

Participação Virtual na Gestão Pública no Âmbito Municipal

Uma Análise dos Portais Eletrônicos das Capitais Brasileiras

Wellington Tavares¹
Kleomara Gomes Cerquinho²
Ana Paula Paes de Paula³

<http://dx.doi.org/10.21527/2237-6453.2018.43.263-290>

Recebido em: 28/1/2016

Aceito em: 10/4/2017

Resumo

Este artigo tem como objetivo identificar, apresentar e destacar as formas e possibilidades de participação cidadã na gestão pública, no âmbito municipal, por meio da Internet. O estudo baseia-se em conceitos relacionados à Democracia Digital e à participação na gestão pública, bem como o conceito de *e-participation*, que aponta para as possibilidades de ação política direta dos cidadãos em processos decisórios, geradas pela oportunidade de participação virtual. A metodologia da pesquisa fundamenta-se na análise de documentos virtuais disponíveis nos portais eletrônicos das prefeituras pesquisadas. Com esta análise, busca-se elencar as principais ferramentas e espaços virtuais pelos quais tais participações ocorrem nas capitais dos Estados brasileiros. Na conclusão, pretende-se analisar as formas como as ferramentas e espaços criados pelas prefeituras têm sido disponibilizados, apresentando o seu nível de desenvolvimento e destacando suas necessidades de aprimoramento para a ampliação da participação cidadã direta.

Palavras-chave: *E-participation*. Participação virtual. Democracia digital.

¹ Doutor em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais. Professor da Universidade Federal de Ouro Preto. emaildotom12@yahoo.com.br

² Doutora em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais. Professora da Universidade Federal do Amazonas. kleomara@gmail.com

³ Doutora em Ciências Sociais pela Universidade Estadual de Campinas. Professora da Universidade Federal de Minas Gerais. appp.ufmg@gmail.com

VIRTUAL PARTICIPATION IN PUBLIC MANAGEMENT IN MUNICIPAL SCOPE: AN ANALYSIS OF ELECTRONIC PORTALS OF CAPITALS OF BRAZILIAN STATES

Abstract

This paper aims to identify, present and highlight as forms and possibilities of citizen participation in public management, at the municipal level, through the internet. The study is based on concepts related to Digital Democracy and participation in Public Management, as well as the concept of e-participation, which points out as possibilities of direct political action of citizens in decision-making processes, generated by virtual participation opportunity. This research is based on the analysis of virtual documents presented in the electronic portals of the Municipalities surveyed. With this analysis, we seek to list as main tools and virtual spaces for which such participations occur in the capitals of the Brazilian states. In the conclusion, we want to analyze how forms such as tools and spaces created for prefectures have been made available, presenting the level of development and pointing out their needs for improvement to an increase of direct citizen participation.

Keywords: E-participation. Virtual participation. Digital democracy

A popularização da Internet e o avanço na utilização dos meios de comunicação e informação digital têm promovido uma profunda mudança no modo como as relações entre Estado e sociedade são desenvolvidas, especialmente no tocante à gestão pública. A Internet tem se mostrado um importante meio, que se alia às ações de cidadania e pode reforçar sistemas democráticos participativos, com vistas ao fortalecimento da Democracia Digital.

A Democracia Digital apresenta uma série de possibilidade e ações que visam a tornar a democracia fortalecida, tanto nas instituições do Estado quanto nas instituições e organizações da sociedade civil, ao expandir a esfera pública e criar contextos de participação que confrontam e desafiam processos de despolitização da sociedade. Nesse contexto, o papel da sociedade parece ater-se principalmente em estratégias de resistência e de luta por ampliação de direitos com base em movimentos sociais, bem como em estratégias de participação em processos de decisão por meio de mecanismos institucionalizados pela gestão pública. Por outro lado, e de forma complementar, o Estado coloca-se como instituição que reage às demandas sociais, ou mesmo cria mecanismos para favorecer a aproximação junto a sociedade civil, seja em atividades de *e-government*, ao oferecer serviços e informações de governo, ou mesmo em atividades de *e-participation*, ao favorecer a participação.

No contexto de participação virtual, ressalta-se a importância de aliar o uso da tecnologia às reais possibilidades de participação cidadã e ao atendimento das demandas sociais. Tendo em vista este contexto, torna-se ainda mais essencial o desenvolvimento de formas de participação que se mostrem mais imediatas à vida dos cidadãos, o que pode ser encaminhado por instituições próximas ao cotidiano dos cidadãos, como é o caso das prefeituras no Brasil.

Tendo em vista o desenvolvimento de diferentes formas de participação por gestores públicos e instituições, bem como os desafios expostos anteriormente, levantam-se vários questionamentos em razão da existência

de distintas experiências da gestão pública na contemporaneidade. Entre os questionamentos destaca-se a questão de pesquisa que encaminha este estudo: Quais as possibilidades geradas no contexto de Democracia Digital no âmbito das prefeituras das capitais de Estados brasileiros? Quais as formas de participação virtual disponíveis para os cidadãos na gestão pública nestes municípios a partir de seus portais eletrônicos?

A fim de responder a essas questões, este estudo busca identificar, apresentar e destacar as formas e possibilidades de participação virtual de cidadãos na gestão pública, a partir dos exemplos encontrados nas capitais de Estados brasileiros.

O estudo justifica-se em termos teóricos por possibilitar compreender como os conceitos relacionados à Democracia Digital têm sido empregados empiricamente, bem como propiciar avanços na elucidação do tema, por meio de casos reais. Em termos empíricos, justifica-se pela necessidade de se conhecer e reconhecer as experiências desenvolvidas por municípios brasileiros, como forma de dar publicidade para experiências positivas e estimular o desenvolvimento de sistemas de participação virtual em outras localidades.

Para melhor compreensão do estudo realizado, na próxima seção são apresentadas as bases teóricas acerca de duas temáticas centrais: democracia participativa e gestão pública e possibilidades de participação virtual e Democracia Digital. Na quarta seção apresenta-se a metodologia na qual o estudo se baseou e na quinta seção os principais resultados da pesquisa realizada. Por fim, na sexta seção apresentam-se as considerações finais resultantes do estudo aqui desenvolvido.

Democracia Participativa e Gestão Pública

Cada vez mais as formas de fazer política e gestão no setor público estão recorrendo às tecnologias para expandir a oferta de serviços públicos, além de possibilitar ampliar tanto a participação cidadã no âmbito governa-

mental quanto a própria esfera pública, na qual coexistem distintos atores e interesses no entorno dos governos e de suas gestões. Assim, mais que uma provável potencialidade dos impactos da Internet nos setores do governo, é possível acompanhar o real desenvolvimento de ferramentas e espaços utilizados para ampliar oportunidades políticas em novos espaços deliberativos e de contato direto com os governos (DiMAGGIO; HARGITTAI, 2001). Murti (2012), por exemplo, aponta para a importância da Internet, e em especial das redes sociais virtuais, para revitalizar a democracia a partir da cidadania e da prática cívica. De fato, há avanços, esperados e em curso, na infraestrutura democrática em diversos países, criando novos contornos na governança pública.

O que se espera como resultado das inovações democráticas são, além dos processos de decisão compartilhados, deliberações como forma e meio de se ampliar a autonomia civil e as relações públicas (COLOMBO, 2006). A estes processos dá-se a nomenclatura de Democracia Digital, Teledemocracia, Democracia Eletrônica, Governo Digital, Administração Aberta, Ciberdemocracia (COLOMBO, 2006), ou ainda *e-democracia* (MARTÍ, 2008). Partindo desta concepção, a participação política virtual pode dar origem às cidades digitais e governo eletrônico ou *e-government* (LEMOS; LÉVY, 2010).

O termo *e-government* (*e-gov*) passou a ser desenvolvido no final da década de 90, embora a computação tenha sido utilizada na história dos governos desde os primórdios do uso dos computadores. No início do desenvolvimento deste conceito, práticas de *e-gov* eram direcionadas para o uso no interior dos governos. Já nos estudos mais recentes estas práticas direcionam-se mais frequentemente para o uso externo, a partir do oferecimento de serviços aos cidadãos (GRÖNLUND; HORAN, 2005). Para Pinho (2008, p. 473) o *e-gov* pode ser definido com base na “informatização de suas atividades internas e pela comunicação com o público externo: cidadãos, fornecedores, empresas, ou outros setores do governo e da sociedade”.

Buscando informações históricas sobre a utilização deste conceito no campo político é comum se deparar com os impactos propiciados pela Internet na política em campanhas eleitorais de grande efeito nos EUA em 2004 e 2008. Já no ano 2004, Howard Dean (candidato à Presidência) conseguiu grande interação com a sociedade, tendo até mesmo obtido apoio financeiro de dezenas de milhares de voluntários a partir da *web*. Tal fato reforça-se ainda mais com os exemplos de grandes valores arrecadados por Wesley Clark, John Kerry e George W. Bush, além do grande aparato de campanha eleitoral *on-line* utilizado por Barack Obama (HINDMAN, 2009; MARGOLIS; MORENO-RIÑO, 2009).

Além deste apoio para eleições, políticos e partidos, a Internet tem possibilitado a criação e desenvolvimento de uma série de ferramentas por parte dos governos para propiciar condições de se manter um tipo de Governança Eletrônica. Assim, a gestão pública também por vezes utiliza-se de mecanismos voltados ao consumidor de serviços públicos, abrindo espaços para ir até aos cidadãos a fim de esclarecer assuntos relacionados a obras e políticas públicas (COLOMBO, 2006). Na visão de Frey (2007), a proliferação dessas novas formas de governança interativa representa uma adaptação dos sistemas político-administrativos à diversidade, complexidade e dinâmica da sociedade contemporânea.

Além da oferta de serviços e de informações aos cidadãos abrigadas no conceito de *e-gov*, os governos precisam ir além e oferecer condições de mudanças organizacionais e do seu próprio papel na sociedade (GRÖNLUND; HORAN, 2005). Em virtude disso, desenvolvem-se também práticas referentes ao aumento da transparência e da participação dos cidadãos nas ações dos governos, o que resulta da aceleração da comunicação e da interação permitida pelas tecnologias (PINHO, 2008).

Nesse contexto é que surge e se fortalece o conceito *e-participation*, permitindo que a interlocução atinja maior grau de participação ao consentir uma comunicação de interação, criação, integração, parceria, colaboração, avaliação, entre outras (CERQUINHO, 2013). Aliado ao conceito, está a

necessidade de se realizar avanços em relação “à abertura das instituições políticas à participação popular”, tendo em vista que “as inovações democráticas no meio digital ainda não evoluíram, de fato, para o modelo participativo – horizontal e colaborativo – o que cria barreiras para que cidadãos tenham oportunidades reais de interferir no curso das decisões políticas” (ROSSINI, 2014, p. 131).

Está claro na atualidade que a Internet tem potencial para se tornar uma nova e relevante arena de debates, o que pode contribuir para a propagação dos valores deliberativos em diferentes níveis de opinião e decisão. Este cenário pode se fortalecer à medida que a comunicação seja facilitada e que exista uma variedade de temas. Os fóruns *on-line*, por exemplo, destacam-se por permitirem receber *feedbacks* de questões específicas e por serem meios que possibilitam tomar conhecimento das opiniões de militantes e simpatizantes políticos (KIES, 2010).

Possibilidades de Participação Virtual e Democracia Digital

A participação democrática tanto quanto a Democracia Digital são conceitos que começam a tomar força a partir da década de 2000 (LE MOS; LÉVY, 2010), sob as seguintes nomenclaturas: ciberdemocracia, *e-democracia*, democracia eletrônica, democracia virtual, democracia digital e, por fim, *e-participation*. Este último é o termo utilizado pela Organização das Nações Unidas (ONU) para medir o *ranking* de participação cidadã entre Estados-membros (UNITED..., 2012).

As pessoas passam a utilizar cada vez mais o contexto cibernético para buscar/praticar a democracia, conceito criado há séculos e expandido a partir da relação com as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). O cidadão virtual, no entanto, parece almejar uma democracia diferente, não mais com a característica de representatividade, mas na sua forma direta, na qual o indivíduo se apodera do contexto e torna-se protagonista do momen-

to/movimento democrático. Mediante tal predisposição, surgem em várias partes do mundo manifestações organizadas via Internet (a exemplo das manifestações da Primavera Árabe ocorridas, especialmente, em meados de 2010 e 2011, as manifestações das Jornadas de Junho em 2013 no Brasil, etc.), as integrações de culturas em prol de um bem maior (a exemplo do fundo pela educação de meninas,⁴ criado por Malala Yousafzai), as petições eletrônicas (realizadas, por exemplo, a partir do Avaaz)⁵, entre outras atividades que vão se configurando como pressão social sobre os Estados. Ressalta-se que, muitas das vezes, essas manifestações iniciaram-se na Internet, mas se transformaram em demonstrações reais coletivas diante de várias instâncias de governos pelo mundo (IG SÃO PAULO, 2013).

Levando em conta as demonstrações da necessidade de uma democracia mais direta, os Estados mundiais passam a responder primeiramente de forma coerciva e depois de forma lenta e embrionária em relação à inserção de elementos de virtualidade. Alguns Estados, inclusive, confundem os conceitos *e-gov* e *e-participation*, quando não abrem seus espaços virtuais para a participação, mas tão somente convidam e divulgam seus atos de participação real para seus cidadãos, a exemplo da Noruega (CERQUINHO; TAVARES; PAULA, 2014).

Assim, o alcance de soluções tecnológicas inclusivas e inovadoras pelos Estados para apoiar os processos de tomada de decisão dos cidadãos é tão fundamental quanto a natureza da participação a ser efetivada. As ferramentas de *Web 2.0*, por sua vez, são importantes nessa transição democrática dos Estados, principalmente porque na atualidade o acesso “em tempo real”, está disponível para todos (CERQUINHO, 2013).

Diante do que se observa no contexto mundial, os gestores públicos devem entender que os primeiros passos envolvem vontade política (BAUMGARTEN; CHUI, 2009; PERSEGONA; ALVES, 2011) e a descoberta

⁴ <<http://www.malala.org/>>.

⁵ <<http://www.avaaz.org/po/>>.

de quais são os interesses desses grupos que estão na busca por democracia digital (COOK, 2008), além da reunião de grupos estratégicos, de tecnologias possíveis ao Estado e de comunidades para verificar o que pode ser feito no espaço virtual público. Em seguida, sugere-se que haja uma verificação de quais ferramentas de *Web 2.0* podem ser utilizadas para atingir os fins propostos.

Para utilizar o contexto virtual, porém, há necessidade de se ter um embasamento conceitual em relação à participação. As ideias que Arnstein (1967) denomina “Degraus da Participação Cidadã” (Figura 1), são utilizadas neste estudo com este fim.

Figura 1 – Degraus da Participação cidadã

8	Controle cidadão	}	Degraus de poder do cidadão
7	Poder delegado		
6	Parceria		
5	Apaziguamento	}	Degraus de simbolismo
4	Consulta		
3	Informação		
2	Terapia	}	Não participação
1	Manipulação		

Fonte: ARNSTEIN (1967, p. 217) (Tradução e adaptação nossa)

Na tipologia apresentada pela autora, os degraus 1 e 2 definem a “não participação”, mas alguns teóricos consideram como substitutos da participação genuína, com objetivo não de “capacitar as pessoas para participar no planejamento ou na condução de programas, mas para permitir que os detentores do poder ‘eduquem’ ou ‘curem’ os participantes” (ARNSTEIN, 1967, p. 217). Os degraus 3 e 4 são uma progressão para o nível de “simbolismo”, o qual permite aos que não são ouvidos ter uma voz, pois são consultados e informados. Nesse nível, porém, ainda faltam condições (autoridade ou permissão) ao cidadão para acompanhar e repassar suas opiniões para os detentores de poder. Por isso, é falha e não é considerada uma forma de participação adequada. O “Degrau (5) Apaziguamento, é simplesmente o nível de simbolismo mais elevado, porque as regras do jogo permitem aos que não têm o poder

aconselhar, mas mantêm para os detentores do poder o direito contínuo de decidir” O Degrau (6) Parceria é o primeiro do Poder Cidadão, no qual o poder é de fato redistribuído por meio de negociação e engajamento entre cidadãos e tomadores de decisão. No topo da escala encontram-se os níveis 7 e 8, os quais permitem aos “cidadãos desfavorecidos obter a maioria dos lugares decisórios, ou o poder pleno de gestão” (ARNSTEIN, 1967, p. 217)..

Diante disso, o ente público – no caso deste estudo, os municípios – precisa ter definidas suas formas políticas de agir, diante dos interesses de seus cidadãos em prol da participação, utilizando as diversas possibilidades de encaminhar projetos em conjunto com a sociedade, no uso da *Web 2.0* ou outra tecnologia superior.

Metodologia

A pesquisa tem um enfoque qualitativo e se baseia na análise de documentos virtuais, realizada por meio de investigações nos portais eletrônicos das prefeituras das capitais dos Estados brasileiros. Para isso, utilizou-se do método de navegação virtual orientada para a coleta de dados e a análise de conteúdo (BARDIN, 2009) para avaliação dos documentos obtidos. A leitura dos documentos apresentados pelos portais eletrônicos das prefeituras foi o primeiro passo para o direcionamento da navegação, contando também com pesquisas paralelas em outras fontes conceituais – explicitadas no referencial teórico. Essa leitura serviu para identificar os portais das prefeituras que apresentam documentação disponível para a pesquisa e também para separar documentos que poderiam ser enquadrados nos conceitos relacionados à Democracia Digital e à participação na Gestão Pública por meio do *e-participation* indicado no documento da ONU (UNITED..., 2012).

Para que se pudesse alcançar o propósito deste artigo, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos: a) identificar e analisar os portais virtuais das prefeituras das capitais de Estados brasileiros e as possibilidades de participação para os cidadãos usuários; b) identificar e analisar espaços vir-

tuais específicos para a participação dos cidadãos; c) discutir as semelhanças e divergências das experiências encontradas nos municípios e, d) discutir as implicações das possibilidades de participação virtual para o fortalecimento da Democracia Digital a partir dos municípios.

A pesquisa, portanto, deu-se por observação direta nos portais municipais, seguindo o roteiro de navegação orientada: a) analisar a validade o documento para a pesquisa; b) verificar quais conteúdos estão relacionados à gestão pública e *e-participation*; c) classificar os documentos e, d) elaborar tabelas e quadros com a análise das semelhanças e divergências nas formas como as ferramentas e espaços criados pelas prefeituras têm sido disponibilizados.

Na conceituação do termo *e-participation* foram utilizados o estudo de Cerquinho (2013) e o documento da ONU *E-government Survey 2012*, a fim de estabelecer a catalogação dos documentos encontrados nos portais. Coube também nesse estágio incluir as plataformas avançadas criadas/elaboradas por vários governos, que desenvolvem a participação política do cidadão por intermédio de governança, bem como todas as ferramentas de *Web 2.0*, tais como fórum, comunidades, redes sociais (Twitter, Facebook, Google +, Youtube, Flickr, LinkedIn), *chat* e *wiki* (CERQUINHO, 2013). Essas ferramentas são consideradas interativas (CERQUINHO, 2013), bem como atendem a todos os itens estudados pela ONU quanto ao *e-participation*.

As investigações *on-line* mais aprofundadas foram realizadas como complemento ao processo de navegação orientada, uma vez que se verificou a necessidade de averiguar se as ferramentas de *e-participation* disponibilizadas aos cidadãos pelas prefeituras estariam de fato em operação.

Esclarecido o percurso metodológico, na próxima seção apresentam-se os principais resultados encontrados.

Resultados da Pesquisa

Diante dos objetivos descritos anteriormente, a pesquisa ocorreu nos *sites* das prefeituras das regiões brasileiras: Norte – Belém (PA), Boa Vista (RR), Macapá (AP), Manaus (AM), Palmas (TO), Porto Velho (RO), Rio

Branco (AC); *Nordeste* – Aracaju (SE), Fortaleza (CE), João Pessoa (PB), Maceió (AL), Natal (RN), Recife (PE), São Luís (MA), Salvador (BA) e Teresina (PI); *Centro-Oeste* – Campo Grande (MS), Cuiabá (MT) e Goiânia (GO); *Sudeste* – Belo Horizonte (MG), Rio de Janeiro (RJ), São Paulo (SP) e Vitória (ES), e *Sul* – Curitiba (PR), Florianópolis (SC), Porto Alegre (RS). A investigação foi realizada entre os dias 2 e 21 de abril de 2015.

Ao analisar os portais eletrônicos das prefeituras por região, deparou-se com ferramentas básicas compreendidas no conceito de *e-government*, tais como o oferecimento de informações sobre os órgãos públicos e estrutura de gestão. Além disso, em todos os *sites* analisados foram encontrados espaços disponibilizados para “Serviços”. Os serviços ofertados nos *sites* apresentaram-se, predominantemente, separados e dispostos pelo tipo de usuário que os procura, por exemplo: “cidadãos”, “empresas”, “servidores” e “turistas”. Além dos serviços, verificou-se que todos os *sites* pesquisados dispunham de *links* que direcionavam os usuários para “Portais de Transparência”, atendendo às exigências da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a qual regula o acesso a informações previsto no artigo 37 e no artigo 216 da Constituição Federal.

Após análise das ferramentas relacionadas ao *e-gov*, buscou-se identificar quais tipos básicos de participação cidadã foram oferecidos pelas prefeituras analisadas em seus *sites*, atendendo ao conceito de *e-participation*. Mais à frente, e de acordo com classificação da participação proposta por Arnstein (1967), buscou-se compreender em que degrau de participação virtual as experiências se apresentaram. Logo, a análise deu-se sobre as formas de participação *on-line*, desconsiderando as situações de participação em eventos presenciais. As ferramentas analisadas para essa identificação foram, inicialmente, o “Fale Conosco” e a “Ouvidoria”, que representam formas básicas de interação encontradas recorrentemente em portais eletrônicos institucionais. Na Figura 2 pode-se observar qual a incidência destas nos *sites* das prefeituras.

Figura 2 – Incidência de “Fale Conosco” e “Ouvidoria”
nos *sítes* das prefeituras

Região	Prefeitura	Fale Conosco	Ouvidoria
Norte	Belém (PA)	Não	Sim
	Boa Vista (RR)	Sim	Não
	Macapá (AP)	Não	Não
	Manaus (AM)	Sim	Não
	Palmas (TO)	Não	Sim
	Porto Velho (RO)	Não	Não
	Rio Branco (AC)	Sim	Sim
Nordeste	Aracaju (SE)	Não	Sim
	Fortaleza (CE)	Sim	Não
	João Pessoa (PB)	Não	Sim
	Maceió (AL)	Não	Não
	Natal (RN)	Não	Sim
	Recife (PE)	Sim	Sim
	São Luís (MA)	Não	Não
	Salvador (BA)	Não	Não
	Teresina (PI)	Sim	Não
Centro-Oeste	Campo Grande (MS)	Sim	Sim
	Cuiabá (MT)	Sim	Sim
	Goiânia (GO)	Sim	Sim
Sudeste	Belo Horizonte (MG)	Sim	Sim
	Rio de Janeiro (RJ)	Sim	Sim
	São Paulo (SP)	Sim	Sim
	Vitória (ES)	Sim	Sim
Sul	Curitiba (PR)	Sim	Não
	Florianópolis (SC)	Não	Não
	Porto Alegre (RS)	Sim	Sim

Fonte: Elaborada pelos autores com base nos dados da pesquisa

A partir da pesquisa foi possível identificar algumas diferenças na disponibilização destas ferramentas básicas de interação e comunicação para a participação dos cidadãos nos portais eletrônicos.

Observa-se, de forma geral, que todas as capitais das Regiões Centro-oeste e Sudeste disponibilizam as duas ferramentas; uma das capitais das Regiões Nordeste e Sul disponibilizam as duas ferramentas e que as capitais da Região Norte disponibilizam apenas uma das ferramentas.

Nos *sites* das prefeituras pesquisadas houve algumas especificidades encontradas quanto à denominação do Fale Conosco: no caso de Aracaju se denomina “Fala Cidadão”; em Boa Vista existe um *link* de participação nos moldes do Fale Conosco chamado “Voz do Cidadão”; em Curitiba denomina-se “Fale com a Prefeitura”; em Fortaleza denomina-se “Contato” e há também o “Fala Fortaleza”, que é realizado por contato telefônico gratuito – “0800”; em Manaus, afora o Fale Conosco há o “Fale com o Prefeito”; em Recife denomina-se “Recife Responde”; no Rio de Janeiro leva o nome de “Ligue 1746”; e em Vitória se denomina “156 Fala Vitória”, além de haver outras ferramentas semelhantes como “Perguntas e Respostas”, “Fale com as Secretarias” e “Fale com o Prefeito”.

Em relação à forma como o Fale Conosco é disponibilizado, alguns casos específicos se destacaram, tais como: em Belo Horizonte é apresentado por meio das ferramentas telefone, *wechat* e *SacWeb*; em Campo Grande está disponível apenas por meio de um símbolo de envelope (escondido); em Florianópolis não existe Fale Conosco nem Ouvidoria, mas há um local de perguntas e respostas dentro do “Plano Diretor Florianópolis”; em Goiânia existem *links* para o Fale Conosco e a Ouvidoria, sendo necessário escolher qual órgão se pretende acessar para abrir as opções de comunicação; em Porto Alegre, além do Fale Conosco e da Ouvidoria, há o “156 Fala Porto Alegre” – ambiente para envio de solicitações e para acompanhamento das solicitações realizadas; e em São Paulo, tanto o Fale Conosco quanto a Ouvidoria estão disponíveis em um *link* único denominado “Solicitar Serviços”.

Em Macapá não existe Fale Conosco explícito, mas há um destaque para o “*WhatsPMM*” que é usado para comunicação entre os cidadãos e a prefeitura. Esta ferramenta baseia-se no uso do *WhatsApp*, aplicativo de comunicação utilizado a partir de *smartphones*. Além de Macapá, esta ferramenta também é utilizada pela prefeitura de Vitória, que a denomina de “*WhatsApp* Vitória”.

Em relação às Ouvidorias, nem sempre estas se mostraram disponíveis nos *sites*. Quando encontradas, seguiram formatos semelhantes a partir de envio de mensagens por parte dos usuários, visando a atender reclamações e sugestões diversas.

De modo geral, e até onde a presente pesquisa permitiu acessar, as ferramentas Fale Conosco e Ouvidoria transitam entre a “não participação” e a as ações localizadas no Degrau 3 – Simbolismo de Arnstein (1967), uma vez que por vezes parecem ser disponibilizadas como forma de deixar o cidadão participar para transbordar seus sentimentos, vontades e demandas, sem, contudo, demonstrar o seu papel na construção da gestão, na qual realmente se percebe o empoderamento dos cidadãos perante a gestão pública. Não se assemelha, portanto, às ideias de Colombo (2006) sobre Democracia Digital, dado que as ferramentas não apresentam inovações democráticas que permitem processos de decisão compartilhados, deliberações como forma e meio de se ampliar a autonomia civil e as relações públicas.

Após a primeira análise buscou-se identificar quais das prefeituras pesquisadas ofereciam a possibilidade de participação cidadã na gestão em portais específicos para tal, a partir do conceito de *e-participation*. Os resultados desta análise inicial estão apresentados na Figura 3.

Figura 3 – *Sites de e-government e de e-participation*

Região	Prefeitura	Site e-gov	Site e-part
Norte	Belém (PA)	Sim	Não
	Boa Vista (RR)	Sim	Não
	Macapá (AP)	Sim	Não
	Manaus (AM)	Sim	Não
	Palmas (TO)	Sim	Não
	Porto Velho (RO)	Sim	Não
	Rio Branco (AC)	Sim	Não
Nordeste	Aracaju (SE)	Sim	Não
	Fortaleza (CE)	Sim	Não
	João Pessoa (PB)	Sim	Não
	Maceió (AL)	Sim	Não
	Natal (RN)	Sim	Não
	Recife (PE)	Sim	Não
	São Luís (MA)	Sim	Não
	Salvador (BA)	Sim	Não
	Teresina (PI)	Sim	Não
Centro-oeste	Campo Grande (MS)	Sim	Não
	Cuiabá (MT)	Sim	Sim
	Goiânia (GO)	Sim	Não
Sudeste	Belo Horizonte (MG)	Sim	Sim
	Rio de Janeiro (RJ)	Sim	Sim
	São Paulo (SP)	Sim	Sim
	Vitória (ES)	Sim	Não
Sul	Curitiba (PR)	Sim	Não
	Florianópolis (SC)	Sim	Não
	Porto Alegre (RS)	Sim	Não

Fonte: Elaborada pelos autores com base nos dados da pesquisa

Como se observa na Figura 3, foram encontrados casos predominantemente caracterizados como *sites de e-government*, pois todas as Regiões, de Norte a Sul, possuem sites que chegam até o Degrau 4 – Simbolismo,

conforme os estudos de Arnstein (1967). Assim, a vontade política indicada por Baumgarten e Chui (2009); Persegona e Alves (2011), encontram ancoradouro apenas em oferecimento de e-informação ao cidadão.

Quando se trata de *e-participation*, apenas as prefeituras de Belo Horizonte, Cuiabá, Curitiba, Rio de Janeiro e São Paulo apresentaram espaços virtuais com possibilidades de participação popular na gestão a partir do ambiente virtual, ou seja, nenhuma das regiões brasileiras oferece completamente a participação virtual. Destaca-se, todavia, a Região Sudeste, em que apenas a capital Vitória não tem *e-participation*. Dessa forma, foram identificadas 5 prefeituras que se utilizam do conceito de *e-participation* em um universo de 26 instituições pesquisadas, o que perfaz um percentual de 19% de instituições que permitem a participação virtual em ambientes especificamente desenvolvidos para tal.

No caso da *prefeitura de Belo Horizonte*, o *site* de participação cidadã é o “Gestão Compartilhada”,⁶ no qual é possível encontrar uma série de informações relacionadas à gestão da capital e da região metropolitana. Entre as seções, duas se destacam: “Estrutura Territorial” e “Participação Cidadã”. Na primeira se encontram-se descrições sobre as regiões administrativas, unidades de planejamento, sub-regiões do Orçamento Participativo, territórios de gestão compartilhada, áreas de abrangência dos centros de saúde, plano diretor, bacia hidrográfica, informações sobre vilas, favelas e conjuntos habitacionais de interesse social, entre outras que visam a definir a organização da gestão pública no território geográfico abrangido pelo município e seu entorno. Na segunda seção, “Participação Cidadã”, há uma série de informações sobre as formas de participação popular realizadas no município, na qual se encontram quatro tópicos: Planejamento Participativo Regionalizado, Orçamento Participativo, Colegiados e Mobilização Social. Apesar do nome levar ao entendimento

⁶ <<http://gestaocompartilhada.pbh.gov.br/>>.

de que a área no site levaria à participação virtual, a seção em destaque aponta apenas as ações realizadas nos espaços físicos, não fornecendo meios de participação virtual, servindo como meio de consulta e informação no Degrau 4 do Simbolismo (ARNSTEIN, 1967).

No portal da *prefeitura de Cuiabá* há um *link* que leva o usuário para o *site* de participação chamado de “Forum com o Cidadão”.⁷ Apesar de apresentar uma estrutura simples, o espaço possibilita que o usuário participe por meio de perguntas sobre questões ligadas à gestão. Além disso, o cidadão pode navegar por perguntas e respostas já realizadas, com as respostas cabendo aos representantes da prefeitura (controladoria do município), podendo ser também realizadas por outros usuários na interação. As perguntas e respostas são organizadas pelos tópicos: denúncia; saúde; receita; educação; despesas; contratos; repasses; contas públicas; folha de pagamento; pessoal, entre outros. Também aqui se nota que o espaço disponível presta-se à consulta e informação, localizando-se nos Degraus 3 e 4 do Simbolismo.

A *prefeitura de Curitiba* disponibilizou um *link* que encaminhava o usuário para o “Portal das Unidades Educacionais”,⁸ no qual havia a “Consulta Pública – Plano Municipal de Educação”. Nesse espaço encontrava-se a oportunidade de participação virtual para elaboração do plano, sendo organizado por eixos temáticos, sendo estes: educação infantil; ensino fundamental; educação especial; educação de jovens e adultos; ensino médio; educação profissional; educação superior; trabalhadores da educação; gestão democrática; financiamento; diversidade, educação e direitos humanos e regime de colaboração. Dessa forma, a Consulta Pública Virtual, como denominada pela prefeitura, visou a utilizar o espaço e ferramentas da Internet para expandir as condições de debates e deliberação pública. Neste caso,

⁷ <<http://forum.cuiaba.mt.gov.br/index.jsp>>.

⁸ <<http://www.educacao.curitiba.pr.gov.br/conteudo/consulta-publica-plano-municipal-de-educacao/6472>>.

há uma clareza na situação de parceria e de poder delegado aos cidadãos quando a prefeitura os convida a participar da gestão de forma mais ativa, situação que se enquadra no Degrau 6 de Poder do Cidadão.

O *site da prefeitura do Rio de Janeiro* é acessado a partir do portal “Carioca Digital”, o qual já apresenta na seção inicial as possibilidades de comunicação e participação para o cidadão junto a prefeitura. Há um *site* denominado “Rio Sempre Presente”,⁹ no qual é possível participar de conversas virtuais sobre projetos diversos relacionados à infraestrutura da cidade. Neste portal há quatro seções:

- a) Participe: espaço no qual são dispostas formas de participação baseadas na interação direta com a prefeitura pelos *links* “quero perguntar”, “quero sugerir” e “tenho críticas”.
- b) Temas: são apresentados os principais temas que dão direcionamento para a ação da prefeitura, sendo estes o “Porto Maravilha”, “Saúde”, “Transporte” e “Educação”.
- c) Conheça os Projetos: espaço que dispõe de informações sobre projetos de maior interesse social em relação aos temas anteriores, tais como “Porto Maravilha” – engloba os projetos: Teleférico da Providência, Binário e Via Expressa, Veículo Leve sobre Trilhos, Museu do Amanhã, Jardins do Valongo e Museu de Arte do Rio – ; “Saúde” compreende os projetos Hospital da Mulher, Cegonha Carioca, Coordenação de Emergência Regional e Clínica da Família – ; “Transporte” – reúne os projetos BRS, BRT, Transbrasil, Transcarioca e Transolímpica e Transoeste – e “Educação” – agrupa os projetos Fábrica de Escolas, Escola do Amanhã e Espaço de Desenvolvimento Infantil.
- d) Mapa de realizações: espaço em formato de mapa no qual o usuário pode navegar pelas obras em andamento e concluídas realizadas pela prefeitura.

⁹ <<http://www.riosemprepresente.com.br/>>.

Além do “Rio Sempre Presente”, há o *site* do “LAB.RIO”¹⁰, que é um laboratório de participação, o qual, no momento da pesquisa contava com três seções: “Ágora Rio”, o qual é caracterizado como uma rede social para cidadãos cariocas realizarem proposições e debaterem política com órgãos e secretarias do município; “Chega Junto”, que visa a contribuir para que crianças e adolescentes conheçam, demandem e exerçam o direito de participação na gestão, como forma de gerar comportamento participativo, e “Imersão”, que busca atender à demanda de cidadãos para conhecer o funcionamento e processos decisórios da gestão municipal. Tal qual no caso de Curitiba, a prefeitura do Rio de Janeiro apresentou-se no Degraus 6 e 7 do Poder do Cidadão por buscar a parceria e a delegação de poder ao cidadão

Por fim, a *prefeitura de São Paulo*, a qual dispunha de um *link* em seu portal principal que levava o usuário para um *site* de participação chamado “Centro Diálogo Aberto”,¹¹ com debates sobre intervenções em espaços públicos do centro da cidade. Nesse portal há cinco eixos temáticos: a) Marco Regulatório – englobando o Plano Diretor e o Zoneamento; b) Arco do Futuro – apresentando o Arco Tietê e o Arco Tamanduateí; c) Rede de Espaços Públicos – apresentando o Centro Aberto; d) Rede de Equipamentos – apresentando o Territórios CEU, que se concentra na instituição de novas unidades dos Centros Educacionais Unificados com foco no desenvolvimento de articulação de políticas públicas no território e) Projetos Especiais – apresentando os *Parklets*, que são extensões temporárias de calçadas para aproveitamento dos espaços públicos pela população. Ao navegar pelos eixos temáticos os usuários vislumbram uma série de informações sobre Audiências Públicas realizadas e sobre agendas de participação em audiências presenciais, bem como informações sobre o Processo Participativo que conta com diversas ações, tais como: Concurso Nacional de Ensaio Urbanos, Conselho Municipal de Política Urbana e Ateliê de

¹⁰ <<http://www.labrio.cc/index.html>>.

¹¹ <<http://gestaourbana.prefeitura.sp.gov.br/centro-dialogo-aberto/>>.

Ensaio Urbanos. Apesar do esforço de transparência em relação aos projetos desenvolvidos e facilitação para o acesso dos cidadãos aos documentos, projetos e resultados das ações de participação popular, nesse portal não foram encontradas formas de participação virtual no período pesquisado. Havia informações, contudo, sobre uma das etapas de participação virtual realizadas em dado momento, inclusive dando acesso aos usuários às “Fichas de Propostas *On-line*”, uma espécie de arquivo da participação virtual ocorrida. No momento da pesquisa, a prefeitura mostrou-se no Degrau 3 – Simbolismo – por propiciar apenas o acesso a consulta e informações. Apontou, todavia, para a existência de situações no Degrau 6 de Poder do Cidadão em outros momentos.

Nos demais portais eletrônicos analisados não foram encontrados *sites* específicos para participação, mas algumas experiências que se aproximam desses espaços. Esse é o caso de Campo Grande, que apresentou o “Orçamento Comunitário” com *link* para envio de sugestões. Em Goiânia existe o “e156”, que funciona como um local de cadastramento de solicitações e visualizações das já realizadas. Em Porto Alegre há um espaço denominado de “Portal de Gestão”, que apresenta ações estratégicas e seus responsáveis, organizadas em três eixos: ambiência, social e gestão.

Outra forma de participação são as redes sociais virtuais, as quais permitem interações e comunicações entre os usuários e as prefeituras. Na Figura 4 observam-se os *sites* das prefeituras que possuíam *links* para redes sociais virtuais.

Figura 4 – Redes sociais indicadas nos *sites* das prefeituras

Região	Prefeitura	Redes Sociais Virtuais
Norte	Belém (PA)	F, T, Y
	Boa Vista (RR)	F, T, Y, SC
	Macapá (AP)	F, T, Y
	Manaus (AM)	F, T, Y, I, SC, Fo, Is
	Palmas (TO)	F, T, Y
	Porto Velho (RO)	F
	Rio Branco (AC)	F, T, Y, I
Nordeste	Aracaju (SE)	F, T, Y
	Fortaleza (CE)	F, Y, T
	João Pessoa (PB)	F, T, Y, Fl, I
	Maceió (AL)	F, T, Y
	Natal (RN)	F, T
	Recife (PE)	F, T, Y, I, Fl
	São Luís (MA)	F, T, Y, I
	Salvador (BA)	F, T, Y, Fl
	Teresina (PI)	F, T, Y, I
Centro-oeste	Campo Grande (MS)	F
	Cuiabá (MT)	F, T
	Goiânia (GO)	F, T, Y, G+, I, Fl, SC
Sudeste	Belo Horizonte (MG)	F, T, Y, Fl, G+, L
	Rio de Janeiro (RJ)	F, T, Y, I, G+
	São Paulo (SP)	F, T, Y
	Vitória (ES)	F, T, I
Sul	Curitiba (PR)	F, T, Y, I
	Florianópolis (SC)	F, T, Fl
	Porto Alegre (RS)	F, Fl, T

Legenda: Facebook (F), Twitter (T), Youtube (Y), Google + (G+), LinkedIn (L), Flickr (Fl), SoudCloud (SC), Instagram (I), Foursquare (Fo), Issuu (Is).

Fonte: Elaborada pelos autores com base nos dados da pesquisa

Estes dados referem-se apenas às páginas de redes sociais virtuais que foram possíveis de ser acessadas a partir dos portais eletrônicos institucionais. Todos os *sites* das prefeituras utilizam pelo menos uma rede social virtual para transmitir informações e interagir com o usuário. A predominância do uso de redes encontra-se no Facebook, Twitter e Youtube, com a representatividade de prefeituras que utilizam estas redes sendo, respectivamente, 100%, 92,3% e 73,1%, conforme apresentado no Quadro 3. Observa-se, contudo, que nenhuma das regiões brasileiras tem as três redes sociais em todas as capitais. Outras redes sociais virtuais têm sido apresentadas de forma expressiva pelas prefeituras, como é o caso das redes de compartilhamento de imagens Instagram e Flickr, utilizadas, respectivamente, por 34,6% e 23,1% das prefeituras. O Google + e o SoundCloud são utilizados apenas por 11, ou seja, 5% das prefeituras. As demais redes encontradas foram utilizadas por apenas uma das prefeituras, como é o caso do LinkedIn, utilizado pela prefeitura de Belo Horizonte e as redes Foursquare e Issuu utilizadas pela prefeitura de Manaus. Não se pode prever, contudo, as ações que provêm do cidadão, pois não há explicação ou indicação desse tipo de utilização participativa a partir deste estudo. Sendo assim, a utilização destas redes pelas prefeituras junto aos cidadãos encontra-se no Degrau 3 – Simbolismo.– por possibilitar o acesso a consultas e informações.

Considerações Finais

O presente estudo apresentou conceitos basilares para a identificação da Democracia Digital, tais como o *e-government* e o *e-participation*, esclarecendo os limites entre estes, bem como as possibilidades que apresentam para a gestão pública, governos e governança. A partir daí, teve a finalidade de apresentar e destacar as possibilidades e formas pelas quais algumas prefeituras apresentam-se aos usuários de seus portais eletrônicos por meio de ferramentas de informações e comunicação, atendendo aos preceitos conceituais de *e-government* e *e-participation*. Para alcançar este intento foi realizada

uma busca inicial para conhecimento da existência e da estrutura dos portais eletrônicos das prefeituras das 26 capitais dos Estados brasileiros, divididas por região. Na sequência deu-se enfoque especial na identificação de espaços virtuais especificamente criados e disponibilizados para a participação dos cidadãos, tais como as ferramentas Fale Conosco e Ouvidoria. Neste item, apenas as capitais das Regiões Centro-Oeste e Sudeste disponibilizam as duas ferramentas conjuntamente.

Conhecidas tais ferramentas e espaços, buscou-se identificar *sites* próprios para a participação fora dos portais principais analisados, por meio dos elementos de *e-gov* e *e-part*, além de apresentar e destacar as semelhanças e divergências das experiências encontradas na pesquisa. Neste caso, foram encontrados apenas 5 capitais entre as 26 prefeituras pesquisadas, com destaque para a Região Sudeste, em que apenas a capital Vitória (ES) não possui o instrumento virtual de participação. O estágio encontrado, de forma geral, nas capitais das regiões brasileiras situa-se entre os Degrau 3 e 4 do Simbolismo, ou seja, *e-gov*. Apenas Curitiba apresenta *e-part* no Degrau 6 e 7 do Poder Cidadão.

Os resultados apresentados das formas de participação virtual disponíveis para os cidadãos na gestão pública nos municípios analisados a partir de seus portais eletrônicos apontam, de forma mais abrangente, para a necessidade de expansão das experiências de *e-participation* para fortalecer as iniciativas em andamento, visto que grande parte delas ainda se servem de interesses puramente focados no oferecimento de informações para consulta dos usuários, caso semelhante ao encontrado nos estudos de Tavares e Paula (2014) ao analisarem os poderes Executivo e Legislativo dos Estados e do Governo Federal no Brasil.

As redes sociais apresentam uma grande disponibilidade pelas regiões brasileiras, principalmente na utilização do Facebook, Twitter e Youtube, contudo sua utilização pelas capitais permanece no Degrau 3 – Simbolismo – por permitir o acesso por meio de consulta e informações.

Além disso, é necessário que as (poucas) experiências realizadas nas capitais sejam expandidas para outros grandes municípios e regiões, como forma de ampliar os canais de participação cidadã nas decisões da gestão pública e de exemplos para ampliar os comportamentos democráticos digitais, inclusive com possibilidades de expansão para cidades do interior. Acredita-se que as experiências em grandes centros podem servir como modelo para aplicação em cidades de portes médio e pequeno localizadas no interior dos Estados, criando uma verdadeira cibercultura voltada para a democracia participativa digital.

Em termos das possibilidades geradas no contexto de Democracia Digital no âmbito das prefeituras das capitais de Estados brasileiros, este estudo contribui teoricamente para a compreensão de conceitos contemporâneos relacionados ao tema, possibilitando compreender as aplicações empíricas que levem consequentemente ao fortalecimento e desenvolvimento das pesquisas no campo de administração pública. Contribui, ainda, empiricamente, para o conhecimento e reconhecimento das experiências em curso espalhadas pelo território brasileiro, como forma de dar publicidade às experiências bem-sucedidas e utilizá-las como modelos de gestão compartilhada via participação virtual. Além disso, as comparações analisadas e temáticas conceituais apresentadas podem servir a gestores públicos e servidores destas e demais prefeituras para buscar maior alinhamento aos conceitos que buscam desenvolver nos municípios. Por fim, podem servir aos cidadãos interessados na participação como forma de demandar da própria gestão pública o desenvolvimento de espaços e ferramentas que atendam ao avanço da democracia participativa nos municípios.

Entre as limitações do estudo destaca-se a dificuldade de encontrar as informações desejadas nos *sites* analisados, uma vez que não há um padrão de disposição de informações nestes e por vezes é necessário dar “voltas” na navegação para encontrar o que se deseja. Esse fato, inclusive, traz dificuldades de localização de informações para os cidadãos usuários. Outra limitação encontra-se no fato de que neste estudo não foi possível analisar

em detalhe a participação cidadã, focando nas possibilidades desenvolvidas e disponibilizadas pelos governos. Dessa forma, não é possível se definir com maior exatidão o grau de participação virtual dos cidadãos a partir das ferramentas disponíveis para tal.

Sugere-se que novos estudos investiguem a utilização das ferramentas virtuais pelos cidadãos e o grau de participação aqui apresentado. Além disso, propõe-se um aprofundamento na análise das redes sociais virtuais disponibilizadas pelas prefeituras, visando a compreender seus papéis e o quão eficazes estas são se comparadas às ferramentas encontradas nos *sites* institucionais. Este aprofundamento pode apontar quais redes sociais são mais efetivas para atender aos conceitos de *e-gov* e de *e-participation*, por exemplo.

Agradecimentos

Agradecimentos à Fapemig e ao CNPq pelo apoio às pesquisas que originaram esse artigo.

Referências

ARNSTEIN, S. A. Ladder of citizen participation. *Journal of the American Planning Association*, London, v. 35, n. 4, p. 216-224, 1967.

BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 2009. 281p.

BAUMGARTEN, J.; CHUI, M. E-government 2.0. McKinsey on government, [S.l.], n. 4, p. 26-31, jul. 2009. Disponível em: <http://www.mckinsey.com/clientservice/publicsector/pdf/TG_MoG_Issue4_egov.pdf>. Acesso em: 16 jan. 2010.

CERQUINHO, K. G. *Governo eletrônico: a gestão da relação Estado-sociedade no uso da Internet*. 2013. 173 f. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

CERQUINHO, K. G.; TAVARES, W.; PAULA, A. P. P. Governo eletrônico: os limites conceituais e práticos entre *e-government* e *e-participation*. In: ANPOCS, 38., Caxambu, MG. *Anais...* Caxambu: Anpocs, 2014. Disponível em: <http://www.anpocs.org/portal/index.php?option=com_docman&task=doc_details&gid=8854&Itemid=456>. Acesso em: 9 abr. 2015.

COLOMBO, C. Inovación democrática y TIC, ¿hacia una democracia participativa? *IDP Revista de Internet, Derecho y Política*, n. 3, p. 28-39, 2006.

COOK, S. A revolução da contribuição: crescendo com a ajuda de voluntários. *Harvard Business Review Brasil*, Rio de Janeiro, v. 86, n. 10, p. 28-37, out. 2008.

DiMAGGIO, P.; HARGITTAI, E. From “Digital Divide” to “Digital Inequality”: studying internet use as penetration increases. *Working Paper #15*. Center for Arts and Cultural Policy Studies; Woodrow Wilson School. Princeton: Princeton University, 2001.

FREY, K. Governança urbana e participação pública. *RAC-Eletrônica*, v. 1, n. 1, p. 136-150, jan./abr. 2007.

GRÖNLUND, A.; HORAN, T. A. Introducing e-Gov: History, Definitions and Issues. *Communications of the Association for Information Systems*, v. 15, n. 39, p. 713-729, 2005.

HINDMAN, M. *The myth of digital democracy*. Princeton: Princeton University Press, 2009.

IG SÃO PAULO. *Relembre os principais protestos ao redor do mundo nos últimos anos*. São Paulo: IG, 2013. Disponível em: < <http://ultimosegundo.ig.com.br/mundo/2013-06-18/relembre-os-principais-protestos-ao-redor-do-mundo-nos-ultimos-anos.html>>. Acesso em: 9 abr. 2015.

KIES, R. *Promises and limits of web-deliberation*. Nova York: Palgrave Macmillan, 2010.

LEMONS, A.; LÉVY, P. *O futuro da Internet: em direção a uma ciberdemocracia planetária*. São Paulo: Ed. Paulus, 2010. 258p.

MARGOLIS, M.; MORENO-RIANO, G. *The prospect of internet democracy*. Burlington: Ashgate Publishing Company, 2009.

MARTÍ, J. L. Alguna precisión sobre las nuevas tecnologías y la democracia deliberativa y participativa. *IDP Revista de Internet, Derecho y Política*, n. 6, p. 3-11, 2008.

MURTI, D. C. W. Manifestation of “click” action to political action: civic practice in social media and the dynamic of democracy in Indonesia. *International Conference on Communication, Media, Technology and Design*, Istanbul, Turkey: ICCMTD, p. 516-520, mayo 2012.

PERSEGONA, M. F. M.; ALVES, I. T. G. *História da internet: origens do e-gov no Brasil*. Disponível em: <http://www.unbeds.pro.br/conteudo_arquivo/280606_1e4182.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2011.

PINHO, J. A. G. 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. 471-93, maio/jun. 2008.

ROSSINI, P. G. C. O papel do cidadão nas ferramentas de Democracia Digital no Brasil: uma análise do desenho interativo das Comunidades Legislativas do Portal E-Democracia. *Revista Compólitica*, n. 4, v. 2, p. 11-134, ago./dez. 2014.

TAVARES, W.; PAULA, A. P. P. Participação cidadã na gestão pública via Internet. In: CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 7., Brasília, DF. *Anais...* Brasília: Consad, 2014. Disponível em: <http://banco.consad.org.br/bitstream/123456789/1142/1/C7_PP_PARTICIPA%C3%87%C3%83O%20CIDAD%C3%83%20NA%20GEST%C3%83O%20P%C3%9ABLICA.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2014.

UNITED NATIONS. *E-government Survey 2012: e-government for the People*. Department of Economic and Social Affairs. United Nations: New York, 2012. 144 p. Disponível em: <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>>. Acesso em: 14 mar. 2014.