

CIDADANIA VIRTUAL: O ESPETÁCULO DO GOVERNO ELETRÔNICO

*Gilda Maria Azevedo Alves dos ANJOS**

*Vanderlei de Castro EZEQUIEL***

RESUMO: O artigo apresenta uma análise crítica das justificativas para implantação e expansão dos serviços públicos oferecidos pela Internet, o chamado “Governo Eletrônico” (e-Gov). Discute temas atuais como cidadania virtual e inclusão digital, confrontando-os com as diretrizes do e-Gov e indicadores publicados pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI). As discussões desenvolvidas têm como base as teses de Guy Debord, que estimulam a visão crítica do processo de espetacularização da cidadania.

PALAVRAS-CHAVE: Cidadania. Serviço público. Governo eletrônico. Inclusão digital. Espetáculo.

Introdução

A utilização das novas tecnologias, especialmente da Internet, na esfera econômica e política tem modificado de diferentes maneiras e em diferentes graus as dimensões sociais, interferindo no relacionamento entre os indivíduos, entre grupos representativos da sociedade e entre Estado e cidadão. A capacidade de acumular, disseminar e utilizar o conhecimento e a informação de forma ampla e democrática é entendida como fator primordial para o sucesso das nações. Para muitos, uma nova sociedade pode estar surgindo; outros, menos otimistas, consideram o avanço

* Pesquisadora do Grupo de Estudos Comunicação na Sociedade do Espetáculo – Pós-Graduação da Faculdade Cásper Líbero. E-mail: gilda.azevedo@gmail.com

** Pesquisador do Grupo de Estudos Comunicação na Sociedade do Espetáculo – Pós-Graduação da Faculdade Cásper Líbero. E-mail: vander.ce@gmail.com

tecnológico mais um estágio do desenvolvimento humano, sem grande interferência nas relações de poder.

Seguindo os passos da iniciativa privada, que investiu fortemente em tecnologia da informação, também os governos de todo o mundo têm concentrado esforços no desenvolvimento de políticas e definições de padrões de comunicação, bem como no uso das novas tecnologias para facilitar o relacionamento com seus diferentes públicos. No Brasil não foi diferente. Especialistas em gestão pública elegeram o “Governo Virtual” como um instrumento de superação do subdesenvolvimento, de redução de custos, de transparência, de oferta de informações e melhores serviços à sociedade. Como uma nova forma de os governos se apresentarem, a virtual, o Governo Eletrônico (e-Gov) passou a ser indicativo de prestação de serviços públicos por meio da Internet.

No início dos anos 90, quando estava em curso uma nova reforma do Estado brasileiro – apoiada na ideologia neoliberal – foram definidos os princípios do e-Gov: alterações de processos de trabalho para ampliar a eficiência e eficácia dos serviços oferecidos; promoção da integração entre órgãos governamentais buscando agilidade nos processos decisórios; aproveitamento do conhecimento acumulado nos vários órgãos governamentais; e finalmente, a satisfação do cidadão, usuário dos serviços prestados pelo governo.

Não há dúvida de que a construção de portais e *sites* governamentais criou novos canais de acesso a informações e serviços públicos, não como substituição aos já existentes, mas como suplementação destes, por permitirem o acesso à distância, uma inovação na forma de relacionamento com o cidadão. Desde seu início, o e-Gov foi considerado capaz de promover a universalização de acesso aos serviços prestados pelo Estado, e estes benefícios sempre justificaram sua implantação e expansão. Na verdade, “com boa vontade” os governos poderiam disponibilizar informações e serviços de qualidade via Internet (CASTELLS, 2003).

Importante esclarecer que Governo Eletrônico é mais amplo que a prestação de serviços públicos eletrônicos. Devem-se considerar também as múltiplas aplicações das TIC no âmbito da Administração Pública voltadas à integração dos sistemas de informação em diferentes graus.

A proposta deste trabalho é discutir como o discurso espetacularizado (DEBORD, 2002) do e-Gov seduz o cidadão, colocando-o numa posição passiva frente às transformações em curso, advindas da utilização das novas tecnologias no oferecimento de serviços públicos. Não sabemos o bastante, e não dispomos de informação suficiente para intervir no processo de implantação do e-Gov, mesmo assim, devemos reconhecê-lo como importante instrumento de superação da exclusão (EISENBERG; CEPIK, 2002), e não o contrário.

Este trabalho também analisará as promessas contidas nas justificativas para a implementação e expansão dos serviços públicos oferecidos pela Internet. As informações sobre a política e diretrizes do Governo Eletrônico, o e-Gov, foram levantadas a partir de documentos publicados pelos órgãos governamentais, sítios oficiais do governo federal e outras fontes de informações oficiais. Para fundamentar as discussões sobre os desafios do e-Gov utilizaremos dados da “Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil: TIC Domicílios e Usuários 2009”, publicada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.

Cidadania virtual

O documento inicial do e-Gov¹, afinado ao discurso neoliberal predominante no Brasil na década de 90, criou a figura do “cidadão-cliente” para se referir aos usuários das transações governamentais, numa clara tentativa de transformar os serviços públicos oferecidos ao cidadão em produtos, um discurso que favorecia (e continua a favorecer) o processo de privatização de grandes fatias do Estado. Em muitos pesquisadores das novas tecnologias persiste certa confusão em conceber a ausência do Estado como eficiência de serviços:

A atitude de propiciar mais informações e novos canais virtuais para os cidadãos por meio das novas TICs, sem intermediários burocratizantes ou filtros ideológicos, implica uma postura diferente das antigas práticas dos governos, acentuando o e-Gov como democrático, eficiente e com maior credibilidade. (BRITO, 2006, p.115).

O cidadão passa a ser chamado de cliente, como estratégia para se “vender” uma imagem de Estado eficiente. Porém, esta expressão, por receber críticas, sofre uma adaptação semântica, e nos últimos anos o então cidadão-cliente passa a ser identificado como usuário de serviços públicos, o público dos serviços prestados pelo Estado, composto

[...] por todas as pessoas que se submetem à autoridade do Estado em virtude da compulsoriedade dos serviços por ele oferecidos. Portanto, não vemos nesse caso nenhuma semelhança com o público das organizações privadas, ou seja, pessoas às quais são transmitidas mensagens para ou manterem sua preferência pela empresa que se comunica, ou para que venham a optar por ela entre tantas outras existentes no mercado. (ANJOS, 2006, p.207).

¹ Cf. Brasil (2000).

Aqueles que aceitam sem crítica os discursos pró-novas tecnologias dizem que a sociedade do futuro passa pelo teclado (WOLTON, 2003). Na mesma lógica os defensores do e-Gov acreditam que o cidadão do futuro também passa pelo teclado: que é virtual! Porém, os indicadores nos mostram que a realidade é bem menos “multimídia” do que se divulga.

O discurso predominante de que o uso do e-Gov deve ser fomentado a partir de uma mudança cultural na sociedade não se sustenta. É preciso considerar que sem a inclusão social – anterior e prevalente à inclusão digital – não há como se obter a universalização e a democratização do acesso aos serviços públicos, oferecidos ou não pela Internet. A despeito das intenções colocadas no novo modo de oferecer esses serviços e de se relacionar com o cidadão, as promessas contidas no e-Gov ainda não se realizaram.

As discussões sobre cidadania virtual, ou sobre a ampliação da cidadania com o auxílio das TICs, não passam de discursos favoráveis à lógica predominante, definindo o ambiente virtual como local onde se pode encontrar um Estado ideal, capaz de atender nossas necessidades, oferecendo serviços de qualidade, com rapidez, sem filas nem burocracia. Esse discurso faz parecer, embora a realidade não confirme, que o Estado virtual está associado a novas metodologias de trabalho, à eficácia e à eficiência, e ao aprimoramento da relação entre Estado e sociedade, permitindo aos governos envolver os cidadãos no processo decisório.

Se por um lado a comodidade de usufruir alguns serviços públicos no conforto dos lares parece justificar a existência do e-Gov e dos grandes investimentos na implantação desse novo modelo de relacionamento Estado-cidadão, por outro, impede que se discutam questões importantes, ligadas ao relacionamento real do cidadão com seus governos.

Aproximar o Estado dos cidadãos é o caminho para se construir um Estado menos desigual e o e-Gov tem sim uma importância estratégica nessa busca, mesmo em um cenário em que a maior parte da população brasileira vivencia a chamada exclusão social-digital, que coloca em dúvida a legitimidade e a finalidade de um governo (eletrônico) que atende, por enquanto, apenas a uma minoria privilegiada da população.

Cidadania espetacularizada

Para compreendermos um pouco desse “novo” cidadão, vamos nos valer da teoria apresentada por Guy Debord em seu livro *A Sociedade do Espetáculo*². Para Debord (2002), a sociedade moderna exhibe uma generalização do fetichismo da mercadoria, invadindo todos os espaços da vida cotidiana. A sociedade capitalista fundamentada na mercantilização de tudo e no fetichismo generalizado produz o espetáculo ininterrupto. Nele, o tempo, o espaço, o lazer, a comunicação, a cultura e tudo o mais é perpassado pela alienação. Assim, a sociedade moderna é a sociedade do espetáculo, reino absoluto do fetichismo e do consumo, manifestando-se num mundo fragmentado, separado.

Ainda segundo Debord (2002), na sociedade espetacular não há mais espaço para vivermos nossas próprias experiências, são os modelos que vivem em nosso lugar, pois tudo o que era vivido diretamente torna-se uma representação. Os indivíduos se distanciam de suas responsabilidades com a vida real, submergindo no mundo da fantasia, do irreal. O espetáculo também é mecanismo de manipulação, servindo de instrumento de pacificação e de despolitização da população. É a transmutação da cidadania em bem de consumo:

[...] a esfera pública da sociedade de consumo, a sociedade em que vivemos, tem sua esfera pública privatizada, na qual atributos da cidadania se convertem em bens de consumo e na qual a lógica do espetáculo absorve e comanda a organização e a disposição dos conteúdos. (BUCCI, 2004, p.41).

O cidadão torna-se consumidor e não vê a diferença entre um e outro papel. Tomado pela ideologia do mercado passa a cuidar apenas de seus interesses privados, maravilhado pelas possibilidades que o consumo lhe traz, quando então o fundamentalismo do consumo toma totalmente sua vida.

Consumismo e competitividade levam ao emagrecimento moral e intelectual da pessoa, à redução da personalidade e da visão do mundo, convidando, também, a esquecer a oposição fundamental entre a figura do consumidor e a figura do cidadão. (SANTOS, 2001, p.49).

Vivendo essa lógica, o cidadão não é mais aquele que quer mudar o mundo, democratizar o poder ou consumir serviços públicos que lhe são devidos. E esse

² Publicado em 1967, o livro *A sociedade do Espetáculo*, do militante político francês Guy Debord, denuncia a submissão à lógica do entretenimento. A partir deste ponto, no texto, sempre que a palavra “espetáculo” for utilizada estará fazendo referência às teses de Debord.

comportamento é especialmente danoso quando aplicado ao serviço público, pois quanto maior o distanciamento do cidadão das instâncias públicas, mais aumenta a degradação dos bens e serviços por elas oferecidos e também a corrida em direção à oferta privada desses serviços, quando isso é possível. Isto aconteceu com a educação, com a saúde e mais recentemente com a segurança pública.

Não há um movimento organizado de protesto buscando melhorias que atendam a coletividade, pois hoje “[...] as relações mercantis são a única forma de relação social possível [...]” (COELHO, 2006, p.16), e o cidadão adere passivamente à imposição das regras do mercado, desinteressado de tudo o que é fornecido pelo Estado.

[...] houve uma desconexão generalizada, um alargamento expressivo da distância que os indivíduos mantêm uns dos outros e em relação às instituições. Essas – pensadas como sistemas normativos e valorativos dedicados a fornecer abrigo existencial, parâmetros de sentido e condições de produtividade aos indivíduos – vinculam cada vez menos, deixando de funcionar como pólos sistêmicos ativos. O “sistema” torna-se mais intransparente, por isso mesmo mais ameaçador. (NOGUEIRA, 2004, p.219).

O processo de individualização da sociedade, no qual o individualismo possessivo se sobrepõe à individualidade, e o mercado, a concorrência e a acumulação são figuras principais (NOGUEIRA, 2004), o atendimento virtual de demandas de serviços públicos – mesmo que de poucos – pode ampliar o afastamento da prática política, de cidadania.

[...] porque em nosso país jamais houve a figura do cidadão. As classes chamadas superiores, incluindo as classes médias, jamais quiseram ser cidadãos; os pobres jamais puderam ser cidadãos. As classes médias foram condicionadas a apenas querer privilégios e não direitos. (SANTOS, 2001, p.50).

Os pilares das novas tecnologias, autonomia, domínio e velocidade, conduzem o usuário dos serviços oferecidos via e-Gov ao mundo do “eu resolvo meu problema agora, sozinho, sem intermediário”, reafirmando a ideia de autopromoção, tão presente na sociedade espetacular. Afastar o cidadão da estrutura que o Estado mantém para conduzir a burocracia colabora ainda mais para o sucateamento da estrutura estatal, contribuindo para o descrédito das instituições públicas e dos seus servidores. Para o cidadão-internauta prevalece a crença de que tudo está lá (na Internet) à sua disposição, para resolver o seu problema particular, num passe de mágica. É a simplificação do ser político e a exaltação do mundo mediado pela

máquina. É nesse ambiente virtual que o espetáculo encontra suas condições ideais de existência. É na virtualidade, principalmente, que se dá a espetacularização do Estado, onde a sociedade, por não poder “[...] controlar a expansão tecnológica, torna-se uma sociedade frágil, por isso, perfeita para ser governada.” (DEBORD, 2002, p.182).

O uso das TICs por governos guiados pela “cartilha” neoliberal, que veem o cidadão-usuário como um cliente a ser conquistado, não traz o sentido de solidariedade – essencial para manutenção da coesão social –, ao contrário, contribui para o esvaziamento da noção de cidadania (com seus direitos e deveres). Solidariedade no sentido fraternal, ou seja, aquela que traz em si o equilíbrio entre interesses e obrigações, que reconhece as diferenças, as dificuldades e limites individuais de cidadãos que acessam aos serviços eletrônicos, procurando identificar suas necessidades, algo impossível de se realizar somente com algoritmos matemáticos que expressam as linguagens da máquina (o computador). As tecnologias “[...] são apropriadas por alguns Estados e por algumas empresas, aprofundando assim os processos de criação de desigualdades” (SANTOS, 2001, p.39).

O desafio de representar virtualmente o Estado a partir da ótica do cidadão, ou seja, das suas necessidades, ainda não foi alcançado. Em muitos casos os sites de empresas públicas repetem no ambiente Web as suas estruturas reais, pesadas, confusas e pouco preparadas para atender às novas demandas sociais. Vagner Diniz (2009, p.18)³ entende que,

O desalinhamento do governo eletrônico às necessidades da sociedade não é um fato isolado, mas reflete um mal-estar social mais amplo. Vivemos em uma sociedade de monólogos simultâneos. Não há quem queira ouvir o outro, as instituições falam para si, os cidadãos falam para si. A percepção é que há, cada vez mais, a vitória do indivíduo e o fracasso do coletivo.

É importante entender que atendimento não se resume a garantir acesso aos serviços eletrônicos (gratuitos ou pagos) oferecidos via e-Gov, mas também reconhecer a particularidade de cada cidadão diretamente ligada à condição social do indivíduo. Assim, o cidadão que desconhece seus direitos e preferências individuais acaba por pedir só o que se tem disponível, ou o que lhe é oferecido. Desejar outra coisa é se colocar em uma posição dinâmica de questionamento, contrária à lógica do espetáculo.

³ Vagner Diniz é presidente do Instituto CONIP – Conhecimento, Inovação e Práticas de Tecnologias da Informação na Gestão Pública, em São Paulo.

No ambiente virtual espetacular o que está oculto é o mais importante. É a lógica do segredo generalizado (DEBORD, 2002) que faz com que as principais informações, tanto no ambiente real como no virtual, sejam quase impossíveis de serem encontradas, isso quando são disponibilizadas!

A principal dificuldade para nós, cidadãos, tanto no sentido de instruir os governos sobre o que nós queremos que eles façam como para julgar o que eles têm feito, é que nós simplesmente não sabemos o bastante, não dispomos de informação suficiente (NOGUEIRA, 2004, p. 342-343).

Assim, só nos resta escolher um caminho entre aqueles que nos são dados. Estamos sendo transformados em espectadores de primeira classe, ou seja, tolos que pensam conseguir alguma coisa, pensam que sabem, mas não sabem e não conseguem. Acreditam naquilo que lhes revelam, vivenciando uma submissão permanente (DEBORD, 2002).

O Governo virtual: o que mostram os indicadores

No sítio do Governo Eletrônico estão descritas as sete diretrizes⁴ para implantação de serviços via e-Gov no âmbito da Administração Pública Federal, que devem ser adotadas pelos administradores como orientação para a informatização de serviços e gestão das TICs. São elas: 1) Prioridade é a promoção da cidadania; 2) Inclusão Digital é indissociável do e-Gov; 3) Software Livre é um recurso estratégico para a implementação do e-Gov; 4) Gestão do conhecimento é um instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas do e-Gov; 5) O e-Gov deve racionalizar o uso de recursos; 6) O e-Gov deve contar com um arcabouço integrado de políticas, sistemas, padrões e normas; 7) Integração das ações de e-Gov com outros níveis de governo e outros poderes. Apenas as duas primeiras diretrizes aqui citadas farão parte da discussão sobre Governo Virtual que a seguir se desenvolve, pois remetem a questões importantes, já espetacularizadas: cidadania e inclusão social.

A diretriz “Promoção da cidadania como prioridade” aponta para uma mudança no discurso: de “cliente” (de inspiração neoliberal), para “usuário” dos serviços públicos, além de enfatizar princípios da universalidade, da igualdade perante a lei e da equidade na oferta de serviços e informações:

⁴ Diretrizes de Governo Eletrônico. Brasil (2004).

Significa que o Governo Eletrônico tem como referência os direitos coletivos e uma visão de cidadania que não se restringe à somatória dos direitos dos indivíduos. Assim, forçosamente incorpora a promoção da participação e do controle social e a indissociabilidade entre a prestação de serviços e sua afirmação como direito dos indivíduos e da sociedade. (BRASIL, 2004, p.9).

Porém, os indicadores publicados pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI não confirmam o cumprimento da diretriz. Na pesquisa TIC – Domicílios e Usuários 2009 – Total Brasil⁵, apenas 27% da população brasileira com mais de 16 anos usou a Internet para interagir com órgão público em 2009⁶, índice que cresce consideravelmente de acordo com o grau de instrução, a renda e a classe social.

Com relação à classe social os percentuais foram: A (78%); B (57%); C (27%); DE (6%). Quanto à escolaridade temos os seguintes resultados: Superior (78%); Médio (43%); Fundamental (12%); Analfabeto/Educação Infantil (2%). Os percentuais relacionados à renda familiar são: mais de 10 salários mínimos (67%); de 5 a 10 sm (61%); de 3 sm a 5 sm (43%); de 2 sm a 3 sm (30%); de 1 sm a 2 sm (18%); até 1 sm (8%).

Os dados de 2009 mostram que os maiores beneficiados com a implantação do e-Gov ainda são os cidadãos oriundos das classes com maior poder aquisitivo e maior acesso à educação e à cultura. Portanto, a opção de oferecer serviços públicos por meio eletrônico pode ter um efeito contrário ao intento da diretriz e desenvolver uma concepção menos universal e igualitária do que é público, contribuindo para o aumento das desigualdades sociais.

Sem o engajamento das agências públicas para assegurar que os benefícios alcançados fiquem disponíveis para todos os cidadãos, a prestação de serviços eletrônicos corre o risco de aumentar o espaço entre as vantagens que os cidadãos educados e proficientes tecnologicamente têm sobre aqueles que não o são (FREY, 2002, p.147).

Os entraves para ampliar a universalização dos serviços oferecidos via Internet relacionam-se à exclusão digital⁷ e ao alto custo das conexões para uso residencial. No Brasil 5,3% têm acesso à banda larga fixa, no Chile são 8,5%, na Argentina 8% e no México 7%⁸, ou seja, a maioria da população brasileira encontra-se distante das TICs, e só uma pequena parcela se beneficia dessa modalidade de serviço.

⁵ Brasil (2009a).

⁶ Base: 17.385 entrevistados com 16 anos ou mais. Brasil (2009b).

⁷ Quero (2010).

⁸ International Telecommunication Union (2010, p.105).

Outro aspecto importante, e pouco debatido, é a ampliação e aperfeiçoamento dos serviços eletrônicos que dizem respeito aos mecanismos de controle e de arrecadação do Estado como, por exemplo, o Programa de Declaração de Imposto de Renda (agora só recebida via Internet), aperfeiçoado com primor ano a ano pela Receita Federal. Já a ampliação e melhorias dos serviços que abrangem os direitos dos cidadãos avançam lentamente.

As expectativas em relação ao e-Gov vão além dos serviços automatizados oferecidos via internet, exigindo uma profunda transformação nos governos. A tecnologia por si só não garante mudança ou ampliação da participação cidadã nas questões de interesse coletivo. Segundo Nogueira (2004, p.72), “[...] não é suficiente introduzir novas tecnologias se a forma de atuação permanece a mesma. Técnica, política e ética devem caminhar juntas”.

Portanto, o Governo Eletrônico não deve ser apenas uma nova forma de fazer as mesmas coisas, mas sim “[...] uma transformação numa escala que irá alterar fundamentalmente a maneira como os serviços públicos são prestados e administrados” (FERGUSON, 2002, p.110), ou seja, uma oportunidade de criar um novo serviço público que supere os traços de clientelismo e pessoalismo ainda presentes nas instituições públicas brasileiras.

O e-Gov também seria uma possibilidade de superar o caráter autoritário presente na relação Estado-cidadão – de mão única, de cima para baixo, buscando uma relação de parceria com a sociedade. Por isso, o desafio da comunicação pública hoje é “[...] envolver o cidadão de maneira diversa, participativa, estabelecendo um fluxo de relações comunicativas entre o Estado e a sociedade” (MATOS, 2009, p.102).

A inclusão digital e o e-Gov

Refutando a visão puramente instrumental, para o e-Gov a inclusão digital é tida como “[...] estratégia para construção e afirmação de novos direitos e consolidação de outros pela facilitação de acesso a eles” (BRASIL, 2004, p.12), declarada na sua segunda diretriz “A inclusão social é indissociável do governo eletrônico”, conforme se observa:

A Inclusão digital deve ser tratada como um elemento constituinte da política de Governo Eletrônico, para que esta possa configurar-se como política universal. Esta visão funda-se no entendimento da inclusão digital como direito de cidadania e, portanto, objeto de políticas públicas para sua promoção (BRASIL, 2004, p.12).

A quantidade de computadores conectados à Internet tem sido considerada por muitos o índice mais preciso sobre o grau de desenvolvimento de um país, ou comunidade. O clamor incessante pela “modernização” chegou a tal ponto que ninguém ousa criticar, ou mesmo questionar, se o crescente processo de informatização – defendido como uma solução em si para os deficientes serviços públicos prestados ao cidadão – merece tanto destaque na administração pública. As novas tecnologias se beneficiam dos segredos contidos na publicidade que as exalta (DEBORD, 2002), sendo difícil discutir sua real necessidade.

O discurso hegemônico – criado e nutrido, principalmente, para aumentar o lucro das poderosas empresas do setor, sediadas nos EUA – que dissemina as maravilhas das novas tecnologias – não pode ser contrariado, pois é impossível se fazer ouvir qualquer crítica ao discurso mercantil (DEBORD, 2002). A mercadoria já não pode ser criticada, portanto também o processo de informatização e as novas tecnologias também não: “Onde reina o espetáculo, as únicas forças organizadas são as que querem o espetáculo e nenhuma pode ser inimiga daquilo que existe, sem contrariar os anestesistas-reanimadores do espetáculo” (DEBORD, 2002, p.191).

É na Internet que o indivíduo é levado pelas imagens espetaculares que sustentam tudo, sem contradição. Na sociedade espetacular, “[...] a vida real é pobre e fragmentária e os indivíduos são obrigados a contemplar e a consumir passivamente as imagens de tudo aquilo que não conseguem obter concretamente” (EZEQUIEL, 2006, p.140-141). Em uma sociedade onde prevalece o discurso “modernizante” sem contestação e a atração quase incontrolável pelas novas tecnologias, o investimento governamental em iniciativas de inclusão digital pode parecer óbvio. Entretanto, uma reflexão mais atenta é capaz de identificar desvios que contradizem o discurso de superação da desigualdade via mundo digital.

[...] até mesmo os governos que se apropriam das novas ferramentas da informação e da comunicação para fins de democratizar a formulação de políticas e aumentar a participação acabam contribuindo para a consolidação dessa exclusão. Afinal, já que as ferramentas da democracia eletrônica estão estabelecidas, “os que não têm” e os que têm acesso periférico acabam se tornando “cidadãos de segunda classe” que não gozam dos mesmos privilégios de participação dos que estão no centro da sociedade da informação e que os usuários periféricos poderiam gozar se resolvessem fazê-lo (EISENBERG; CEPIK, 2002, p.310).

A utilização das novas tecnologias pela administração pública pode permitir uma incontestável abertura do Estado ao grande público, ampliando o acesso às bases de dados informatizadas. O acesso a esses bancos de dados para obtenção de informações e serviços de forma direta, sem intermediários, pode ser considerado

uma importante contribuição para o exercício da cidadania. Entretanto, conseguir acesso não significa entender as informações obtidas,

O limite aqui é competência. O acesso a ‘toda e qualquer informação’ não substitui a competência prévia, para saber qual informação procurar e que uso fazer desta. O acesso direto não suprime a hierarquia do saber e do conhecimento. E há certa bravata em acreditar que é possível se cultivar sozinho por pouco que se tenha acesso à rede. (WOLTON, 2003, p.87).

Contato virtual ou presencial: o que escolhe o cidadão?

As últimas versões⁹ da pesquisa TIC Domicílios também sondaram os motivos alegados pelos cidadãos para a “não utilização” dos serviços públicos via Internet, com resultados semelhantes à versão 2009, que são: a) prefiro fazer o contato pessoalmente: 56%; b) preocupação com proteção e segurança dos meus dados: 15%; c) usar a Internet para contato com a administração pública é muito complicado: 12%; d) os serviços que eu preciso não estão disponíveis na Internet: 9%; e) os serviços que eu preciso são difíceis de encontrar: 8%.

Já o perfil dos que preferem o contato pessoal inclui os seguintes indicadores: a) Grau de instrução: analfabeto/educação infantil (51%); fundamental (53%); médio (57%); superior (58%); b) Faixa etária: 16-24 anos (52%); 25-34 anos (59%); 35-44 anos (60%); 45 anos ou mais (58%); c) Renda familiar até um salário mínimo (41%); de 1 a 2 sm (55%); de 2 a 3 sm (56%); 3 a 5 sm (65%); mais de 5 sm (56%).

Numa leitura apressada desses resultados pode-se concluir que a dificuldade técnica e falta de cultura digital sejam as causas dos altos índices de preferência pelo contato pessoal. Porém, os números indicam o contrário. De acordo com a pesquisa, por enquanto, o contato pessoal para solução de problemas relativos à burocracia governamental é a opção da maioria da população, mesmo entre as classes sociais mais favorecidas. Ao que parece, o contato presencial cidadão-servidor público ainda pode amenizar os muitos entraves que o cidadão enfrenta para acessar seus direitos e entender a burocracia estatal.

A informação disponibilizada nos sítios governamentais sintetiza a trajetória histórica da burocracia brasileira e seu acesso exige uma especialização de conhecimentos que vão além do treinamento técnico no uso dos instrumentos de interação. Dessa forma, pode-se afirmar que nem todos os que acessam a Internet obtêm os mesmos resultados, pois a informação não é somente seletiva pelo

⁹ Brasil (2010).

procedimento de pesquisa, mas igualmente por seu conteúdo e sua assimilação. Como afirma Wolton, “O dado só existe após ter sido construído, ele é então arbitrário e reflete diretamente uma relação com o real, quer dizer, uma escolha” (WOLTON, 2003, p.91). A maneira de se acessar e se construir a informação não é universal, ela está ligada à formação cultural, não ao treinamento técnico. Para Castells, “À medida que a tecnologia de acesso se torna mais complexa, mais sofisticada, ela pode desacelerar a taxa de adoção entre grupos de menor nível educacional” (CASTELLS, 2003, p.209).

Ao iniciar o processo de seleção de informações e serviços nos sítios da Internet, o indivíduo, na solidão do momento de interação homem-máquina, mergulha nas teias da rede, afastando-se das questões de interesses comuns à sua comunidade, amplificando assim sua fragilidade ao tornar-se um mero espectador do espetáculo da tecnologia, sem nunca agir. É a renúncia à cidadania dos indivíduos que, mesmo vivendo em conjunto, permanecem isolados (DEBORD, 2002).

O acesso ao e-Gov para cumprimento da burocracia governamental exige habilidades pouco exercitadas nos dias atuais: leitura e interpretação de textos, raciocínio lógico, conhecimento histórico, em suma, a capacidade para construção do saber. Essas habilidades não são valorizadas no ambiente espetacular, pois ao espetáculo interessa um receptor com pouco ou nenhum conhecimento histórico, que não pense, portanto que não critique: “[...] o discurso do espetáculo não deixa espaço para resposta, diminuindo os recursos para pensar dos indivíduos, pois a lógica só se forma socialmente pelo diálogo” (DEBORD, 2002, p.189).

Disponibilizar sítios governamentais capazes de interagir com o cidadão na obtenção de informações e serviços públicos torna explícita a necessidade de educação, no sentido amplo, anterior ao treinamento para o uso das novas tecnologias. O analfabetismo funcional¹⁰ e a dificuldade de entendimento são obstáculos reais ao processo de interação que deveria se estabelecer no acesso à Internet. Facilitar o acesso ao Governo Eletrônico não é suficiente. O que conta é a habilidade de interpretação das informações, não a disponibilidade ou volume destas.

Ora, a Internet não passa de um sistema automatizado de informação; de uma forma ou de outra, são os homens e as coletividades que integram esses fluxos de informações em suas comunicações. A informação é sempre um segmento, e somente a comunicação, com suas prodigiosas ambigüidades, lhe faz emergir um sentido (WOLTON, 2004, p.149).

¹⁰ Conceito criado em 1978 pela UNESCO (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura) para referir-se a pessoas que, mesmo sabendo ler e escrever algo simples, não tem as habilidades necessárias para viabilizar o seu desenvolvimento pessoal e profissional.

Frente à existência de uma profusão de informações, é premente se desenvolver a habilidade para decidir como e o quê se quer obter no mundo virtual, como processar os resultados obtidos e, por último, como usá-los para concluir a tarefa específica que motivou a busca de informação.

Na medida em que as competências cognitivas dos cidadãos sejam limitadas pelos déficits educacionais, a aceleração e os atalhos que as novas Tics introduzem nos processos de formulação de políticas reduzem ainda mais a sua capacidade de compreender e avaliar os resultados das políticas. Uma vez que o público como um todo raramente está equipado para seguir esses processos acelerados, as tecnocracias públicas e privadas responsáveis pela formulação das políticas gozam de uma posição de autonomia sem precedentes (EISENBERG; CEPIK, 2002, p.306).

Mesmo tendo sido concebido para ser um novo e eficiente canal de comunicação entre Estado e cidadãos, o e-Gov ainda funciona (quase quinze anos depois de implantado!) como um quadro de avisos eletrônico, no qual as informações julgadas importantes por quem as publica são disponibilizadas e com pouquíssima possibilidade de interação. E esta, quando acontece, normalmente se dá através do envio de respostas padronizadas às perguntas formuladas, repassadas mecanicamente pelas empresas privadas terceirizadas contratadas pelos governos, as Centrais de Atendimento (os famosos call-centers). Como afirma Diniz (2009, p.15),

É nesse contexto mais restrito das relações governo e cidadãos que talvez seja mais razoável afirmar que o governo eletrônico não cumpriu o seu papel plenamente, ao não conseguir se tornar efetivamente um canal adicional expressivo de comunicação entre a administração pública e seus usuários.

Participação e transparência existem mais no reino das promessas. Infelizmente ainda persiste a impressão de que nossos governantes não se preocupam com o que pensamos e com o que temos a dizer.

Conclusão

Frente às perspectivas apontadas e aos discursos em sua defesa, entendemos que os grandes desafios para implementação efetiva do e-Gov ainda precisam ser superados: tornar a Administração Pública mais eficaz; adequar as atividades do

Estado às necessidades do cidadão; promover a participação e a transparência das suas ações.

É incontestável a pertinência de se oferecer à população serviços públicos que podem ser usufruídos à distância. No entanto, este trabalho pretendeu trazer à discussão outros aspectos acerca do Governo Eletrônico quase nunca presentes nos discursos que justificam sua existência. Cabe aqui reforçar que o atendimento ao cidadão não se limita ao oferecimento de serviços, sejam eletrônicos ou não, pagos ou gratuitos, mas antes, e principalmente, em conhecer e atender as demandas da população.

Atualmente, no serviço público existem duas realidades bem distintas: a virtual, da técnica, do futuro e a concreta, presencial, do passado. É o moderno convivendo com o antigo, nessa relação: as obrigações, no mundo moderno e os direitos, no mundo arcaico.

Também é bom lembrar que a inclusão social (e digital) é um aspecto essencial para se obter universalização e democratização do acesso aos serviços públicos – eletrônicos ou não, mas deve-se ir além, reconhecendo as dificuldades dos cidadãos, seus limites individuais e procurar atendê-los.

Tornam-se, assim, cruciais as políticas para melhoria da educação pública no país, condição essencial sem a qual o esforço para capacitar os cidadãos nas novas tecnologias está fadado a reproduzir as condições de desigualdades já existentes. Vemos repetirem-se no desenvolvimento do ambiente virtual os mesmos desvios presentes no mundo real, ou seja, o predomínio da técnica, onde programas de incentivo à educação distribuem computadores e aparelhos eletrônicos para escolas em condições precárias de infraestrutura e de pessoal, servindo muito mais aos anseios de uma sociedade comprometida com o espetacular.

Finalizando, podemos dizer que os benefícios das novas tecnologias, tais como autonomia, velocidade, praticidade quando levados ao serviço público, podem acentuar comportamentos egoístas do indivíduo. A ideia de autopromoção “posso resolver meu problema sem intermediários e no conforto de minha casa” ganha força e perpetua a divisão social. É a redução do “ser político” ao “ser consumidor”, agora mediado pelo computador. E é, segundo Debord, nesse ambiente virtual, em que o Estado se apresenta cada vez mais espetacular e onde habita uma sociedade fragilizada, perfeita para ser governada, que o espetáculo encontra suas condições ideais de existência.

VIRTUAL CITIZENSHIP: THE SPECTACLE OF ELECTRONIC GOVERNMENT

ABSTRACT: *The study presents a critical analysis on the justification for the implementing and expanding public services offered on the Internet, the so-called “Electronic Government” (e-Gov). It shows current subjects such as the virtual citizenship and the digital inclusion program, and puts them in confront to the e-Gov directives and the indicators issued by the Brazilian Internet Steering Committee Group (CGI). The discussions are based on the Guy Debord’s theses, which enhance the critical view of Society of the Spectacle process of the citizenship.*

KEYWORDS: *Citizenship. Public service. Electronic government. Digital inclusion. Spectacle.*

Referências

ANJOS, G. M. A. A. Sociedade do espetáculo e comunicação governamental. In: COELHO, Cláudio N. P.; CASTRO, V. J. de.(Org.). **Comunicação e sociedade do espetáculo**. São Paulo: Paulus, 2006. p.185-210.

BRASIL. Comitê Gestor da Internet no Brasil. Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR. TIC Domicílios e Usuários: Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil. Disponível em: <<http://www.cetic.br/usuarios/tic/index.htm>>. Acesso em: 27 out. 2010.

_____. Comitê Gestor da Internet no Brasil. Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR. Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil: TIC Domicílios e TIC Empresas 2009a. São Paulo: CETIC, 2010. Disponível em: <<http://www.cetic.br/usuarios/tic/2009/rel-geral-00.htm>>. Acesso em: 27 abr. 2010.

_____. Comitê Gestor da Internet no Brasil. Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR. TIC Domicílios e Usuários 2009b: área urbana: Governo Eletrônico: setembro / novembro 2009b. Disponível em: <<http://www.cetic.br/usuarios/tic/2009/rel-gov-01.htm>>. Acesso em: 27 abr. 2010.

_____. **Relatório consolidado**. Oficinas de Planejamento Estratégico. Comitê Executivo do Governo Eletrônico. Brasília, Governo Federal, 2004. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/anexos/E15_243diretrizes_governoeletronico1.pdf/download>. Acesso em: 27 abr. 2010.

_____. **Proposta de política de governo eletrônico para o poder executivo federal.**

Grupo de Trabalho Novas Formas Eletrônicas de Interação. Brasília: Governo Federal, 2000. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/anexos/E15_90proposta_de_politica_de_governo_eletronico.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2010.

BRITO, J. A. P. Cibercidadania: a virtualização na comunicação pública contemporânea. **Organicom**, São Paulo, n.4, ano III p.106-123, 2006.

BUCCI, E., KEHL, M. R. **Videologias**: ensaios sobre televisão. São Paulo: Boitempo, 2004.

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

COELHO, C. N. P.; CASTRO, V. J. de. (Org.). **Comunicação e sociedade do espetáculo**. São Paulo: Paulus, 2006.

DEBORD, G. **A sociedade do espetáculo**. Rio de Janeiro: Contraponto, 2002.

DINIZ, V. A crise do governo eletrônico ou a prevalência dos monólogos simultâneos. **Informática Pública**, Belo Horizonte, ano 11, n.1, p. 15-22, jul./dez. 2009.

EISENBERG, J.; CEPIK, M. Internet e as instituições políticas semiperiféricas. In: _____. (Org.). **Internet e política**: teoria e prática da democracia eletrônica. Belo Horizonte: Ed. da UFMG, 2002. p.293-314.

EZEQUIEL, V. de C. O marketing da responsabilidade social e a transformação das “questões sociais” em espetáculo. In: COELHO, C. N. P.; CASTRO, V. J. de. (Org.). **Comunicação e sociedade do espetáculo**. São Paulo: Paulus, 2006. p.129-152.

FERGUSON, M. Estratégias de Governo Eletrônico. O cenário internacional em desenvolvimento. In: EISENBERG, J.; CEPIK, M. (Org.). **Internet e política**: teoria e prática da democracia eletrônica. Belo Horizonte: Ed. da UFMG, 2002. p.103-140.

FREY, K. Governança eletrônica: Experiências de cidades européias e algumas lições para países em desenvolvimento. In: EISENBERG, J.; CEPIK, M. (Org.). **Internet e política**: teoria e prática da democracia eletrônica. Belo Horizonte: Ed. da UFMG, 2002. p.141-163.

INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION [ITU]. Measuring the information society 2010. Geneva, 2010. Disponível em: <http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/idi/2010/Material/MIS_2010_without%20annex%204-e.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2010.

MATOS, H. **Capital social e comunicação**: interfaces e articulações. São Paulo: Summus, 2009.

NOGUEIRA, M A. **Um Estado para a sociedade civil**: temas éticos e políticos da gestão democrática. São Paulo: Cortez, 2004.

QUERO, C. Exclusão digital pode prejudicar economia brasileira, dizem especialistas. Fórum Nacional pela Democratização da Comunicação. 2010. Disponível em: <http://www.fndc.org.br/internas.php?p=noticias&cont_key=506850>. Acesso em: 16 mar. 2010.

SANTOS, M. **Por uma outra globalização**: do pensamento único à consciência universal. São Paulo: Record, 2001.

WOLTON, D. Pensar a Internet. In: MARTINS, F. M.; SILVA, J. M. **A genealogia do virtual**: comunicação, cultura e tecnologias do imaginário. Porto Alegre: Sulina, 2004. p.149-156.

_____. **Internet, e depois?** uma teoria crítica das novas mídias. Porto Alegre: Sulina, 2003.

Recebido em maio de 2010

Aprovado em agosto de 2010