, da categoria prestação de contas, traziam informações sobre projetos já votados na Casa, o que impedia a participação efetiva do cidadão na discussão sobre eles. E, ainda, tendo em vista que um dos preceitos da comunicação pública é o relacionamento entre órgãos e cidadãos, o Senado não cumpre com esse papel no Facebook, a partir do momento em que praticamente não responde aos questionamentos, às críticas e às proposições dos cidadãos em sua página.

Assim, ao analisarmos os *posts* publicados pelo Senado no mês de outubro de 2015, os comentários dos usuários e as respostas do órgão percebemos que a página atrai grande número de internautas para as suas postagens, oferecendo a esses informações atualizadas e numa linguagem atraente sobre as atividades legislativas da Casa.

Ao ter acesso a essas informações, especificamente aos conteúdos trazidos na categoria de prestação de contas, os cidadãos tornam-se mais capacitados para participar de debates sobre questões públicas, exercer a cidadania e cobrar os seus direitos. E, como vimos, quando tratamos sobre representação e participação, a prestação de contas, a transparência pública e o acesso à informação são aspectos básicos e fundamentais para uma democracia saudável. Além disso, a página proporciona um espaço aberto de debate público, em que os cidadãos podem discutir entre si sobre os assuntos em pauta no perfil, fomentando a capacidade de argumentação e de discussão. Práticas participativas como essa, de criação de espaços para debate de interesse público, atuam de forma a complementar e a fortalecer o modelo representativo.

Mas, por outro lado, observamos que não há perspectiva dialógica na página do Senado Federal, espaço em que os internautas registram diversas dúvidas, críticas e opiniões, debatem, porém, praticamente não são ouvidos nem respondidos, mostrando uma lacuna do órgão quanto à interação com os cidadãos. E, como já vimos, a interatividade é um dos fundamentos das redes sociais, não fazendo sentido estar nela, se não for para interagir, conectar-se com outros indivíduos, compartilhar ideias e criar novos valores simbólicos. Ao não atuar dessa forma, o Senado utiliza uma plataforma de rede social como uma mídia antiga, tradicional, que serve apenas para divulgar informações de forma unilateral.

Assim, apesar de o Senado afirmar, em sua política de uso, que se esforçará para “participar da conversa sempre que possível”, essa participação, durante o período de análise, foi praticamente nula. Tal aspecto demonstra que o Senado utiliza o Facebook mais como uma mídia tradicional, replicando conteúdo do *site* institucional – mesmo que na linguagem informal das redes – ao invés de explorá-lo como ferramenta de relacionamento e interação.

Por fim, apesar do esforço comunicativo observado na página do Senado Federal do Facebook, com postagens diárias, abordando inúmeros temas das mais diversas formas, observamos dificuldade em explorar as redes sociais em todas as suas funcionalidades, fazendo com que esses instrumentos funcionem como espaços reais de deliberação e de participação política.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final deste trabalho, foi possível fazer uma reflexão sobre a forma de atuação das organizações governamentais no incentivo da participação social e no aprofundamento da democracia representativa; e como a internet, especificamente as redes sociais digitais, pode contribuir para esse processo. Mas, para isso, alguns passos teóricos e práticos foram realizados, como veremos a seguir.

No Capítulo 2 deste trabalho, revisamos algumas teorias contemporâneas da representação, refletindo sobre a importância do incentivo à participação política no desenvolvimento de um sistema representativo. Dessa forma, vimos que essa relação entre participação e representação nem sempre encontrou consenso no mundo acadêmico, visto que muitos autores afirmavam que mecanismos participativos podiam enfraquecer o modelo representativo. Por outro lado, pesquisadores também enxergavam que essas práticas participativas contribuiriam com a ampliação do papel do cidadão na democracia (POGREBINSCHI; SANTOS, 2011).

Mais adiante, vimos que esse dilema entre participação e representação foi superado na atualidade e que grande parte dos acadêmicos considera a participação como parte essencial e complementar do governo representativo. Porém, muitos desses autores enxergam também falhas nas democracias representativas atuais, causadas justamente pela baixa participação da sociedade nos debates públicos. Esses problemas, fenômeno também chamado de déficit democrático contemporâneo, afeta a legitimidade dos governos democráticos contemporâneos, porém podem ser sanados a partir da inclusão de mecanismos participativos (BOBBIO; NOGUEIRA, 1997) e de mudanças institucionais que corrijam essas deficiências democráticas (MARQUES, 2008).

Vimos também que um dos elementos essenciais da democracia representativa é a prestação de contas por parte dos representantes (*accountability*), pois é esse o momento em que os eleitores podem avaliar as decisões políticas e cobrar dos representantes, de forma a punir ou a premiar os candidatos por meio de seus votos (MIGUEL, 2005). Porém, para que o mecanismo de *accountability* funcione corretamente, é preciso um ambiente propício, formado por uma mídia plural, estímulo do interesse pela política, mecanismos de acompanhamento das decisões políticas pelos cidadãos e efetivas sanções sobre os representantes

(O'DONNEL, 1998; MIGUEL, 2005). Assim, para que os eleitores possam acompanhar as políticas e os debates públicos, é necessária a oferta de instrumentos de democracia direta, como plebiscitos e outros fóruns participativos.

Sobre a possibilidade de monitoramento das atividades políticas e participação cidadã, vimos que o Brasil, a partir da Constituição Federal de 1988, ampliou esses mecanismos de democracia direta, com a criação dos conselhos gestores de políticas públicas, destinados a formular políticas públicas em diversas áreas, como saúde, educação, assistência social; e também com o orçamento participativo, instrumento brasileiro de participação de reconhecimento internacional. Assim, com os conselhos, o diálogo entre sociedade e governo foi institucionalizado e, com o orçamento participativo, foi instituído um espaço de deliberação a respeito da utilização dos recursos públicos.

Já no terceiro capítulo, sobre democracia digital, vimos como o surgimento da internet proporcionou o aprimoramento de algumas ferramentas de participação e a criação de outras, aprofundando a participação política e o controle social do cidadão. A partir desses instrumentos participativos trazidos com a rede mundial de computadores, novos espaços de participação política foram criados e novas vozes foram incluídas no debate público (GOMES, 2001).

A ampliação dessa participação política alcançada com a internet pode ser explicada também pelas inúmeras vantagens trazidas pela rede mundial de computadores, que facilitou o acesso de milhares de pessoas a informações advindas de todos os lugares do mundo. Entre essas vantagens, podemos destacar a redução de custos, a velocidade da informação, a pluralidade de discursos, a produção colaborativa de conteúdo, a maior interatividade, o aumento no número de dados disponíveis, entre outras (FARIA, 2012; MAIA, 2011). Além disso, os usuários de internet passaram a atuar ao mesmo tempo como consumidores e emissores de informação, saindo de uma posição apenas passiva de recepção de conteúdo. Tudo isso permitiu um debate mais plural e conduzido por um número maior de indivíduos, que passaram a atuar também de forma mais fiscalizatória, o que privilegia um debate mais democrático de ideias e o exercício do controle social (MARQUES, 2008).

Portanto, vimos que a utilização das TICs pela administração pública começou a mudar a relação entre sociedade e Estado, passando esse a envolver mais os cidadãos nos processos políticos, por meio de ouvidorias *online*, fóruns e

enquetes virtuais, bate-papos *online*, entre outros. Todo esse novo movimento dos órgãos públicos pode ser resumido no conceito de governo eletrônico, e-gov, ou *e-governemnt*, práticas surgidas a partir da década de 1990, responsáveis por modernizar as atividades internas e externas do setor público. A partir do investimento em e-gov, o Estado permite que a sociedade atue de forma mais protagonista, fiscalizando as ações governamentais, denunciando irregularidades e propondo melhorias para os serviços e as políticas públicas.

Mais adiante, estudamos também como estão se desenvolvendo as práticas de *e-governemnt* no Estado brasileiro e suas influências na participação política da sociedade. Assim, vimos que, desde o lançamento dos primeiros *sites* pela administração pública, em 1993 até hoje, muitos avanços ocorreram, como a ampliação na disponibilização de dados públicos, a partir dos portais de transparência; o surgimento de iniciativas digitais de participação, como ouvidorias *online*, canais de envio de mensagens, enquetes; e, mais recentemente, o surgimento dos portais de participação, como o e-Democracia, da Câmara dos Deputados, e o e-Cidadania, do Senado, iniciativas de reconhecimento nacional e internacional.

No quarto capítulo, analisamos especificamente a influência das redes sociais digitais na forma de participação política e na relação entre Estado e cidadão. Com a imigração dos cidadãos para as redes sociais e o claro movimento de mobilização e de interação existente nesse espaço, as instituições governamentais não viram outra saída a não ser seguir essa nova tendência e criar perfis nos diversos *sites* de redes sociais, como Twitter, Instagram, Facebook e YouTube. Essa mudança representou mais um passo para o estreitamento das relações entre governo e cidadãos.

Assim, vimos que as redes sociais são formadas por dois elementos, quais sejam, os atores, pessoas que interagem no ciberespaço; e suas conexões, ou seja, “[...] os laços sociais constituídos a partir da interação entre esses atores” (RECUERO, 2011, p. 27). Vimos também que as redes sociais são estruturas amplamente descentralizadas, que permitem ampla difusão de mensagens, diferentemente do que ocorre na mídia tradicional. Além disso, essas redes sociais digitais podem ser propulsoras de processos de mudanças e de mobilizações sociais, que, muitas vezes, nascem no ciberespaço, mas podem também ser deslocados para a vida *off-line*, ou, ainda, acontecer nos espaços *on* e *off-line* de forma concomitante (CASTELLS, 2013).

Outro aspecto importante observado sobre as redes sociais é a conversação em rede, diálogos públicos capazes de envolver grande quantidade de atores e diversas plataformas de redes sociais ao mesmo tempo (RECUERO, 2012a). Essa conversação em rede pode ser entendida também como uma das formas da conversação civil, debates ocorridos na internet por meio de diversas plataformas, como fóruns, *chats online*, entre outros. Assim, por permitir que qualquer cidadão faça parte desses debates públicos, a conversação civil pode ser entendida como elemento de apoio ao aperfeiçoamento das instituições democráticas e incentivador da participação política da sociedade (MARQUES, 2006). E, apesar dessas conversas raramente produzirem algum resultado decisório concreto podemos dizer que elas servem como instrumento educativo no desenvolvimento de reflexões sobre questões públicas, fazendo com que os cidadãos aprimorem suas argumentações e desenvolvam ou mudem seu ponto de vista (GARCÊZ, 2011). Porém, não esqueçamos que a internet e as redes sociais são ambientes mais propícios ao anonimato, portanto, nesses diálogos públicos, muitas vezes os indivíduos utilizam expressões de ofensas, ironias que prejudicam um debate verdadeiramente democrático.

Mais adiante, estudamos a relação entre redes sociais e comunicação pública no desenvolvimento das atividades do Governo nessas plataformas. A partir daí, vimos como esses novos dispositivos de interação na internet permitiram que a comunicação pública pudesse ser exercida de forma mais completa, tendo em vista que o relacionamento com o cidadão, o incentivo da participação cidadã e a efetiva divulgação de conteúdo de interesse público são finalidades desse tipo de comunicação. Porém, observamos que, atualmente, ainda existe subutilização das ferramentas digitais pela administração pública, que não a exploram em todo o seu potencial dialógico, utilizando-as mais como mídias tradicionais do que como instrumentos de interação. Tal aspecto faz com que os perfis governamentais nos diversos *sites* de redes sociais pareçam mais como repositórios de notícias e *releases* de *sites* institucionais do que plataformas interacionais.

Assim, com esses três capítulos teóricos, pudemos perceber a importância da participação no incremento do modelo representativo e os avanços alcançados nos mecanismos de participação com a internet, a partir do momento em que a administração pública passou a utilizar ferramentas digitais, ampliando o acesso à informação e permitindo maior participação social nas decisões públicas. Nesse

contexto, as redes sociais digitais ampliaram ainda mais as possibilidades de participação, abrindo novos campos para o desenvolvimento de conversação civil. Contudo, vimos também que o aprofundamento da democracia digital ainda encontra limites próprios da internet, que ainda não conseguiu ultrapassar as barreiras da exclusão digital, da hegemonia dos grandes meios de comunicação de massa, da polarização de ideias, dos grupos de interesses, entre outros entraves pro seu desenvolvimento (GOMES, 2005; MARQUES, 2008). Além disso, a própria relação entre aumento no uso da internet e o aumento de participação política não é consenso entre os estudiosos do tema (MARQUES, 2008).

Com tudo isso em mente, ficou mais fácil realizar a análise da página do Senado Federal no Facebook e refletir sobre a atuação desse órgão no incentivo à participação social e redução do déficit democrático contemporâneo. Assim, no quinto capítulo, debruçamo-nos sobre os 56 *posts* publicados pelo Senado, no mês de outubro de 2015, assim como realizamos uma análise dos comentários dos usuários e do próprio órgão em seu perfil. Para isso, utilizamos a técnica de pesquisa Análise de Conteúdo (AC), que nos permitiu realizar uma análise qualitativa e quantitativa dos dados, a partir do agrupamento dos conteúdos em categorias, temas e formatos, utilizando para isso gráficos.

Então, nesse capítulo, apresentamos a página oficial do Senado Federal no Facebook, perfil que tem como função divulgar as atividades dessa Casa Legislativa, a partir de *posts* que podem aparecer no formato de imagem, texto e *link*, imagem e texto, apenas imagem ou vídeo e texto. Vimos que, desses formatos, o que predomina é a postagem na forma de imagem, texto e *link*, totalizando mais de 80% das postagens, porém, os *posts* com imagem e texto aparecem com melhor repercussão, com mais de 50% da média de compartilhamentos e mais de 46% da média geral de curtidas.

Utilizando como base um estudo de Martin Karlsson (2013), de análise de *blogs* políticos, dividimos também os conteúdos dos *posts* em três grandes categorias, relacionadas ao objetivo do *post*: prestação de contas, consulta e conexão. Cada uma dessas apresenta relevância para o desenvolvimento da página, que consegue divulgar as atividades do Senado; consultar o público sobre as decisões da Casa; e ainda interagir com os fãs da página de forma mais leve e informal, mostrando-se amigável, a par das tendências surgidas nas redes. Percebemos que a categoria prestação de contas aparece na maioria das

postagens, alcançando 71% do total de *posts*, seguido das postagens na categoria conexão (17,8%), e, por último, a categoria consulta, com apenas 10,8% do total. Dados esses que nos levaram a inferir que a maioria dos *posts* publicados pelo Senado possui a intenção de informar o público sobre as atividades institucionais da Casa, promovendo o acesso à informação de interesse público, um dos objetivos da comunicação pública.

Porém, a que apresentou a maior média de interação foi mesmo a categoria conexão, com o maior número de curtidas e compartilhamentos, o que mostra como esse tipo de postagem permite uma maior aproximação entre o cidadão e a instituição, que se mostra amigável e atenta aos temas motivadores das redes sociais. Já a categoria consulta aparece com a maior média de comentários, aspecto que reforça o atendimento do público ao incentivo de participação do Senado, embora a instituição não informe como esses comentários, registrados no Facebook, são aproveitados pela Casa como produto de participação política.

Vimos também que a gama de temas explorada pelo Senado é bastante diversificada, passando por saúde, educação, transporte público, aposentadoria, direitos das mulheres, entre tantos outros. Isso mostra como o órgão consegue explorar bem os assuntos em discussão na Casa e ainda abordar questões sem relação direta com as atividades legislativas, como uma forma de deixar a página mais atrativa para o público das redes, que é tão diversificado.

Já sobre os comentários dos usuários, depreendemos que aqueles que sugerem crítica ao conteúdo dos *posts* apareceram em maioria, seguindo por proposições e por resposta a outro comentário. Porém, a análise nos permitiu observar também que o Senado não responde a praticamente nenhum comentário, como, por exemplo, às críticas, perdendo a chance de contribuir com a melhora da imagem da casa. Na categoria prestação de contas, além das críticas, que também apareceram em primeiro lugar, observamos uma quantidade relevante de comentários em resposta a outros usuários, o que mostra como o Facebook funciona como esfera pública de conversação civil entre os cidadãos.

Já nos *posts* na categoria consulta, percebemos uma grande quantidade de opiniões registradas pelos internautas, o que evidencia que os *posts* do Senado nessa categoria atingem o seu objetivo de obter as impressões do público sobre determinado assunto. Nos *posts* de conexão, as críticas também aparecem em

primeiro lugar, seguidos de opinião e de respostas a outros comentários, que aparecem quase empatados.

Assim, avaliamos que a página do Senado consegue divulgar nas redes sociais as atividades da Casa, de forma atraente para os usuários dessas redes, tendo em vista a enorme quantidade de fãs e a forte interação na página, expressa nas quantidades de curtidas, compartilhamentos e comentários observados no mês de outubro de 2015. Com esse trabalho de comunicação pública nas redes sociais, o órgão consegue deixar o cidadão mais informado sobre as questões do legislativo, permitindo que ele encontre subsídios para exercer o controle social. Por outro lado, observamos alguns problemas de comunicação, como um esforço praticamente nulo de utilizar a rede de forma interativa, mostrando que não há uma perspectiva dialógica na dinâmica de trabalho da equipe que gerencia o perfil do Senado. Enquanto os comentários dos usuários aparecem em milhares, durante todo o mês analisado, seja criticando o órgão, propondo melhorias ao Legislativo, registrando dúvidas, ou dialogando com outros participantes da página, o Senado aparece em apenas seis comentários durante todo o período. Ao enxergamos o diálogo com a sociedade como a base da comunicação pública e, ainda, ao entendermos as redes sociais como ambiente propício para essa ação relacional, percebemos que existe uma falha no projeto de comunicação do Senado Federal para o Facebook, que acaba se transformando em um repositório de conteúdos institucionais aproveitados do *site*.

Assim, após todo o estudo teórico e análise do perfil do Senado, entendemos que as redes sociais digitais possuem grande potencial a ser explorado com relação à redução do déficit democrático contemporâneo, tendo em vista que milhões de cidadãos brasileiros hoje circulam nesses espaços, debatendo sobre questões de interesse público e se mobilizando para obter informações públicas, monitorar as decisões de governo e cobrar as responsabilidades das autoridades. Porém, alguns passos ainda precisam ser dados pelas instituições públicas, para que dominem essas novas ferramentas e as explorem de forma eficaz, conseguindo obter delas todas as facetas possíveis de interação, de participação e de diálogo. A partir daí, as redes sociais dos órgãos públicos poderão ser consideradas verdadeiras aliadas no aprofundamento democrático e na redução dos problemas encontrados nas democracias atuais.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, V. R. da S. F. A comunicação do Senado e o direito à informação. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v. 42, n. 166, p. 347-364, abr./jun. 2005.
- BOBBIO, N.; NOGUEIRA, M. A. **O futuro da democracia**: uma defesa das regras do jogo. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1997.
- BRANDÃO, E. P. Conceito de comunicação pública. IN: DUARTE, J. (Org.). **Comunicação Pública**: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público. São Paulo, Atlas, 2007. p. 1-33.
- BURKE, E. Discurso aos eleitores de Bristol. **Revista de Sociologia e Política**, Curitiba, v. 20, n. 44, p. 97, jun./out. 2012.
- CARDOSO, G.; CASTELLS, M. **Os media na sociedade em rede**: Fundação Calouste Gulbenkian, Serviço de Educação e Bolsas, 2006.
- CASTELLS, M. **A Galáxia internet**: reflexões sobre a internet, negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.
- _____. **Redes de indignação e esperança**: movimentos sociais na era da internet. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor Ltda, 2013.
- CHAIA, V. L. M.; BRUGNAGO, F. A nova polarização política nas eleições de 2014: radicalização ideológica da direita no mundo contemporâneo do Facebook. **Aurora. Revista de Arte, Mídia e Política**, São Paulo, v. 7, n. 21, p. 99-129, jan. 2014.
- DA SILVA, L. J. Oliveira Loureiro. **A internet—a geração de um novo espaço antropológico**. 2011. Disponível em: < <http://www.bocc.ubi.pt/pag/silva-lidia-oliveira-internet-espaco-antropologico.pdf>>. Acesso em:
- DAGNINO, E. Sociedade civil, participação e cidadania: de que estamos falando. MARTÍNEZ, G. *et al.* (Org.). **Políticas de ciudadanía y sociedad civil en tiempos de globalización**. Caracas: FACES, Universidad Central de Venezuela, 2004. p. 95-110.
- DI FELICE, M. As formas digitais do social e os novos dinamismos da sociabilidade contemporânea. IN: KUNSCH, M.; KUNSCH, W. (Org.). **Relações públicas comunitárias**: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora. São Paulo: Summus Editorial, 2007. p.29-44.
- DINIZ, E. H. *et al.* O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, p. 23-48, jun. 2009.
- DZIEKANIAK, G. V. As redes sociais no governo eletrônico. **Portal do e-governo, inclusão digital e sociedade do conhecimento**. 2010. Disponível em:

<<http://repositorio.furg.br/bitstream/handle/1/3275/As%20redes%20sociais%20no%20governo%20eletr%C3%B4nico.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 15 out. 2016.

FARIA, C. F. S. **O parlamento aberto na era da internet: pode o povo colaborar com o Legislativo na elaboração das leis?** Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2012.

FONSECA JR, Wilson Corrêa da. Análise de conteúdo. **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação.** São Paulo: Atlas, v. 2, 2005.

GARCÊZ, R. L. de O. Lutas por reconhecimento dos surdos e conversação política no Orkut: Quando temas sensíveis definem a trajetória das discussões. IN: MAIA, R. C. M.; GOMES, W.; MARQUES, F. P. J. A. (Orgs.). **Internet e participação política no Brasil.** Porto Alegre: Sulina, 2011. p. 231-256.

GOMES, W. A democracia digital e o problema da participação civil na decisão política. **Fronteiras-estudos midiáticos**, São Leopoldo, v. 7, n. 3, p. 214-222, set./dez. 2005.

_____. Democracia digital: que democracia. IN: **II Encontro da Associação Nacional de Pesquisadores em Comunicação e Política.** Belo Horizonte: UFMG, 2007.

_____. Internet e participação política em sociedades democráticas. **Revista Famecos: mídia, cultura e tecnologia**, Porto Alegre, v. 1, n. 27, jan. 2006. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/view/3323/251>>. Acesso em: 15 out. 2016.

_____. Participação política online: questões e hipóteses de trabalho. IN: MAIA, R. C. M.; GOMES, W.; MARQUES, F. P. J. A. (Org.). **Internet e participação política no Brasil.** Porto Alegre: sulina, 2011. p. 19-46.

KARLSSON, M. Representation as interactive communication: theoretical considerations and empirical findings. **Information, Communication & Society**, v. 16, n. 8, p. 1201-1222, jan. 2013.

LAVALLE, A. G.; HOUTZAGER, P. P.; CASTELLO, G. Representação política e organizações civis: novas instâncias de mediação e os desafios da legitimidade. **Revista brasileira de ciências sociais**, São Paulo, v. 21, n. 60, p. 43-66, fev. 2006.

LOBATO, F. H.; SILVA, T. A. dos S. **Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico.** Brasília: Ministério do Planejamento, desenvolvimento e Gestão, 2012.

LÜCHMANN, L. H. H. A representação no interior das experiências de participação. **Lua Nova**, São Paulo, v. 70, n.1, p. 139-170, jan. 2007.

MAIA, R. C. M. Internet e esfera civil: limites e alcances da participação política. IN: MAIA, R. C. M.; GOMES, W.; MARQUES, F. P.J. A. (Org.). **Internet e participação política no Brasil**. Porto Alegre: Sulina, 2011. p. 47-77.

MAINIERI, T.; RIBEIRO, E. M. A. O. A comunicação pública como processo para o exercício da cidadania: o papel das mídias sociais na sociedade democrática. **Revista Organicom**, São Paulo, v. 8, n. 14, p. 49-61, jan./jun. 2012.

MALINI, F. **O comunismo das redes sistema midiático p2p, colaboração em rede e novas políticas de comunicação na internet**. São Paulo: INTERCOM, 2007.

MANIN, B. As metamorfoses do governo representativo. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 10, n. 29, p. 5-34, jan. 1995.

MARQUES, F. P. J. A. Debates políticos na internet: a perspectiva da conversação civil. **Opinião Pública**, v. 12, n. 1, p. 164-187, 2006.

_____. Internet, canais de participação e efeitos políticos: um estudo do Portal da Câmara. **Fronteiras-estudos midiáticos**, São Leopoldo, v. 12, n. 2, p. 82-94, fev. 2010.

_____. Participação, instituições políticas e internet: um exame dos canais participativos presentes nos Portais da Câmara e da Presidência do Brasil. **Internet e participação política no Brasil**. Porto Alegre: Sulina, p. 95-115, 2011.

_____. **Participação política e internet: meios e oportunidades digitais de participação civil na democracia contemporânea, com um estudo do caso do Estado brasileiro**. 2008. 498f. Tese (Doutorado em Comunicação e Cultura Contemporâneas) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008.

MARTELETO, R. M. Análise de redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abril. 2001.

MENDES, D. C. V. R. Representação política e participação: reflexões sobre o déficit democrático. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 10, n. 2, p. 143-153, jul./dez. 2007.

MEZZARROBA, M. P. *et al.* O portal e-democracia da Câmara dos Deputados como sistema sócio-tecnológico. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Santa Catarina, v. 2, n. 9, p. 24-43, jul. 2013.

MIGUEL, L. F. Impasses da accountability. **Revista de Sociologia e Política**, Curitiba, n. 25, p. 25-38, nov. 2005.

_____. MIGUEL, L. F. Representação política em 3-D: elementos para uma teoria ampliada da representação política. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 18, n. 51, p. 123-140, jan. 2000.

MILL, J. S. **Considerações sobre o Governo Representativo**. São Paulo: IBRASA, 1964.

MIOLA, E. Iniciativas institucionais de deliberação online: um estudo do fórum de discussão do portal da Câmara dos Deputados. IN: MAIA, R. C. M.; GOMES, W.; MARQUES, F. P.J. A. (Org.). **Internet e participação política no Brasil**. Porto Alegre: Sulina, 2011, p. 147-174.

MOTA, A. C. Y. H. A. **Accountability no Brasil**: os cidadãos e os seus meios institucionais de controle dos representantes. 2006. 250f. Tese (Doutorado em Ciência Política) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.

MULGAN, G. Moldar de novo o Estado e a sua Relação com os Cidadãos: o potencial das tecnologias de comunicação e informação no curto, médio e longo prazo. IN: CASTELLS, M.; CARDOSO, G. (Org.). **A Sociedade em Rede**: do conhecimento a ação política. Belém: Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 2.0 License, 2006. p. 205.

NASCIMENTO, A. C. do. **Repercussões da participação popular na tramitação da reforma política na Câmara dos Deputados**. 2015. 112f. Dissertação (Mestrado Profissional) – Programa de Pós-Graduação do Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento da Câmara dos Deputados/Cefor, Brasília, 2015.

NASCIMENTO, L. L. Comunicação pública nas redes sociais digitais. IN: MATOS, H. (Org.). **Comunicação pública**: interlocuções, interlocutores e perspectivas. São Paulo: ECA/USP, 2012. p. 289.

NOGUEIRA, J. P. F.; CASTRO, C. P. Internet, Democracia e Comunicação de Governo-análise do conteúdo da página do Facebook do Portal Brasil da Presidência da República. **Revista de Estudos da Comunicação**, Paraná, v. 15, n. 37, p. 134, ago. 2014.

NOLETO FILHO, P. A. **Mídia e política na imagem do Congresso**. Câmara dos Deputados: Edições Câmara, 2014.

O'DONNELL, G. Accountability Horizontal e Novas Poliarquias. **Lua Nova**, São Paulo, n. 44, p. 27-54, jul. 1998.

PATEMAN, C. **Participação e Teoria Democrática**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.

PEREIRA, E. A. **Comunicação pública**: uso de estratégias na relação do Senado Federal com a sociedade: um estudo de caso sobre o portal e-Cidadania. 2015. 80f. Monografia (Especialista em Comunicação Legislativa) – Instituto Legislativo Brasileiro (ILB), do Senado Federal, Brasília, 2015.

PINHO, J. A. G. de. **Estado, sociedade e interações digitais**: expectativas democráticas. 1. ed. Bahia: EDUFBA, 2012.

_____. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, p. 471-493, mai./jun. 2008.

_____; SACRAMENTO, A. R. S. Accountability: já podemos traduzi-la para o português? **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 6, p. 1343-1368, nov./dez. 2009.

PITKIN, H. F. Representação: palavras, instituições e ideias. **Lua Nova**, São Leopoldo, v. 67, n. 1, p. 15-47, ago. 2006.

_____. **The concept of representation**. California: Univ of California Press, 1967.

POGREBINSCHI, T.; SANTOS, F. Participação como representação: o impacto das conferências nacionais de políticas públicas no Congresso Nacional. **Dados**, Rio de Janeiro, v. 54, n. 3, p. 259-305, set. 2011.

POLAT, R. K. The internet and political participation exploring the explanatory links. **European journal of communication**, Portugal, v. 20, n. 4, p. 435-459, nov. 2005.

PRADO, O.; RIBEIRO, M. M.; DINIZ, E. Governo eletrônico e transparência: olhar crítico sobre os portais do governo federal brasileiro. IN: PINTO, J. A. G. de (Org.). **Estado, sociedade e interações digitais**: expectativas democráticas. Salvador: EDUFBA, 2012. p. 13-39.

PRIMO, A. F. T. A emergência das comunidades virtuais. IN: Intercom 1997 - XX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 1997. **Anais**. Santos, 1997.

RECUERO, R. **A conversação em rede**: comunicação mediada pelo computador e redes sociais na internet. Porto Alegre: Sulina, 2012a.

_____. A rede é a mensagem: Efeitos da Difusão de Informações nos Sites de Rede Social. IN: VIZER, E. (Org.). **Lo que Mcluhan no previó**. 1. ed. Buenos Aires: Editorial La Crujía, 2012b. p. 205-223.

_____. Atos de ameaça à face e à conversação em redes sociais na internet. **Interações em Rede**. Porto Alegre: Sulina, v. 1, p. 51-70, 2013.

_____. Comunidades virtuais em redes sociais na internet: uma proposta de estudo. **Ecompos**, internet, v. 4, n. 1, p. 1-21, dez. 2005.

_____. Curtir, compartilhar, comentar: trabalho de face, conversação e redes sociais no Facebook. **Verso e Reverso**, São Leopoldo, v. 28, n. 68, p. 117-127, mai./ ago. 2014.

_____. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2011.

RODRIGUES, M. R. **O papel da imprensa na qualidade democrática**: uma análise de possibilidades nos principais jornais nacionais. 2011. Tese (Doutorado em Ciência Política) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2011.

RUSCHEL, A. J.; ROVER, A. J.; SCHNEIDER, J. Governo Eletrônico: O Judiciário na Era do Acesso. IN: CALLEJA, P. L. (Ed.). **La Administración Electrónica como Herramienta de Inclusión Digital**. LEFIS Series 13, Zaragoza: Pressas Universitaria de Zaragoza, 2011.

SAMPAIO, R. C. Participação política e os potenciais democráticos da internet. **Revista Debates**, Porto Alegre, v. 4, n. 1, p. 29, jan./jun. 2010.

_____. Quão deliberativas são discussões na rede? Um modelo de apreensão da deliberação online. **Revista de Sociologia e Política**, Curitiba, v. 20, n. 42, p. 121-139, jun. 2012.

SENADO FEDERAL. Página do Facebook. Disponível em: <<https://www.facebook.com/SenadoFederal/>>. Acesso em: 31 out. 2015.

TATAGIBA, L. Conselhos gestores de políticas públicas e democracia participativa: aprofundando o debate. **Revista de Sociologia e Política**, Curitiba, v.1, n. 25, p. 209-213, nov. 2005.

SANTAELLA, L.; CARDOSO, T. Para entender a complexidade das redes/To understand the complexity of networks. **Revista FAMECOS**, Porto Alegre, v. 21, n. 2, p. 742, mai./ ago. 2014.

_____. Os espaços líquidos da cibermídia. **Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação**, v. 2, n. 1, p. 1-13, jul. 2005.

SANTOS, P. M. *et al.* Avaliação dos Portais de Justiça Federais: um estudo baseado na métrica Lefis. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Santa Catarina, v. 2, n. 5, p. 100-114, ago. 2011.

SILVA, S. **Estado, democracia e internet**: requisitos democráticos e dimensões analíticas para a interface digital do Estado. 2012. 424f. Tese (Doutorado em m Comunicação e Cultura Contemporâneas) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2012.

URBINATI, N. O que torna a representação democrática? **Lua Nova**, São Leopoldo, v. 67, n. 7, p. 191-228, fev. 2006.

YOUNG, I. M. Representação política, identidade e minorias. **Lua Nova**, São Leopoldo, v. 67, p. 139-190, jul. 2006.

ZÉMOR, P. Como anda a comunicação pública? **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 60, n. 2, p. 189-195, ago. 2014.

ANEXOS A – ENTREVISTA COM A COORDENADORA DO NÚCLEO DE MÍDIAS SOCIAIS DA SECOM DO SENADO, SILVIA GOMIDE GURGEL

Quando foi lançado O Facebook do Senado Federal?

Gurgel - Em 2010

Os comentários dos usuários são respondidos com regularidade? Quais os critérios para decidir se um comentário é respondido ou não?

Gurgel - Tentamos responder o máximo possível. Hoje, devido ao grande número de comentários, não conseguimos ler todos. Quando a página tinha menos seguidores, todos eram lidos, mas hoje há publicações que chegam a ter mais de 100 mil comentários. Atualmente, acompanhamos a postagem por até uma hora depois da publicação. São respondidos os comentários que dizem respeito à publicação (por exemplo, questionamentos sobre a escolha da imagem, ou à tramitação de projetos).

Em caso de resposta negativa da pergunta acima; por que os comentários não são respondidos?

Gurgel - Opiniões sobre as propostas, perguntas destinadas aos senadores, perguntas que fogem a nossa competência (por exemplo, fui demitido por justa causa porque faltei dois dias seguidos ao trabalho, isso é certo?) não são respondidas

Como é realizada a moderação de comentários ofensivos e impróprios?

Gurgel - Temos uma política de uso da página que traz as regras para retirada de comentários e bloqueio de usuários. Passamos por várias fases de moderação, mas, atualmente praticamente todos os comentário ficam publicados.

Existe algum tipo de moderação prévia dos comentários, como por exemplo uma blacklist?

Gurgel - Sim, há uma lista de termos que escolhemos e que o próprio Facebook bloqueia automaticamente. Hoje é formada basicamente por palavras.

Existe alguma política de uso da página?

Gurgel - Sim. "Veja em Informações Gerais"

https://www.facebook.com/pg/SenadoFederal/about/?tab=page_info