

DEMOCRACIA E INTERNET: modos e usos das ferramentas do Portal Roraima¹

Damião Marques de Lima²
Centro Universitário Estácio da Amazônia, Boa Vista, RR

RESUMO

O artigo apresenta uma compilação dos resultados da dissertação sobre as possibilidades de participação política dos cidadãos no Governo de Roraima, via recursos de internet ofertados por meio do Portal Roraima, defendida em 2012. O recorte proposto reflete os modos e os usos dos agentes públicos de comunicação com as ferramentas digitais e sua importância na organização do espaço público virtual. Observou-se que a ausência no planejamento de políticas públicas de comunicação interfere diretamente no exercício democrático do cidadão roraimense através da *homepage*. Portanto, é necessário o poder local repensar as Políticas Públicas de Comunicação.

Palavra-chave: Comunicação Pública; Espaço Público; Democracia Digital.

INTRODUÇÃO

O presente artigo é parte da dissertação sobre as contribuições democráticas do Portal do Estado de Roraima, sob a responsabilidade da Secretaria de Estado da Comunicação – Secom-RR. A análise recai sobre os usos e os modos aplicados por esses agentes públicos às ferramentas digitais e de que forma contribuem na organização do espaço público virtual.

A investigação considerou as práticas cotidianas dos agentes de comunicação e o esforço epistemológico visando compreender as tensões que se estabelecem na fronteira das relações entre Comunicação Pública – CP e Internet para efetivação de uma esfera pública. O intento é perceber até que ponto o uso dessa ferramenta digital pelos assessores de comunicação responde – dentro do plano ideal – a uma possível concretização de uma CP que tome como prática a instauração e manutenção de um processo de diálogo e negociação de sentidos como condição inerente à esfera pública.

¹ Trabalho apresentado no DT 7 – Comunicação, Espaço e Cidadania do XVI Congresso de Ciências da Comunicação na Região Norte – Manaus, realizado de 24 a 26 de maio de 2017.

² Mestre em Políticas Públicas e Sociedade. Professor do Curso de Publicidade e Propaganda, no Centro Universitário Estácio da Amazônia, e-mail: damiao.lima@estacio.br

A garantia de condições favoráveis a promoção de bases para o diálogo, a informação e a livre expressão entre governantes e governados encontra em Habermas o sentido da esfera pública como um processo legítimo de produção democrática e de decisão política, “no qual é possível captar melhor novos problemas, conduzir discursos expressivos de entendimento recíproco e articular, de modo mais livre, identidades coletivas e interpretações de necessidades” (HABERMAS, 1997, p.33). Ou ainda, em Arendt (2001), um espaço para o *estar-com-outros*, à diversidade de opiniões, ao *agir-comum*. Sendo, enfim, o lugar por excelência da política, cujo sentido último é o da liberdade, essa enquanto capacidade do homem de fazer o novo.

Assim, não é demais buscar identificar a constituição de uma esfera pública aberta a debates que exponha o Estado à opinião dos públicos ou até mesmo que confira uma participação mais incisiva do cidadão. Nesse ponto, firmou-se a opção em considerar como um viés de análise, as possibilidades da rotina da Secom-RR em conceber esse espaço público como lugar de articulação da representação da realidade por meio das ações governamentais e de onde se opera os canais de comunicação com os cidadãos.

É válido salientar que os matizes de formação da sociedade e da política brasileira são marcados, historicamente, pela coerção do Estado sobre os cidadãos. Modelos oligárquicos, paternalistas, burocráticos e clientelistas, que pensam mais na integração pela subserviência da população em relação ao poder e menos na possibilidade de interação pelo diálogo. São descompassos que ferem os princípios da cidadania e arrefecem a consolidação de uma participação política mais autônoma. Sistemas políticos com características populistas favorecem a artificialização dos processos democráticos e, ao inibir condições para inclusão do cidadão na esfera pública, geram a discrepância entre o “país legal” e o “país real” (SANTOS, 2002).

Quando as relações locais de poder miram-se em exemplos de governos centralizadores, as estratégias elaboradas e a maneira como os agentes de comunicação lidam com a Comunicação Pública tendem a desconsiderar o diálogo com os cidadãos. Nesse sentido, os mecanismos de comunicação como as plataformas digitais, importantes para participação da sociedade nas práticas locais em temas de interesse público, tornam-se tacitamente um instrumento de democratização dessas relações sociais. Contudo, a afinidade existente entre democracia e comunicação acaba por cingi-

las a ponto de a participação política do cidadão alcançar eco nas instâncias do poder público.

Embora o ciberespaço configure com potencialidade de uma esfera pública, por reunir três características que referendam as novas formas de participação política do cidadão junto à governança, a saber: a inclusão, a transparência e a universalidade, como preconiza Pierre Lévy (2005, p. 375), é preciso prudência ao analisar como são formados esses espaços, suas estruturas e os modos de fazer. Saber quais são os sentidos de comunicação pública, cuja presença estimula as possíveis práticas de trocas e negociações, e em que auxilia na compreensão de quais princípios democráticos assentam tais relações.

As tensões que se estabelecem na fronteira dessas relações têm na junção das estruturas comunicativas nos modos de fazer, aplicado pelos agentes de comunicação e no planejamento das ações, sérios aliados para conferir potencialidades ao compartilhamento das questões de interesse coletivo. Isso porque a operacionalidade inferida pelo gestor público na estruturação dos setores de comunicação ao pensar nas metas, na melhor aplicação dos recursos públicos e na horizontalização dos processos de tomada de decisão, reflete, em certa medida, a sua vontade atinente às Políticas Públicas de Comunicação - PPC.

São situações que começam, segundo Matos (2000), a fazer parte gradativamente do dia a dia dos gestores públicos, que também passam a se preocupar mais com a qualidade da comunicação praticada pela Administração Pública no processo de interação com a sociedade. As transformações mencionadas por Matos podem representar a instauração de um espaço público mais democrático, fortalecido pela existência de um ambiente de mediação. Uma comunicação pública “formal que realiza a troca e o compartilhamento de informações de utilidade pública, colabora na manutenção do lugar social, e cuja responsabilidade é das instituições públicas” (ZÉMOR, 1995, p. 5). Dito de outro modo, aproxima-se do que é para Habermas (1997) o espaço constituído de função política e, portanto, capaz de gerar opinião pública.

A emergência do espaço público virtual

Esse novo horizonte - que se abre gradativamente e que sinaliza com outras formas promotoras de participação política e com a ampliação das atividades públicas

para um compartilhamento entre o governo e cidadão - faz emergir densos debates sobre espaço público. Reflexões que agendam suas pautas a existência de uma comunicação governamental nas ações dos agentes de comunicação e na participação dos cidadãos a partir de uma possibilidade da circularidade e, portanto, de mediação das informações.

Os esforços recentes vindos principalmente das conquistas de diferentes grupos sociais, nas últimas décadas do século passado, alteraram os contextos sociais e proporcionaram aos cidadãos uma participação relevante na redemocratização das sociedades. Também tornaram a comunicação um “espaço socioeconômico e cultural, uma dimensão da sociabilidade contemporânea” (RUBIM, 1999, p. 105). No entanto, essas relações são historicamente dinâmicas. Por isso, a revitalização de espaços públicos políticos tem a ver com a constituição de uma arena para o permanente exercício de democratização que deve ocorrer no espaço de visibilidade, para o livre agir em público (ARENDDT, 2001).

Para Maia (2008, p. 279) é crucial partir do princípio ao qual a “internet não pode ser tomada por si mesma como uma esfera pública”. Embora demonstre potencial de ampliação da esfera pública, a transposição não se dá de forma automática. Maia (2002) entende que o uso das tecnologias, independentes de favorecer ou dificultar a democracia, devem ser analisadas levando em consideração o processo de comunicação entre os atores envolvidos no ambiente comunicativo e seus respectivos contextos sociais e históricos.

Uma perspectiva que deve ser levada em conta é o fato de que a dimensão virtual não anula as outras, mas mantém relações transformando os espaços tradicionais de comunicação e transformando a si mesma. O mundo virtual também é afetado pelas tensões e antagonismos, fissuras e estridências, inovações e obsolescências das sociedades (LÉVY, 1993).

Assim, Maia (2002, 2008) vê o projeto de uma democracia ampliada pela internet ser bloqueado por um elenco de situações que prejudica a esfera pública virtual. São dificuldades conjunturais: as assimetrias entre os grupos de conectados e não conectados; o significativo índice de analfabetismo e o acesso à rede mundial de computadores. De ordem comportamental: os critérios para edição e controle das mensagens; o anonimato do indivíduo que busca informação, não vinculado ao debate;

redes de conversações simultâneas alheias a uma tomada de decisão e; a necessidade de o Estado permanecer poroso aos atores sociais.

Habermas (*apud* GOMES, 2008) é favorável a institucionalização de meios e instrumentos que engendre o poder político e o poder comunicacional. Deste modo, o autor considera o poder não como uma força previamente definida, mas originado do conflito argumentativo e gerado comunicativamente por meio da criação de fluxos dialógicos em que as partes envolvidas exponham publicamente seus pontos de vistas (HABERMAS, 1990, p.109 e 111).

Um espaço comunicativo de partilha, para dar dinamismo as conversações entre governantes e governados, favorecido pelas tecnologias de comunicação, pode comprimir o espaço e aproximar os cidadãos, atraindo-os para um ambiente virtual, por canais de comunicação em que sua presença independe do lugar e da distância. Maia (2002), ao citar Habermas, assinala que esses atos de comunicação e de debate, que unem virtualmente indivíduos territorialmente distantes em torno de questões de seu interesse, representam um primeiro passo para influenciar, mesmo que indiretamente, nas tomadas de decisão.

A infraestrutura da Secom-RR e sua rotina

Talvez seja preciso lembrar que as secretarias de comunicação em âmbito estadual (o que serve para outras esferas públicas de poder) enfrenta o grande desafio de lidar com uma complexa rede de informações que devem ser filtradas, organizadas e hierarquizadas antes de serem expostas a opinião do público. É da competência da Secom-RR interagir com as redes de informações sobre atos e ações do governo concernentes à visibilidade pública, cabendo aos seus agentes e colaboradores a habilidade para agir nas relações com os seguimentos que compõem o governo. Então, até chegar ao estágio de mediar a aproximação entre governo e cidadão, a secretaria tem que negociar suas trocas internas.

Essa situação reforça a fala do deputado Erci de Moraes³, quando revela graus de comprometimento dos agentes de comunicação inseridos nos gabinetes das secretarias que, por vezes, subvertem os valores e a missão da comunicação enquanto

³ Entrevista concedida pelo deputado estadual Erci de Moraes, na Assembleia Legislativa do Estado de Roraima, em 05 de julho de 2011. Boa Vista, RR.

bem público, servindo a projetos pessoais e/ou a grupos de interesses. Cabe ainda lembrar que a maioria ocupa cargo comissionado e, no geral, já mantinha, antes de seu ingresso, uma relação de confiança com o seu assessorado. São jogos de interesses que podem cruzar a fronteira da esfera pública, podendo, desta forma, sobrecarregá-la.

Embora não seja objeto de análise, não se pode deixar de conjecturar que tal ocorrência faça parte da rotina das assessorias de comunicação. Não é diferente na Secom-RR, que tem como uma das linhas de atuação coordenar as ações de comunicação desses assessores e deles, por meio do portal, com o cidadão.

No departamento de Jornalismo da Secom-RR⁴, atuam sete assessores para atender as demandas geradas pelo chefe do Executivo e articular as produções de 38 assessores de comunicação que prestam serviços aos outros órgãos estaduais ligados ao Executivo. Deste total, incluindo esse pesquisador, três são concursados e o restante assume cargos comissionados. A maioria dos assessores dividem seu tempo com outras atividades de comunicação, seja em assessorias parlamentares ou nos órgãos tradicionais de comunicação como impresso, rádio e televisão.

São esses e tantos outros fatores que fazem elevar as críticas da opinião pública sobre os gestores públicos e as suas formas de gestão. A descrença e, conseqüentemente, o desfalecimento da legitimidade das instituições governamentais são indicadores de que os gestores públicos precisam rever (no que diz respeito às PPCs) suas condições internas e a percepção do alcance de suas ações. Em um Estado considerado democrático, é importante aparelhar o governo com mecanismos que permitam tornar céleres os processos de comunicação, preparar os agentes que lidam com a informação, com vista a diminuição do distanciamento entre governante e governados.

Portanto, antes de apresentar a rotina desses assessores, interessa descrever o espaço físico destinado a Redação da Secom-RR, lugar das ações e da palavra (ARENDR, 2001) desses agentes públicos, onde no transcurso da atividade laboral cotidiana se revelam os modos e usos do Portal Roraima. E é em torno desse espaço de

⁴ As informações que dão conta da estrutura, número de servidores a disposição da Secom não foram alteradas. Desta forma, se mantém os dados coletados no período da pesquisa. A manutenção dos dados é justificada pela dinâmica de alteração do formato e quantitativo de servidores comissionados na pasta, dificultando o processo de uma atualização constante.

circularidade da comunicação que as Tecnologias da Informação e da Comunicação - TICs marcam, pelo uso que se faz delas, a vida social das pessoas.

O Departamento de Jornalismo ocupa um espaço de aproximadamente 40 metros quadrados e conta com seis estações de trabalho, mas apenas três dispõem de computadores: um para o revisor de texto, um para os assessores de comunicação e outro para o servidor responsável em postar o material no portal; nas estações restantes que atendem aos demais assessores não há computadores, o que obriga os profissionais a dividirem os terminais existentes com os colegas ou trazer de casa (é o que ocorre) seus notebooks para trabalharem.

Há problemas com a qualidade do serviço de internet. Ressalta-se que vários setores no interior da sede do Executivo foram reformados, enquanto que os espaços destinados à Secom receberam uma ou outra medida paliativa para se adaptar à instalação de equipamentos de informática.

Na prática, segundo a assessora de comunicação, Hanna Gonçalves, a deficiência maior fica por conta do acesso à internet. “[...] Primeiro pela limitação da internet em nosso Estado. [...] nossa internet é muito ruim”.⁵ Gonçalves é servidora comissionada e traz seu notebook para efetuar suas ações diárias na Secom, evitando assim a espera de vagas nos terminais de computadores existentes.

A assessora acredita que o Portal Roraima é de fato “uma janela que pode aproximar os cidadãos de tudo o que acontece no Governo do Estado”. Mas vê o acesso à *homepage* do portal limitado às repartições públicas e a alguns veículos de comunicação, sendo pouco utilizado pela população, o que talvez ocorra “por desconhecimento ou por falta de informação”. Ainda para Gonçalves, embora o formulário de *e-mail* funcione, lamenta por não haver “um serviço de comentários. [...] Nós postamos as matérias e a população não comenta as ações que o Estado está proporcionando. Falta esse *feedback*”.

Silva (2006) analisa que a participação política dos cidadãos por meio das TICs depende do que denominou de “conglomerado de fatores⁶”. Para o autor, os

⁵ Entrevista concedida pela assessora de comunicação, Hanna Gonçalves, no Palácio Senador Hélio Campos, em 20 de janeiro de 2012. Boa Vista, RR.

⁶ De acordo com Silva há, para além do acesso do cidadão nas plataformas virtuais, uma infraestrutura comunicacional atrelada a uma capacidade cognitiva para a participação política do cidadão, por meio das

fatores estruturais (equipamentos físicos, ferramentas lógicas e condições técnicas de acesso as tecnologias de comunicação) representam, em princípio, elementos básicos para garantia de diálogo nos espaços comunicacionais surgidos com as TICs, as quais são capazes de criar um ambiente de comunicação adequado a interação, mas não necessariamente de se realizar por si só. Nessa mesma linha de pensamento Dahlgren afirma que:

a dimensão estrutural dirige nossa atenção para a maneira em que os espaços comunicativos relevantes para a democracia são amplamente configurados. Isso tem a ver com a maneira pela qual cybergeografia está organizada em termos de características legais, sociais, econômicas, culturais, técnicos e também a disposição arquitetônica da *web*. Esses fatores têm um impacto sobre as maneiras em que a Net é acessível (ou não) para uso civil (2005, p. 149)⁷.

As condições de trabalho da Secom, no tocante à estrutura física, revelam-se precárias e limitam, embora não impeçam, a execução das tarefas dos servidores do departamento de Jornalismo. Dahlgren (2005, p. 149) alerta para o fato de que “uma sociedade onde as tendências democráticas são frágeis não vai dar origem a saudáveis estruturas institucionais para a esfera pública”⁸. Os modos e usos das ferramentas, assim como as condições de trabalho, podem refletir nas práticas de comunicação e na aproximação do cidadão com o governo. Isto porque a maneira de apropriação dos usos no cotidiano acaba por determinar uma dinâmica cingida pela necessidade.

“Sempre que estou na redação, procuro acompanhar as redes sociais para saber o que falam do governo. Em geral são críticas ofensivas de opositores”. Comentário feito pelo assessor de comunicação, Sidartha Brasil, do departamento de Jornalismo da Secom, durante os momentos de observação da rotina dos assessores. Ainda de acordo com seu comentário, quando há postagens ‘importantes’, estas são repassadas para a direção via *e-mail*. Põe-se em ação um jogo sutil de táticas como

tecnologias da comunicação. Portanto, o autor descreve quatro fatores que julga importante: (1) fatores estruturais, (2) fatores comportamentais, (3) fatores conjunturais e (4) fatores legais.

⁷ Tradução própria: In regard to the Internet, the structural dimension directs our attention to the way in which the communicative spaces relevant for democracy are broadly configured. This has to do with such things as the manner in which cyber-geography is organized in terms of legal, social, economic, cultural, technical, and even Web-architectural features. Such factors have an impact on the ways in which the Net is accessible (or not) for civic use.

⁸ Tradução própria: A society where democratic tendencies are weak is not going to give rise to healthy institutional structures for the public sphere, which in turn means that the representational dimension will be inadequate.

forma de controlar o tempo em oposição as estratégias (CERTEAU, 2009) que possam ser definidas pela burocracia governamental.

São reapropriações do espaço organizado pelas técnicas de produção que permitem aos agentes de comunicação reelaborarem suas ações cotidianas e estender o olhar em alguns momentos para outras interfaces. Suas práticas profissionais assumem outra dimensão com a instauração de canais de comunicação via internet.

Mesmo desprovido de estratégias, o campo das ações cotidianas dos agentes de comunicação lhe reserva a capacidade de estabelecer uma face mais dialógica da CP, a qual se torna capaz de tratar da interação e do fluxo de informação relacionada a temas de interesse coletivo ao seu assessorado, o governo. Ou ainda na assertiva de Zémor (2005), a CP deve contribuir na garantia das relações sociais, no que diz respeito às trocas, às partilhas de informações de interesse público, bem como assegurar as participações políticas cuja responsabilidade é do próprio gestor público.

Mesmo que a abrangência das funções da Secom-RR (Departamento de Jornalismo) seja considerada ampla por Albani Mendonça, ao incluir entre outras coisas, a verificação diária do *e-mail*; resposta aos questionamentos enviados pelo público que acessa o Portal; verificação do material enviado pelas assessorias de imprensa; revisão desse material; postagem das matérias na Agência de Notícias e na primeira página do Portal,⁹ a diretora reconhece que “não há disponíveis normas ou diretrizes para orientar o trabalho das secretarias ou de outras instituições públicas que possuem sites [na esfera do governo estadual]”. Portanto, fica sob a responsabilidade do Jornalismo responder a demanda das consultas, comentários, críticas enviadas pelos cidadãos por meio dos formulários de contato existentes no portal. “O tempo para resposta é variável. Às vezes, elas são respondidas imediatamente, porém quando o questionamento exige informações que dependem de outras secretarias, esse tempo de resposta pode se ampliar”.

Deste modo, o tempo a ser considerado para responder a algum tipo de aceno do cidadão, bem como a eleição do que deve ou não ser importante, será determinado pela cotidianidade das práticas dos agentes de comunicação.

⁹ Dados repassados em entrevista concedida pela diretora de Jornalismo da Secom Roraima, Albani Mendonça, em 16 de dezembro de 2011, no Palácio Senador Hélio Campos, Boa Vista – RR.

A ausência de um planejamento e de normatização das ações dos agentes de comunicação da Secom-RR, no tocante aos canais de participação, parece gerar nos assessores conflitos sobre os modos de uso das ferramentas do portal. Como não há estratégias norteadoras de suas ações, tais práticas deixam de estar unicamente sujeitas às condições pensadas pelo governo. A comunicação no campo das práticas sociais é sempre objeto de luta e tem por risco sua orientação, seja pelas estratégias que “supõem lugares e instituições, produzem objetos, normas, modelos, acumulam e capitalizam” ou pelas “táticas, desprovidas de lugar próprio, sem controle sobre o tempo, são ‘maneiras de fazer’, ou melhor, maneiras ‘de fazer apesar de’ (CERTEAU, 2009, p.153-154).

É importante destacar que não se deve limitar a comunicação pública as estratégias do poder, há no cerne da estrutura do poder governamental uma tensão entre “o que se faz” e o nível tático de “como se faz”. Assim, havendo ou não as estratégias norteadoras, os fluxos de mensagens institucionais são, em algum momento, alterados pelas práticas cotidianas dos assessores antes mesmo de atingir os cidadãos, o que também pode acontecer no sentido inverso, já que cabe aos agentes de comunicação – quando ocorre – responder aos chamados dos cidadãos pelos canais de comunicação do Portal.

As interferências também existem na forma como os servidores enxergam o Portal, sua funcionalidade e nível de eficiência. Essas assimetrias desafiam a entender com mais nitidez como os mecanismos envolvidos na funcionalidade da comunicação interna, praticados nos espaços midiáticos - como as assessorias de comunicação - impactam a relação entre Estado e cidadãos (CURVELLO, 2009), ao pensar a esfera pública dentro de um espaço social mais amplo, em que o desequilíbrio das relações de poder pode provocar constrangimentos, coações, sujeições e, quem sabe, até o diálogo.

Para a analista em comunicação social, Vânia Coelho¹⁰, o Portal cumpre bem o papel de informar a população. “Só não sabe da existência do Portal quem não quer. Em todas as secretarias e autarquias os funcionários sabem e têm acesso à internet, e a população também pode acessar o Portal”. Por outro lado, Mendonça¹¹ aponta que

¹⁰ Entrevista concedida pela diretora de Jornalismo da Secom-RR, Vânia Coelho, em 18 de janeiro de 2012, no Palácio Senador Hélio Campos, Boa Vista – RR. A analista em comunicação social, também responde pela direção do Departamento de Jornalismo da Secom juntamente como a analista em comunicação social, Albani Mendonça.

¹¹ Entrevista concedida pela diretora de Jornalismo da Secom Roraima, Albani Mendonça, em 16 de dezembro de 2011, no Palácio Senador Hélio Campos, Boa Vista – RR.

no Portal a divulgação de informações prevalece sobre outros mecanismos do site, mas chama a atenção para a existência dos espaços para participação dos cidadãos “tanto nas pesquisas de opinião, quanto por meio do correio eletrônico, que normalmente é utilizado por quem precisa de informações, quer fazer uma crítica ou um questionamento”.

Já Gonçalves¹² acredita “que seja uma falha do Portal não termos esse *feedback* com relação às matérias”. Embora reconheça a importância dos formulários de *e-mails*, a assessora vê falha na condução do atendimento das demandas originadas pelos *e-mails* ao dizer que os administradores do Portal não enviam isso para os responsáveis em atender essas dúvidas, sugestões e questionamentos. Para a assessora, não cabe a Secom-RR responder a todas as demandas. Justifica a resposta ao assinalar que não é responsabilidade do departamento “resolver um problema que é de outro setor”.

Há pelo menos duas preocupações no posicionamento da assessora: a primeira é que, segundo a chefia de jornalismo da Secom-RR, só algumas demandas são respondidas diretamente pelo setor, as outras manifestações da população através de *e-mails* são encaminhadas às secretarias e setores competentes. Quanto à ação de mediador da CP junto aos cidadãos, não é para resolver problemas pontuais, mas para dotar o governo de um espírito democrático que vise estimular e viabilizar a participação política do cidadão na elaboração e condução de políticas públicas (NOVELLI, 2006 *apud* CURVELLO, 2009).

Sobre a eficiência das ferramentas do Portal em promover o contato com cidadãos, a diretora de Jornalismo hesitou um pouco em sua avaliação. “Penso que não existem espaços inapropriados, existem espaços melhores, mais eficientes e espaços menos eficientes, mas não ineficientes”. Completa seu diagnóstico considerando serem necessárias as mudanças para torná-lo mais eficiente e dar mais constância ao trabalho da Secom-RR em mediar os atos do governo com a opinião pública. A opinião da assessora Vânia Coelho corrobora com Mendonça ao afirmar que o Portal garante uma navegação fácil aos visitantes.

¹² Entrevista concedida pela assessora de comunicação, Hanna Gonçalves, no Palácio Senador Hélio Campos, em 20 de janeiro de 2012. Boa Vista, RR.

Gonçalves, ainda chama a atenção para o fato de que os próprios funcionários da Comunicação devem conhecer mais sobre o portal, o qual a assessora elege como a principal ferramenta de trabalho da Secom-RR. “[...] Criou-se a ferramenta, mas não qualificou os servidores para trabalhar com a ferramenta”. Outras adversidades são apontadas pela entrevistada, como a falta de autonomia sobre todas as áreas do Portal, o que gera dificuldades para mantê-lo atualizado, pois existe uma dependência de outra secretaria,¹³ o que aumenta a burocracia para resolução de problemas fáceis. “[...] É perigoso passar informação errada que não reflete a realidade, mas não é algo proposital nem desleixo, trata-se da burocracia do serviço público e o Portal é um serviço público e por conta dessa característica a gente fica limitada nesse ponto”.

Há uma dificuldade perceptível em implantar estratégias de comunicação mais participativas e que comecem a ser ordenadas no âmbito da administração pública brasileira, pois os modelos de ação de CP são alterados ao sabor das mudanças eleitorais. Então, o predomínio de critérios políticos de ocasião é quem acaba redesenhando as estruturas públicas. Por isso, Curvello (2009, p. 205) alerta que: “...É preciso, ainda, vencer resistências e posições arraigadas tanto no campo da gestão como entre os próprios servidores e prestadores de serviço no setor público”.

As mudanças em curso, a partir da admissão das novas tecnologias da comunicação, têm alterado a morfologia dos ambientes e das práticas sociais. Impactos provocados por essas transformações - sejam de ordem de gestão do conhecimento ou de pessoas - afetam a esfera pública e enredam os modelos de atuação dos atores sociais. Assim, os estereótipos que pesam sobre os ombros dos que militam no serviço público, pondo-os ao lado da rigidez burocrática e das estruturas hierárquicas, das ingerências políticas e da ausência de diálogos internos, afetam também os agentes de comunicação em órgãos públicos (servidores públicos) nas suas práticas cotidianas. É uma situação histórica que sempre colocou em desvantagens as estruturas de comunicação governamentais em comparação com os setores privados (Neves 1998 *apud* Curvello 2009). A autora também lembra que este estereótipo do servidor público é comum em quase todo o mundo.

¹³ Neste caso, a assessora se refere à CTI, vinculada à Segad, responsável por hospedar o portal e controlar alguns acessos a sua *homepage*.

Mesmo com a pressão desse agravante histórico, a execução das políticas públicas de comunicação, no âmbito das instituições públicas, deve sempre primar pela interação entre o serviço público e os cidadãos. Em outras palavras, os usos e modos dos assessores de comunicação respondem – dentro do plano ideal – pela concretização de uma CP que tome como prática a instauração e a manutenção de um processo de diálogo, negociação que possa originar uma esfera pública ao englobar Estado, governo e sociedade (MATOS, 2006).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A investigação trouxe o entendimento de que as práticas dos assessores de comunicação, desprovidas de planejamento estratégico, normatização e ordenamento, ajustam-se às dinâmicas impelidas pelas necessidades que marcam o cotidiano da Secom-RR. Dito de outro modo, as práticas parecem atender a um nível mais tático do que estratégico. Algo instituído numa rotina que nem sempre irá representar o desejo do governante nem atender os anseios dos cidadãos. Neste caso, a ausência do próprio governo em planificar suas políticas públicas de comunicação o coloca em um terreno movediço, no qual ele perde o controle do que é dito ou não aos cidadãos.

Outro ponto é que apenas esses contatos irregulares de troca de informações prejudicam sobremaneira a configuração de diálogos suficientes para consolidar a esfera pública, já que estão despidos de critérios e padrões que ajudem a controlar a relação do tempo de respostas, por exemplo, permitindo uma circularidade das informações entre os interlocutores para manutenção de debates com bases argumentativas.

A pesquisa também revelou que há assimetrias na maneira como os assessores veem a plataforma digital do governo. As visões díspares sobre o portal ocorrem tanto sobre sua funcionalidade quanto sobre o nível de eficiência. Essa confusão mostrou que mesmo entre os assessores não há um conhecimento, em profundidade, da potencialidade do portal enquanto ferramenta de comunicação pública para instauração de um espaço público capaz de criar vínculos dialógicos entre seus pares, o governo local e os cidadãos.

As reflexões em torno dos achados da pesquisa, em particular as trazidas para este artigo, devem atender mais ao propósito de repensar as políticas públicas de comunicação em Roraima do que criar uma agenda de constrangimentos. As evidências

reveladas devem ser vistas como uma possibilidade palpável a indicar os limites e as interseções entre o planejamento de PPC, as ferramentas, os seus modos e usos na aproximação do governo com os cidadãos, pela via dos desafios que se impõem a legitimação do Portal Roraima como um efetivo espaço público de participação política do cidadão.

REFERÊNCIAS

ARENDDT, Hannah. **A Condição Humana**. 10^a Ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2001.

CERTEAU, Michel de, GIARD, Luce e MAYOL, Pierre. **A invenção do cotidiano: 1. Artes de fazer**. 16. ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2009.

CURVELLO, João J. Azevedo. A dimensão interna da comunicação na administração pública. In: In: (Org.) Jorge Duarte. **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. 2^a Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

DAHLGREN, Peter. *The Internet, Public Spheres, and Political Communication: Dispersion and Deliberation*, Political Communication, 2005, 147-162.

HABERMAS, Jürgen. O papel da sociedade civil e da esfera pública política. In: **Direito e Democracia: entre facticidade e validade, volume II**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.

_____. **Soberania popular como procedimento: um conceito normativo de espaço público**. *Novos Estudos Cebrap*, n°26, p.100-113, 1990.

LÉVY, Pierre. Pela ciberdemocracia. In: (Org.) MORAIS, Denis. **Por uma outra democracia: mídia, mundialização e poder**. 3^a Ed. Rio de Janeiro, Editora Record, 2005.

LIMA, Damião Marques de. **Comunicação Pública e Internet: as contribuições para a democracia no novo ambiente de práticas políticas do governo de Roraima – Dissertação (Mestrado) – UECE/CESA – Mestrado Acadêmico em Políticas Públicas e Sociedade**, Fortaleza, 2012.

MAIA, Rousiley, **Redes cívicas e Internet: do ambiente informativo denso às condições da deliberação pública**. In. EISENBERG, José & CEPIK, Marco (Org.). **Internet e Política: teoria e prática democrática eletrônica**. Belo Horizonte: UFMG, 2002.

_____. **Democracia e a internet como esfera pública virtual: aproximações às condições da deliberação**. In: GOMES, Wilson e MAIA, Rousiley C. M. **Comunicação e democracia: problemas e perspectivas**. 1^a ed. São Paulo, Paulus, 2008, p. 275-324.

MATOS, Heloiza. **Comunicação pública, democracia e cidadania: o caso do Legislativo.** Revista Líbero. São Paulo: Faculdade Cásper Líbero, v. 2, n. 3-4, p. 32-37, 1999.

_____. **Comunicação pública e construção global.** In: Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 23º Intercom, Manaus, 2000.

_____. **Comunicação Política e Comunicação Pública,** *Revista Organicom*, ECA/USP, nº 4, 2006.

_____. **Desafios da comunicação pública no processo de democratização no Brasil: 1985-1997.** Disponível em:
< <http://jorgealm.sites.uol.com.br/heloiza.html>>. Acesso em: Nov/2010.

RUBIM, A. A. Canelas **Mídia e política no Brasil.** João Pessoa. Editora Universitária – UFPB, 1999.

SANTOS, Boaventura Sousa de. **Democratizar a democracia: os caminhos da democracia participativa.** Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002. p. 39–78, 457-559.

SILVA, Sivaldo Pereira. **Participação política e Internet: propondo uma análise teórico-metodológica a partir de quatro conglomerados de fatores.** Trabalho apresentado no GT Internet e Política do I Congresso Anual da Associação Brasileira de Pesquisadores de Comunicação e Política, Universidade Federal da Bahia – Salvador-BA, 2006.

_____. Exigências democráticas e dimensões analíticas para a interface digital do Estado. In: (Org.) MARQUES, Jamil; GOMES, Wilson e; MAIA, Rousiley. **Internet e participação política no Brasil.** Porto Alegre: Sulina, 2011.

ZÉMOR, Pierre. As formas de comunicação pública. In: DUARTE, Jorge (Org.) **Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público.** 2ª Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

_____. **La Communication Publique.** Paris: PUF, Col. *Que sais-je?*, 1995. Versão resumida: Tradução Elizabeth Brandão.