

## **Governo eletrônico e inclusão social: fatores que propiciam a participação cidadã<sup>1</sup>** Bianca Didoni<sup>2</sup>

Universidade Estadual Júlio de Mesquita Filho, Bauru, Sp, (Unesp)

**Resumo:** O artigo busca fazer uma revisão de literatura sobre o governo eletrônico com o objetivo de inclusão social e participação cidadã nos processos políticos. O e-gov brasileiro demonstra interesse ao proporcionar a lei do acesso e a transparência em seus websites como ação ativa na aproximação entre governo e sociedade civil. Com isso, a administração pública interage no modo de propiciar serviços online e prestação de contas para os cidadãos. No contexto observamos a realidade brasileira que se encontra com falta de recursos e infraestrutura para a inclusão do cidadão independente de deficiência em um espaço que a facilidade de manutenção e a melhora na qualidade dos serviços oferecidos para a população são relevantes para a contemporaneidade e a globalização.

**Palavras-chave:** e-gov; inclusão; participação; cidadania.

### **Introdução**

Para a formação de uma sociedade informacional é necessário à implantação de uma política de inclusão para promover a interação ao acesso à informação de todos os cidadãos, de acordo com suas especificidades. “A estrutura das sociedades, desde os seus primórdios, sempre inabilitou os portadores de deficiência, marginalizando-os e privando-os de liberdade. Essas pessoas, sem respeito, sem atendimento, sem direitos, sempre foram alvo de atitudes preconceituosas e ações impiedosas [...]” (MACIEL, 2000, p. 51).

A Constituição Federal de 1988 dispensou tratamento diferenciado às pessoas com deficiências. É preciso, porém, assegurar a estes sujeitos o exercício efetivo da cidadania e da convivência social, mediante o exercício do direito de liberdade e autonomia para ir e vir. “A Constituição garante o direito ao trabalho, à educação, à saúde, ao lazer. É, pois, necessário garantir o deslocamento decorrente dessas atividades”. Cerca de 15% da população brasileira apresenta algum tipo de deficiência” (Vasconcelos; Pagliuca, 2006, p. 495). Com este percentual pode-se afirmar que aproximadamente 25 milhões de brasileiros tem alguma deficiência. Aparentemente, esta afirmação é duvidosa, pois não vemos essas pessoas com uma participação significativa dentro da sociedade. Como

1-Trabalho Apresentado no DT7- Comunicação, Espaço e Cidadania.

2-Graduada em Comunicação Social (jornalismo)-Faculdades Integradas de Jaú. Mestranda do Programa de Pós graduação em Comunicação da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação - UNESP- Campus Bauru. Bolsista Capes. e-mail: biancadidoni@hotmail.com

observado, a falta de atenção dos setores públicos na questão da acessibilidade nos centros urbanos, exclui uma parcela significativa do contexto social. Mencionado este expressivo contingente populacional, aumenta a necessidade de promover diagnóstico deste segmento da população brasileira e contribuir para ações de inclusão social.

Uma das ações de inclusão são as tecnologias assistivas conceito adotado pelo secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das pessoas com deficiências de Portugal, a tecnologia assistiva também chamada de ajudas técnicas, é:

[...] qualquer produto, instrumento, estratégia, serviços e prática utilizado por pessoas com deficiência e pessoas idosas, especialmente produzidas ou geralmente disponíveis para prevenir, compensar aliviar ou neutralizar uma deficiência, incapacidade ou desvantagem e melhorar a autonomia e a qualidade de vida dos indivíduos. (CNAT, 2005).

Esta tecnologia proporciona maior autonomia e independência para as pessoas com deficiência, como ajuda para programas sofisticados especiais para computador que visa à acessibilidade.

“Nos estados e municípios, não existe uma política efetiva de inclusão que viabilize planos integrados com metas e ações convergindo para a obtenção de um mesmo objetivo: resguardar o direito dos portadores de deficiência” sustenta Maciel (2000 p.53). Tratando de inclusão social, o uso da web para disponibilização de informações para os cidadãos nas diversas esferas da administração pública tem se ampliado com enorme rapidez. Conforme ressalta Rezende (2007), as camadas dos órgãos públicos como: governos federal, estaduais e municipais têm utilizado a web para prover diversos tipos de serviços para os cidadãos.

Rothberg (2010 p.1), diz que a “[...] internet não foi inventada para fazer a democracia avançar no planeta, e seu uso para o fortalecimento dos direitos civis, políticos e sociais da cidadania dificilmente poderia ser considerado”. Com o avanço tecnológico depois de 20 anos, as instituições de governo, observa as mudanças da sociedade ao fazer o uso da internet para informação, comunicação e interatividade.

A relação entre governo e cidadãos pode estar mais próxima, basta ter ferramentas apropriadas para serem utilizadas. Não é sempre que se tem a oportunidade de debater sobre um problema clássico da filosofia política como o conceito de cidadania em relação

a um fenômeno tão atual, e aparentemente de natureza puramente tecnológica, como o das redes digitais. Estamos acostumados a entender a tecnologia como uma dimensão instrumental da realidade humana. Desse ponto de vista, as tecnologias são elementos de mediação com a realidade. Ampliam o alcance das nossas possibilidades de ação, multiplicam seu impacto sobre a natureza.

(...) o cidadão de uma democracia participativa precisa de informações sobre os projetos em disputa e as aspirações dos diversos setores a eles ligados, a fim de compreender as demandas alheias e ser capaz de avaliar a legitimidade de suas próprias expectativas diante das necessidades dos outros. Informações sobre as razões ligadas às diversas demandas precisam estar disponíveis, em abordagens equilibradas (Rothberg, 2010, p. 8).

Sobretudo este embasamento comprova a necessidade de pensar em uma nova democracia que possibilita a participação dos cidadãos no processo político, trata-se da democracia digital, proporcionada pelas tecnologias da informação, a gestão pública modifica suas políticas por meio desta plataforma. “A democracia eletrônica não encara a participação massiva da população como “banalização da política” e sim, como um verdadeiro instrumento de exercício da cidadania” (GARCIA et al. 2003, p.12).

### **Governo Eletrônico: definição e ações**

Muitos autores conceituam governo eletrônico quer seja pelos setores públicos governamentais, empresa de tecnologia quer por empresas privadas ou pela comunidade acadêmica. Por mais que estamos falando de um estilo de governo complexo e ainda novo, sua definição ainda possui um conceito bastante emergente e de difícil detalhamento além de possuir uma característica extremamente abrangente. Pode-se dizer que o e-Gov está em busca de uma conceituação sólida e concreta.

Cunha, Ramalho, Souza e Prado (2010) definem governo eletrônico como “um conjunto de ações modernizadoras vinculadas à administração pública como instrumento para reforma do próprio Estado e de suas estruturas burocráticas”. Para Medeiros (2004), o governo eletrônico tem que ser usado não apenas como uma ferramenta digital, e sim intervir nas desigualdades sociais por meio da prestação equitativa de serviços públicos nos canais eletrônicos.

No Brasil o e-gov investiu na disseminação da informação com a promulgação da Lei nº 12527, de 18 de novembro de 2011, que regulamenta o acesso a dados oficiais da gestão pública. O projeto consiste na modernização da sistemática atual de cumprimento das obrigações acessórias dos contribuintes, utilizando-se da certificação digital dos documentos, garantindo assim a validade jurídica dos mesmos, além de reduzir os custos para o contribuinte e promover o compartilhamento de informação. O SPED é uma iniciativa das administrações tributárias das três esferas de governo (federal, estadual e municipal) em parceria com outras instituições, com a finalidade de estabelecer um novo tipo de relacionamento entre governo e sociedade, baseado na transparência. O projeto é composto de três grandes subprojetos: Escrituração Contábil Digital, Escrituração Fiscal Digital e NF-e – Ambiente Nacional.

A Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) foi um meio de implantar um modelo nacional de documento fiscal eletrônico para substituir gradativamente o modelo atual que é feito com a emissão de papel. Que está sendo desenvolvido, de forma integrada, pelas Secretarias da Fazenda dos Estados e Receita Federal do Brasil. Desde 2009, torna-se obrigatório todas as grandes empresas com a sigla LTDA emitir notas fiscais eletrônicas. Este foi um meio que o governo encontrou para diminuir a sonegação de imposto com isso, o fortalecimento do controle e da fiscalização e aumento da arrecadação.

Além deste projeto que estimula a interação entre governo/cidadão em um ambiente digital, o Brasil avança sobre a disseminação da informação criando uma lei que permite que qualquer cidadão pessoa física ou jurídica tenha acesso à informação no âmbito federal, estadual e municipal e demais entidades que esteja direta ou indiretamente ligada a União. A partir de 16 de maio de 2012, todos os órgãos dos três Poderes serão obrigados pela lei a responder a pedidos de dados feitos pelos cidadãos, independentemente de motivos, com prazo resposta de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias.

O processo de implementação foi coordenado pela Controladoria Geral da União e pela Casa Civil da Presidência da República. Sancionada em novembro de 2011, a Lei regulamenta o acesso a dados oficiais pela imprensa e pelos cidadãos e acaba com o sigilo eterno de documentos oficiais. Antigamente, o cidadão só podia solicitar informações que lhe diziam respeito. Cabia à chefia dos órgãos decidirem sobre a liberação dos dados.

Agora o cidadão pode solicitar a informação sem necessidade de justificativa. A premissa da lei é que todas as informações produzidas ou custodiadas pelo poder público e não classificadas como reservadas ou sigilosas são consideradas públicas e, portanto, acessíveis a todos os cidadãos (controladoria geral da União). Através do e-SIC, sistema em plataforma web que centraliza todos os pedidos de informação, o cidadão pode também solicitar à informação por via telefone e pessoalmente. Através desta lei, o cidadão pode fazer pedidos de informações, acompanhar pedidos de informação: tramites e prazos, entrar com recurso e consultar respostas recebidas.

O SIC é um mediador para repassar as mensagens para outras entidades quando for o caso. O problema é que esta lei entrou em vigor sem que os órgãos competentes estivessem regulamentados os procedimentos para permitir o acesso a dados. Para produzir seus efeitos, a lei precisará vencer o desafio do despreparo dos órgãos públicos, principalmente de Estados e Municípios que em sua maioria não são informatizados e não têm condições de digitalizar os documentos que deverão estar disponíveis para consultas.

Isto mostra que cada vez mais existe um fluxo de informação que é garantida pela transparência dos governos eletrônicos, que no caso brasileiro falta aprimorar a regulamentação de serviços eletrônicos para que quando uma lei entrar em vigor não seja enfraquecida pela falta da questão prática. Além do que o processo de implementação da lei no Brasil foi de apenas seis meses enquanto que os países que implantaram uma lei dessa natureza, o prazo passa de três anos como é o caso do Reino Unido, por exemplo, que tiveram prazo de até cinco anos.

### **Inclusão Social nos procedimentos tecnológicos**

O conceito de inclusão social engloba as interações sistêmicas dentro de uma sociedade que levam a oportunidades de vida diferentes para pessoas diferentes. Em termos práticos, isto implica em dois fatores. O primeiro está relacionado ao acesso à informação e tomada de decisão informada. O segundo trata de um sistema de participação dos cidadãos na tomada de decisão das políticas públicas para garantir que políticas e programas reflitam nas escolhas do cidadão.

Embora os estados e os governos permaneçam como principais atores, eles não carregam o carga inteira de governança. A inclusão social é tanto sobre o governo fornecendo oportunidades como a vontade por parte da sociedade para se envolver em

participação. Como tal, pode-se entender que o governo inclusivo é uma parceria entre o governo, o setor privado e a sociedade civil na busca de oportunidades para todos. Como tal, o progresso do governo inclusivo em direção a uma sociedade inclusiva é o acesso para todos. A participação só é possível se político, barreiras econômicas, tecnológicas e sociais não forem obstáculos para a utilização democrática.

Os meios estão disponíveis para que o Estado promova uma verdadeira revolução na educação, promovendo formas de educação continuada que permitam a cidadãos com baixo poder aquisitivo ter acesso à informação e educação de qualidade.

A transparência é outro desafio do governo eletrônico que permite ao cidadão, por meio das TICs, considerar o Estado de forma cada vez mais clara e completa, permitindo maior controle e conseqüentemente reduzindo a corrupção. Desde 2009, a lei complementar nº131, determina que os websites da União, estados, municípios, câmaras e outras entidades ou autarquias públicas devem ser atualizados com todas as informações de interesse público, administrativas e financeiras. Eficiência e impacto têm como desafio tornar os processos da Administração Pública mais rápidos, eficazes e baratos, além de adequarem as atividades do Estado às necessidades do cidadão.

Neste sentido observar a concepção deliberativa da democracia focaliza a atenção nos processos pelos quais os juízos são formados e as decisões são tomadas. A democracia deliberativa refere-se à noção de que todos os que serão afetados por uma decisão devem ter a oportunidade de discutir o assunto. A essência da democracia deliberativa está na ideia de que os cidadãos não se envolvem apenas nas preferências de uma decisão ou de outra, mas também em falar sobre essas etapas através da democracia deliberativa, ou seja, através da criação de mecanismos pelos quais os quais o governo consegue discutir sobre um determinado assunto não só com os políticos, mas também com o público que pode opinar sobre a questão que lhe diz respeito.

### **Democracia digital: modelo de governo**

Embora alguns governos semearam as primeiras sementes da democracia digital, em uma colheita abundante, parece ilusória e distante na melhor das hipóteses. Para Caldw (2004) esta ilusão não é culpa da tecnologia.

O custo marginal de incorporar a democracia digital tem iniciativas insignificantes para uma infra-estrutura tecnológica do e-gov. O que falta é sentido de Estado e a vontade

de nutrir os primeiros mudas da democracia digital, cujos frutos maduros podem sustentar a próxima geração. Para Caldow (2004) os governos devem atingir níveis cada vez mais sofisticados de e-gov, como os serviços aos cidadãos online, e este deve incluir uma progressão para níveis cada vez mais sofisticados de democracia digital dentro e fora das fronteiras nacionais. Além de democracia digital, podemos denominar e-democracia, colocar um "e" na frente da democracia não significa nada mais do que o uso de ferramentas de tecnologia da informação para facilitar, melhorar e, finalmente, estender o exercício da democracia.

Para Gomes (2007, p.2) “a investigação sobre democracia digital é hoje ampla, multifacetada e dotada de um foco não-sistemático”. Ele explica que seria ampla, em virtude da extensão atribuída à ideia de democracia que deveria, ao contrário, produzir uma restrição ao conceito de democracia digital. Como o sentido de “democracia” e “democrático” que ambos remetem ao baixo custo e de alta rentabilidade simbólica [...] “são empregados tanto para qualquer fenômeno político (ou simplesmente, relacionado ao modo como se disputa, acumula e reparte-se o “poder político”), quanto para os fenômenos relacionados ao método democrático de governo e vida cívica”. (GOMES, 2007, p.2).

Segundo Caldow (2004), a democracia tem dois lados que estão inseridos o tático e o lado estratégico. No lado tático, a tecnologia da informação e comunicação tem avançado no que diz respeito ao acesso à informação, sem dúvida melhor do que qualquer outro meio tradicional. Mas algo ainda mais fundamental está na mão. O princípio fundamental subjacente da democracia é uma cidadania informada e engajada. A maioria dos governos utiliza-se da comunicação digital para informar os cidadãos. Mas a grande maioria tem um longo caminho a percorrer para "ativamente engajar" os cidadãos ou para efetivamente exercer influência global usando mídias digitais. Já o lado estratégico é um elemento que constitui a dimensão mais esquecida da democracia digital. Para o autor envolver os seus "próprios" cidadãos ou de componentes através de mídia digital inclui aumentar a participação ativa na elaboração da legislação, políticas e do processo legislativo, os quais são influenciados por uma variedade de forças - opinião pública, debate, os lobistas, grupos de interesses especiais, consulta com os constituintes, as audiências das comissões e depoimentos de especialistas.



Vários teóricos discutem o uso mais amplo da tecnologia para apoiar o processo democrático. Coleman e Götze (2001) descrevem quatro possíveis modelos de suportes para a democracia digital. O primeiro modelo expõe a tecnologia compatível com democracia direta que segundo Gomes (2008) vai da intensificação do plebiscitarismo até a extensão das consultas públicas. Neste caso, o autor sugere um redesenho ou desabilitação de instituições da democracia liberal, considerando a mesma proporção com que uma democracia digital no padrão liberal elimina ou admite “no máximo, num nível mínimo e praticamente inócuo, em geral apenas na forma mais doméstica da democracia eleitoral, de práticas digitais favoráveis à soberania popular” (GOMES, 2008, P.6). O segundo modelo é baseado em comunidades online, nas quais a tecnologia é o principal apoio de comunidades cívicas. No terceiro modelo Coleman e Götze diz respeito ao uso de linhas técnicas para avaliar a opinião pública através de inquéritos e sondagens de opinião.

No entanto, Fishkin (1995) argumenta que tanto quanto os cidadãos têm a oportunidade de ser consultados em várias ocasiões por pesquisas de opinião, sem aviso prévio ou preparação, a fim de encontrarem o seu ponto de vista, mesmo quando o indivíduo pode ter tido nenhuma razão para desenvolver qualquer parecer sobre o assunto que está sendo perguntado. Ele conclui que tudo o que foi recolhido foi uma "atitude" criada no local pelo próprio processo de participação na pesquisa. E o quarto modelo centra-se no uso de tecnologia para envolver cidadãos nas deliberações de políticas, destacando o elemento deliberativo dentro democracia. Inovações tecnológicas têm sido buscadas com criatividade para dar sustentação à deliberação nos termos que a teoria democrática assinala como adequados.

O fato é inserir a democracia digital na atual democracia que vivemos, a representativa. Esta ideia de democracia como ponto central de organização da vida política é ultrapassada. Já no Brasil, em pouco mais de três décadas se pensa em uma democracia aquela sem ditadura e períodos de repressão. O fato é que este modelo de democracia é constituído por representantes que passam a substituir o cidadão de suas escolhas.

Os governos democráticos no Brasil depois da redemocratização (1985) não apenas demonstraram ser incapazes de responder satisfatoriamente a esse modelo, mas



também adotavam políticas econômicas que as agravaram ainda mais, pois as instituições democráticas liberais entraram em crise, o que levou ao aumento da instabilidade política em vários países latino-americanos. É como Gomes (2006, p. 216) ressalta ao falar da democracia representativa como algo monopolizado sem participação dos cidadãos “[...] a decisão política é constituída por agentes em dedicação profissional e por membros de corporações dedicadas ao controle e distribuição do capital”. E com isso, os representantes têm um poder chamado autonomia em torno da esfera civil. O cidadão é colocado como figurante das decisões políticas. Para Gomes (2005, p. 216), “[...] a democracia constitucional tem como seu fundamento a ideia de soberania popular. Teóricos acreditam que os limites do modelo representativo engessam a criatividade e as preferências dos indivíduos. Para Bezerra (2010, p. 10) a democracia representativa faz com que os cidadãos contem com o trabalho dos representantes legitimamente eleitos seguindo a [...] “busca de soluções adequadas aos problemas que surgirem durante seus mandatos e que a participação da sociedade fica bem resolvida quando circunscrita aos processos eleitorais e eventuais consultas temáticas”.

### **Participação Cidadã**

Sabe-se que o cidadão obrigatoriamente participa apenas de uma decisão política que é a escolha de seus representantes, e esses apresentam seus planos de governo transformando a decisão política em um verdadeiro espetáculo.

Na relação do Estado com a sociedade, os governos têm a responsabilidade de prestar serviços ao cidadão. É como Fountain (2005) diferencia a relação entre consumidores e empresas da relação entre cidadãos e governos. Os consumidores têm inúmeras opções oferecidas pelo mercado; já os cidadãos apenas têm uma escolha de governo e com eles os serviços que prestam. Os consumidores pagam pela mercadoria ou serviços que utilizam, já os cidadãos pagam impostos para ter a possibilidade de serviços. “A segmentação de mercados é fundamental para as estratégias das empresas, mas é moral e eticamente incorreta a sua utilização nos governos” (FOUNTAIN, 2005, p. 158), já que no mercado quem tem o poder de compra geralmente tem atendimento privilegiado. Já no governo, o serviço tem que ser prestado de forma igualitária para que não haja nenhum tipo de discriminação. Esta diferença nítida apresentada acima mostra

a dupla característica que o indivíduo tem dentro da sociedade, ora somos consumidores ora somos cidadãos.

Silva (2009) identifica dois atores em relação às partes envolvidas que seriam o *principal* chamado por ela neste caso o (Patrão) e o agente ou o (funcionário). Para Silva o ator *principal* é a parte de onde emana o poder e para a qual o *agente* tem obrigações responsivas. Assim, na relação do sistema democrático representativo, os representantes ou aqueles que ocupam um cargo no Estado (presidente, prefeito, governador, senador, deputado, vereador, etc.) são os *agentes*. E o cidadão, por sua vez, constitui o principal da relação devem esperar a resposta e justificativa dos agentes. E neste caso, quem presta as contas são as autoridades competentes e a internet potencializa este mecanismo dentro da democracia.

Por outro lado, governar através da internet pode ser arriscado, caro e difícil é como afirma a OCDE (2003). A gestão pública tende a resistir às pressões para a mudança, com isso, as oportunidades podem levar ao desperdício e despesas desnecessárias. A implementação e o desenvolvimento do governo eletrônico também é dificultada pela gestão de projetos ineficazes, falhas tecnológicas e problemas como a falta de continuidade de financiamento, e irrealistas demandas políticas. A OCDE alerta que quando os projetos relacionados a tecnologia da informação dar errado, os custos e falhas de prestação de serviços pode ser altamente visível. Para a organização dois itens faz a diferença na qualidade do e-gov: monitoramento e avaliação, esses são essenciais para a eficácia.

A avaliação deve ser realista e feita dentro de prazos que são úteis para os utilizadores. Deve ser dada prioridade à avaliação da demanda, benefícios e qualidade de serviço. O governo eletrônico dos países que compõem a OCDE não possui uma ótima avaliação a demanda. Como os serviços se tornam mais complexos e caros, é cada vez mais importante para avaliar essa demanda e incorporar o feedback do usuário. Erros custam caro financeiramente, mas são especialmente preocupantes em termos da confiança dos cidadãos e as empresas, que têm grandes expectativas.

Para todos os países da OCDE, a transição para o governo eletrônico é uma oportunidade do governo mostrar a sua capacidade de adaptação. Os governos devem decidir, orientar e controlar a transformação do governo em governo eletrônico. O que

acontece é que as novas tecnologias estão forçando os governos a estar particularmente atentos ao tempo. Ao contrário de outros aspectos do governo, as tecnologias evoluem muito rapidamente e equipamento rapidamente se torna obsoleto. Esta mudança radical das estruturas e métodos tradicionais de operações do governo ocorre através do estabelecimento de uma verdadeira colaboração entre agências e entre os diferentes níveis de governo. E deve agir com as ferramentas certas a fim de tomar as decisões corretas e evitar cair para trás, os governos devem identificar e solucionar as diferentes questões levantadas pelo período de transição durante o qual tradicional e governo eletrônico existir. Ao mesmo tempo, o governo visível. Para a organização dois itens faz a diferença na qualidade do e-gov: monitoramento e avaliação, esses são essenciais para a eficácia.

Fountain (2001) acredita que a implementação de uma rede computacional se não for feita de modo cauteloso pela administração pública, os resultados serão desastrosos. Ademais, afirma que a gestão pública por mais que a tecnologia não ofereça eficiência, “ [...] isso não quer dizer, por outro lado, que não se devam explorar ao extremo todas as possibilidades democráticas que a internet comporta”. (GOMES, 2005, p. 221).

Dahlberg (2001) propõe três modelos de democracia no ciberespaço: A primeira trata-se de um modelo individualista-liberal, ou seja, quando no modelo existe uma legitimação que fornece expressão aos interesses individuais; o segundo modelo é o comunitarista que para acontecer tem que existir a legitimação de valores comuns e o terceiro modelo diz respeito ao deliberacionista legitimado por seu espaço de discussão na esfera pública. “Todas as três posições podem ser identificadas dentro da prática e retórica na democracia-internet” (DAHLBERG, 2001, p. 158).

Os governos com raras exceções, ignoram esses modelos, pois com esse movimento hegemônico, de utilização do uso da Internet, as maiorias dos governos quer estar inseridos neste novo meio que viabiliza não só para os cidadãos o contato político e também para a gestão pública que tem a possibilidade de feedback do cidadão. Com isso, observamos que a forma de se fazer política nos últimos anos, tem a sua passagem pela Internet e suas iniciativas governamentais, que proporcionaram interação, informação, serviços para o cidadão que antes os veículos tradicionais apenas mantinham informações e publicidade governamentais. Já com a adoção da internet podemos observar uma possível interação entre Estado e cidadão e com isso, a aproximação de ambas as partes

é vista como um avanço para a participação que outrora o governo caminhava em via de mão dupla.

### **Deficientes: Participação Social**

As grandes guerras fizeram com que os deficientes fossem vistos de outra forma. Com tantas pessoas mutiladas, cegas e surdas retornando ao lar, paternalmente foram sendo reinseridas na sociedade. Mais tarde, com a Declaração dos Direitos Humanos passou a ser considerado um direito da pessoa deficiente. E com a evolução tecnológica, muito foi feito, mas ainda falta muito para melhorar a acessibilidade a todos os setores da sociedade, inclusive à informação.

No Brasil, a política social voltada para pessoas com deficiência surge da Constituição Federal de 1988 que dedicou vários artigos às pessoas com deficiência. Eles tratam de pontos tão variados como a proibição da discriminação no tocante a salários e a admissão ao trabalho, saúde e assistência pública, proteção e integração social, o acesso a cargos e empregos públicos, garantia de salário mínimo mensal à pessoa com deficiência carente de recursos financeiros e a adaptação de logradouros, edifícios e veículos para transporte coletivo. Ordena, também, que os Estados provejam, informações destinadas ao público em geral e para pessoas com deficiência, em formatos acessíveis e tecnologias apropriadas a diferentes tipos de deficiência. Porém, nenhum artigo da Constituição trata especificamente do direito à comunicação das pessoas com deficiência.

Além dos movimentos sociais serem importantes para a integração dos deficientes, visto acima, a sociedade civil também possui papel fundamental para tornar realidade a socialização para a diminuição do quadro de exclusão social e desigualdade, principal característica da sociedade brasileira, a qual é consequência de um fenômeno global, onde se enquadram aproximadamente 80% da população mundial segundo a ONU (2008). Apenas 20% da população mundial está inserida nos processos políticos, econômicos, sociais e culturais. Essa luta pela inclusão da participação na vida política social tem provocado uma transformação na estrutura da sociedade.

No entanto, muitos são os serviços possíveis na rede, seja do ponto de vista do cidadão, seja das empresas e das instituições acadêmicas. Para utilizá-los, algumas exigências, dificuldades devem ser levadas em conta. As tecnologias massivas

cibernéticas desenvolvem a agilidade na informação e nas relações que se estabelecem através dessas ferramentas criadas como forma de facilitar a vida cotidiana.

Na prática, o ciberespaço é uma linguagem, mais do que uma estrada ou uma rede; a maioria dos sistemas que nos permitem obter qualquer resultado está em inglês, desde aqueles que gerenciam a rede até aqueles que gerenciam a informação. Aos poucos estes últimos estão sendo criados no Brasil na versão em português-inglês.

Os portais de informação que são mais acessados no Brasil são repletos de imagens e dispositivos multimídia como vídeos, áudios, propagandas, que a visualização chega ficar confusa de tanto excesso desses recursos.

Um deficiente auditivo, por exemplo, necessita de ferramentas que aumentam o áudio. Já para as pessoas surdas é necessária a tradução de áudio para a sua própria linguagem libras ou texto. As pessoas com problemas físicos necessitam alterações no comportamento do teclado e mouse para poder interagir com o computador para as pessoas que têm o problema físico mais agravado são necessários equipamentos especiais que possam ser operados pela voz, olhos ou até mesmo outra região do seu corpo para interagir com o computador.

Em toda esta quantidade de recursos existe uma limitação e uma falta de funcionalidade dentre eles, pois as pessoas que não enxergam enfrentam um grande problema com essa multimídia e toda quantidade visual de informações que existe dentro de um site.

### **Considerações Finais**

Leis existem, porém falta vontade política para colocá-las em prática. Vontade dos próprios políticos - proprietários de meios de comunicação - que precisam enxergar na inclusão uma forma de lucrar e não só de investir. Mas para o político, o que deve importar, é que a lei seja fiscalizada e cumprida para os deficientes terem uma vida mais completa, inseridos na sociedade de massa, globalizada, da informação.

Mas tratando da participação não só dos deficientes, mas de toda a sociedade civil na formulação de políticas públicas, é necessário ter o controle social definido por Canela e Nascimento (2009) como a integração da sociedade com a administração pública, com a finalidade de solucionar problemas e as deficiências sociais com mais eficiência. O

Controle Social não é aquele entendido como o domínio do Estado no controle da sociedade, e sim ao contrário a sociedade civil no controle das ações do Estado, como um instrumento democrático, no qual há a participação dos cidadãos na elaboração de políticas públicas. Ainda seguindo o raciocínio de Canela e Nascimento (2009) identificam cinco questões do controle social como o direito de participar na elaboração, na deliberação, na implantação, no monitoramento e na avaliação das políticas públicas.

Os autores colocam outra questão a ser compreendida que trata do orçamento e recursos que determinam a política pública. “Enfim, quando se fala em controle social, subentende-se todo esse conjunto de pontos, de direitos. A sociedade civil desenvolveu um sistema descentralizado e participativo, para exercer tais direitos” (CANELA E NASCIMENTO, 2009 p. 40).

Este sistema de participação está entrelaçado ao capital social na visão sociológica que segundo Matos (2009, p. 70) “está relacionado com as interpretações em redes sociais por meio de práticas comunicativas nas relações face a face e naquelas caracterizadas pela presença dos meios de comunicação massivos”. Neste sentido, o capital social pode ser aplicado através da interação social através de um conjunto de ganhos que podem ser desfrutados por grupo ou apenas um indivíduo.

A participação do cidadão nesta interação política mostra cada vez mais um avanço para eliminar as diferenças dentro de uma sociedade. A capacidade que cada indivíduo tem independente de suas especificidades cognitivas vai além de limitações, o acesso passa a fazer parte do processo político na promoção da democracia.

## Referencias

BRASIL. Casa Civil. Lei nº 131, de 27 de maio de 2009. Acrescenta dispositivos à Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas definanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp131.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm). Acesso em: 12/09/12

BRASIL. Ministério da Justiça. Lei n. 7.853, de 24 de outubro de 1989. Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, e sobre a Coordenadoria Nacional para Interação da Pessoa Portadora de Deficiência. Disponível em:

[www.mj.gov.br/sedh/ct/corde/dpdh/corde/lei7853.asp](http://www.mj.gov.br/sedh/ct/corde/dpdh/corde/lei7853.asp). Acesso em: 27 de agosto de 2012.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. “O que é controle social?”. Disponível em: <http://www.mds.gov.br>. Acesso em: 28 de agosto de 2012.

CALDOW, J. *E-democracy: putting down global roots*. Institute for Electronic Government, IBM Corporation, EE.UU., 2004.

CNAT, 2005. Catálogo Nacional de Ajudas Técnicas, Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência (SNRIPC). Disponível em <http://www.ajudastecnicas.gov.pt/about.jsp>. Acesso em: 18 jul. 2011

CANELA, G. NASCIMENTO, S. Acesso à informação e controle social das políticas públicas. Brasília, DF : ANDI ; Artigo 19, 2009. 132 p.

COLEMAN, S. ; J. GOTZE. *Bowling together: online public engagement in public deliberation*. Londres, Hansard Society, 2002.

CUNHA, M. A; PRADO, E.D.V; RAMALHO, N.C.L; REINHARD, N; SOUZA, C. A. Iniciativas de governo eletrônico: análise das relações entre nível de governo e características dos projetos em casos de sucesso. *Revista Eletrônica de Sistema de Informação*, Curitiba, v.10, n.1, 2011.

DAHLBERG, L. Democracy via cyberspace: mapping the rhetorics and practices of three prominent camps. *New media & society*, v. 3, n. 2, p. 157-177, 2001.

FISHKIN, J. S. *The Voice of the People: Public Opinion and Democracy*. New Haven: Yale University Press, 1995

FOUNTAIN, J. E. *Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change*. Washington, D.C.: Brookings Institution Press, 2001.

GODOY, A. N.C.P; REIS, D. H.D.S; LORENTZ, L.N, FERREIRA, M.J . *Cartilha da inclusão dos direitos da pessoa com deficiência*. Belo Horizonte: PUC/MG; 2000.

GOMES, W. Ciberdemocracia: possibilidades e limites. 2004. Conferência Inaugural do II Congresso Hansard Society, 2002. Ibérico de Comunicação, Covilhã, Portugal. *New Media & Society*, v. 9, n. 5, p. 849-869, 2007.

MACIEL, M. R. C. *Portadores de deficiência: A questão da inclusão social*. São Paulo, 2000.

MATOS, H. Comunicação Pública, esfera pública e capital social. In: DUARTE, J. (org.) *Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público*. Atlas, São Paulo: 2009.



MEDEIROS, R. P.R. Governo eletrônico no Brasil: Aspectos institucionais e reflexos na governança Brasília. 2004. 315f. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade de Brasília. Brasília, 2004.

OCDE. ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. *Promise and problems of e-democracy: challenges of online citizen engagement*. Paris, Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico, 2003.

ONU – Organização das Nações Unidas. “*Declaração Universal dos Direitos Humanos. Adotada e proclamada pela resolução 217 A (III) da Assembleia Geral das Nações Unidas em 10 de dezembro de 1948*”. Disponível em :  
[<http://www.unhchr.ch/udhr/lang/por.htm>]. Acesso em: 02 de setembro de 2012.

REZENDE, D. A. Sistemas de Informações Organizacionais: Guia prático para projetos em cursos de administração, contabilidade e informática. **São Paulo: Ed. Atlas, 2007**

ROTHBERG, D.; BERBEL, D. B. Enquadramentos de transgênicos nos jornais paulistas: informação como potencial subsídio à participação política. *História, Ciências, Saúde – Manguinhos*, Rio de Janeiro, v.17, n.2, abr.-jun. 2010, p.455-470.

SILVA, P. S. Graus de participação democrática no uso da Internet pelos governos das capitais brasileiras. *Opinião Pública* vol.11 n.2. Campinas. 2005.

VASCONCELOS, L.R; PAGLIUCA, L. M. F. Mapeamento da Acessibilidade do Portador Delimitação Física a Serviços Básicos de Saúde, 2006.