

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**O papel estratégico da comunicação no conceito de cidade digital: Estudo de
Caso do Gabinete Digital do Rio Grande do Sul**

GABRIELLA DA COSTA

**BRASÍLIA
2015**

O papel estratégico da comunicação no conceito de cidade digital: Estudo de Caso do
Gabinete Digital do Rio Grande do Sul

GABRIELLA DA COSTA

Artigo apresentado ao Curso de Comunicação Organizacional da Faculdade de Comunicação, Universidade de Brasília, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Comunicação Social.

BRASÍLIA

2015

O papel estratégico da comunicação no conceito de cidade digital: estudo de caso do Gabinete Digital do Rio Grande do Sul

Gabriella da Costa ¹
Elen Cristina Geraldtes ²

Resumo: Neste artigo, discute-se o conceito de Cidade Digital por meio de um estudo de caso do Gabinete Digital (GD) do Rio Grande do Sul. Busca-se entender os limites e possibilidades da Cidade Digital no estabelecimento de um diálogo entre governo e sociedade para formulação de políticas públicas e o papel estratégico da comunicação na participação popular. As principais conclusões são que: a) o Gabinete Digital realmente estimula a participação de diferentes públicos; b) os cidadãos têm grande importância na construção de políticas públicas; c) iniciativas como o GD muitas vezes são marcadas pela falta de continuidade.

Palavras – chave: Políticas de Comunicação, Democracia Digital, Estratégias de Comunicação, Cidade Digital, Gabinete Digital.

Abstract: In this article, we discuss about the Digital City concept using the Case Study to analyse the Digital Office (GD) of Rio Grande do Sul. The aim is to understand the limits and possibilities of the Digital City in the establishment of dialogue between government and society to formulation of public policies and the strategic role of communication in popular participation. The main conclusions are: a) the Digital Office actually stimulates the participation of different stakeholders; b) citizens have great importance in the construction of public policies; c) initiatives such as the GD are often marked by a lack of continuity.

Keywords: Communication Policies; Digital Democracy; Strategies's Communication; Digital City, Digital Office.

¹Estudante de Graduação do Curso de Comunicação Social – Habilitação Comunicação Organizacional da UnB

²Doutora em Sociologia pela Universidade de Brasília. Professora-adjunta da Faculdade de Comunicação da UnB

1. Introdução

O tema deste artigo é o papel estratégico da comunicação no conceito de cidade digital, analisada por meio do estudo de caso do Gabinete Digital do Rio Grande do Sul.

Os principais conceitos que serão apresentados são: cidade digital, de André Lemos, cibercultura e ciberespaço, de Pierre Lévy (1999), comunicação estratégica, de Oliveira e De Paula (2006), teoria da ação comunicativa, de Habermas (1984), democracia digital, de Wilson Gomes (2005), efeito de lugar, de Pierre Bourdieu (1997), a internet e a rua (2013), de Fabio Malini e Henrique Antoun e direito à comunicação, de Murilo César Ramos (2005).

O artigo foi dividido em três eixos principais com o objetivo de facilitar a leitura e a compreensão dos conceitos e ideias a serem debatidos. O primeiro traz discussões sobre cidade, no qual se buscará problematizar a respeito de sua formação e dos conceitos existentes para definir este modelo de espaço e forma de ocupação humana. No segundo eixo, é analisada a influência das tecnologias na forma como os indivíduos utilizam o espaço urbano, ou seja, das relações virtuais na cidade.

Em um terceiro momento, há uma reflexão sobre o direito à comunicação e inclusão e exclusão digital. A seguir, explicaremos o que é o projeto do Gabinete Digital do Rio Grande do Sul, analisando a simbiose entre comunicação e cidade, a importância estratégica na elaboração e andamento do projeto, e a necessidade de apoio da administração pública para sua efetivação.

As considerações finais trazem a visão da autora sobre a relação entre o objeto de estudo e os conceitos de maneira a contribuir para o debate acadêmico.

Os métodos escolhidos para proceder com a série de análises e estudos propostos por esta pesquisa foram selecionados de acordo com a adequação do tema e da situação, de forma que a metodologia escolhida possa colaborar com a aquisição do máximo de informações possíveis.

Como ponto de partida, foi realizada uma pesquisa bibliográfica em busca dos conceitos teóricos nos quais este projeto se baseia. Foi traçada uma trajetória linear partindo das esferas maiores para as mais específicas, de forma que a coesão do texto e a linha de pensamento fiquem claras.

Para as análises práticas de campo, a metodologia usada foi o estudo de caso. Por estudo de caso entende-se um estudo que representa uma investigação empírica e compreende um método abrangente, com a lógica do planejamento, da coleta e da análise de dados. Pode incluir tanto estudos de caso único quanto múltiplos, assim como abordagens quantitativas e

qualitativas de pesquisa. Yin apud Barros e Duarte (2006) define estudo de caso como inquirição empírica que investiga um fenômeno contemporâneo em um contexto.

Foram realizadas pesquisas por meio de análises documentais das informações presentes no site do Gabinete Digital do Rio Grande do Sul e entrevistas em profundidade.

A escolha do objeto se dá pela importância de um estudo mais aprofundado sobre as relações entre um governo que se propõe estar no ambiente digital, e ao mesmo tempo construir diálogo com os cidadãos. Entende-se que este processo se dá no ambiente da cidade, que se modificou ao longo do tempo e acrescentou as suas complexidades às variáveis do meio digital.

A pergunta problema é entender como funciona a relação entre o governo e a sociedade, através de uma ferramenta digital que se propõem construir sentidos.

O objetivo principal é compreender os limites e possibilidades do projeto em incentivar a aproximação do governo e dos cidadãos e o protagonismo da comunicação nesse processo.

Enquanto os objetivos específicos elaborados para elucidação deste artigo. O primeiro foi pesquisar como se deu a relação da sociedade e do governo no ambiente digital e urbano na era da sociedade em rede. O segundo foi analisar o papel estratégico da comunicação nas cidades digitais e no projeto do gabinete digital. O terceiro, a problematização da tecnologia como influenciadora da maneira como as pessoas usam a cidade, além de buscar entender como o projeto Gabinete Digital pode facilitar a vida dos cidadãos. Por último entender o papel da alta administração na estratégia do projeto.

Este trabalho nasceu de uma motivação pessoal, influenciados pelo trabalho de militância pela democratização da comunicação. A luta por uma comunicação igualitária que possibilite que todas as vozes possam ser reverberadas foi decisiva inclusive para minha escolha do curso de comunicação. Ao longo da graduação, procurei aprofundar os meus estudos sobre cultura digital e comunicação pública.

2. A Cidade

Discutir acerca da relação entre a cidade e a comunicação, nos traz em um primeiro momento, a necessidade de tratar essa questão de forma fragmentada. Entretanto, o que buscamos apresentar será aparentemente o contrário. Na atualidade na qual estamos inseridos, os processos de comunicação que se engendram nos espaços urbanos traçam uma relação íntima com a cultura e o espaço geográfico, tecendo significações baseadas nas atividades culturais dos indivíduos ocupantes do espaço.

De acordo com Choay apud. Freitag (2013) existem três modelos de urbanização nas cidades: o progressista, o naturalista e o culturalista.

[...] o progressista se orientaria pela utopia e racionalidade; o naturalista, por sua vez, seria aquela forma de urbanismo que procura submeter a cidade à natureza. Já o modelo culturalista, como o próprio nome já indica, estaria mais voltado para a cultura, a história, o passado. (FREITAG, 2012, p.27)

A partir do modelo culturalista, analisamos que a cibercultura seria a atualização deste conceito, tendo o espaço virtual como mais uma parte da cidade que é construída também pelas relações sociais e pelos processos de produção de sentido.

As relações culturais produtoras de multisignificados vêm, cada vez mais, mediatizando-se e transpondo as barreiras do material, usando as ferramentas tecnológicas de comunicação como uma extensão da realidade. Trazendo conceitos defendidos por Levy, a cibercultura e o ciberespaço, a cada dia que passa, vem sendo diluídos no contexto social, juntando-se ao que entendemos como realidade, em vez de elementos “paralelos” ao mundo em si.

Raymond Willians (1989) traz a ideia dicotômica entre a relação campo e cidade, os processos migratórios e a ação capitalista na formação destes. Willians afirma que

[...] na ideia e na prática das classes sociais, na distribuição temporal do dia, da semana, do ano e da existência, boa parte do pensamento criativo de nossa época representa uma tentativa de reinventar esses conceitos e práticas. (WILLIANS, 1989, p.407)

Logo, partindo desse pressuposto do entrelaçamento do real com o digital, interessante nos atentarmos ao que Rudiger (2004) afirma sobre tal assunto. Segundo o autor:

[...] este contexto acaba por influenciar sobremaneira o próprio modo de vida do homem, originando o pensamento cibernético e a cibercultura, de modo que o homem passa a ser encarado como um mecanismo específico de processamento e organização de informações. (RUDIGER, 2004)

A comunicação hoje está diretamente ligada ao cotidiano desses espaços. E os aparatos tecnológicos propiciam que estes processos fluam mais rapidamente. Tais elementos vêm para dinamizar as rotinas e facilitar a vida. As organizações, em geral, estão buscando novas formas de se organizar, principalmente na era da sociedade em rede, na qual as estruturas sociais são ressignificadas a todo o momento. Neste sentido é importante entender qual foi o papel da comunicação e como a partir da sua estreita relação com a internet, possibilitou à rede construir a sua identidade. Para Castells a internet modifica a prática da comunicação.

As pessoas, as instituições, as companhias e a sociedade em geral transformam a tecnologia, qualquer tecnologia, apropriando-a, modificando-a, experimentando-a. (...) Como nossa prática é baseada na comunicação, e a Internet transforma o modo como nos comunicamos, nossas vidas são profundamente afetadas por essa nova tecnologia da comunicação. (CASTELLS, 2004, pg.10)

3. Cidade Digital

O conceito de cidade digital caminha então com essa complexidade que a própria cidade implica. Com os espaços urbanos entrelaçados às relações sociais. Tal como um organismo vivo, a cidade digital nasce a partir das mudanças impostas pelas relações sociais e pela modificação da relação dos indivíduos com o espaço urbano e as tecnologias. O que perpassa as diferentes instâncias de atuação social, passando inclusive pela mudança de comunicação entre os governos e os cidadãos.

A virtualidade traz uma nova conceituação, à medida que o material e o imaterial andam juntos, por meio de fibras óticas, modems e computadores, mas também por redes sociais virtuais, ondas de transmissão, ambientes virtuais e códigos. E ainda, por meio de interações que possibilitem a interligação entre o material e o imaterial. Para Levy (1999, p.48), o ciberespaço especifica não apenas a infraestrutura material da comunicação digital, mas também o universo das informações e a cibercultura especifica o conjunto de técnicas, de práticas, de atitudes, de modos de pensamento e de valores que se desenvolvem no ciberespaço. Para o autor, cidade digital é sinônimo de cidade virtual. Seria uma espécie de duplicação da cidade clássica, suas instituições e seus equipamentos. (LEVY, 1999, p.48)

De acordo com José Batista Simão (SIMÃO, 2010), as primeiras iniciativas de projetos de cidades digitais surgiram no início da década de 90, com o foco restrito à implantação de redes nas grandes cidades e ainda hoje não possui uma conceituação totalmente definida.

A cidade digital pode ter como sinônimo também a cibercidade. Simão traz diferentes autores para explicar que o conceito pode ter um caráter tanto técnico quanto abrangente. A cidade digital pode ser ligada mais à infraestrutura de telecomunicações, ao oferecimento de serviços inteligentes ou ainda como meio para a formação de uma cultura digital que envolva o maior número possível de atividades e serviços. Mas ele afirma que o conceito de cidade digital deve ter uma perspectiva integrada, pois a cidade é mais do que uma soma de bens tangíveis. (SIMÃO, 2010)

A cidade digital ou ainda a cibercidade é um conjunto de complexidades e do entendimento holístico do papel das tecnologias e da comunicação na vida cotidiana dos indivíduos.

André Lemos afirma que:

A cidade e as cibercidades devem ser vistas como formas espaço-temporal que se constroem pelo movimento: transporte e comunicação. No processo de virtualização das cidades, deve acontecer, para que as cibercidades possam ser assim chamadas, formas de transporte e comunicação, onde os percursos de pessoas pelo espaço informativo a partir de trocas comunicacionais possa se inserir em trocas de informação entre elas. Cidade e circuitos eletrônicos mantêm assim uma analogia que

vai além da mera metáfora: ambas fazem circular (transporte) informação pelos mapeamentos de objetos e instrumentos provocando situações de comunicação. (LEMOS, 2004, p.72)

A partir das considerações de (PAULA. F, 2007, p 38) Zanchet, de maneira geral, a cidade digital é “um sistema de pessoas e instituições conectadas por uma infra-estrutura de comunicação digital (a Internet) que tem como referência uma cidade real”. O autor destaca que o propósito de uma cidade digital varia muito e que, entre outros, podem ser destacados os seguintes objetivos: (1) criar um espaço de manifestação política e cultural; (2) criar um canal de diálogo entre as pessoas e grupos; (3) criar canais de comunicação e negociação entre a administração municipal e os cidadãos; (4) favorecer uma maior identificação dos moradores e visitantes com a cidade de referência; (5) criar um acervo de informações das mais variadas espécies sobre uma cidade.

4. Comunicação como estratégia

Lemos (2004) lembra que a atuação do setor público nas cibercidades não pode ser meramente dedicado à prestação de serviços. Ele classifica três funções do setor público na era democrática. A primeira delas alocativa, associada ao fornecimento de bens e serviços não oferecidos adequadamente pelo sistema de mercado. Já a segunda, a distributiva, por meio da tributação, retirando recursos de segmentos e transferindo para outros menos favorecidos. Enquanto a terceira, a estabilizadora, atua pela intervenção do Estado na economia para alterar o comportamento dos preços e dos níveis de emprego. Ele então afirma a importância estratégica da tecnologia, que pode aumentar a eficiência e agilidade das organizações governamentais ao coletar, organizar e distribuir dados de interesse público, e ao agilizar o sistema de comunicação interna.

Ainda sobre o papel estratégico, Lemos afirma a importância da integração entre os vários atores sociais, no sentido de criar um novo padrão de comportamento do usuário, propiciado por meio das condições pré-estabelecidas pela administração pública. Se faz necessário, portanto, que a atuação governamental crie estratégias para possibilitar diferentes níveis de comunicação com seus públicos.

A estratégia da administração pública pode ser meramente informativa, uma mão de via única com pouca preocupação em traduzir informações técnicas. Para ir galgando novos níveis, é preciso levar em conta os diferentes públicos que um governo necessita atingir: imprensa, servidores, cidadãos com diferentes graus de instrução e interesse.

Além disso, é preciso entender o caminho virtual e não virtual para se atingir os serviços disponibilizados pelo governo e como eles serão divulgados a essa diversidade de público. Neste contexto o papel estratégico da comunicação se faz ainda mais necessário.

O papel estratégico da comunicação e a sua interface com os avanços da sociedade em rede também são explicados pelos estudos de comunicação nas organizações. A noção inicial da comunicação na qual havia um canal vertical onde a mensagem do emissor que era repassada para o receptor modificou-se. Agora fortalece-se a noção de interatividade, em que novos canais de diálogo e participação são possíveis e devem ser utilizados.

Oliveira e De Paula explicam que no campo da comunicação, é importante compreender a referência ao termo gestão estratégica da comunicação organizacional a partir de pelo menos dois aspectos. O primeiro, diz respeito ao alinhamento do processo com os objetivos e estratégias de negócio e de gestão, destacando sua contribuição para o alcance dos resultados. O segundo aspecto leva em consideração a perspectiva dos atores sociais nas decisões organizacionais.

O entendimento do processo comunicacional de forma integrada é primordial para uma boa gestão das dimensões explicitadas pelas autoras. A comunicação deixa de ser focada apenas na informação e passa também a ser focada em processos. E esses processos devem se preocupar com os relacionamentos e a implementação da gestão. A comunicação sai do patamar técnico e operacional e passa a ter um papel político, gerencial e estratégico na organização. Político no sentido de definir estratégias e diretrizes para sua área afim, mas também para outras áreas, e gerencial no sentido de definir processos claros, por meio do planejamento, da gestão, da avaliação e da transparência. Nessa perspectiva, a comunicação passa a ser inserida na cadeia decisória das organizações e nos seus processos estratégicos, respaldada em planejamento e monitorada de forma sistemática. (Oliveira; De Paula, 2006).

Na era em que a sociedade se entrelaça conjuntamente com as tecnologias e as facilidades da troca de informações e opiniões, a formação de espaços dialógicos de articulação entre os diferentes atores sociais, no desenvolvimento simultâneos de seus papéis, incentiva o aumento das demandas de participação social e na conscientização dos direitos dos cidadãos.

Essa construção de espaços dialógicos de interação é ainda mais importante quando se fala da Comunicação Pública, que tem como função primordial propiciar este diálogo para fins coletivos. Segundo Jorge Duarte (2007), a Comunicação Pública ocorre no espaço formado pelos fluxos de informação e de interação entre agentes públicos e atores sociais em temas de interesse público. Ela trata de compartilhamento, negociações, conflitos e acordos na busca do atendimento de interesses referentes a temas de relevância coletiva.

5. Exclusão e inclusão

Dentro dessa conjuntura, não só a administração pública tem o seu papel ampliado e diversificado, mas também o próprio cidadão passa a ter uma atuação um pouco maior do que costumava ser antigamente. Com o advento dos meios e ferramentas tecnológicas da comunicação, o processo de produção de significados e também a necessidade de participação deste dentro da estrutura política e social crescem. Tais ferramentas facilitaram o despertar destas pessoas para o seu papel cidadão, de maneira que os direitos e deveres fossem cobrados e exercidos da forma mais ativa. Interessante observar que constitucionalmente nada mudou, mas a facilidade do acesso a tais informações causou esta situação de maior mobilização social.

A palavra democracia desloca-se do senso comum de representar apenas um regime governamental e se coloca agora em um posto mais popular. O direito democrático, que até pouco tempo se encontrava visto de forma reducionista como o exercício do voto, agora escancara discursos, enunciados a todo o momento por cidadãos que querem fazer parte do processo de mudança contínua que é a realidade.

Estes acontecimentos, estes fatores, ocorrendo cada vez mais de forma cotidiana e banal, têm as mídias digitais e as ferramentas de comunicação e interação social como importantes catalisadores. Sobre este processo, intitulado “democracia digital”, Gomes (2005) defende que:

A “democracia digital” (e outros verbetes concorrentes) é, neste sentido, um expediente semântico empregado para referir-se à experiência da internet e de dispositivos que lhe são compatíveis, todos eles voltados para o incremento das potencialidades de participação civil na condução dos negócios públicos. Podemos buscar sintetizar a discussão genérica sobre democracia digital, ainda que de forma apressada, em um conjunto básico de asserções. A democracia digital se apresenta como uma oportunidade de superação das deficiências do estágio atual da democracia liberal. (GOMES, 2005, p.4)

Apesar de ser possível visualizar este novo paradigma, ainda se percebe que o modelo não é geral. A influência do capital nestas relações causa certo contingenciamento das novas tecnologias, e por consequência, do acesso à informação a uma parcela da sociedade, enquanto os demais cidadãos ainda não desfrutam de tais ferramentas e privilégios. Ocorre o que podemos chamar de cerceamento do acesso à informação baseado na obtenção dos aparatos tecnológicos.

Para obter acesso, o cidadão tem de se predispor a possuir tipos de capital, como o Capital Cultural e o Capital Financeiro. É visível que estas consequências descritas vêm diminuindo, mas ainda são notáveis. Tendo em vista que não basta ter condições financeiras

para ter acesso à internet é preciso dispor de conhecimento e entendimento do papel democrático.

Outra forma de discorrer acerca do oferecimento e acesso às novas tecnologias seria as questões ligadas a parâmetros sociais. O sociólogo francês Pierre Bourdieu (1997) em seu livro “a miséria do mundo”, fala sobre o efeito de lugar, que pode definir o indivíduo socialmente:

O bairro chique, como um clube baseado na exclusão ativa de pessoas indesejáveis, consagra simbolicamente cada um de seus habitantes, permitindo-lhes participar do capital acumulado pelo conjunto de residentes: ao contrário, o bairro estigmatizado degrada simbolicamente, porquanto, estando privados de todos os trunfos necessários para participar dos jogos sociais, eles não tem em comum senão sua comum excomunhão. (BOURDIEU, 1997, p.166)

Fazendo uma analogia simples, o autor explica que se um indivíduo mora em um local onde prevalece a pobreza e a exclusão social, as chances que ele tem de acumular as variadas formas de capital (social, cultural, simbólico e financeiro) são mínimas, logo que a série de fatores externos determina a retórica deste na lógica social. No sentido inverso, podemos usar a mesma lógica para aquele indivíduo que habita o local “consagrado”, no qual os aparatos se encontram disponíveis de forma mais acessível.

Para estar inserido no mundo digital, uma série de elementos e conhecimentos são necessários para que o indivíduo possa trafegar e usufruir do conteúdo informativo que este meio oferece. Em um primeiro momento, vê-se o computador ou o *smartphone* como a ferramenta base essencial, que seria a ponte que liga o sujeito ao universo do ciberespaço. Para tanto, é necessário um conhecimento básico para a utilização destas ferramentas. Após estas etapas, encontra-se talvez o maior empecilho hoje para o acesso à internet no Brasil: o oferecimento do serviço e a boa qualidade deste.

A exclusão digital se apresenta como um problema ainda não resolvido pelo poder público no que se refere a oferecimentos de serviços básicos para sobrevivência. Tão necessário quanto água e luz, o acesso à internet pode ser visto como uma necessidade latente no mundo atual, logo que permite e facilita o acesso à informação por parte do indivíduo, combatendo a exclusão digital e indiretamente, a segregação social. Podemos fazer uma ponte com o que Murilo Cesar Ramos chama de democratização da comunicação.

O governo precisa incentivar de diversas formas essa democratização da comunicação, entendo que nela, o indivíduo é um ator social que também transmite e não pode ser banido de compartilhar, ou ainda, reformular informações ou conteúdo do governo. Mas, para que de fato ocorra a democratização da comunicação, é preciso que o governo democratize a sua informação permitindo um espaço dialógico de construção das informações com a sociedade. A democratização da comunicação significa possibilidades mais amplas – para as nações, forças políticas, comunidades culturais, entidades econômicas e grupos sociais – de intercambiar informações num plano de igualdade, sem domínio dos elementos mais fracos e sem discriminações. Em outras palavras, implica mudanças de perspectiva. (RAMOS et. al. 2005, p. 56)

Ao incentivar novas formas de democratização, o governo abre portas para a sociedade civil e os cidadãos. Tendo em vista que a demanda por mais participação social é uma pauta histórica dos movimentos sociais e também tem se tornado indispensável aos cidadãos comuns. A democratização da informação passa a ser uma obrigação do governo. Neste sentido, abrir novos canais para que o intercâmbio entre as informações e demandas da sociedade sejam também ouvidas torna-se primordial para o processo de democratização da comunicação. Pois, não se pode mais entender o cidadão apenas como receptor, mas também como emissor das suas convicções políticas, sociais e culturais.

6. Gabinete digital do Rio Grande do Sul

O Gabinete Digital (GD) foi lançado em 2011, pelo portal gabinetedigital.rs.gov.br. O projeto já nasceu ligado oficialmente ao governador do Estado do Rio Grande do Sul, na gestão Tarso Genro, pelo Partido dos Trabalhadores. A equipe era oriunda de comunidades de *software* livre e comunicação cultura digital.

O GD possuía três serviços principais, dois ligados diretamente ao governo. A primeira das iniciativas foi o “Governador Responde”, na qual o governador respondia perguntas enviadas pelos cidadãos. Outra iniciativa era o “Governador Escuta”, que tinha como objetivo inverter o fluxo comunicacional.

Inspirados nas ações já realizadas pelo Governo Federal de dar transparência às agendas governamentais, foi criada a “Agenda Colaborativa”, na qual a agenda do governador, bem como a de seus secretários, era compartilhada, e ainda a sociedade poderia se mobilizar para agendar uma visita em seu bairro, priorizando locais mais distantes e remotos.

E com a finalidade de sair do ambiente digital, foi criada a “Van da Participação”, que ia até os municípios com terminais de acesso à internet para apresentar o GD, realizar consultas e permitir o acesso livre dos cidadãos. Além disso, há uma aba direcionada à transparência das obras do governo chamada De olho nas Obras.

O cidadão escolhia as obras que gostaria de acompanhar e recebia atualizações regulares. E ainda podia fiscalizar, comentar e tirar fotos sobre as obras e compartilhar para os seus amigos. A baixo a imagem de como funcionava a aba De Olho nas Obras e da Van da Participação.



Fig

Figura 2 – Van da Participação. Disponível em: <<http://gabinetedigital.rs.gov.br/post/van-da-participacao-esta-em-santo-angelo-ate-quinta/>>

O GD possuía basicamente quatro meios de comunicação via internet: site, Facebook, Twitter e Youtube. O site é dividido em nove abas principais: Início; O que é; Resultados; Notícias; Fotos; Vídeos; De Olho; Gov. Escuta; Gov. Responde; e ainda dois vídeos principais, um que mostra o balanço dos quatro anos do gabinete e outro que mostra o que é o Gabinete

Digital. O projeto ainda contava com um grupo no Facebook para troca de experiências sobre a temática. Como demonstra a imagem acima, que apresenta a página inicial do site do GD.

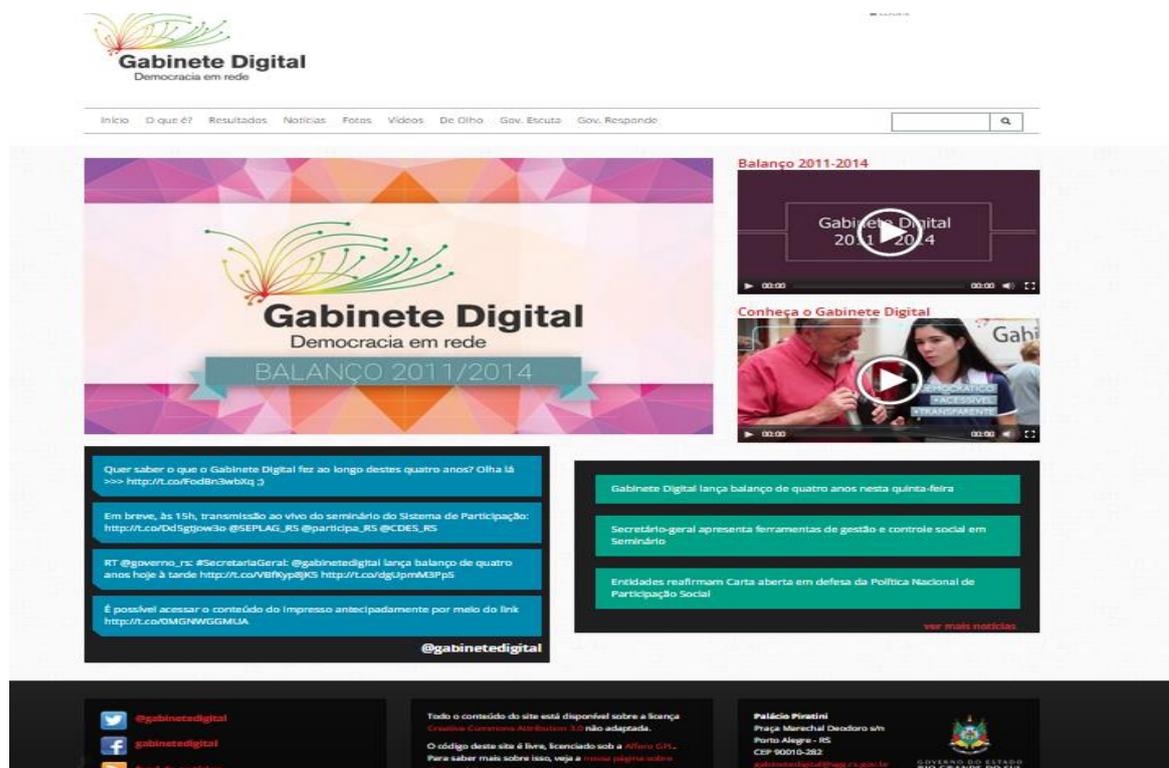


Figura 3 – Página Inicial do Gabinete Digital <<http://gabinetedigital.rs.gov.br/govresponde/questions?theme=21>>

Com a saída de Tarso Genro do governo do Estado, o projeto estagnou-se; as últimas postagem e interação no *Twitter* datam de dezembro de 2014. A página no *Facebook* foi desativada pelo novo governo.

Para a construção deste artigo foram ouvidos dois ex-coordenadores do Gabinete Digital. A primeira delas foi realizada pessoalmente com Vinicius Wu que era o coordenador chefe do Gabinete Digital do RS e atualmente ocupa o cargo de secretário de articulação institucional do Ministério da Cultura. A segunda entrevista ocorreu com Fabricio Solagno, antigo coordenador geral do projeto via *hangout*.

Sobre o início do Gabinete Digital, o ex-coordenador geral Vinicius Wu afirma que a ideia nasceu antes mesmo das eleições e no terceiro mês de governo já estava implementada.

A ideia surge a partir de reflexões feitas pelo Tarso Genro que já tinha uma preocupação em avançar nos temas de tecnologia e participação. Antes mesmo do processo eleitoral de 2010, já era discutido internamente em como desenvolver mecanismos de consulta e diálogo com o potencial da tecnologia digital. Com a vitória nas urnas passa a funcionar efetivamente dentro do sistema estadual de participação. (WU, 2015)

Wu, complementa que o objetivo do projeto era abrir um canal de diálogo e comunicação, buscando criar novos serviços de comunicação que propiciassem a participação dos cidadãos e o diálogo com a alta administração. Com a finalidade de criar um projeto complexo e que pudesse representar os anseios daqueles que estavam participando, foi realizado um extenso



Figura 4 – Aba Governador Responde. Disponível em: <http://gabinetedigital.rs.gov.br/govresponde/questions?theme=21>

trabalho de consultoria e prospecção de experiências do Brasil e no exterior. Dentre elas a experiência da cidade de Hamburgo, Nova York e Belo Horizonte e as experiências de governo dos Estados Unidos e Alemanha.

A ferramenta Governador Responde foi espelhada na atuação do Governo Alemão, que recolhia temas por um determinado período de tempo a serem respondidos pela chanceler Angela Merkel que respondia por escrito. A partir dessa inspiração o Gabinete Digital decidiu atualizar a linguagem para o audiovisual e também estreitar as relações com os cidadãos. A ação também teve inspiração nos EUA onde o sistema é chamado de “open for question”.

Já a ferramenta “Governador Escuta” funcionava como audiências públicas transmitidas *online* que podiam contar com a participação da sociedade. De acordo com o site do GD ao

todo foram 15 edições do Governo Escuta que somaram mais de 700 mil participações em debates de temas como: *bullying* nas escolas, o modelo de pedágios adotado pelo Rio Grande do Sul, a liberdade na sociedade digital, Reforma Política, Jornadas de Junho e o projeto de lei que buscava vetar estrangeirismos em documentos públicos no âmbito do Estado.



Figura 5 - Aba Governador Escuta. Disponível em: <http://gabinetedigital.rs.gov.br/govescuta/>

A ferramenta “Governador Pergunta” consistia, segundo o ex-coordenador executivo do GD, Fabrício Solagno, em um grande debate de ideias por meio de uma consulta pública *online*, em que o governador lançava uma pergunta e a sociedade respondia com proposições que são incorporadas à agenda governamental. De acordo com o site do GD, a metodologia utilizada era wiki-survey, por meio da ferramenta "All Our Ideias", desenvolvida na Universidade de Princeton com o intuito de trabalhar da melhor maneira com a cultura de participação em rede. A ferramenta tem como principal característica a capacidade de articular votação e coleta de opiniões de maneira conjugada. A votação ocorria de pares em pares permitindo que somente duas propostas fossem avaliadas a cada interação na ferramenta, sorteadas de forma aleatória entre todas as opções disponíveis. Solagno lembra que as ideias mais votadas tomavam o topo da lista, refletindo a média da opinião pública engajada no processo.

Vinicius Wu conta que foi a partir das análises de diferentes experiências que os integrantes do projeto também tiveram o contato com o conceito de cidades inteligentes e digitais. O entrevistado, no entanto, não relaciona a atuação do Gabinete Digital com uma cidade digital por acreditar que o projeto estava direcionado a todo Estado.

Todavia, é possível sim relacionar o conceito de cidade digital ao Estado, tendo em vista em primeiro lugar que o Estado é um conjunto de cidades. Além disso, o conceito que já foi

amplamente debatido neste artigo mostra a complexidade e abrangência do tema. Pierre Levy faz uma metáfora com a cidade digital como ágora

Reunia alguns milhares de cidadãos que se encontravam e discutiam juntos em um lugar público (...) Do lado da imanência, uma ferramenta eletrônica cumpre o papel de mediadora entre o grupo e ela, ferramenta sustentada por milhares de mãos, que produz e reproduz continuamente (...) estruturados pelos debates em andamento e pelo envolvimento dos cidadãos. (LEVY, 1999, p.64).

Ainda segundo ele, o papel da ágora virtual não é o de decidir no lugar das pessoas, mas o de contribuir para produzir o agenciamento coletivo de enunciação, animado por pessoas vivas. O mediador técnico calcula e recalcula em tempo real o discurso-paisagem do grupo, de modo a deformar o menos possível a singularidade dos enunciados individuais (Lévy, 1999, p.67-68)

Guerreiro (2007, p 224) fala sobre o entendimento da cidade digital como instrumento político no Brasil. Ele afirma que quando se fala em cidade digital, a primeira ideia que surge é a da criação de um site oficial da cidade na Internet, disponibilizando serviços, conteúdos e articulando as experiências bem-sucedidas dos vários setores da economia local. Mas o conceito ultrapassa essa dimensão e pode estar vinculado à modernização da administração pública por meio do uso de tecnologias de informação e comunicação (TICs) e na melhoria da eficiência dos processos operacionais e administrativos dos governos.

E é justamente a ruptura com o papel exclusivo de prestação de serviço que a Cidade Digital deseja romper. Pois, os conceitos como governo eletrônico e governo digital muitas vezes estão focados na inovação, mas ainda encontram dificuldade de pensar diretamente com o público e atuar em uma esfera na qual a voz da sociedade seja realmente efetiva. E principalmente que não exista um distanciamento da política e do governo.

O conceito de cidade digital, aplicado em nível de estado, pode ser justificado por meio de uma análise comparativa de caso. Partindo do pressuposto das estruturas sociais vigentes no sistema, pode-se fazer a analogia de que o estado é uma estrutura macro a cidade sua microestrutura compositiva. Colocando-os de forma igual, vê-se a semelhança entre os modelos de estruturas e instituições, diferenciando entre si, de acordo ao seu espectro de validade: a cidade, com sua estrutura política de alcance municipal, sua população e sistema tecnológico necessário para implementação do programa. Se tratando da esfera estadual, a metodologia permanece a mesma, levando em conta o crescimento das estruturas e as particularidades de determinadas localidades em relação a metodologia de implementação.

De acordo com Vinicius Wu a essa ruptura do conceito de comunicação sem proximidade que o Gabinete Digital gostaria de realizar. Ele afirma que é possível que o estado se abra para novas possibilidades de diálogo com a cidadania utilizando as novas tecnologias.

O estado não precisa necessariamente recorrer a formas tradicionais que muitas delas são filtradas por representações sociais estabelecidas. No momento em que a sociedade está cada vez mais fragmentada, atomizada e a crítica a representação, o gabinete digital mostra que o estado pode ser mais poroso e possibilita o diálogo desintermediado, direto e aberto. (WU, 2015)

Essa afirmação é importante para entendermos a dificuldade que os governos têm de criar estratégias de comunicação dialógica e sem intermediários. Construir espaços capazes de incentivar o debate, o entendimento e a deliberação são importantes para avançar na construção dos debates. Por meio de ambientes digitais, processar debates complexos e qualificados, com metodologias inteligíveis, pela discussão de acessibilidade e usabilidade e pela decodificação correta da linguagem para construir diálogos que não ocorreriam por meios tradicionais.

Para Solagno, o projeto já nasceu com a perspectiva de participação política, a fim de ampliar o espaço de participação com o governo, tentando ampliar o debate para além da simples prestação de serviços.

Sobre a participação social, Solagno lembra que o objetivo do Gabinete Digital não era reproduzir as formas tradicionais de participação social como consultas públicas e conferências. E tão pouco apenas digitalizar esse processo.

Fábio Malini, em *A internet e a rua*, lembra que as comunidades nascidas do ciberespaço introduziram nas novas manifestações a reunião dos participantes por meio de grupos de afinidade, sua distribuição em *clusters* (conjunto de computadores em sistema operacional distribuído) de processamento paralelo e sua coordenação nos acontecimentos através dos conselhos de porta-vozes, reinventando o sentido das práticas democráticas nas delicadas relações entre grupos de atuação política de diversos matizes:

Trata-se, para estas comunidades, de substituir as formas democráticas representativas e mediatizadas por núcleos centralizados (Estado), e seus órgãos de ação (instituições) por uma democracia de participação interativa, constituindo uma rede de ação direta. (MALINI, 2013, p.140)

Solagno ressalta ainda que a ferramenta Governador Responde demonstrava a possibilidade da participação direta do cidadão sem intermediações, tendo em vista que era uma pessoa física que realizava a pergunta. Entretanto, a pessoa deveria também mobilizar a sua rede para que a pergunta fosse mais votada, pois assim teria prioridade na resposta. Neste sentido, ele explica que a sociedade civil organizada conseguia pautar determinados temas, por se organizar para que as suas perguntas fossem as mais votadas.

Habermas (1984b), ao discorrer acerca da esfera pública, cita que o conceito refere-se ao surgimento das cidades na Idade Média. Segundo o autor, a cidade, de essência burguesa, tem como base preceitos econômicos, políticos e sociais. A esfera pública, logo, tem como base três

elementos principais para sua manutenção e para o funcionamento da cidade até os dias atuais: democracia, publicidade e opinião pública. O conceito de publicidade defendido neste sentido diz respeito à relação da opinião pública com a política, não diretamente ligado às relações de comércio. Seria um mercado simbólico de poder e status quo.

Sobre a real relevância do projeto em relação à inclusão digital, Wu relata que não houve um grande investimento dessa área. Ele lembra que havia uma relação entre a Secretaria de Inclusão Digital e o Gabinete Digital.

Solagno destaca que ainda houve acordos com empresas públicas para deixar nos seus telecentros a página do gabinete digital como principal, incentivando o acesso dos cidadãos. Ele ressalta que a “van da participação” passava pelas cidades para incentivar as pessoas a participarem do GD e rodava com uma equipe do gabinete, partindo do pressuposto de que as pessoas não tinham acesso, ou ainda, conhecimento.

Em vídeo disponibilizado no site do Gabinete Digital é possível ouvir depoimentos de pessoas que participaram do projeto “Van da Participação”. O blogueiro Luiz Sabora, um dos entrevistados no vídeo, afirmou à época que a ida do GD as comunidades “é um momento de abertura do governo de receber as opiniões da população sem intermediários.” Já a cidadã Olivia de Souza, destacou que “muita gente não tem acesso computador em casa e pode responder o que está ansioso pra responder”. O coordenador Executivo da Central Única das Favelas do Rio Grande do Sul Manoel Soares, também fala no vídeo, ele ressaltou que “quando nós trazemos a van pra cá (..) e fazendo a comunidade viver isso, nós começamos a criar uma lógica diferente. O que estamos vendo não é somente uma experiência, estamos vendo o nascimento de uma nova forma de participação.”

De acordo com Levy (1999) a verdadeira democracia eletrônica consiste em encorajar, tanto quanto possível – graças às possibilidades de comunicação interativa e coletiva oferecidas pelo ciberespaço – a expressão e a elaboração dos problemas da cidade pelos próprios cidadãos, a auto-organização das comunidades locais, a participação nas deliberações por parte dos grupos diretamente afetados pelas decisões, a transparência das políticas públicas e sua avaliação pelos cidadãos.

Neste caminho, destaca-se o conceito de ação comunicativa de Habermas (1984), que consiste na interação de, no mínimo dois sujeitos, capazes de falar e agir, que estabelecem relações interpessoais com o objetivo de alcançar uma compreensão sobre a situação na qual ocorre a interação e sobre os respectivos planos de ação com vistas a coordenar suas ações pela via do entendimento. Contudo, ele destaca que os discursos são formas reflexivas da ação

comunicativa que podem gerar consenso, mas também podem gerar dissenso na medida em que permitem aos agentes questionar os valores tradicionais.

Sempre que as ações dos agentes envolvidos são coordenadas, não através de cálculos egocêntricos de sucesso mas através de atos de alcançar o entendimento. Na ação comunicativa, os participantes não estão orientados primeiramente para o seu próprio sucesso individual, eles buscam seus objetivos individuais respeitando a condição de que podem harmonizar seus planos de ação sobre as bases de uma definição comum de situação. Assim, a negociação da definição de situação é um elemento essencial do complemento interpretativo requerido pela ação comunicativa (HABERMAS, 1984, p. 285, 286).

O Gabinete Digital tem um forte caráter de construir sentidos e alcançar entendimentos mútuos. Um exemplo importante da atuação do projeto foi durante as Manifestações de Junho de 2013. Vinicius Wu destaca que neste período o Rio Grande Sul era o único Estado que possuía uma plataforma pronta para dialogar junto aos manifestantes e à sociedade em geral.

Na época, se conseguiu gerar um consenso importante – por meio do Governador Escuta - que foi a conquista pelo passe livre dos estudantes, o que possibilitou que o governo desse uma resposta rápida e eficaz ao que estava sendo solicitado nas ruas.

Outro ponto a se destacar é que esse diálogo não ficou focado apenas em um só público. Vinicius Wu destacou que o projeto não tinha uma visão restrita de público, apesar de no começo não acharem que poderiam atingir de maneira contundente alguns setores da sociedade. Ele lembra que foi surpreendente a adesão dos servidores públicos às ferramentas disponibilizadas. No site do Gabinete Digital consta que uma das primeiras atividades realizadas pelo Gabinete Digital, o Governador Responde em 2011, foi a demanda de servidores do Corpo de Bombeiros do Estado pela separação da categoria da Brigada Militar. Em levantamento no site é possível ver que outras oito perguntas foram realizadas por servidores públicos.

Além do mais, o Gabinete tinha uma capacidade imensa de abrangência temática. Somente na ferramenta governador responde foram discutidos seis temas, são eles: Tecnologia da Informação, Segurança Pública, Estradas, Esporte, Educação, Agricultura. Já o Governador Escuta debateu temas que eram altamente relevantes e atuais. Dentre eles: o Marco Civil, durante a sua votação na Câmara dos Deputados, a Copa do Mundo, a Reforma Política, o Fim da Violência Contra a Mulher e o Plano Nacional de Cultura.

Outro público destacado por Vinicius Wu durante a entrevista foi a Universidade. Segundo ele, o projeto teve uma grande aceitação acadêmica. No site do Gabinete Digital, cita-se que até 2014 foram realizados 27 trabalhos tendo como tema o projeto. Também foi lançado, em 2013, o livro "Gabinete Digital: Análise de uma experiência", reunindo artigos de pesquisadores das Universidades Federais da Bahia, Rio de Janeiro e Rio Grande do Sul, entre

outros. No site também é possível encontrar um vídeo que fala sobre a relação do gabinete junto à academia, no qual destaca-se um intercâmbio do Gabinete junto a pesquisadores suecos. Outro vídeo mostra a visita do sociólogo Manuel Castells às estruturas do projeto.

Um terceiro público destacado por Wu é a imprensa. Segundo ele, a imprensa aceitou e divulgou o projeto desde início. No entanto, não havia a tentativa de criar um público-alvo, tendo em vista que poderia limitar os processos de experimentação do projeto.

A importância da relação da comunicação com diferentes públicos é destacado por Kuschn (2007) ao afirmar que a nova configuração global exige das organizações novas posturas, necessitando de um planejamento mais apurado da comunicação para se relacionar com os públicos, a opinião pública e a sociedade em geral.

Sobre a relação estratégica da comunicação, o ex-coordenador executivo do Gabinete Digital, Fabricio Solagno, lembra que desde o início o mais importante foi a definição do escopo de atuação do Gabinete Digital. Ele ressalta que o GD não fazia a comunicação do governo e sim tratava diretamente dos canais de participação social. Ele ressalta que, neste sentido, não havia diretrizes formadas entre a secretaria de comunicação do governo e o gabinete digital, que as relações entre os órgãos eram muito mais no sentido de apoio à divulgação do que de construção de políticas de comunicação.

No caso do objeto tratado neste artigo, o Gabinete Digital do Rio Grande do Sul, é necessário também entender a dimensão e importância da participação, por meio dos assuntos já elucidados como inclusão social, o incentivo a participação dos diferentes atores sociais na melhoria dos serviços públicos e no auxílio na criação de políticas públicas, o estímulo a criação de governos abertos e democráticos, a construção de espaços dialógicos e possibilitem a construção de sentidos e a melhoria da integração do governo com os diferentes atores sociais.

No quadro abaixo é possível ver uma síntese dos pontos primordiais para a construção do processo de estratégias organizacionais e de comunicação nos processos de comunicação, planejamento e monitoramento. Bem como a importância da participação neste processo.

Dimensões de estratégia e comunicação

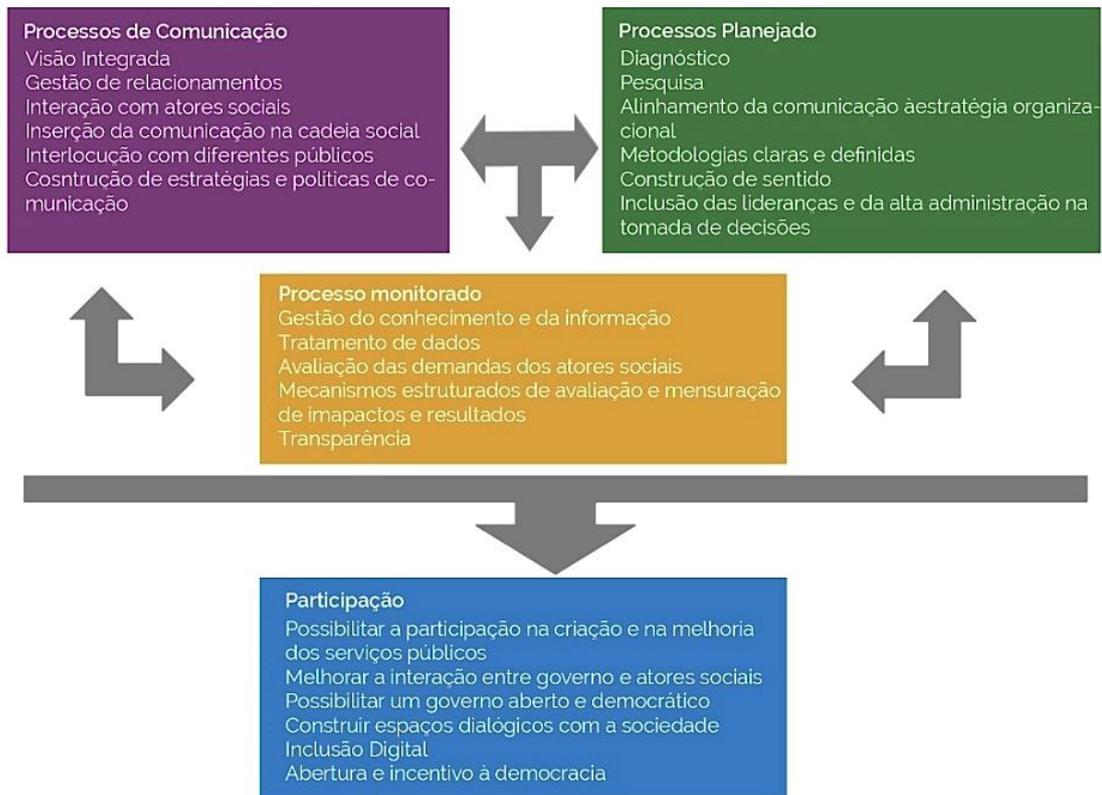


Figura 6 -Quadro elaborado pela autora com inspiração em OLIVEIRA e DE PAULA (2006, p.13)

Com base nisto, nota-se que o Gabinete Digital conseguiu exercer de maneira satisfatória suas estratégias de comunicação e principalmente os processos de construção de diálogo e interatividade. Contudo, como foi destacado pelos entrevistados o projeto não tinha o objetivo de se enquadrar nos vieses tradicionais de fazer comunicação. Apesar de ter um processo planejado, estratégico e analítico o Gabinete tinha o espaço para a experimentação, com uma visão integrada da comunicação e com processos metodológicos claros e definidos.

Levando em consideração as entrevistas realizadas e os conceitos apresentados, pode-se dizer que o Gabinete Digital não correspondeu ao tratamento processual da comunicação, tendo em vista que traz uma visão integrada da sua abordagem comunicacional, voltado somente para sua iniciativa. Pois não se tinha uma relação direta com a Secretaria de Comunicação do Estado. Entretanto o projeto em si tinha uma ótima definição em relação a atuação dos diferentes atores sociais nas ferramentas do GD.

No que diz respeito a inserção da comunicação na cadeia de decisões, as ferramentas criadas pelo projeto mostram uma real preocupação com a análise das demandas de diferentes atores sociais e a importância dada à interação entre o governo e a sociedade em geral.

Abordando a gestão de relacionamentos, o Gabinete Digital exercia a integração entre os seus diversos veículos de comunicação, o que possibilitava a interação entre os diversos atores sociais. Entretanto, não se relacionava diretamente com os outros canais de comunicação do governo, embora o site do GD funcionasse como uma excelente ferramenta de concentração desses diálogos. Além disso, os cidadãos poderiam falar ao governador, perguntar ao governador e ainda exercer um papel de vigilância das obras do Estado.

Em relação ao processo de planejamento, a fala do ex-coordenador executivo do projeto, Vinicius Wu, demonstra que o planejamento do Gabinete Digital teve uma importante fase de diagnóstico com a troca de informações com outras iniciativas e também a pesquisa extensa para a construção da estratégia. O fato de o projeto ter sido iniciado ainda na fase da campanha realça a preocupação de o Gabinete Digital em não ser apenas uma ferramenta fantasma, mas sim uma política de governo aberto e democrático.

Por fim, ao processo monitorado. O Gabinete Digital conseguiu materializar a avaliação dos seus resultados. Analisando a sua real eficácia na atuação dos diferentes atores sociais. Em relação a essa questão, cabe destacar a importância da gestão da informação no projeto. No site é possível encontrar dados em vídeo, texto e infográficos sobre todas as ações realizadas ao longo dos quatro anos. Sobre a transparência, projeto tinha uma preocupação tanto com a transparência das suas informações quanto dos gastos do governo por meio da ferramenta “De olho nas obras”. O projeto ainda tinha uma preocupação o uso de dados abertos ou ainda o



Figura 7 -Governador Pergunta. Disponível em: <http://gabinetedigital.rs.gov.br/resultados/>

tratamento das informações. Como podemos ver na imagem acima da página sobre o Governador Pergunta na qual se tem os dados tabulados de todas as edições.

Ainda disponível no site é possível observar os resultados apresentados tanto de forma quantitativa, quanto de forma qualitativa, sobre os diferentes temas que foram tratados pelo Gabinete. Abaixo vê-se imagem com o que está disponível nessa aba:

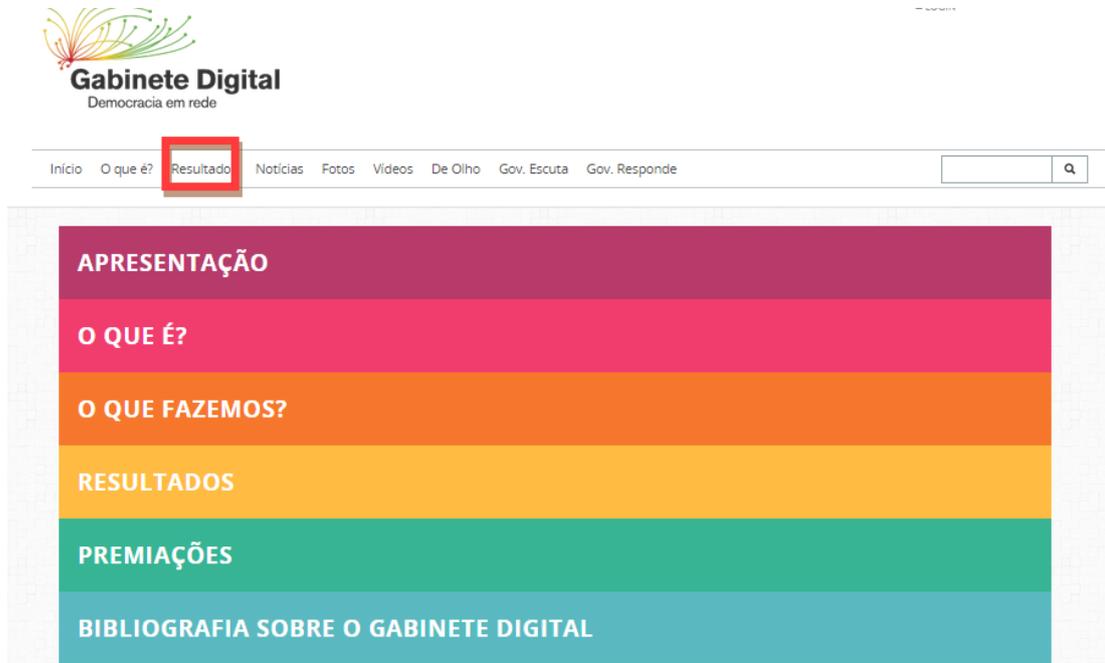


Figura 8: Aba resultados Disponível em: <<http://gabinetedigital.rs.gov.br/resultados/>>

Tem-se a apresentação do que era o projeto, a explicação do que é e do que fez o Gabinete Digital. Além do resultado de dez temas tratados no Gabinete e dois vídeos sobre a atuação internacional do GD que mostra que o projeto foi apresentado em Madri, na Espanha, em Cascais e Lisboa, Portugal, em Buenos Aires, Argentina, na Cidade do Panamá, em Saná, capital do Iêmen, nas universidades MIT e Harvard, e na sede do Banco Mundial, nos EUA. O gabinete também recebeu, segundo o site, sete premiações. Sendo uma delas o Prêmio da Organização das Nações Unidas (ONU) para o Sistema de Participação Popular e Cidadão.

7. Considerações Finais

Este trabalho nasceu da vontade de debater o tema da cidade digital correlacionado a um estudo de caso do Gabinete Digital do Rio Grande do Sul. O Gabinete teve suas ações iniciadas, em 2011, e ao longo de quatro anos de atuação conseguiu abrangência e reconhecimento pela maneira inovadora com que governo e cidadãos dialogavam, por meio da internet.

A experimentação do gabinete nasce aliada a uma população que já exerce há anos a sua participação social, por meio do Orçamento Participativo do Rio Grande do Sul, e mostra que há possibilidades para a reinvenção da lógica dos canais de diálogo tradicionais.

Infelizmente essas iniciativas ainda são incipientes tanto no âmbito federal, estadual e municipal. E por muitas vezes, como no caso do Gabinete Digital, são projetos de governo que se findam com a gestão.

A possibilidade de unir os debates de cidade digital ao projeto do Gabinete Digital ajudou no entendimento da importância direta do cidadão na construção de políticas públicas, a partir da perspectiva da construção de um governo aberto.

Os temas colocados no Gabinete Digital são inerentes aos debates complexos e microestruturais da cidade, adaptados a uma construção macro estrutural do Estado. Como por exemplo: saúde, educação, segurança pública e gestão governamental.

O Gabinete Digital também atuou junto as cidades na promoção da inclusão social e digital por meio da “Van da Participação” que possibilitou levar informação e acesso à internet para que os cidadãos pudessem conhecer a iniciativa e participar de forma ativa.

A ação “Governador escuta” computou mais de 480 mil votos, ao tratar de temas como saúde pública, reforma política e paz no trânsito e mostrou que o gabinete conseguiu dialogar em uma só ferramenta com diferentes temáticas.

A diversidade também é algo evidente no entendimento dos gestores do projeto em relação à comunicação. Os entrevistados sinalizaram que comunicação usada pelo Gabinete Digital é focada no processo de participação, interação e diálogo entre o governo e os diferentes atores sociais. Neste sentido, foram reticentes em definir qual foi o público alvo do projeto, tendo em vista que o projeto dialogou com uma grande gama de pessoas.

Este artigo só foi possível graças a contribuição de Fabricio Solagno, Vinicius Wu e Uirá Porã que foram parte integrante da equipe do Gabinete Digital e primordiais na construção deste artigo.

Ao analisar o Gabinete Digital foi possível ver que pensar novas formas de comunicação e interação do governo junto à sociedade se faz necessário para a construção de um novo pensamento em comunicação. E ainda que é possível atingir diferentes públicos, ao se construir um espaço dialógico de debates que incentive a construção de sentidos e consensos.

8. Referências

- BOURDIEU, Pierre. **Sobre o poder simbólico. O Poder Simbólico**, Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001.
- _____. Efeitos de Lugar. In: _____(org.). **A miséria do mundo**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1997. p.159-166.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2004.
- DUARTE, Jorge (Org.). **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. São Paulo: Atlas, 2007.
- DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio Teixeira de (orgs.). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2006.
- FREITAG, Barbara. **Teorias da Cidade**. – 4º ed. Capminas, SP. Papyrus, 2012.
- GABINETE DIGITAL DO RIO GRANDE DO SUL. Balanço final do governador pergunta Entrevista com Luiz Saroba, Olivia da Silva e Manoel Soares, respectivamente do 0’23” ao 0’25”’; do 0’39” ao 0’45; de 01’10” a 01’26”. Disponível em: <<https://gabinetedigital.rs.gov.br/videos/16/>>. Acessado no dia 25 de maio de 2015.
- GOMES, Wilson. **A democracia digital e o problema da participação civil na decisão política**. In: Fronteiras – estudos midiáticos, v.8, n.3, p.214-222, set-dez 2005.
- GUERREIRO, Evandro Prestes. **Cidade Digital: infoinclusão social e tecnologia**. São Paulo, Editora Senac-SP, 2007.
- HABERMAS, Jürgen. **The theory of communicative action. Vol 1: Reason and the rationalization of society**. Boston, Beacon Press. 1984a.
- _____. **Mudança estrutural da esfera pública: investigações quanto a uma categoria da sociedade burguesa**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1984b.
- KUNSCH, Margarida M. **Comunicação organizacional**. Vol. 1 e 2. Histórico, fundamentos e processos. Margarida M. Krohling **Kunsch** (Org.) São Paulo, SP: Saraiva, 2009..
- LEMOS, A. Cibercidade. Um modelo de inteligência coletiva. In: _____ (Org.). **Cibercidade: As cidades na cibercultura**. Rio de Janeiro: E-papers. 2004a. p. 19-26.
- LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. (Trad. Carlos Irineu da Costa). São Paulo: Editora 34, 2009.
- LÉVY, Pierre & AUTHIER, Michel. **As árvores de conhecimentos**. Pref. de Michel Serres. 2a. ed. São Paulo, Escuta, 1999.
- MACHIORI, Marlene. **Faces da cultura e da comunicação organizacional** — 2. ed. — São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2008.
- MALINI, Fábio; ANTOUN, Henrique. **A internet e a rua: ciberativismo e mobilização nas redes sociais**. Porto Alegre: Sulina, 2013. 278 pgs.

OLIVEIRA, Ivone de Lourdes; DE PAULA, Maria Aparecida. **Componentes da Comunicação Estratégica: uma reflexão sobre a articulação entre os aspectos teórico-conceituais e práticos.** Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação XXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – UnB, 2006, 15 páginas

RAMOS, Murilo Cesar; SANTOS, Suzy dos. **Políticas de Comunicação: buscas Teóricas e Práticas.** São Paulo: Paulus, 2005.

RÜDIGER, Francisco. **CONFRONTO COM O PENSAMENTO DA CIBERCULTURA: Utopia, catastrofismo e teoria crítica na interpretação da cultura tecnológica contemporânea.** XXVI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação; Belo Horizonte, MG, 2004

SILVA, Sivaldo; BIONDI, Antônio (Orgs.). **Caminhos para a universalização da internet banda larga: experiências internacionais e desafios brasileiros.** — 1. Ed. – São Paulo: Intervezes, 2012

SILVA, Sivaldo Pereira. **Estado, democracia e internet: requisitos democráticos e dimensões analíticas para a interface digital do Estado.** – Salvador: 2009.

SIMÃO, José Batista. **A concepção dos modelos de cidade digital baseado nas necessidades informacionais do cidadão: o caso dos municípios brasileiros de pequeno porte.** Brasília: 2010.

SOLAGNO, Fabrício: depoimento [mai. 2015]. Entrevistadora: Gabriella da Costa. Brasília: Gravação Sonora. Entrevista concedida para o Trabalho de Conclusão de Curso.

PAULA, Frederico Braida Rodrigues de. **Um estudo da semiose do design nos sites oficiais das capitais do sudeste brasileiro.** Rio de Janeiro: PUC RIO, 2007. 166 pgs.

WILLIAMS, Raymond. **O Campo e a Cidade na história e na literatura.** Trad. por Aulo Henrique de Britto. São Paulo: Cia das Letras, 1989, 439p.

WU, Vinícius: depoimento [abr. 2015]. Entrevistadora: Gabriella da Costa. Brasília, Gravação Sonora. Entrevista concedida para o Trabalho de Conclusão de Curso.