

A INTERATIVIDADE MEDIADA POR COMPUTADOR COMO OPORTUNIDADE DE CONSECUÇÃO DE INFORMAÇÕES POLÍTICAS NA INTERNET

COMPUTER-MEDIATED INTERACTIVITY AS AN OPPORTUNITY OF ACHIEVEMENT OF POLITICAL INFORMATION IN THE INTERNET

José Carlos Sales dos Santos | Jaqueline Silva de Souza

Resumo: O artigo procurou investigar como os *websites* dos deputados da Assembleia Legislativa da Bahia (ALBA) oportunizam a participação política para a consecução de informação pública em rede. Com nível descritivo, a pesquisa anuncia as características dos *websites* dos deputados (população ou fenômeno), incluindo na seção metodológica as técnicas e instrumentos de coleta de dados, como observação, entrevistas e formulário de pesquisa. As seções subsequentes conferiram a análise e discussão dos dados coletados para, na conclusão, apresentar as considerações derradeiras da investigação. A conclusão evidenciou que a disponibilidade de dispositivos dos *websites* orientados à interatividade entre agentes governamentais e os cidadãos não garante que as demandas sejam respondidas e que as sugestões compõem a plataforma política dos deputados.

Palavras-chave: Informação política; Interação mediada por computador; Participação política em rede

Abstract: The article aims to investigate as the websites of the Legislative Assembly of Bahia's members nurture political participation for the achievement of public information network. With descriptive level, research announces the characteristics of the members' websites (population or phenomenon), including in the methodological section techniques and data collection instruments such as observation, interviews and survey form. Subsequent sections have given the analysis and discussion of the collected data to, in conclusion, present the ultimate research considerations. The conclusion showed that the availability of websites' devices oriented to interaction between government agencies and citizens does not guarantee that the demands are answered and that suggestions compose the political platform of the deputies.

Keywords: Political information; Interaction computer mediated; Political participation network

1. Introdução

A internet apresenta condições tecnológicas que viabilizam e simplificam o contato entre os diversos atores políticos, multiplicando as oportunidades de interconexão de acesso à informação. Inseridos nesta realidade, os governos perceberam a influência que as tecnologias da informação e comunicação – TIC exercem nas sociedades contemporâneas. Ancoradas no poder de inserção e circulação, tornou-se imperativo alinhar as TIC às práticas políticas, objetivando a redução de custos e prestação de contas aos cidadãos. Contudo, determinados governos utilizam os recursos viabilizados pela internet de maneira limitada, pouco profissional, sem interatividade, como uma autêntica página *web* destinada à promoção da imagem pública e à propaganda política, preterindo, sobremaneira, as premissas concernentes à consecução de informações públicas e à participação política em rede efetiva.

Anunciada a introdução, e alicerçado nestas primeiras considerações, a segunda seção do artigo discute aspectos relativos à interação mediada como possibilidade plausível de intercâmbio de informações a partir de dispositivos computacionais. A terceira seção procurou delinear a metodologia da investigação, como os métodos de abordagem e procedimento, nível da pesquisa, técnicas e instrumentos de coleta de dados. Posteriormente, apresentaram-se os resultados logrados na pesquisa, com as quatro dimensões ('consecução de informações nos *websites*', 'consecução de informações *sob demanda* nos *websites*', 'possibilidades de interlocução entre cidadãos de deputados' e 'canais de comunicação adicionais e *accountability*').

Nas considerações finais, observou-se que os dispositivos de interatividade orientados à interlocução entre agentes governamentais (parlamentares e assessorias) e os cidadãos não garantem que as demandas informacionais sejam respondidas, confirmando que os *sites* analisados não apresentaram estruturas administrativas para responder às demandas ou sugestões dos cidadãos.

2. Interação mediada por computador

A gradativa redução de obstáculos de acesso aos conteúdos informacionais na internet reconfigura a estrutura tradicional da prática política. Consultar oportunidades de emprego, contatar representantes políticos, acompanhar a utilização das verbas públicas e propor agenda de discussão das políticas públicas, como exemplos, viabilizam-se a partir das tecnologias de informação. As instituições governamentais e os representantes políticos incorporam às práticas políticas, assim como aos serviços *on-line* prestados aos cidadãos, os dispositivos de interatividade da *web* (*e-mails*, fóruns de discussão, *chats*¹) com o intuito de responder às demandas advindas de cidadãos.

A interação mediada por computador (IMC) contribui para o acesso a conteúdos informacionais de maneira dinâmica, contrapondo com os tradicionais meios de comunicação de massa de fluxo unidirecional, como a televisão, jornal e rádio. Estes canais de comunicação de massa, contudo, apresentam algumas características inerentes à interatividade, como programas de televisão que solicitam a participação da audiência para decidir o desenrolar do enredo, ou eliminar participantes do *reality show*.

Segundo Martínez Pandiani (2008), a utilização de ferramentas virtuais que contribuam para a interatividade entre os atores políticos e civis revela-se incipiente e tímida. Na América Latina, para o autor, os líderes parecem subestimar a potencialidade comunicativa das ferramentas interativas proporcionadas pela *web*. Com anseios de compartilhar o protagonismo político, as novas tecnologias digitais possibilitam os públicos interessados a expressarem reclamações e inquietudes aos governos e representantes políticos, reclamando, assim, a participação política e a produção de conteúdos informacionais.

Os termos 'interatividade', 'interativo' e 'interação' circulam nas diversas instâncias da sociedade, como nas campanhas de *marketing*, nas embalagens de programas de informática, nos programas de televisão e outras, de maneira aleatória. Primo (2003; 2007) adverte, entretanto, que a referência científica à interatividade – concebida como

¹ Salas de conversação de mensagens instantâneas.

‘interação mediada por computador’ – demanda uma conceituação mais ponderada. Entende a interação como uma ação entre os participantes do encontro, voltando-se para as relações estabelecidas pelos interlocutores envolvidos no processo de comunicação mediada por computador (interagentes). Este autor admite que diversos estudos e discussões relacionados a esta interação apresentam-se excessivamente tecnicistas, como a ênfase exagerada aos problemas de processamento e à transmissão de dados digitais, conduzindo-os a pesquisas parciais sobre o tema.

Primo (1998; 2007), a partir da proposta de estudo acerca da interatividade, sugere dois modelos de interação: a mútua e a reativa. As interações mútuas apresentam uma processualidade caracterizada pela conexão dos subsistemas envolvidos. O autor compreende o termo ‘sistema’ como a inter-relação de um conjunto de objetos ou entidades para formar a totalidade. A interação mútua não poderá constituir uma soma de ações individuais. Para compreender o processo de interação mútua, continua, é preciso refutar a observação exclusiva no observador individual, ou seja, a ação dialógica constitui o cerne da análise das interações interpessoais. Adverte, no entanto, para a equivocada comparação da interação mútua com *feedback* do modelo transmissionista (emissor-receptor), pois o retorno de uma mensagem previamente enviada, por exemplo, possivelmente resultará em *feedback* que motive ou ratifique o encaminhamento de outra mensagem. Para Primo (2007:106), trata-se de uma interação mecanicista, posto que “a relação não é constituída cooperativamente entre os participantes do contexto, [pois] uma das partes reage conforme uma determinação externa e prévia”. Assim, esta relação teria um efeito calculável e previsível.

Com mínima ou nenhuma condição do reagente alterar o agente, a interação reativa representa relações lineares e unilaterais consideradas fracas, limitadas e automáticas. A dinâmica deste modelo de interação confere à relação de estímulo e resposta, não reagindo a transformações contextuais; as interações reativas engendram-se na previsibilidade e automação das trocas, carecendo de uma estruturação prévia para responder ao estímulo – como as mensagens recebidas na caixa do correio eletrônico informando que aquela caixa de mensagens eletrônicas estaria saturada de mensagens, ou jogos eletrônicos que respondem apenas ao estímulo do jogador, caso estas possibilidades estejam previstas na configuração do programador.

Castells (2001; 2003) admite que a interatividade possibilita aos cidadãos solicitar conteúdos informacionais, assim como expressar opiniões e requerer respostas pessoais aos representantes. Todavia, observa-se que os atores governamentais não se empenham devidamente às questões relacionadas à interatividade e à usabilidade dos portais, deixando de responder às solicitações dos usuários ou não atualizando os conteúdos disponibilizados em *websites*. Este autor defende que o referido ponto constitua o cerne fundamental para compreender a desconfiança política e, mormente, a rejeição crescente aos políticos, aos partidos e à política profissional, arraigadas na maioria dos cidadãos.

A interação mediada por computador, a partir dos recursos *web*, é capaz de promover debates através de salas de *chat*, *e-mails*, fóruns de discussão, notícias *on-line*, dentre outros; estas ferramentas interativas poderão interferir e estimular consideravelmente o processo de participação política. As salas *on-line* de conversação constituem espaços de compartilhamento de ideias sincrônicas entre indivíduos que possuam interesses semelhantes ou antagônicos, a partir do agendamento prévio para discutir tópicos específicos. Como interação mediada por computador assíncronica, as notícias *on-line*

com possibilidades de comentários (réplica e tréplica), os *e-mails*, as listas e fóruns de discussões representam também importantes meios para fomentar a participação política.

A partir da centralidade das tecnologias da informação na esfera política para a obtenção de conteúdos informacionais, e participação política através da internet, o presente artigo procurou investigar *como os websites dos deputados da ALBA condicionam a participação política, a partir de canais interativos, para a consecução de informação pública em rede*. Para cumprir o objetivo de pesquisa definiram-se, na seção a seguir, as técnicas, os instrumentos e os modelos de pesquisa condizentes ao objeto de estudo.

3. Procedimentos metodológicos

Para responder ao objetivo de pesquisa, determinou-se o universo da pesquisa, o método de procedimento, o nível da pesquisa, contornos, as técnicas e os instrumentos utilizados na investigação.

3.1. Universo da pesquisa

O universo da pesquisa foi os *websites* dos deputados, exclusivamente registrados no *site* institucional da ALBA. No período da investigação, notou-se que 42 parlamentares possuíam registros de *websites*, mas 17 destes sítios estavam inativos. Apenas os *blogs* dos parlamentares foram desconsiderados, pois a estrutura operacional destes não permite a inserção de dispositivos de interatividade mais complexos.

3.2. Método de procedimento e nível da pesquisa

Definido o universo da pesquisa, ressalta-se que o método de procedimento assumido nesta pesquisa compreende o *método monográfico*. O método monográfico, para Marconi e Lakatos (2010), consiste no estudo de determinados indivíduos, condições, instituições, comunidades, e outros, com o propósito de conseguir generalizações a partir do exame do tema escolhido para o desenvolvimento da pesquisa – incluindo os fatores que influenciam este tema –, analisando os diversos aspectos constitutivos do assunto.

Para Yin (2005) um estudo de caso constitui uma investigação empírica que pesquisa um fenômeno contemporâneo contextualizado na realidade, principalmente na ausência de definição de contornos entre este fenômeno e o contexto. Destarte, o fenômeno de investigação desta pesquisa condiz às possibilidades de participação política dos sítios na internet dos parlamentares da ALBA, a partir dos dispositivos interativos dispostos nestes *websites* (*e-mails*, fóruns de discussão, *chats*), considerando a informação pública como o marco essencial para esta participação.

O nível desta investigação categoriza-se como descritiva. Para Gil (1999), as pesquisas descritivas objetivam – primordialmente – a descrição das características de determinadas populações ou fenômenos ou o estabelecimento de relações entre variáveis² (KÖCHE, 2006:112). Porém, diversas pesquisas descritivas excedem a simples identificação da existência destas relações, aproximado-as das pesquisas explicativas.

²Segundo o autor as variáveis constituem os “aspectos, propriedades, características individuais ou fatores, mensuráveis ou potencialmente mensuráveis, através dos diferentes valores que assumem, discerníveis em um objeto de estudo, para testar a relação enunciada em uma proposição.”

Este nível de investigação científica envolve a utilização de técnicas padronizadas para coleta de dados para posterior descrição e análise dos dados levantados. No estudo de caso a delimitação das técnicas para coleta de dados determina a definição precisa do tema, a partir da pergunta orientadora e dos objetivos propostos, para compor a plataforma da pesquisa.

3.3. Técnicas e instrumentos para a coleta de dados

As técnicas de pesquisa para a coleta de dados engendram-se, primeiramente, no referencial teórico e na pesquisa de campo. O arcabouço teórico proporcionou reconhecer as convergências e divergências com o recorte empírico analisado. Esta análise empírica principia com a descrição histórica da ALBA, perpassando pelo organograma organizacional, para debruçar na análise pormenorizada do *website* institucional.

Para Vergara (2009), a técnica de observação implica descrição, explicação e compreensão de eventos e comportamentos, e os critérios assumidos nesta pesquisa correspondem à observação estruturada (sistemática, planejada ou controlada), pois, a partir dos estudos de Nielsen e Loranger (2007) acerca da usabilidade de sítios na *web*, procurou-se estabelecer procedimentos para observação, descrição e análises dos *sites* dos deputados – como observar? o que observar? para que observar? Vergara endossa que a observação estruturada não participante apresenta a capacidade de clarificar comportamentos relativos à frequência, duração, sequenciamento das ocorrências, à proporção em que o observador decodifique o fenômeno observado a partir de sua própria estrutura cognitiva do pesquisador.

A utilização do formulário direcionado à identificação das possibilidades de participação política nos *websites* dos deputados da ALBA representou o centro para a coleta de dados desta investigação. A primeira etapa da pesquisa de campo constituiu na descrição e análise independentes destes sítios através dos itens que compunham o formulário, como exemplo a biografia dos deputados, arquivos com informações públicas para *downloads*, a presença de fóruns de discussão e a prestação de contas dos recursos públicos. A etapa seguinte procurou agregar às análises dos *sites* para apresentar, percentualmente, um panorama integral. Com a explicitação das técnicas de pesquisa para a coleta de dados, é importante apresentar os critérios utilizados para definir os instrumentos de investigação assumidos.

O desenvolvimento do formulário de pesquisa (instrumento) também se assentou no referencial teórico da investigação, especificamente nos *Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços*, coordenado pelo Departamento de Governo Eletrônico (DGE), vinculado à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (BRASIL, 2007) e no instrumento *Níveis de Participação dos Cidadãos: a Escala de Avaliação*, proposto por Marques (2007). O projeto de indicadores e métricas constitui um conjunto de indicadores destinados à avaliação de serviços prestados aos cidadãos a partir da internet; considera a usabilidade, a comunicabilidade, a multiplicidade de acesso, a disponibilidade, a acessibilidade, a transparência e a confiabilidade. Esta publicação compila critérios que autorizam a visualização dos aspectos consistentes e frágeis de um determinado serviço e a consonância com as expectativas dos usuários a partir da implantação, contribuindo, assim, para o constante desenvolvimento. A elaboração deste projeto remonta ao último trimestre de 2004, e os primeiros esforços dos recursos humanos do DGE consideraram

as avaliações similares nacionais e estrangeiras que contemplassem ou apresentassem alguma relação estrita com a mensuração da prestação de serviços públicos eletrônicos.

Registraram-se estes dados do formulário no programa *Office Excel 2003* para sua tabulação, possibilitando as análises dos dados brutos agregados (não organizados) com números inteiros categorizados nas três possibilidades de respostas, o percentual agregado dos *websites* investigados e o percentual agregado com os valores analisados por resposta. Este formulário procurou agrupar estrategicamente os itens a partir dos seguintes blocos: a escala correspondente aos itens 1-5 indica a consecução de informações essenciais para que os usuários-cidadãos ‘tomem conhecimento’ dos representantes políticos; a escala dos itens 6-10 indica a consecução de conteúdos centrada nas demandas destes usuários; assim os itens 11-15 compreendem algumas possibilidades de comunicação entre cidadão e representantes políticos através dos dispositivos destinados à interatividade; e os itens 16-20 correspondem aos canais de comunicação adicionais para assegurar o processo interativo de usuários interessados, incluindo os aspectos relacionados à prestação de contas do gasto público (*accountability*). O formulário está representado no quadro a seguir:

QUADRO 1 – Informações Analisadas nos *Websites* dos Deputados da ALBA

	N*	B	A
CONSECUÇÃO DE INFORMAÇÕES NOS WEBSITES			
1 - Biografia do deputado: 1 – biografia simples e sucinta; 2 – biografia completa, informando a trajetória política, atuação parlamentar, outros.			
2 - Pesquisa de conteúdos do <i>website</i>: 1 – a pesquisa não retornou (erro); 2 – a pesquisa retornou com a informação solicitada;			
3 - <i>Clipping</i> de informações publicadas nos meios de comunicação: 1 – conteúdos simples com notícias desatualizadas; 2 – conteúdos diversos e atualizado, com áudio, vídeos e fotografias.			
4 - Arquivos com informações públicas para <i>downloads</i> (discursos, projetos, legislações): 1 – documentos desatualizados; 2 – documentos atualizados			
5 - Registro de informações de utilidade pública (polícia, bombeiros): 1 – os endereços estavam desatualizados; 2 – os endereços estavam atualizados e categorizados.			
CONSECUÇÃO DE INFORMAÇÕES SOB DEMANDA			
6 - Possibilidade de assinatura dos <i>newsletters</i> (boletim informativo): 1 – assinatura apenas de <i>newletters</i> que abordam temas gerais; 2 – assinatura de <i>newletters</i> com temas específicos.			

<p>7 - Disponibilidade da agenda de atividades do deputado: 1 – agenda desatualizada; 2 – agenda atualizada, incluindo as atividades sistematizadas e com riqueza de detalhes.</p>			
<p>8 - Informações que descrevam o horário e o local para o encontro presencial (atendimento ao cidadão): 1 – informações insuficientes, não contribuem efetivamente para o agendamento deste encontro; 2 – informações completas com orientações para agendar o atendimento;</p>			
<p>9 - Contato direto com o deputado ou assessoria para registrar as demandas: 1 – apenas possibilidade de contato <i>offline</i> ou <i>on-line</i>; 2 – possibilidades de contatos <i>on-line</i> e <i>offline</i>;</p>			
<p>10 - Informações com orientações ou incentivos à participação política do cidadão: 1 – informações incipientes (insuficientes) quanto à orientação; 2- informações com orientações satisfatórias, incentivando o cidadão à participação;</p>			
<p>POSSIBILIDADES DE COMUNICAÇÃO ENTRE CIDADÃO E DEPUTADO</p>			
<p>11 - Existência de informação relativa ao prazo de atendimento das demandas: 1 – superaram o prazo informado no <i>website</i> (não houve atendimento); 2 – atenderam à demanda no prazo informado (houve atendimento);</p>			
<p>12 - Resposta à demanda encaminhada: 1 – resposta automática (<i>spam</i>); 2 – resposta específica à demanda, convidando o cidadão para um encontro presencial;</p>			
<p>13 – Oportunidades de encontros presenciais: 1 – apenas os cidadãos registrados previamente no <i>website</i> podem solicitar um encontro com o deputado; 2 – o <i>website</i> convida os cidadãos sem o registro prévio.</p>			
<p>14 - Possibilidade de registrar mensagens no <i>website</i>: 1 – o <i>website</i> permite o registro de mensagens, porém não permite a réplica ou tréplica dessas mensagens por outros cidadãos; 2 – o <i>website</i> permite o registro de mensagens e permite a réplica ou tréplica advindas de outros cidadãos;</p>			
<p>15 - Disponibilidade de fóruns públicos: 1 – fóruns inativos ou sem possibilidades do cidadão sugerir temas ou outros fóruns; 2 – fóruns ativos e com possibilidades do cidadão sugerir novos temas;</p>			
<p>CANAIS DE COMUNICAÇÃO ADICIONAIS E ACCOUNTABILITY</p>			
<p>16 - Disponibilidade de formulários eletrônicos dirigidos à expressão dos cidadãos: 1 – as opiniões não são publicadas no <i>website</i>; 2 – as opiniões são publicadas no <i>website</i>, caso o cidadão</p>			

permita			
17 - Canais interativos que contribuam para a multiplicidade de acesso (SMS, quiosques ou computadores de acesso público e irrestrito) para ampliar a margem da participação política: 1 – os canais eletrônicos não funcionam (inativos); 2 – os canais eletrônicos funcionam;			
18 - Redes sociais como canais de comunicação com os cidadãos: 1 – as redes sociais disponíveis estavam inativas; 2 – as redes sociais estão ativas, e os deputados acessam com regularidade.			
19 - Pesquisa de opinião pública ou enquetes: 1 – questões fechadas (repostas pré-definidas); 2 – questões semi-estruturadas (repostas fechadas e abertas) possibilitando aos cidadãos responder com especificidade.			
20 - Disponibilidade de contas dos gastos da verba pública (accountability): 1 – informações simples, sem detalhamentos das contas; 2 – informações detalhadas das contas, com indicação do responsável dos atos administrativos			

Legenda: **N** – o item proposto não consta no *website* (Ausente); **B** – encontra-se o item, mas disposto com incipiência (Básico); **A** – o item apresenta-se como um recurso sofisticado à participação política, o ideal (Avançado).

As modalidades de repostas que revelam a **existência** dos itens investigados conferem estritamente às possibilidades ‘básico’ (incipientes) e ‘avançado’ (ideais) – com a condição de assinalar somente um campo – e a primeira modalidade de resposta constitui a ‘negação’, a ausência, do item no *site* analisado. Conferiu às possibilidades de repostas a concessão pesos simples, conforme descrito: **NÃO** – não contabiliza pontos para o resultado final da investigação; **BÁSICO** – condição incipiente de participação, contabiliza somente um ponto; e **AVANÇADO** – compreendido como uma participação ‘ideal’, contabiliza dois pontos.

4. Discussão dos resultados da pesquisa

As subseções seguintes apresentam os dados agregados e analisados horizontalmente dos itens propostos no formulário de pesquisa, subdivididos em quatro blocos – ‘centrado na consecução de informações nos *websites*’, ‘centrado na consecução de informações sob demanda’, ‘centrado nas possibilidades de comunicação entre cidadãos e representantes políticos’ e ‘centrado nos canais de comunicação adicionais’, incluindo a *accountability*.

4.1. Consecução de informações nos *websites*

Os itens condizentes a consecução de informações a partir dos *websites* dos deputados responderam satisfatoriamente aos aspectos relativos ao acesso a conteúdos disponibilizados pelos parlamentares. Observou-se que os sítios dos representantes

políticos apresentaram, na totalidade, o item ‘biografia’, como uma estratégia para ‘conhecer melhor’ os representantes políticos. Porém, a categoria de resposta condizente às biografias simples e sucintas compreendeu 52% dos *websites* analisados, sem comprometer efetivamente a consecução de informações relativas à ‘biografia do deputado’. Estes conteúdos parecem independe das demandas dos cidadãos, pois enunciar a trajetória política do parlamentar, exaltando as realizações sociais e a militância individual, constitui uma estratégia mínima para apresentar os deputados à sociedade.

Para assegurar o acesso a conteúdos produzidos, os dados apresentados comprovam que 60% dos sítios observados retornaram com os resultados das pesquisas simuladas pelo investigador. As tecnologias da informação, nesta perspectiva, viabilizam a recuperação de conteúdos originários dos parlamentares preterindo a temporalidade (acesso a informações publicadas outrora, e registradas na base de dados) e o espaço.

Os aspectos relacionados à presença de *clippings*, arquivos com informações públicas para *downloads* (discursos, projetos, moções) e referências a conteúdos de interesse social corroboram com o item relacionado à pesquisa nos *websites*, oportunizando aos cidadãos conhecerem o processo político, acompanhando as discussões e as decisões dos representantes políticos. Contudo, 60% dos sítios investigados não apresentaram *clippings* que compilassem notícias e matérias acerca dos deputados, publicadas nos diversos canais de comunicação, que, caso comparado com as percentagens dos itens subsequentes (*arquivos de informações públicas para downloads*, 84%, e *registro de conteúdos de interesse público*, 52%), não influenciaria exatamente. A análise panorâmica dos itens contidos no primeiro bloco do formulário de pesquisa permite anunciar que os *websites* investigados autorizam a consecução de informações registradas nestes sítios, ou seja, conteúdos informacionais processados e armazenados nos servidores (base de dados) para consulta e/ou recuperação de documentos produzidos pelos parlamentares.

4.2. Consecução de informações sob demanda nos websites

O bloco reservado aos itens para a *consecução de informações sob demanda* permitiu algumas inferências no quadro panorâmico da pesquisa. No item destinado às possibilidades de assinatura de boletins eletrônicos (*newsletters*) dos parlamentares, somente 8% dos sítios analisados permitem o cadastro de usuários para os ‘temas específicos’, ou seja, informações que respondem às especificidades destes indivíduos. A percentagem de 64% destes *websites* permitia a assinatura dos boletins que apresentavam temas gerais, desconsiderando os interesses individuais dos cidadãos. A proposta assumida nesta pesquisa condiz à segmentação temática dos conteúdos previstos nas *newsletters* que convergisse com os interesses dos usuários, a partir dos recursos tecnológicos que indiquem as informações mais acessadas no *site*.

Para os estudiosos do tema *democracia*, o cidadão informado evidencia competências para decidir e avaliar as atividades governamentais. Como a internet permite a redução de custos relativos ao armazenamento e disseminação da informação, assim como o acesso à informação primária – conteúdos diretamente produzidos e disseminados pelos parlamentares e Assessorias –, uma percentagem considerável dos sítios (84%) apresentou documentos para o acesso, mas 68% da totalidade dos *sites* investigados não disponibilizavam a ‘agenda de atividades’. A ausência de uma agenda virtual dificulta a

participação política em rede devido à inexistência de informações que indiquem aos usuários uma programação das atividades dos parlamentares. O acesso limitado à informação impede ou dificulta a participação dos cidadãos na discussão e produção de políticas públicas.

Entretanto, 88% dos sítios disponibilizam contatos (*on-line* e *off-line*) com os deputados ou Assessorias dos parlamentares. Os contatos *off-line* condizem exclusivamente aos endereços geográficos dos Gabinetes dos políticos no Centro Administrativo da Bahia – CAB, que aparecem na parte inferior das páginas principais dos sítios; os contatos *on-line* conferem aos dispositivos potencialmente interativos disponíveis nos *websites*. Percebeu-se que a totalidade destes *sites* apresentou indicações que possibilitassem, ainda que discursivamente, interlocuções entre os deputados e os cidadãos. O engajamento cívico aparece neste contexto como um processo essencial à participação política, pois equivale ao interesse público, à discussão e ao conhecimento acerca dos assuntos políticos; corresponde à postura proativa dos cidadãos na procura de conteúdos para reduzir as incertezas informacionais.

Apesar de os *websites* oportunizarem encontros presenciais e virtuais, somente 24% destes apresentou informações com orientações e incentivos suficientes. Mister destacar a inconsistência relacionada nos itens condizentes aos contatos disponíveis nos sítios e os conteúdos direcionados à participação política. A presente investigação não identificou uma conexão plausível entre as oportunidades de contatar parlamentares, sugerindo interlocuções, e as orientações que efetivamente estimulassem a participação dos cidadãos.

4.3. Possibilidades de interlocução entre cidadãos e deputados

Como o direito à informação extrapola a divulgação de informações acerca de instituições e parlamentares, como as observadas nos blocos anteriores, é importante conceber procedimentos que facultem o acesso a conteúdos demandados pelos cidadãos. O presente bloco identifica as possibilidades de interlocução entre os cidadãos e deputados apresentadas nos *sites* analisados, ou seja, os dispositivos eletrônicos concentrados na interatividade entre estes atores. A definição dos itens vinculados a este bloco pretendeu, outrossim, investigar a efetividade deste dispositivos a partir de simulações nos canais de comunicação realizadas pelo pesquisador.

Os *websites* dos parlamentares inscritos nesta pesquisa não apresentaram conteúdos que indicassem um prazo de atendimento dos contatos estabelecidos, representando 100% destes sítios. Observa-se o descumprimento institucional da Assembleia com relação aos enunciados do art. 5º da Constituição Brasileira, assim como o distanciamento dos sítios dos deputados com as informações previstas neste inciso. Ponderou-se, no início desta pesquisa, que a Constituição de 1988 e outros documentos oficiais de organismos nacionais e internacionais pudessem constituir o marco referencial para o desenvolvimento destes *websites*, mas, com o aprofundamento da pesquisa de campo, demonstrou-se o contrário.

A partir do documento elaborado pela ONG, *Artigo 19*, para o Conselho Britânico (*British Council*), fomentar um diálogo entre os políticos e a população poderá restabelecer a confiança nas instituições do Estado. Publicar e responder às demandas de cidadãos condizentes a conteúdos das atividades governamentais, políticas diversas, orçamentos

estatais permitirão a construção de espaços para a política desenvolver-se de maneira irrestrita e construtiva. Porém, a pesquisa comprovou que 76% investigados não responderam às demandas encaminhadas pelos canais interativos, contrapondo com as proposições anunciadas pelo *Artigo 19* nos aspectos relacionados aos diálogos entre os atores políticos. Somente 12% dos sítios atenderam à solicitação para o agendamento dos encontros presenciais, e a percentagem restante conferiram aos *spams*, ou seja, respostas automáticas disparadas pelos correios eletrônicos.

Considerar as sugestões dos usuários constitui um procedimento plausível para que os cidadãos acreditem na efetividade das suas opiniões nas propostas políticas. Contudo, considerável parcela dos sítios analisados (68%) não permite aos usuários o registro de mensagens no *website*, e 28% daqueles que permitem estes registros, não autorizam réplicas dos conteúdos inscritos nas páginas. Sem a garantia de retorno das demandas dos usuários destes *websites*, o descrédito poderá desmotivar a participação política em rede, a considerar a perceptiva ausência de um marco técnico que regulasse – ou orientasse – os sítios dos parlamentares da ALBA. A estrutura dos *sites* dos deputados, observada nas descrições, orbitava na ausência de sistematizações que oportunizassem a interatividade entre os representantes políticos e os cidadãos, como se a dimensão interativa não correspondesse à responsabilidade dos deputados.

O argumento supracitado confirma o resultado obtido no item destinado ao fórum de discussão. O fórum de discussão constitui um instrumento essencial à promoção de debates de temas livres ou específicos nos sítios eletrônicos; requer uma estrutura complexa de linguagem de programação, diferindo, assim, das estruturas simples de registros de mensagens nos *sites* da internet. Tecnicamente inexitem fóruns orientados à discussão nos *websites* dos parlamentares (96%), somente 4% destes sítios apresentaram uma estrutura similar, mas estavam inativos e sem oportunidade para os usuários sugerirem temas distintos daqueles pré-estabelecidos. O resultado contradiz, entretanto, o argumento relacionado às tecnologias para o incremento na interatividade e interação – a partir do dispositivo ‘fórum de discussão’ –, pois este canal não possibilita a interlocução dos cidadãos e os representantes políticos e não oportuniza a enunciação de ‘vozes minoritárias ou excluídas’ das discussões políticas.

A internet e os dispositivos de interatividade deveriam apresentar vantagens substanciais à participação política nos *websites* investigados, mas os resultados apresentados no terceiro bloco do formulário de pesquisa não permitem anunciar esta assertiva. O fórum de discussão conduziria à inclusão das ‘vozes’ alijadas dos *mainstream media*, ou grupos arredios à participação política nos formatos tradicionais. A interatividade possibilita os cidadãos demandarem conteúdos informacionais, expressarem opiniões e requererem respostas às solicitações encaminhadas aos representantes políticos. Contudo, a pesquisa identificou que estes autores governamentais não engendram esforços categóricos aos assuntos relacionados à interatividade e à usabilidade dos *websites*, ao preterir respostas às solicitações dos usuários.

4.4. Canais de comunicação adicionais e accountability

O primeiro item do bloco destinado à identificação dos canais de comunicações adicionais e à transparência das destinações de despesas parlamentares para a verba pública procurou reconhecer a presença de formulários eletrônicos destinados à expressão dos usuários. O resultado demonstrou que as opiniões encaminhadas pelos cidadãos não

aparecem nos *websites* analisados, ou seja, 52% dos sítios, apesar de apresentarem estes formulários, não registram as informações nas páginas.

Na sequência, a pesquisa identificou os canais de comunicação eletrônicos, excetuando a *web*, como estratégias para diversificar a participação política em rede. A investigação evidenciou que em 84% dos sítios inexistiam dispositivos eletrônicos sofisticados que asseverasse a multiplicidade de acesso, como o envio de mensagens através do *SMS*. Ampliar as oportunidades de informar os cidadãos constitui – ao menos indica – um compromisso dos parlamentares com a sociedade quanto à diversidade de acesso às informações públicas. As redes sociais, segundo os resultados, constituíram um canal de comunicação preferencial dos deputados, representando 60% dos sítios analisados. Esta percentagem demonstrou atividades dos parlamentares constantes no *orkut*, *facebook* e *twitter*, acessando estas redes com regularidade.

As enquetes também constituem um instrumento destinado à sondagem de opinião, podendo constituir um importante ‘termômetro’ para as atividades parlamentares desenvolvidas. O referido instrumento deveria permitir o intercâmbio de ideias e reflexões entre cidadãos-cidadãos, cidadãos-parlamentares e parlamentares-cidadãos. Os dados exprimem que 64% dos *websites* apresentaram as enquetes com questões fechadas, impossibilitando comentários adicionais, e com temas que escapuliam às propostas políticas (exemplo: *o que você está achando do meu site?*).

As informações comportam a capacidade dos indivíduos conhecerem o processo político e acompanharem as discussões dos agentes governamentais. Como a informação constitui um instrumento de controle das instituições democráticas, a participação dos indivíduos no processo político desvela-se essencial para influenciar os governos e os representantes políticos; os cidadãos cerceados do direito à informação os debates públicos estariam comprometidos. Mendel (2009) estende a este argumento os aspectos relativos ao combate à corrupção e à conduta ilícita nos governos potencializados pela prestação de contas de representantes políticos. Assim, o item destinado ao *accountability* dos parlamentares nos *websites* contraria estes pressupostos, a considerar que 92% dos sítios investigados não apresentaram seções que indicassem a prestação das contas das despesas públicas auferidas pelos deputados. Somente 8% dos sítios parlamentares expunham informações detalhadas destas contas, indicando, inclusive, os responsáveis pelos atos administrativos.

5. Conclusão

Infere-se que a disponibilidade de dispositivos orientados à interatividade entre agentes governamentais e os cidadãos usuários destes sítios não afiança que as demandas sejam respondidas, e as sugestões efetivem a plataforma política dos deputados. A abertura para o diálogo com a sociedade civil constitui um discurso não observado nos resultados da pesquisa. Os canais de comunicação disponíveis nestes sítios confirmaram a incipiência para a interlocução acerca das discussões e deliberações políticas, pois esta investigação comprovou que o simples registro destes dispositivos não significa, mormente, um caráter incontestável para a execução dos objetivos intrínsecos destes canais.

A presente investigação considerou, também, que os *websites* responderam satisfatoriamente à disponibilidade de informações acerca dos deputados e atividades políticas desenvolvidas no decorrer do mandato. Estes apresentaram biografias, documentos, notícias, arquivos audiovisuais, informações de interesse público, *links* externos para outros sítios eletrônicos, assinaturas de boletins eletrônicos; dimensões incorporadas à consecução de informações nos sítios parlamentares e a consecução de conteúdos a partir dos interesses específicos dos usuários. Porém, nos aspectos relacionados à interatividade através dos dispositivos comunicacionais, a pesquisa assentou que estes *websites*, e como consequência, os deputados e as Assessorias, não apresentaram indícios administrativos e estruturais dos Gabinetes para responder às demandas ou sugestões dos cidadãos, percentagem constatada nas dimensões centradas nas oportunidades de comunicação entre os atores políticos envolvidos na ‘coisa’ pública.

Os *websites* pareceram corresponder, quase exclusivamente, à divulgação e à promoção da imagem política dos deputados no ciberespaço. Condicionar a participação política constitui uma lógica que deveria entremear, não somente ao discurso ou à retórica, as práticas administrativas dos governos e representantes eleitos pelos cidadãos. Contudo, o perceptível aumento destes sítios na internet representa os primeiros anúncios dos agentes governamentais com relação à centralidade das tecnologias da informação na sociedade contemporânea. Mister informar que estas considerações condizem somente a presente investigação, considerando o momento histórico da realização da pesquisa e o recorte do objeto empírico da investigação. Sugere-se que pesquisadores interessados repliquem as técnicas e os instrumentos construídos nesta investigação em diferentes situações e agentes políticos, como senadores, deputados federais, vereadores, para identificar possíveis contradições nos resultados. A ciência está engendradora nestas premissas, assim como na construção de conhecimento orientado ao desenvolvimento social.

Referências bibliográficas

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Departamento de Governo Eletrônico

2007 *Indicadores e métricas para a avaliação de e-serviços*. [Em linha]. Brasília: M.P.O.G., 2007. [Consult. 05 maio 2011].

Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/indicadores-e-metricas-para-avaliacao-de-e-servicos>.

CASTELLS, Manuel

2001 *O Poder da identidade*. 3ª ed. São Paulo: Paz e Terra, 2001.

CASTELLS, Manuel

2003 A Política da internet I: Redes informáticas, sociedade civil e Estado. In *A Galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003, p. 167-200.

DIAS, Isabel

2005 Envelhecimento e violência contra os idosos. *Sociologia: Revista da Faculdade de Letras*. Porto. 15 (2005) 249-273.

GIL, Antonio Carlos

1999 *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

KÖCHE, José Carlos

2006 Problemas, hipóteses e variáveis. In *Fundamentos da metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa*. 23ª ed. Petrópolis: Vozes, 2006, p. 105-119.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria

2010 *Fundamentos da pesquisa científica*. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida

2007 Níveis de participação dos cidadãos na internet: um exame dos *websites* de senadores brasileiros e norte-americanos. In ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO, 16º, Curitiba, 2007 – *Anais eletrônicos...* [Em linha]. Curitiba, UTP, 2007. [Consult. 19 mar. 2008].

Disponível em:

http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-44782008000100008&script=sci_arttext.

MARTÍNEZ PANDIANI, Gustavo

2008 *La Ciberpolítica y los nuevos ciudadanos*. Buenos Aires: Asociación del Personal de los Organismos de Control, 2008.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich

1986 *A Ideologia alemã*. São Paulo: Hucitec, 1986.

MENDEL, Toby

2009 *Liberdade de informação: um estudo de direito comparado*. 2ª ed. Brasília: UNESCO, 2009.

NIELSEN, Jakob; LORANGER, Hoa

2007 *Usabilidade na web*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

PRIMO, Alex

1998 Interação mútua e interação reativa: uma proposta de estudo. CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 21º, Recife, 1998 – *Anais eletrônicos...* [Em linha]. [Consult. 23 fev. 2011].

Disponível em: http://www6.ufrgs.br/limc/PDFs/int_mutua_reativa.pdf.

PRIMO, Alex

2003 Enfoques e desfoques no estudo da interação mediada por computador. In CONGRESSO DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE ESTUDOS INTERDISCIPLINARES EM COMUNICAÇÃO, 26º, Belo Horizonte, 2003 – *Anais...* Belo Horizonte: PUCMG, 2003.

PRIMO, Alex

2007 *Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura e cognição*. Porto Alegre: Sulina, 2007.

TRIVINÕS, Augusto

1987 *Introdução a pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.

VERGARA, Sylvia Constant

2009 *Métodos de coleta de dados no campo*. São Paulo: Atlas, 2009.

YIN, Robert K.

2005 *Estudo de caso: planejamento e método*. 3ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

José Carlos Sales dos Santos | jsalles@ufba.br

Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Jaqueline Silva de Souza | jaquelinesou@gmail.com

Universidade do Vale do São Francisco (UNIVASF)