



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

**Memorial do artigo**

**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**

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

GABRIELLA DA COSTA

Memorial 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**

## **BANCA EXAMINADORA**

Prof<sup>ª</sup>Dr<sup>ª</sup>Elen Cristina Geraldês (orientadora) – Professora da Universidade de Brasília - UnB

---

Prof<sup>ª</sup>Dr<sup>ª</sup> Janara Souza. Professora da Universidade de Brasília - UnB

---

Prof<sup>ª</sup> Dêlcia Maria Vidal – Professora da Universidade de Brasília - UnB

---

Prof<sup>ª</sup>Dr<sup>ª</sup> Ellis Regina – Professora da Universidade de Brasília - UnB (Suplente)

---

## **AGRADECIMENTOS**

À Deus, Nossa Senhora, Ogum, Iemanjá, a espiritualidade e ao meus anjos da guarda.

À minha vó *in memoriam* pelo incentivo sem tamanho aos meus estudos.

Ao meu irmão *in memoriam* por ter despertado em mim o gosto pela comunicação e pela vida.

À minha mãe, por toda a dedicação, amor, conselhos, alertas e incentivos. Gratidão por sempre acreditar que eu poderia ser melhor.

À minha irmã, por ter me dado a minha maior alegria.

À minha sobrinha Maithê, por me inspirar na sua ingenuidade

À minha tia Vânia Freitas, tios e primos por sempre ficarem felizes pelas minhas vitórias.

À Lucas, meu grande amor e incentivador. Foi minhas mãos quando não tinha mãos, foi meu guia quando não tinha ideias e meu deu força quando não acreditava mais.

À Luzia Leonizia, pelo carinho e atenção de sempre.

As minhas psicólogas, por me mostrarem que a resposta estava em mim.

À Maria Luiza Lopes, minha irmã de alma e coração. A certeza de que amizades valem a pena.

Aos amigos pela força, paciência e amor incondicional. Em especial: Amanda Freitas, Cinara Marcela, Flávia Said, Heitor Soares, Marcela Lemos, Marina Moraes, Mayana Louvain, Rebecca Lima e Brunna Ribeiro.

À Flávia Pimenta, pela companhia da escola à UnB, pelos desencontros, pelo amor, pela paciência, pelas caronas e por sempre estar ao meu lado.

À Tawana Costa, pela parceria em todos os momentos na universidade, estágios e ônibus.

À Emily Almeida, minha parceria da vida, movimento estudantil, academia, aventuras, alegrias e tristezas. Obrigada por todas as conversas inspiradoras.

Aos colegas de movimento estudantil. Em especial, Jeronimo Calorio, Danilo Soares, Mel Blei Gallo e Raul Cardoso por serem grandes fontes de inspiração na luta política.

Aos que foram mestres e orientadores de uma vida: José, Leandro Grass e Saulo Vieira.

Aos funcionários da FAC por serem tão prestativos, pelas conversas e conselhos. Especialmente Rosa Maria e Isaias.

Aos professores, grandes fontes de inspiração ao longo desta trajetória. Em especial, Dione Moura, Délcia Maria, Ellis Regina, Samuel Lima, Fernanda Martinelli e Fernando Paulino.

Aqueles que foram luzes na área prática da atuação em comunicação. Aos colegas, amigos e chefes da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República e Tribunal de Contas da União. Em especial, Priscila Atalla, Cintia Caldas, Daniela e Silvia Fernandes.

À minha orientadora e conselheira Elen Geraldês. Uma guia e uma mestre sem igual. Agradeço dos ensinamentos ao chocolate que me encantou para o conhecimento.

## SUMÁRIO

	<b>Resumo.....</b>	<b>06</b>
<b>I.</b>	<b>Introdução.....</b>	<b>07</b>
<b>II.</b>	<b>Problemas de Pesquisa.....</b>	<b>07</b>
<b>III.</b>	<b>Justificativa.....</b>	<b>08</b>
<b>IV.</b>	<b>Objetivos .....</b>	<b>09</b>
<b>V.</b>	<b>Metodologia.....</b>	<b>09</b>
<b>VI.</b>	<b>Referencial Teórico.....</b>	<b>10</b>
<b>VII.</b>	<b>Trajectoria no Curso.....</b>	<b>16</b>
<b>VIII.</b>	<b>Trajectoria de Pesquisa.....</b>	<b>21</b>
<b>IX.</b>	<b>Conclusões .....</b>	<b>24</b>
<b>X.</b>	<b>Referências.....</b>	<b>26</b>

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

Gabriella da Costa <sup>1</sup>

Elen Cristina Geraldtes <sup>2</sup>

**Resumo:** O presente memorial busca trazer um relato sobre a trajetória para a construção do artigo: O papel estratégico da comunicação no conceito de cidade digital: Estudo de caso do Gabinete Digital do Rio Grande do Sul (GD). O memorial tem os principais anseios, dúvidas, desafios e o percurso teórica da aluna Gabriella da Costa na elaboração do seu trabalho de conclusão de curso Comunicação Organizacional, na Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília. O foco teórico do artigo elaborado é analisar a relação através da relação dos paradigmas da inclusão digital, mudança social com a tecnologia e o papel estratégico da comunicação.

**Palavras – chave:** Comunicação e Cidadania, Faculdade de Comunicação, Trabalho de Conclusão de Curso, Estratégias de Comunicação, Cidade e Cultura Digital.

---

<sup>1</sup> Estudante de Graduação do Curso de Comunicação Social – Habilitação Comunicação Organizacional da UnB

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

## **I. Introdução**

Este memorial tem como objetivo trazer um relato sobre a trajetória para a construção do artigo científico que foi apresentado pela aluna de graduação Gabriella da Costa como apresentação do seu trabalho de conclusão de curso Comunicação Organizacional, na Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília. O tema do artigo apresentado como produto do projeto experimental 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 apresentados para a elucidação do artigo foram: 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).

Este memorial traz os seguintes pontos: os problemas de pesquisa, que apresenta as inquietações para a construção da pesquisa; a justificativa da pesquisa; os objetivos, onde se elenca as finalidades do artigo; a metodologia, na qual são mostradas as técnicas utilizadas para o desenvolvimento; e a conclusão sobre o processo de construção do artigo científico.

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 analisado 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, explica-se o que é o projeto do Gabinete Digital do Rio Grande do Sul, analisa-se 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.

## **II. Problema de Pesquisa**

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 Gabinete Digital (GD) foi lançado em 2011, pelo portal [gabinetedigital.rs.gov.br](http://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.

### **III. Justificativa**

Este trabalho nasceu de uma motivação pessoal, influenciada 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.

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.



#### **IV. Objetivos**

- 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 são:

- Pesquisar como se deu a relação da sociedade e do governo no ambiente digital e urbano na era da sociedade em rede.
- Analisar o papel estratégico da comunicação nas cidades digitais e no projeto do gabinete digital.
- Problematizar 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.
- Entender o papel da alta administração na estratégia do projeto.

#### **V. Metodologia**

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.

## VI. Referencial Teórico

*“Pinakarri”, ds aborígenes escuta profunda. Dar a chance de ouvir atentamente e compreender o outro profundamente.*

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)

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 aponta que, de maneira geral, a cidade digital é “um sistema de pessoas e instituições conectadas por uma infraestrutura 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.

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 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.

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.

## **VII. Trajetória no Curso**

*Ubuntu, na filosofia africana “Somos feitos daquilo que compartilhamos com todos”.*

A comunicação entrou na minha vida muito cedo. Tinha um irmão produtor cultural e ainda criança o auxiliava na produção de peças gráficas e spots de rádio. Quando tinha 11 anos ganhei um livro sobre publicidade, que explicava a função da comunicação na sociedade. Ali, já tinha decidido qual seria meu caminho. Cresci, entrei na puberdade, enfrentei algumas adversidades e também mudei meus planos. O meu gosto pela política e por servir ao próximo falaram mais alto e a opção por cursar serviço social parecia certa. A UnB na época também já era o meu caminho, o ambiente universitário, as discussões, a crítica social, o caráter humanista e a extensão encantavam-me.

Contudo, no terceiro ano do ensino médio, tive que decidir qual futuro seguir, no meio do turbilhão de dúvidas, inerente a essa fase, conheci o curso de comunicação organizacional. Um fator foi decisivo para essa escolha na época, estava imersa nos estudos sobre a democratização da comunicação, influenciada pela música e poesia do Teatro Mágico. Por conta dessa influência, conheci um lado político e principalmente holístico: A comunicação e sua relação com o digital, engajamento e militância. O curso de comunicação organizacional pela descrição também tinha essas características e virou minha principal opção.

Feita a escolha e o vestibular, no ano de 2011, ingressei na Universidade de Brasília. Já entrei decidida que gostaria de passar por uma experiência completa na universidade; Ensino,



pesquisa, extensão e movimento estudantil. O início foi um bombardeio de informações, vivências e aprendizados. Logo no primeiro semestre entrei em projetos de pesquisa e extensão: o ComClick, orientado pela professora Dione Moura, um momento de conhecer as possibilidades da universidade.

O ensino foi uma relação de amor e ódio ao longo do curso. Por ter o entendimento que o processo de aprendizado deve ser mais autônomo e livre, muitas vezes não entendi a importância de conhecimentos que eram fundamentais na minha formação. Os primeiros semestres do curso me entusiasmaram muito, havia um equilíbrio muito grande entre as matérias teóricas e práticas.

A teoria era a minha parte preferida. Entender o que é a comunicação, a sua relação com outras disciplinas, como sociologia, antropologia e também a ponte que o curso de comunicação organizacional tinha com a administração foram estimuladoras. Das matérias teóricas, três se destacaram ao longo do curso:

A primeira, Teorias da Comunicação, onde pude aprender boa parte das escolas que estudam comunicação e entender como se deu a construção do processo comunicacional ao longo da história. A densidade de leituras da matéria e a metodologia possibilitaram criar uma disciplina de estudos e entender o funcionamento de matérias teóricas explanatórias.

Já a segunda, Gestão em Comunicação, foi além das minhas expectativas, tendo em vista que tivemos a oportunidade de estudar sobre política, democracia e psicologia. Foi marcante, pois pude conhecer autores interdisciplinares que até então eram desconhecidos.

A terceira matéria foi Políticas de Comunicação e Cidadania. A menina dos meus olhos ao longo do curso essa matéria poderia ser optativa que com certeza cursaria. Estudar democratização da comunicação, o papel da comunicação na sociedade e a sua influência na interlocução das minorias foi importante pra sintetizar em uma matéria aquilo que já praticava enquanto ideologia.

As matérias práticas eram grandes indutoras da criatividade. A mistura de conhecimentos que permeavam as áreas de audiovisual, publicidade, criação e jornalismo possibilitaram o desenvolvimento de habilidades. Destas matérias destaco três:

Técnicas de jornalismo impresso e online, disciplina primordial para aprender a executar um bom texto jornalístico. Até então, eu tinha um bloqueio muito grande pra escrever, entretanto as orientações e a metodologia me incentivaram e criaram uma rotina de escrita que mudou a minha visão sobre o meu estilo de texto.

A matéria Planejamento Gráfico, Visual e Web foi um dos grandes desafios ao longo do curso. Superei a dificuldade técnica em relação aos programas de criação, superei o fantasma da criatividade e entendi processos de construção da imagem para as organizações.

A disciplina Técnicas de Jornalismo em Rádio e TV significou muito na minha trajetória na graduação, acredito que neste momento desmitifiquei o entendimento negativo das matérias práticas. No decorrer do semestre, ao produzir e executar programas de rádio e de TV com toda a complexidade deste trabalho, passei a valorizar o trabalho técnico da comunicação.

Outras duas matérias, também, foram primordiais na minha trajetória em comunicação organizacional, a disciplina Formatação e Gerenciamento de Projetos onde pude entender sobre marketing social e a formatação de projetos culturais. E ainda, Avaliação em Comunicação Organizacional, um momento marcante para selar o entendimento da importância da visão estratégica da comunicação e o trabalho do comunicador organizacional.

Além disso, tiveram as matérias de caráter social ao longo do curso, as quais foram importantes para contrapor uma visão voltada para o mercado. A matéria Instrumentos de Comunicação Organizacional é um divisor de águas no curso, apesar do resultado da disciplina não ter sido o esperado devido à falta de identificação com a causa da OnG que meu grupo trabalhou, foi um momento importante. Principalmente por que pela primeira vez pude colocar em prática de maneira integrada e conjunta todos os conhecimentos adquiridos até o momento. O programa de extensão Comunicação Comunitária que também inclui uma disciplina significou muito na minha passagem pela Faculdade de Comunicação. Aprendi sobre a história de Brasília, conheci e convivi com a comunidade de Planaltina. E ainda pude exercer em diferentes maneiras o meu papel enquanto comunicóloga e também como cidadão.

Estas foram as matérias quais destaquei, contudo uma área da comunicação organizacional que me apaixonei foi a gestão e o planejamento. Demorei um pouco para entender o que significava a relevância do papel estratégico da comunicação nas organizações. Entretanto ao compreender entendi o meu papel na sociedade e enquanto comunicadora.

Porém alguns fatores foram indutores de dúvidas em relação ao curso, entre eles: a prematuridade do curso e dos estudos de comunicação organizacional, a elitização da faculdade de comunicação e a vontade de ter uma base teórica mais robusta.

O fato de estar apenas na terceira turma do recém criado curso neste início tornou-se um problema devido a fase de experimentação e dúvidas que era vivenciadas por todos alunos e professores. Hoje, com o passar do tempo vejo que este processo foi positivo pois possibilitou criar um entendimento coletivo sobre o curso e a atuação do comunicador organizacional.

O fato dos estudos sobre a comunicação organizacional ainda serem jovens enquanto campo do conhecimento também gerou dúvidas, pois muitas vezes a bibliografia tinha um caráter muito mercadológico. Este ponto também foi superado graças ao esforço por parte dos professores em colocar o curso com a atuação em três esferas: mercadológica, governamental e no terceiro setor.

Já a minha vontade de ter uma base teórica maior não foi totalmente contemplada pelo curso, mas a UnB incentivou que ingressasse em disciplinas optativas e do módulo livre que foram importantíssimas para o meu processo de formação. Entre elas matérias na psicologia, antropologia e educação.

A elitização da Faculdade de Comunicação, foi algo que me incomodou durante um tempo, principalmente pela falta de comprometimento dos colegas com a universidade e a ausência de um pensamento crítico. Por um período acreditei que isso era um fato isolado de alguns cursos, incluindo a comunicação, mas percebi que na verdade está era uma realidade da UnB como um todo e deveria adaptar-me.

Talvez eu tivesse este pensamento do curso pelo fato da militância no movimento estudantil. A vontade de ter uma atuação política na universidade veio antes mesmo do ingresso na UnB. Assim que entrei no curso, comecei a participar do Centro Acadêmico de Comunicação (Cacom). Tive a sorte de compartilhar uma gestão que estava em andamento com colegas que acrescentaram muito na minha formação política, humana e crítica.

Além disso, tive a oportunidade de juntamente com uma grande companheira puxar a seguinte gestão do Cacom. Era 2011, estava apenas no segundo semestre do curso. No mesmo ano, os colegas voltaram do Encontro Nacional dos Estudantes de Comunicação (Enecom), no Pará, com a grande missão de organizar o próximo encontro na UnB. Erámos seis pessoas para organizamos um encontro para 500 pessoas, sem nenhum auxílio e muitos sem experiência. Mas tínhamos a decisão de trazer o tema da democratização da comunicação de volta ao ambiente dos estudantes.

Então, inicia-se 2012, ano mais desafiador, difícil e turbulento destes quatro anos que vivi na UnB. Não tivemos férias pois trabalhávamos na produção do caderno político do Enecom que foi apresentado no Congresso Brasileiro dos Estudantes de Comunicação (Cobrecos), no mês de janeiro, em Fortaleza. O Cobrecos foi meu primeiro encontro estudantil, pude aprender e trocar experiências com companheiros de todo o Brasil. Além disso, foi em Fortaleza, que eu brasileiro conheci um baiano e comecei uma história com o grande amor da minha vida, desde então estamos juntos e unidos na militância e na vida.

Ao voltar para Brasília foram cinco meses de muito trabalho, a UnB entrou em greve, mas o nosso esforço para levantar o encontro era diuturnamente. Aprendi muito neste período: conheci pessoas novas, entendi a burocracia da universidade, coloquei em prática habilidades de gestão e organização, aprendi sobre lidar com pessoas e conflitos e criei laços eternos.

Realmente não sei contar quantas gripes, resfriados e quedas de pressão tive neste período. O nível de estresse era altíssimo, mas em julho estávamos recebendo 600 pessoas na UnB. Infelizmente a participação dos estudantes da própria universidade foi muito pequena, o que gerou uma grande frustração. Porém a experiência foi incrível, sete dias intensos de discussões, festas, problemas, soluções, amizades, desavenças. Era a preocupação com a alimentação, o transporte, a estrutura, dinheiro. Era encontrista doente, alérgico, alcoólico. Era ato político, preconceito, desconstrução, discussões teóricas e políticas.

Foram sete dias que duraram mais três meses de prestação de contas, envio de certificados, pagamentos e pendências. Foi estressante, mas valeu a pena cada momento. O aprendizado com Enecom eu não poderia adquirir de outra forma e tão pouco viver esta experiência com outras pessoas.

Conjuntamente com a organização do encontro tínhamos o desafio de seguir com a gestão do Cacom. Como eu era a única aluna de Comunicação Organizacional no quadro fixo, tinha que dividir meu tempo com as demandas do curso e as reuniões de departamento.

No mesmo ano, também participei da eleição para a reitoria da UnB e no ano seguinte concorri ao diretório acadêmico. Em julho de 2013, encerrou-se um ciclo de dois anos de muita dedicação, empenho e esforço no movimento estudantil. Foram muitos aprendizados, mas naquele momento entendi que deveria dedicar-me ao curso, a minha vida pessoal e a minha carreira profissional.

Durante estes quatro anos passei ainda pela experiência de três estágios na área de comunicação. No segundo semestre do curso iniciei na própria universidade, no Núcleo de Estudos em Saúde Pública (NESP/UnB). Foi uma experiência importante aprendi sobre o histórico nacional e internacional da saúde pública. E ainda a respeito da comunicação em saúde e suas especificidades. Minha função principal era a cobertura de eventos e ainda criei um planejamento de comunicação e mídias sociais para o núcleo.

Já no quarto semestre ingressei na Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR), foi uma experiência enriquecedora. Eu tinha que realizar cobertura de eventos, clipping digital, atendimento à imprensa, produção de releases e mediação de redes sociais. Na oportunidade criei o primeiro modelo do planejamento estratégico de mídias sociais do órgão. Com esta experiência passei a entender a funcionalidade de uma assessoria de

imprensa e aprofundei meus conhecimentos sobre a temática de direitos humanos e suas complexidades. Sai do estágio com a experiência profissional, mas também militante das causas dos direitos humanos.

Logo comecei a estagiar no Tribunal de Contas da União (TCU), onde passei quase dois anos. As minhas atribuições eram: cobertura de eventos, elaboração de releases e textos para o jornal interno, fotografia e produção de textos para blog. Esta experiência melhorou significativamente a minha construção textual, pois ora deveria escrever um texto mais técnico, ora mais claro. E ainda aprendi sobre governança, gestão e transparência e ainda tive contato com informações dos mais diversos. A estrutura da secretaria de comunicação do TCU é muito organizada, com processos de comunicação organizacional muito claros, o que possibilitou entender o funcionamento de uma assessoria de comunicação em alto nível.

### **VIII. Trajetória de Pesquisa**

*“O sol nasce e ilumina as pedras evoluídas que cresceram com a força de pedreiros suicidas” (Science, 1994)*

Ainda no quarto semestre do curso eu decidi qual seria o tema do meu TCC, gostaria de fazer algo elaborado e com tempo para amadurecer as ideias. Então conversei com a professora Fernanda Martinelli, que havia me convidado para uma pesquisa e decidimos que a partir dali já estaria trabalhando no TCC. O então objeto de estudo era o Fora do Eixo, rede de cultura e comunicação que atua no Brasil e na América Latina.

A metodologia escolhida foi a etnografia, e ao todo foram dois anos de entrevistas, convivências e viagens para conseguir entender qual era o papel da comunicação na construção da identidade da rede. A pesquisa começou no ano de 2012, e no começo do ano seguinte ganhou intensidade pela vinda de seis integrantes da rede para Brasília. Entretanto neste mesmo ano, o Fora do Eixo, passou por uma grande reviravolta por conta das manifestações de junho e a sua atuação.

Ao longo do tempo percebi que o meu olhar pesquisador estava sendo contaminado pela convivência e também pelo excesso de participação. E também não estava conseguindo acompanhar as mudanças que ocorriam na rede constante que muitas vezes inviabilizavam entendimentos que já havia feito.

Diante disso e de um quadro de apendicite que sofri no oitavo semestre decidi com muito pesar, que estava tentando compreender e elaborar um trabalho que não estava ao meu alcance enquanto pesquisadora naquele momento.

Não foi fácil abrir novos caminhos de pensamentos neste momento. Entretanto a minha carga de leitura e a vontade de continuar pelo caminho dos estudos sobre democratização da comunicação me fizeram ir afunilando para a decisão deste tema. Passei um pequeno período no limbo. Mas em seguida decidir reler autores que contribuíram para a minha formação.

Comecei pela releitura completa do livro “Sociedade em Rede”, de Manuel Castells (1999). Ele me possibilitou abrir os olhos para uma visão mais macro e ao mesmo tempo micro de análises. Além disso foi com este livro que entendi a complexidade das relações entre economia, política e comunicação.

A cidade digital de Amsterdã, criada na década de 1990 por intermédio de uma iniciativa mista de ex-líderes do movimento dos sem-terra e do governo municipal, demonstraram o potencial extraordinário das redes de comunicação via computador na função de instrumentos do debate popular local auto-organizado e público. Na década de 1990, ativistas comunitários de Seattle, e de outras cidade dos Estados Unidos, estavam construindo redes comunitárias com a finalidade de fornecer informações, incentivar o debate entre os cidadãos e reafirmar o controle democrático sobre questões ambientais e a política local. Na área internacional, novos movimentos transnacionais, que surgem para defender as causas femininas, o direitos humanos, a preservação ambiental e a democracia política, estão fazendo da internet uma ferramenta essencial para disseminar informações, organizar e mobilizar (CASTELLS, 199, pg.448)

Outro autor que me inspirou neste período foi Pierre Levy, admiro o seu entendimento sobre a internet e as relações internas e externas geradas por ela. Neste mesmo sentido André Lemos foi importante para construção do meu estado da arte. Os dois que trabalham juntos foram imprescindíveis para a realização deste trabalho, pois a vontade de expandir o conceito de ciberespaço que cheguei até o livro cidade digital do André Lemos e cheguei até a delineação do tema.

Os conceitos de comunicação organizacional também foram importantes para trazer a proximidade do tema a comunicação. Neste sentido, o conceito de processos de comunicação, de Ivone de Laura, foram importantes para criar uma ponte de ligação com os conceitos tratados. Ela afirma que a comunicação deixa de ser focada apenas na informação e passa também a ser focada em processos. E este processo deve 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. Oliveira e De Paula (2006)

Em julho de 2014, depois dessa nova visitada nos autores comecei o trabalho de pesquisa mais amplo e buscar referências também que pudessem ser complementares ao meu trabalho. Neste momento tive uma sorte muito grande ao encontrar a tese de doutorado de José Simão da FCI/UnB na qual ele estudou o conceito de cidade digital aplicável aos municípios brasileiros.

Esta tese possibilitou entender estruturalmente o conceito e a sua relação com outros conceitos e também com a comunicação

Já nas leituras complementares, destaco o livro da Bárbara Freitag, Teorias da Cidade, na qual ela traz um histórico dos conceitos de cidade ao longo dos anos. Um livro que me possibilitou entender a complexidade do que é uma cidade e também a compreender que cidade é o espaço urbano e pode ser desterritorializada.

Então passei para o processo de fichamentos das novas leituras e de resgate dos fichamentos antigos. Então comecei a criar um esboço do que seria o artigo e fui trabalhando gradualmente na sua construção. Neste momento com tudo mais delineado contatei a professora Ellen Geraldine para ser a minha orientadora.

Realizar um artigo científico não era a minha primeira opção, porque sempre tive vontade de realizar um trabalho mais estendido no formato de monografia. Entretanto, as minhas limitações me fizeram repensar e no final gostei de trabalhar com este modelo. O artigo científico abre portas para a facilidade de sua publicação em anais de congresso e revistas científicas. O seu modelo incentiva a discussão de ideias e autores. Por artigo científico a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) entende:

Artigo científico é parte de uma publicação com autoria declarada, que apresenta e discute ideias, métodos, técnicas, processos e resultados nas diversas áreas do conhecimento. (ABNT. NBR 6022, 2003, p. 2)

A construção do artigo e a linguagem mais rápida possibilitou criar uma linha de pensamento mais encadeada apresentando as teorias e logo discutindo as ideias. Com este modelo a capacidade de objetividade e síntese são indispensáveis. Foi um desafio levando em consideração que a prolixidade ainda era comum em meus textos.

No início de 2015 estava realmente muito empolgada com o trabalho de conclusão, usando boa parte do meu tempo para escrever e delinear as hipóteses. Entretanto, não há caminho sem pedras e não há vitória sem luta. Em janeiro sofri uma grave lesão nos ossos da mão, passadas duas semanas de diagnóstico a realidade mudou um pouco. Ao todo, foram 8 semanas de gesso e ainda terei 3 a 5 meses de reabilitação fisioterapêutica. Sendo assim, estava impossibilitada de usar a mão direita para digitar.

Com isso, tive que contar com a ajuda do namorado e familiares para digitarem, pois como fiquei impossibilitada de usar a mão direita por um período grande a minha mão esquerda desenvolveu tendinites gravíssimas, devido ao esforço excessivo colocado nela e por ser destra.

Diante disso, confesso que o artigo entrou em segundo plano por um período, pois tinha que me dedicar integralmente ao tratamento. Mas o encantamento com o tema me fez persistir

e continuar. Decidi entrar em contato com os entrevistados e eles foram prontamente solistas e atenciosos. E isso me motivou muito para continuar a pesquisa.

Realizei a primeira entrevista com Vinicius Wu que era o coordenador chefe do Gabinete Digital do RS e foi muito positiva. Em uma hora de entrevista, consegui tirar dúvidas e além disso abrir um novo olhar para a relação entre os governos e a população por meio da tecnologia.

A segunda entrevista foi realizada com Fabricio Solagno via *hangout*. Ele conseguiu sanar todas as minhas dúvidas e trouxe considerações importantes para a elucidação das hipóteses.

Outras duas entrevistas foram previamente agendadas com os informantes, no entanto devido a choque de agendas para que as entrevistas fossem realizadas pela internet não foi possível realiza-las.

O processo de análise dos resultados consistiu em unir as informações fornecidas pelos dois informantes e relaciona-las aos temas na qual já havia tratado no artigo. E ainda acrescentar teorias que pudessem balizar as informações bem como as minhas análises.

Um ponto primordial na construção deste trabalho foram as orientações realizadas de forma coletiva. A professora Elen Geraldine uniu cinco de suas orientadas para a orientação em grupo durante um dia da semana. Ana, Luiza, Elida e Juliana propiciam debates importantíssimos para a construção deste artigo e foram grandes fontes de inspiração e força para chegar até aqui.

## **IX. Conclusões**

*“E o fim é belo e incerto depende de como você vê.” (Anitelli, 2003)*

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.

A universidade me possibilitou viver momentos muito intensos e desafiadores. A todo momento era confrontada com um novo caminho, uma nova possibilidade e novas invenções. Neste trajeto passei por momentos difíceis emocionais, de saúde, espírito e acadêmico. Mas apesar disso, por meio da dedicação e do esforço consegui chegar até aqui.

O trabalho de conclusão foi uma tarefa árdua e dura, principalmente por conta das minhas limitações. Mas, me mostrou que realmente gosto do ambiente acadêmico. O contato com os conceitos e teorias e relaciona-las de maneira criativa é um caminho que quero seguir.

Sempre tive a vontade de ser professora, mas não tinha um curso de licenciatura que me agradasse, então entrei na comunicação. Logo de cara descobri a Educomunicação foi muito importante para entender o papel pedagógico da comunicação. Além disso, o ambiente

universitário que inclui o relacionamento com os alunos e eventos é algo que interessa-me. O caráter crítico, a possibilidade de ensinar e apreender constantemente, de ser professor e aluno no mesmo espaço é extraordinária.

Por isso, sem sombra de dúvidas o meu caminho será a academia. Principalmente voltada para o ensino e a extensão. Considero esses dois caminhos imprescindíveis para transformar vidas e também para sermos colocados diante de elementos que possam nos ensinar para além do que estão nos livros, como: cidadania, amor, cooperação, gratidão e caridade.

Senti a vocação para ensinar, ajudar e auxiliar as pessoas a encontrem seus caminhos. Porém, entendo que ainda falta muito estudo, carga de leitura, dedicação e esforço para conseguir chegar onde quero. Será um passo de cada vez e espero que o estudo diário e a dedicação me façam galgar novas conquistas acadêmicas.

Na graduação também desmistifiquei a minha visão do mercado e hoje vejo que a atuação em assessoria de comunicação também é uma possibilidade. Realmente me entusiasmei pelas tarefas desde do planejamento ao operacional.

Apesar de muitas vezes ter pensando em desistir, sei que na comunicação encontrei parte do caminho.

## X. Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 6022: Informação e documentação: Artigo em publicação periódica científica impressa. Rio de Janeiro, 2002.  
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. 1984.

\_\_\_\_\_. **Mudança estrutural da esfera pública:** investigações quanto a uma categoria da sociedade burguesa. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1984.

KUNSCH, Margarida M. **Comunicação organizacional.** Vol. 1 e 2. Histórico, fundamentos e processos. Margarida M. Krohling **Kunsch** (Org.) São Paulo, SP: Saraiva, 2009..

LEMONS, 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 Braidia 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.