

## **VIII Congresso Brasileiro de Direito da Sociedade da Informação**

### **" Efetiva Garantia do Direito de Liberdade de Expressão na Sociedade da Informação: Impotência Estatal?"**

**17 e 18 de agosto de 2015 – São Paulo (SP)**  
**Ordem dos Advogados e Faculdades Metropolitanas Unidas**

#### **POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DIGITAL: E-CIDADANIA NO BRASIL**

Luciana Cristina de Souza

Professora da Faculdade de Direito Milton Campos  
Coordenadora do Grupo de Pesquisa Direito e Sociedade Digital

Priscila Peixoto de Almeida

Bolsista CNPq  
Graduanda da Faculdade de Direito Milton Campos

#### **RESUMO**

O presente artigo analisa de que maneira a utilização da internet como canal de comunicação entre Estado e sociedade civil pode, no âmbito da sociedade da informação, contribuir para a democratização do processo de participação popular, garantindo-lhe maior efetividade quanto à tomada de decisões políticas. Para que isso ocorra, acredita-se que é fulcral a implementação de políticas públicas de inclusão digital pelos órgãos governamentais de modo a facilitar o tráfego de informações e tornar acessível a todos os brasileiros esta modalidade de exercício prático da cidadania. Sem uma preocupação séria em considerar, na atualidade, a função social do acesso a meios digitais, corre-se o risco de provocar uma nova área de exclusão social no Brasil. O artigo recorre a teóricos da cibercultura e sobre políticas públicas, analisando a questão também sob a perspectiva da dimensão organizacional que o Estado precisa prover adequadamente para atender à inclusão digital. Foram elencados exemplos concretos de páginas eletrônicas governamentais voltadas à propagação e facilitação do acesso a serviços públicos pela internet, tanto de modo geral, quanto aqueles voltados a atender à população mais carente, a qual poderia correr o sério risco de ver-se olvidada pelo Estado. Conclui-se que não há verdadeiro progresso tecnológico sem a concretização de políticas públicas que visem fortalecer e democratizar a chamada e-cidadania.

**PALAVRAS-CHAVE:** Cultura. Políticas públicas. Sociedade da informação. Tecnologia.

## ABSTRACT

This article examines how the use of internet as a communication channel between State and civil society can, in the context of the information society, contribute to the democratization of the public participation process, guaranteeing greater effectiveness in political decision-making. To make it happen, one believe that is very important the implementation of public policies for digital inclusion by government agencies in order to facilitate traffic information and make accessible to all Brazilians this practical mode of citizenship exercise. Without a serious concern regarding, at present, the social function of digital media access, we run the risk of provoking a new area of social exclusion in Brazil. The article draws on theorists of cyberculture and public policy, analyzing the issue also from the perspective of organizational dimension that the state needs to provide properly to fulfill digital inclusion. We listed concrete examples of government web sites aimed at spreading and facilitating access to public services via the Internet in general and also those directed to serve the poorest population, which could run the serious risk of seeing is forgotten by the State. We conclude that there is no real technological progress without the implementation of public policies to strengthen and democratize e-citizenship.

**KEYWORDS:** Culture. Public policies. Information society. Technology.

## 1 INTRODUÇÃO

Pretende-se, por meio deste artigo, apresentar uma análise a respeito da importância de políticas públicas eficientes no âmbito da inclusão digital dos cidadãos no Brasil. Considerando o princípio da igualdade disposto na Constituição da República Federativa do Brasil, bem como o acesso pleno à internet garantido pela Lei 12.965/2014, o Marco Civil da Internet, parte-se da hipótese de que esta é, hoje, uma função social imprescindível do Estado em razão das duas normas jurídicas mencionadas. Com o amparo destas normas jurídicas se pode promover a inserção dos brasileiros na *web* para, desta forma, abrir à participação pública o ciberespaço.

Isto é relevante principalmente quando são consideradas segmentos sociais como indígenas, idosos, portadores de necessidades especiais, pessoas de baixa renda diante dos quais é necessário evitar o controle da rede digital por grupos dominantes que excluam tais minorias. Também contribui para a proteção dos aspectos culturais múltiplos da sociedade brasileira em face do risco de planificação que pode ocorrer com a massificação dos modelos culturais na internet, afinal, tende-se a conceder visibilidade e espaço de divulgação aos chamados “virais”, informações em texto ou vídeo que recebem muitos acessos de outros usuários.

Essa organização dos conteúdos a partir da determinação de um *ranking* de interesses, normalmente com fins mercadológicos, pode igualmente dificultar a inclusão. Portanto, tratar

desta questão ora apresentada é significativo porque apesar do momento de transição democrática que o Brasil vive, ainda é preciso reforçar a inclusão das minorias tanto junto ao mundo real quanto ao virtual para assegurar-se, desta forma, que a vigente Constituição da República (1988) será efetivamente cumprida.

Atualmente, a informação chega às pessoas por diferentes meios, por causa dos avanços tecnológicos, o mundo se adaptou aos computadores e através dele conseguimos nos conectar, porém, é preciso haver políticas públicas quanto ao uso da rede para que não haja a exclusão digital, como mencionado, pois nem todos têm igual acesso a estes recursos. O governo já subsidia alguns projetos para incluir alguns grupos sociais que não possuem meios para tal, como o programa Projeto Cidadão Conectado, em parceria com a iniciativa privada, que visa facilitar a aquisição de computadores para o programa Computador para Todos. Essa ação foi proposta para fornecer um equipamento de qualidade, com sistema operacional e aplicativos em software livre, e tenha acesso também à internet, é um projeto sólido para ajudar o cidadão-usuário a ter acesso a um computador.

De acordo com Pierre Lévy, “as ferramentas do ciberespaço permitem pensar vastos sistemas de testes automatizados acessíveis a qualquer momento e em redes de transações entre oferta e procura de competência” (LÉVY, 1999, p. 158), ou seja, aproveitar melhor todas as ferramentas disponíveis na sociedade da informação para atingir um maior número de indivíduos. Assim, a sociedade de informação traz para nós meios de interagir através de videoconferências, *e-commerce*, bibliotecas digitais, redes sociais, serviços *online* de bancos, voto eletrônico. Ou seja, pode-se fazer várias tarefas sem precisar sair de casa, o que torna mais cômodo para muitas pessoas. Pensando nesta facilidade, mas também nos desafios acima citados, a proposta é que os indivíduos usem essas tecnologias como um meio de interação, respeitando-se a multiplicidade cultural do território brasileiro e que as políticas públicas voltadas à área digital tenham esta preocupação como um ponto central de suas discussões.

E é preciso levar-se em conta que este desenvolvimento tecnológico causa impacto na inclusão digital das minorias, pois é através destes meios que, nos dias atuais, são gerados ambientes de debates para proporcionar as articulações e elaboração projetos em conjunto nas diversas áreas de interesse dos cidadãos: saúde, educação, segurança, lazer, etc.. O novo paradigma tecnológico de interação humana atua de tal maneira que os sistemas social e político podem contribuir mais amplamente para a efetividade do princípio democrático, já que a comunicabilidade disponível devido à internet (redes sociais, *blogs*, fóruns, enquetes, etc.) facilita para a população o acesso a conteúdos diferentes e úteis, como os hipertextos, uma

produção intelectual diferenciada obtida por meio da interconexão entre usuários e entre estes e o Poder Público.

Logo, o tema das políticas públicas voltadas à inclusão social possui grande relevância e mereceu a investigação científica feita na presente pesquisa. Para realizá-la se recorreu ao método hipotético-dedutivo proposto por Popper, aplicando-o à área jurídica e suas especificidades de acordo com as orientações metodológicas da Profa. Miracy Barbosa de Sousa Gustin para uma investigação jurídico-projetiva cujo objetivo é analisar as tendências futuras das relações entre Poder Público e cidadãos considerando a existência, agora, de uma esfera pública digital, a qual necessita de políticas públicas apropriadas para sua implementação. Para fundamentar esta análise com informações sobre o cenário brasileiro atual também foram observados páginas eletrônicas governamentais destinadas a inserir os cidadãos na prática da democracia e que tem sido utilizadas como ferramentas de políticas públicas relativas à inclusão digital no Brasil.

## **2 O CENÁRIO ATUAL**

### **2.1 Sociedade da Informação**

Na atual conjuntura de sociedade de informação, a sociedade moderna precisa disseminar conhecimento e informação, focar as políticas públicas para os campos de educação, liberdade de expressão e inclusão digital. A sociedade de informação pode ser definida “como atores de processos produtivos, de comunicação, políticos e culturais que têm como instrumento fundamental as TIC [tecnologias de informação e comunicação] e se produzem – ou tendem a produzir-se – em âmbito mundial” (Agudo Guevara, 2000, pp.4). Ao desenvolver novas tecnologias em diferentes setores, estes setores se tornarão interligados, transformando todo ambiente digital.

Segundo o Secretário Geral das Nações Unidas Kofi Annan, entende-se que é uma sociedade na qual a capacidade humana seja expandida, edificada, alimentada e libertada, dando às pessoas o acesso às ferramentas e tecnologias que elas necessitam, com a educação e treinamento para usá-las de modo eficiente. O obstáculo é mais político que financeiro. Os custos da conectividade, dos computadores e dos telefones móveis podem ser diminuídos. Estes recursos - estas pontes para uma vida melhor - podem se tornar universalmente disponíveis e acessíveis. A Sociedade da Informação depende também das redes de computadores. A internet

é o resultado de, e certamente funciona em função de, um imenso e original esforço colaborativo. Para que estes benefícios se espalhem sobre todo o mundo, nós devemos promover esse mesmo espírito de cooperação entre governos, setor privado, sociedade civil e organizações internacionais. Por isso que é necessário implantar políticas públicas úteis para levar estes benefícios a todos.

A necessidade de promoção da sociedade de informação é vinculada às diversas redes que surgiram para adaptar ao meio moderno como inscrições *online*, educação à distância, vídeo conferências, *e-commerce*, voto eletrônico, *e-mails*, bate-papos e bibliotecas digitais. Porém, não existem somente pontos positivos nesta edificação da SI. Alguns fatores podem ser considerados alienantes, como por exemplo, as pessoas passam a ter menos contato com as outras, as relações são virtuais, as pessoas passam a ficar mecanizadas, por causa da automação, a falta de privacidade, pois as pessoas começam se expor. Jorge Werthein, em seu artigo tem algumas soluções ao problema acima relatado ao dizer que

...algumas das preocupações acima têm sido transformadas com o avanço do novo paradigma, incluindo as ações dos movimentos sociais em reação às implicações consideradas socialmente inaceitáveis. O desemprego tecnológico e a desqualificação do trabalho, por exemplo, tendem a ser contrabalançados pelo próprio aprofundamento das transformações do paradigma o que inclui uma reestruturação sistêmica do emprego e a requalificação dos trabalhadores. Em alguns outros casos, como a perda da privacidade, a sociedade tem-se mobilizado para promover o que Leal identifica como o “comportamento normal responsável” inclusive por meio de legislação adequada para proteger os direitos do cidadão na era digital. A perda do sentimento de controle sobre a própria vida e a perda da identidade são temas que continuam preocupantes e que estão ainda por merecer estratégias eficientes de intervenção. (WERTHEIN, 2003, p. 2)

Sendo assim, as exposições de problemas e soluções só funcionarão com o passar do tempo, pois a sociedade ainda está se adaptando a essas novas tecnologias, porque desta forma, a população vai saber o que está dando certo e o que está dando errado para poder fazer as transformações necessárias para melhorar o desenvolvimento tecnológico do país, vai depender de como será o aprendizado para utilizar estes meios tecnológicos.

## **2.2 Inclusão Social**

No contexto atual, a tecnologia faz parte da vida de todos os cidadãos brasileiros. A inclusão social é um processo legítimo para a democratização, pois é através dela que os

indivíduos se reconhecem como sociedade. Se o indivíduo não está inserido e ativo na sociedade, há uma exclusão social por falta de adaptação às mudanças. O papel principal de incluir as pessoas socialmente é disponibilizar produtos e serviços que não estão disponíveis para todos. Ou seja, oferecer subsídios a aqueles que não têm condições financeiras para arcar com materiais que estão mudando o tempo todo. Fortalecer a sociedade civil promove mudanças que afetam a vida de todos, além de desenvolver qualidade de vida.

Para democratizar a relação entre Estado e sociedade, é fundamental a inclusão dos cidadãos, dado que a sociedade quer deixar de ser subdesenvolvida para começar a exigir implementação de tarefas públicas. Através destas políticas públicas, pode-se garantir aos indivíduos, que eles sejam incluídos tanto socialmente quanto digitalmente. Visto que, um dos maiores problemas que o Brasil enfrenta atualmente é a escassez de recursos e serviços.

Antigamente, nos séculos XVIII e XIX, o Estado tinha como princípio básico garantir a segurança pública e a defesa. Porém, no contexto da época, houve uma expansão democrática que mudaram as relações de responsabilidade entre a sociedade e o Estado. E hoje em dia, no contexto atual, pode-se dizer que o Estado tem como função principal proporcionar o bem-estar. Diante disso, é primordial que o Estado atue com as políticas públicas para garantir aos indivíduos todos os meios possíveis para que eles tenham todos os direitos fundamentais. Para Taylor e Hall:

...os adeptos do institucionalismo histórico tentaram explicar como as instituições produzem esses trajetos, vale dizer, como elas estruturam a resposta de uma dada nação a novos desafios. Os primeiros teóricos enfatizaram o modo como as ‘capacidades do Estado’ e as ‘políticas herdadas’ existentes estruturam as decisões ulteriores. Outros insistem no modo pelo qual as políticas adotadas no passado condicionam as políticas ulteriores, ao encorajarem as forças sociais a se organizar segundo certas orientações de preferência a outras, a adotar identidades particulares, ou a desenvolver interesses em políticas cujo abandono envolveria um risco eleitoral. Em numerosos casos esses teóricos insistem em especial nas consequências imprevistas de instituições existentes e das insuficiências que elas produzem, opondo-se assim à imagem que muitos economistas propõem da criação institucional. (TAYLOR & HALL, 2003, p. 200)

Mas vale ressaltar que, as políticas públicas demandam da situação em que cada estado se encontra, ou seja, a demanda vem do contexto social que está inserido, por isso é necessário considerar a dimensão organizacional que caracteriza cada campo brasileiro. Além de oferecer meios para estas adaptações à sociedade, é preciso haver também, uma educação inclusiva, pois não adianta disponibilizar materiais se não há alguém para ensinar como utilizá-los. No ambiente no qual vivemos, o uso da tecnologia se torna imprescindível, o mundo

adaptou-se a era tecnológica e os indivíduos precisam se adaptar a esta era. A inclusão digital tornou-se um fenômeno inevitável e indispensável. Segundo o *site* do *tobeguarany.com*, 57,2 milhões de usuários acessam regularmente a Internet [ref]. 38% das pessoas acessam à web diariamente; 10% de quatro a seis vezes por semana; 21% de duas a três vezes por semana; 18% uma vez por semana. Assim, 87% dos internautas brasileiros entram na internet pelo menos uma vez por semana.

No *site* do governo, os índices de acesso à internet também são altos, Quase metade dos brasileiros usa a internet regularmente. É o que mostra a Pesquisa Brasileira de Mídia 2015 (PBM 2015), divulgada nesta sexta-feira (19) pela Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República. Além disso, o percentual de pessoas que a utilizam todos os dias cresceu de 26% na PBM 2014 para 37% na PBM 2015. Estes dados nos mostra como a internet vêm modificando a vida da população. E para garantir que todos os brasileiros se adaptem às novas tecnologias, precisa-se de meios para fornecer a garantia de acesso a toda população. É o que buscam as políticas públicas governamentais de inclusão social atuais, aqui representadas por três programas distintos explicados a seguir.

### 2.2.1 E-cidadania

O portal de E-cidadania no Brasil é um *site* feito pelo Senado Federal, para que possa haver interação e colaboração entre os cidadãos brasileiros e a atuação parlamentar e legislativa do Senado. O principal objetivo deste portal é querer que os cidadãos sejam mais ativos por meio da tecnologia da informação e comunicação. Além de promover debates, votações (através de enquetes) e emitir informações para que a população possa participar. Além da visibilidade para que os senadores e senadoras possam ver quais as satisfações, insatisfações e manifestações existentes sobre temas legislativos em discussão na Casa.

Este portal é subdividido em três partes:

a) e-Fiscalização: Espaço destinado ao acompanhamento do orçamento brasileiro, das ações administrativas do Senado;

b) e-Legislação: Espaço destinado à proposição de novas leis e alteração da legislação vigente ou projetos em tramitação;

c) e-Representação: Espaço destinado à expressão da opinião do cidadão sobre temas de interesse da sociedade e projetos em tramitação

O principal ponto é formar o cidadão para uma educação cívica. Nas palavras do *site*: “Assim, em cada um dessas áreas também serão oferecidas ferramentas e produtos de cunho educativo, com o objetivo de qualificar, cada vez mais, o debate e a participação cidadã”. Isso mostra o tanto que a internet já está inserida no cotidiano e na participação ativa dos cidadãos. É preciso fortificar a inclusão digital de todos para que cada vez mais pessoas tenham acesso.

Logo, o Brasil está se adaptando a cultura da internet porque agora, segundo Laraia (2001), a tecnologia é um dos principais fatores desencadeadores de processos adaptativos a partir dos quais outras mudanças se ramificam. A fase ainda é adaptativa, mas com estas transformações os indivíduos podem se moldar às características de interação social da chamada sociedade da informação. Tanto as mudanças de comportamento como as novas maneiras de pensar e agir em grupo, são baseados em uma reforma social que elimina barreiras, fazendo com que haja uma reestruturação cultural.

### 2.2.2 *Humaniza Redes*

O mais novo programa do governo se chama Humaniza Redes, que tem como objetivo coibir violações de direitos humanos na internet. É um programa voltado especialmente para denunciar atos de racismo, homofobia, pornografia infantil e outros crimes cibernéticos. O objetivo maior deste programa é implantar um ambiente virtual mais seguro e protegido para os internautas. A finalidade não é prejudicar a liberdade de expressão dos demais usuários, mas sim assegurar que a internet fique livre de ações discriminatórias, além de reforçar qualquer violação aos direitos humanos.

O Pacto pelo Enfrentamento às Violações de Direitos Humanos é uma junção da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, com parceria com a Secretaria de Políticas para as Mulheres, Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial, o Ministério da Justiça, o Ministério da Educação e o Ministério das Comunicações. De acordo com a página principal deste programa de política pública para a inclusão: “O Humaniza Redes – Pacto Nacional de Enfrentamento às Violações de Direitos Humanos na internet é uma iniciativa do Governo Federal de ocupar esse espaço usado, hoje, amplamente pelos brasileiros



para garantir mais segurança na rede, principalmente para as crianças e adolescentes, e fazer o enfrentamento às violações de Direitos Humanos que acontecem online”.

Segundo está declarado na página eletrônica da Representação da UNESCO para o Brasil, na Seção de Inclusão Social: “a cidadania para poucos, a pobreza, a falta de uma cultura de respeito aos direitos humanos, a discriminação racial e o racismo, a inacessibilidade à justiça, o machismo e as práticas inadequadas de segurança pública resultam em índices de violência extremamente elevados”. Como o acesso à internet aumentou muito nos últimos tempos e as demandas por reconhecimento de direitos pelos cidadãos brasileiros também se ampliou, isto justificou a criação do Humaniza Redes como ferramenta de política pública. A criação deste *site* de denúncia, prevenção e segurança, segundo a expectativa governamental, trará um grande alcance à população. No entanto, é necessário também, que o governo disponibilize meios para aqueles que não têm acesso a um computador. É de extrema importância que este programa não só facilite que a internet seja mais segura, como também permita incluir socialmente aqueles que não têm condições ou não saibam como usar estes meios.

### *2.2.3 Programa Computador para Todos*

O Programa Computador para Todos tem como objetivo motivar a inclusão digital de todos aqueles que não possuem meios para se inserir no mundo virtual, através da venda de máquinas mais baratas destinadas àqueles que não têm condições de comprar um computador, além do intuito de querer aumentar o número de usuários brasileiros à internet. Por meio do Decreto nº 5.542, de 20 de setembro de 2005, os brasileiros tiveram a garantia de que o governo disponibilizaria recursos para possibilitar a compra de equipamentos de qualidade pela população mais carente. O propósito deste programa é atender a demanda destes indivíduos, garantindo máquinas de qualidade, sistema operacional e aplicativos em software livre e permitir o acesso à internet.

Ademais, o programa também oferece assistência e suporte para uso dos aplicativos, ou seja, o cidadão não precisará arcar com custas devidas aos problemas técnicos da máquina. Ele funciona por meio de linha de financiamento, que pode ser concedido pela ampliação do valor do Microcrédito Empreendedor, por financiamento direto aos correntistas dos bancos públicos (Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal) e através de recursos do BNDES. Além de oferecer isenção de impostos. Será uma facilidade adquirida por todos aqueles que desejam ser incluído digitalmente.

#### *2.2.4 Projeto Cidadão Conectado*

O Projeto Cidadão Conectado começou como parte do Programa Brasileiro de Inclusão Digital do Governo Federal. O projeto baseou-se na iniciativa de municípios junto com a iniciativa privada fornecerem aos cidadãos conexão à internet de forma gratuita. Isto porque, a era tecnológica vem dominando o mercado de forma que se o indivíduo não está incluído digitalmente ele estará vivendo sob uma limitação social.

Os resultados deste projeto previsto pelo governo são: ampliação do acesso à internet, consolidação do mercado formal, aumento da produção nacional, incentivo ao desenvolvimento de software e serviços, aumento da escala produtiva, reduzindo o preço final, redução do uso de software ilegal e aumentar informatização de empresas, por consequência a sua produtividade.

Este projeto de combate à exclusão digital ganhou força e hoje se destaca por promover tecnologia de informação e de comunicação, além de cidadania digital. Essas políticas públicas implantadas para a inclusão digital são ações concretas que permitem os cidadãos a acessarem a internet de modo livre e sem custos.

### **3 FUNDAMENTO DO DIREITO À POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DIGITAL**

#### **3.1 O fenômeno tecnológico**

Para explicar a importância fulcral destas ferramentas governamentais de políticas públicas para inclusão digital no Brasil, foram revistos conceitos doutrinários importantes cujo conteúdo valorativo se direciona à melhor compreensão da sociedade da informação no cenário democrático brasileiro. Inicialmente, recorreu-se a três terminologias importantes desenvolvidas por Pierre Lèvy: cibercultura; inteligência coletiva e desterritorialização. O termo *ciber*, do latim, indica o uso de mecanismos não humanos para atribuir autonomia de ação ao indivíduo; nos dias atuais, representa a utilização de tecnologias digitais para permitir

formas socialização, de trabalho, de aprendizagem e até mesmo de gestão pública pelo uso destas ferramentas. A cibercultura é o fenômeno social pelo qual aprende-se uma nova prática social fundada sob a interação pela mediação por “máquinas”, a grosso modo. Fortalece-se com o advento da internet, que retirou da interação tecnológica a limitação espacial.

A dinamicidade da força interacional na cibercultura é reforçada pelo seu caráter desterritorializado já que não se prende às fronteiras territoriais por utilizar o espaço virtual como *locus* da interação – o ciberespaço é heterogêneo e transfronteiriço (LÈVY, 1999, p. 12-13). Como há o contínuo compartilhamento de informações de modo aberto, na maioria dos casos, que é mais uma das razões pela qual se costuma denominar esta época como sociedade da informação, os sujeitos interacionais contribuem mutuamente para a construção de saberes coletivos. Conforme Lèvy: “Ao interagir com o mundo virtual, os usuários o exploram e o atualizam simultaneamente. Quando as interações podem enriquecer ou modificar o modelo, o mundo virtual torna-se um vetor de inteligência e criação coletivas.” (LÈVY, 1999, p. 75).

Por causa disso, Lèvy afirma que a produção de conhecimento e a troca de informações na internet acontece de modo hipertextual. Isto significa que há uma construção não linear de saberes, os quais se ramificam em uma intrincada rede de relações na qual todos são autores-leitores, o que vem a formar a chamada “árvore de conhecimento”, segundo o autor. O conhecimento hipertextual é produzido, muitas vezes, em tempo real, à medida que os colaboradores participantes da interação digital modificam, acrescentam ou de alguma maneira contribuem para o resultado encontrado, o qual, por sua vez, é novamente remodelado, mostrando o caráter dinâmico das interações que ocorrem no meio digital. De acordo com o autor: “Isto se torna a norma, um novo sistema de escrita, uma metamorfose da leitura, batizada de navegação” (Lévy, 1993, p. 37).

Nesse sentido, Andréia Cecília Ramal (2002, *passim*) descrever as transformações sociais da sociedade da informação como sendo formadoras de uma realidade heterogênea, múltipla e em constante metamorfose, na qual as práticas pedagógicas devem ser adaptadas para inserir novos sujeitos. Pensando assim e aplicando este raciocínio à inclusão digital, as políticas públicas voltadas a esta inserção dos cidadãos devem, antes de tudo, facilitar o acesso, a começar pela forma comunicativa que assumam tanto na fase de debate público sobre as próprias políticas, quanto na fase de sua implementação. A compreensão adequada dos mecanismos interacionais na internet depende do respeito a essa realidade plural, bem como da criação de uma nova linguagem que traduza os complicados termos técnicos tecnológicos para uma forma comunicativa que garanta a participação efetiva de todos. Segundo Ramal: “O acesso às informações, dentro e, principalmente, fora da escola torna ingênua a tentativa de

estabelecer planejamentos rígidos e esquemas antecipados de aprendizagem” (RAMAL, 2002, p. 210).

Como a finalidade da inteligência coletiva é aperfeiçoar continuamente os modelos existentes, tal premissa aplicada à participação política e à suas implicações na área jurídica representa a demanda constante de redefinição do papel do Estado e do Direito quanto às necessidades dos cidadãos, as quais podem ser supridas por políticas públicas eficazes. Para encontrar o melhor caminho, o diálogo coletivo pode viabilizar as manifestações individuais e setorializadas de interesses, assim como as discussões na arena pública, notadamente quando empreendido de modo adequado e plural por ferramentas tecnológicas acessíveis e bem compreendidas por seus usuários e por meio das quais se possa tráfegar realmente desterritorializadamente, ou seja, sem restrições de informações essenciais ao debate.

Todavia, isto não significa que a interação digital deva ser isenta de controle pelo Estado. A internet é um meio poderoso de debate acerca de políticas públicas, mas exatamente por ser muito heterogênea é fulcral que existam normas que estabeleçam limites necessários à participação equitativa de todos os cidadãos. Isso é primordial quando se faz a reflexão sobre o fenômeno tecnológico no contexto democrático – seus efeitos sobre os processos de inclusão/exclusão social. De acordo com Luís Alberto Barroso a democracia deve ser exercida de modo a manter o equilíbrio entre Estado e cidadãos e entre os próprios Poderes estatais. Segundo o autor: “Em uma democracia, todo poder é representativo, o que significa que deve ser transparente e prestar contas à sociedade. Nenhum poder pode estar fora do controle social, sob pena de se tornar um fim em si mesmo, prestando-se ao abuso e a distorções diversas.” (BARROSO, 2012, p. 19).

Conclui-se que, da mesma forma, o *poder social* gerado pela capacidade de agir e tomar decisões importantes pela participação virtual, ao mesmo tempo em que deve ampliar o ciberespaço para todos, deve também garantir o respeito mútuo e o estabelecimento de limites entre os envolvidos, sejam órgãos governamentais entre si, ou Poder Público e sociedade civil, ou ainda entre diferentes segmentos sociais. Há, sempre, a necessidade de uma justificação moral das decisões tomadas – sejam judiciais, como é o foco principal de análise do autor, ou sejam políticas – para se ter certeza que o princípio democrático de natureza pluralista está sendo obedecido (BARROSO, 2012, p. 20). Por isso, no caso de judicialização de questões sociais oriundas de políticas públicas, por exemplo, o autor defende que os casos sejam resolvidos por cortes constitucionais, as quais estariam autorizadas a decidir casos de forte cunho moral e social e que devem fazê-lo com o devido zelo, tendo por base “argumentos de razão pública” (Ibidem).

Os argumentos de razão pública possuem dupla função, pode-se dizer. Evitam a prevalência dos interesses particularizados sobre o bem comum; e garantem a participação democrática dos diversos sujeitos existentes para evitar a preponderância de um grupo no poder sobre os demais por possuir o controle sobre os mecanismos de disseminação de informação – muito fortes no meio digital – como alerta Sérgio Amadeu Silveira (2003, p. 7). Consoante defende o autor, e é também o ponto de vista deste artigo: “na sociedade da informação, a defesa da inclusão digital é fundamental não somente por motivos econômicos ou de empregabilidade, mas por razões político-sociais, principalmente para assegurar o direito inalienável à comunicação”. (SILVEIRA, 2003, p. 30-31). Portanto, para que a inclusão digital se torne uma realidade, as políticas públicas que implementarão ferramentas de participação efetiva e qualitativa dos cidadãos na internet são fundamentais para que uma democracia de natureza comunicativa seja estabelecida, o que gera a e-cidadania.

### **3.2 Implementação de políticas públicas de inclusão**

Quanto ao estudo das políticas públicas voltadas para a e-cidadania e a avaliação de sua qualidade perante o cenário atual, estudou-se as doutrinas de Maria das Graças Ruas e Leonardo Valles Bento, considerando-se a expectativa de democracia da sociedade civil brasileira em sua relação junto ao Poder Público. De acordo com este último autor, é primordial que se reconheça como característica essencial da nova governança política efetuada pela Administração Pública o fato de que a participação popular legitima as ações governamentais.

Sendo assim, a qualidade das medidas de inclusão dos cidadãos no acesso tecnológico e relativamente aos direitos que por esta via digital podem ser usufruídos deve ser medida por meio da eficácia das políticas públicas de criação de ferramentas de interação por meio da internet. Este recurso pode vir a corrigir um dos graves problemas apontados pelo autor quanto à democracia brasileira que tem sido o da efetivação da participação popular (BENTO, 2003, p. 226), já que cria novos e mais dinâmicos canais de comunicação entre Poder Público e cidadãos, como os apontados no item anterior deste artigo.

Valles Bento, igualmente, aponta para o fato de que o incremento da qualidade da participação cidadã evita o tecnicismo na tomada de decisões pela Administração Pública, tornando as medidas adotadas mais de caráter político – no sentido de que são deliberativas – do que técnico-burocrático (Op. cit., p. 235). Isso é fundamental para que o perfil das políticas públicas de inclusão implementadas atenda concretamente às demandas sociais existentes, uma

vez que, como assevera Maria das Graças Rua, as políticas públicas podem ser assim compreendidas: “*policy* significa a atividade do governo de desenvolver políticas públicas, a partir do processo da política” (RUAS, 2009, p. 19). Logo, pode-se afirmar que a sociedade política busca integrar todas as atividades sociais, por isso precisa de *poder social*, capacidade ativa de seus cidadãos para participarem do processo político de elaboração e implementação das políticas públicas de seu interesse.

Também é necessária capacidade jurídica, como a possibilidade de recorrer à via judicial como mecanismo de garantia das políticas já acordadas entre Estado e sociedade civil, pois: “Política pública geralmente envolve mais do que uma decisão e requer diversas ações estrategicamente selecionadas para implementar as decisões tomadas.” (Ibidem). Portanto, são imensos os desafios de se coordenar as demandas diversas que os grupos sociais interpõem a todo momento no debate político, mas é somente pelo consenso democrático e pela formação de arranjos institucionais que possam intermediar essa relação entre os sujeitos plúrimos das políticas públicas que se poderá efetivar o acesso à internet como direito fundamental, já que diversos serviços públicos e modalidades de acesso a conhecimento se concentram nas mídias de comunicação e interação digital.

Por este novo canal criado pela sociedade de informação, a influência dos cidadãos sobre o Poder Público pode vir a se tornar mais perceptível, transformando os indivíduos em verdadeiros agentes políticos, ao contrário do período liberal, em que eram apenas eleitores com uma autonomia política restrita à participação nas urnas no momento das eleições e sem qualquer outro papel ativo posteriormente. Todavia, para que esta participação resulte em políticas públicas efetivamente qualitativas, com real tomada de decisão pelos interessados, é imprescindível que tais canais comunicativos sejam providos com recursos interacionais intuitivos, de fácil compreensão e navegação nas páginas eletrônicas governamentais para que todos os cidadãos – deficientes físicos, idosos, pessoas com baixa escolaridade, inclusive – possam usufruir o direito ao acesso à internet como meio de comunicação e de informação.

### **3.3 E-gov**

Com a aquisição de ferramentas adequadas para ampliar a interação digital popular nos debates públicos, pode-se afirmar que esta modalidade de diálogo pelos recursos viabilizados pela internet representa uma forma de empoderamento dos cidadãos. Para transpor essa compreensão da nova função social do Estado em prol da democracia para o âmbito da

sociedade de informação analisou-se o processo de tomadas de decisões referentes aos temas de interesse social através das práticas de governo eletrônico promovidas pelo Estado, o chamado e-gov, consoante José Aires Rover e da dupla de autores Klaus Frey e Mário Procopiuck.

Frey e Procopiuck denominam o *locus* de interação entre Estado e cidadãos de *webesfera* e, assim como Lèvy e Ramal, afirmam que a linguagem hipertextual (os *hyperlinks*) constituem, hoje, uma nova forma de construir o diálogo interacional e de aprendizagem e assimilação de informações na internet, não se podendo negar a cada vez mais constante “articulação de redes de políticas públicas apoiadas na *web*” (PROCOPIUCK, 2009, p. 63). A heterogeneidade, característica também apontada pelos autores citados, pode vir a ser um desafio para as relações virtuais, mas cabe ao Estado oferecer meios participativos digitais que garantam o equilíbrio na arena pública.

Os meios atualmente existentes, anteriormente mencionados como o Projeto Cidadão Conectado, visam atender a esta demanda. Outras formas de participação são por meio do chamado governo eletrônico, que de acordo com Rover é: “uma infra-estrutura única de comunicação compartilhada por diferentes órgãos públicos a partir da qual a tecnologia da informação e da comunicação é usada de forma intensiva para melhorar a gestão pública e o atendimento ao cidadão” (ROVER, 2009, p. 21).

O portal de comunicação do governo é uma maneira encontrada para facilitar a interação entre os cidadãos e o governo. O principal objetivo, além de disponibilizar os serviços públicos através de serviços *on-line*, é também conceder plataformas para que os cidadãos possam depositar suas ideias, fazer enquetes, tirar dúvidas sobre o governo e se informar sobre eventos, palestras e notícias. O intuito é facilitar a vida do cidadão, por meio de transações via internet. Ou seja, utilizar serviços como o de licenciamento de veículos e pagamento de IPVA (Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores), porque poupa tempo ao invés de ir ao órgão referente, melhorando a vida de quem for utilizar o serviço, pois o fará online. Assim como o registro de boletins de ocorrência que poderá ser feito via web e ainda, o contribuinte poderá pagar impostos por meio do Receitanet, que está disponível no site da Receita Federal. Deste jeito, estes dispositivos estarão disponíveis aos cidadãos que terão acesso às facilidades oferecidas pela tecnologia, garantindo seu bem-estar e sua inclusão social na sociedade de informação.

Não obstante, como ressaltam Rover e Silveira, é de fundamental importância que existam instrumentos de acessibilidade para que a suposta “facilidade” prometida pela virtualização de procedimentos junto a órgãos governamentais não comprometa o exercício de

direitos individuais e sociais dos cidadãos. Por este motivo, a formação de uma agenda de políticas pública objetivando a inclusão social daqueles e daquelas que possam encontrar algum obstáculo quanto ao meio, ao custo ou à linguagem para participarem ativamente na internet deve ser uma prioridade do Estado.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Concluiu-se que há, na atualidade, uma nova esfera pública em ação e que deve ser observada, pois por meio dela são coordenados os esforços dos cidadãos no meio digital, o que se pode denominar de e-cidadania. O exercício das capacidades política e jurídica dos cidadãos neste no meio de interação social, a internet, depende de políticas públicas efetivas de inclusão social, as quais devem ser implementadas de modo dialogal com os brasileiros para que efetivamente atenda às suas expectativas de participação. Todavia, as ferramentas até o momento criadas mantinham uma relação mais verticalizada com o cidadão, relação esta que os novos canais de comunicação entre Estado e sociedade civil pretendem, se não horizontalizar, ao menos simplificar e democratizar para permitir a troca de informações mais rápida e confiável entre estes dois sujeitos visando a democrática tomada de decisões sobre demandas cotidianas.

#### **REFERÊNCIAS**

ANNAN, Kofi. *Cúpula mundial sobre a sociedade da informação*. Palestra de Abertura. Túnis 16-18 de Novembro de 2005.

BARROSO, Luís Roberto. Constituição, democracia e supremacia judicial: direito e política no Brasil contemporâneo. *Revista da Faculdade de Direito, UERJ*, v. 2, n. 21, p. 1-50, jan./jun. 2012.

BARROSO, Luís Roberto. *Curso de direito constitucional contemporâneo: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo*. São Paulo: Saraiva, 2009.

BENTO, Leonardo Valles. *Governança e governabilidade na reforma do Estado: entre eficiência e democratização*. Barueri, SP: Manole, 2003.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil, promulgada em 05 de outubro de 1988. *Presidência da República*, Casa Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em 02 de julho de 2015.



BRASIL. Lei 5.542, de 20 de setembro de 2005, Projeto Cidadão Conectado – computador para todos. *Presidência da República*, Casa Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5542.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5542.htm)>. Acesso 23 de julho de 2015.

BRASIL. Lei 12.965, promulgada em 23 de abril de 2014 - Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil (Marco Civil da Internet). *Presidência da República*, Casa Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm)>. Acesso em 02 de julho de 2015.

DADOS, estatísticas e projeções sobre a internet no brasil. *To be Guarany*. Disponível em: <<http://tobeguarany.com/internet-no-brasil/>>. Acesso em 07 de setembro de 2015.

GOVERNO ELETRÔNICO. *Governo Federal*, Ministério da Ciência e Tecnologia, 2006. Disponível em <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/inclusao-digital/projeto-computador-para-todos>> Acesso em 19 de setembro de 2015.

GUSTIN, Miracy Barbosa de Sousa; DIAS, Maria Tereza Fonseca. *(Re)Pensando a pesquisa jurídica: teoria e prática*. Belo Horizonte: Del Rey, 2010.

HUMANIZA REDES. Pacto Nacional de Enfrentamento às Violações de Direitos Humanos. *Governo Federal*, Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, 2015. Disponível em: <<http://www.humanizaredes.gov.br/o-que-e/>>. Acesso em 30 de agosto de 2015.

LARAIA, Roque de Barros. *Cultura: um conceito antropológico*. 14ª ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2001.

LÉVY, Pierre. *Cibercultura*. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Ed. 34, 1999.

LÉVY, Pierre. *As Tecnologias da Inteligência: O Futuro do Pensamento na Era da Informática*. Tradução de Carlos Irineu da Costa. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

MEDEIROS, Zulmira. VENTURA, Paulo Cezar Santos. *O conceito cultura tecnológica e um estudo no meio educacional*. 2007.

PROCOPIUCK, Mario; FREY, Klaus. Redes de políticas públicas e de governança e sua análise a partir da websphere analysis. *Revista de Sociologia Política*, Curitiba, v. 17, n. 34, p. 63-83, Out. 2009.

RAMAL, Andréa Cecília. *Educação na cibercultura: hipertextualidade, leitura, escrita e aprendizagem*. Porto Alegre: Artmed, 2002.

ROVER, Aires José (Coord.). *Governo eletrônico e inclusão digital*. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2009.

RUAS, Maria das Graças. *Políticas públicas*. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; Brasília: CAPES: UAB, 2009.

SENADO FEDERAL. *Portal e-cidadania*. Disponível em: <<http://www12.senado.gov.br/ecidadania/sobre>>. Acesso em 20 de setembro de 2015.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu. *Exclusão digital: a miséria na era da informação*. São Paulo: Perseu Abramo, 2001.

TAYLOR, P. &, HALL, R. As três versões do neo-institucionalismo. *Lua Nova*, n. 58, p. 193-224, 2003.

UNESCO. *Inclusão social*. Representação da UNESCO, Escritório no Brasil, Ciências Humanas e Sociais, Brasília, 2015. Disponível em: <<http://www.unesco.org/new/pt/brasil/social-and-human-sciences/social-inclusion/>>. Acesso em 14 de setembro de 2015.

UNESCO. *Communication and society: a documentary history of a new world information and communication order seen as an evolving and continuous process, 1975 -1986*. Paris: UNESCO, 1987.

WERTHEIN, Jorge. *Aspectos Éticos da Sociedade da Informação: a marca da UNESCO no debate global*. Brasília: UNESCO, Representação da UNESCO no Brasil, 2003.

WERTHEIN, Jorge. A sociedade da informação e seus desafios. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 29, n.2, p. 71-77, maio/ago. 2000.