



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA – UFBA**

---

**FACULDADE DE COMUNICAÇÃO - FACOM**

**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM  
COMUNICAÇÃO E CULTURA CONTEMPORÂNEAS**

**JUSSARA BORGES**

**PARTICIPAÇÃO POLÍTICA, INTERNET E COMPETÊNCIAS**

**INFOCOMUNICACIONAIS:**

**estudo com organizações da sociedade civil de Salvador**

---

Salvador

2011



**JUSSARA BORGES**

---

**PARTICIPAÇÃO POLÍTICA, INTERNET E COMPETÊNCIAS  
INFOCOMUNICACIONAIS:  
estudo com organizações da sociedade civil de Salvador**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas, Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia, como requisito para obtenção do grau de Doutor.

Orientador: Prof. Dr. Othon Jambeiro

Salvador

---

2011

---

B732 Borges, Jussara

Participação política, internet e competências infocomunicacionais:  
estudo com organizações da sociedade civil de Salvador/ Jussara Borges.  
2011.

352 p. : il.

Orientador: Professor Dr. Othon Jambeiro

Tese (doutorado) – Universidade Federal da Bahia, Faculdade de  
Comunicação, 2011.

1. Competências infocomunicacionais. 2. Participação política. 3.  
Internet. 4. Organizações da sociedade civil. I. Universidade Federal da  
Bahia, Faculdade de Comunicação. II. Jambeiro, Othon. III. Título.

CDU : 659.3

---



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA**  
**FACULDADE DE COMUNICAÇÃO**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM**  
**COMUNICAÇÃO E CULTURAS CONTEMPORÂNEAS**

**ATOS DE EXAME COMPREENSIVO DE DEFESA DE TESE**

**DOUTORANDA: JUSSARA BORGES DE LIMA**

**TÍTULO DA TESE: “Participação política, internet e competências infocomunicacionais: estudo com organizações da sociedade civil de Salvador”**

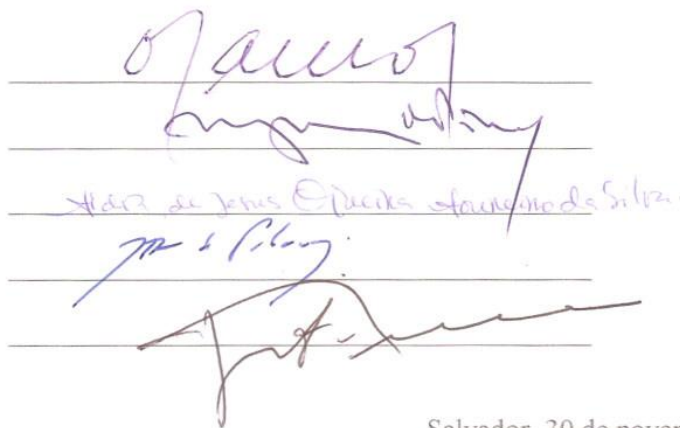
**DATA DO EXAME: 30 de novembro de 2011**

**EXAMINADORES:**

Prof. Dr. José Antônio Gomes de Pinho (ADM/UFBA);  
Prof.ª Dr.ª Lídia de Jesus Oliveira Loureiro da Silva (Univ.de Aveiro);  
Prof. Dr. Gilberto Wildberger Almeida (POSCOM/UFBA);  
Prof. Dr. Marcos Silva Palacios (POSCOM/UFBA) e  
Prof. Dr. Othon Fernando Jambeiro Barbosa (Orientador).

**PARECER COMPREENSIVO:**

Depois de avaliarmos a aula pública da Tese intitulada: “**Participação política, internet e competências infocomunicacionais: estudo com organizações da sociedade civil de Salvador**”, depositada no Curso de Doutorado deste Programa de Pós-Graduação, e a nós submetida para exame, e depois de realizados os ritos acadêmicos da defesa de tese em que a doutoranda apresentou sua pesquisa e respondeu às nossas críticas, nós, os examinadores, decidimos, em sessão privada, que a doutoranda deve ser considerada APROVADA no Exame Compreensivo de Tese a que se submeteu em conformidade com os regulamentos deste Programa.

  
Lidia de Jesus Oliveira Loureiro da Silva  
José Pinho

Salvador, 30 de novembro de 2011.



Para José Carlos Machado de Lima, meu pai, *in memoriam*

Em 10 de março de 2011, nosso último diálogo:

- *Então, minha filha, quando voltas para nossa terra, para o Rio Grande?*

- *Não sei, pai. Agora preciso terminar o doutorado em Salvador. Mas venho te ver sempre que puder.*

Ele, animado:

- *Doutorado? Vais ser médica? Doutora de quê? Podes arrumar minha perna? (Tinha tido a perna direita amputada anos atrás).*

- *Não, pai, vou ser doutora em Comunicação...*

- *Ah... - pensando enquanto olhava as mãos calejadas da agricultura; e num lampejo de entusiasmo: - Mas se estás estudando então é bom, né? Vale à pena segurar a saudade!*

Pai, que minha tese esteja à altura de honrar a sabedoria de um homem que não precisou conhecer os graus acadêmicos para entender o valor da educação.





## AGRADECIMENTOS

Nenhuma lista, por mais exaustiva, poderia comportar todos os que contribuíram na construção de uma tese... Há aqueles, no entanto, que mais que ajudaram: eles permeiam este trabalho e se acaso pudéssemos ver além das palavras os encontraríamos nas próximas páginas. Preciso mencioná-los. Meu muito obrigado:

Aos colegas do Gepicc, que mantiveram nestes quatro anos, a paciência, o coleguismo e o discernimento para ler e contribuir com cada uma de tantas versões do meu trabalho;

À professora Lídia Oliveira, minha co-orientadora no período de estágio doutoral na Universidade de Aveiro, que desde o primeiro contato acolheu-me e à ideia do meu trabalho, envidando todos os esforços que culminaram num dos períodos mais profícuos da minha formação acadêmica;

Ao professor Othon, por tanto... mas em especial por ter me incentivado, por ter acreditado no meu trabalho quando eu mesma tinha dúvidas, por ter me mostrado vários caminhos possíveis e me deixado escolher o meu, mas principalmente pela serenidade, pela correção e pela gentileza com que sempre conduziu a orientação;

A todos os amigos que acreditaram no meu sonho e o encorajaram sempre, principalmente ao Carlos, que “destrinchou” Salvador comigo para localizar as organizações pesquisadas; à Marilaine, que de bibliotecária de plantão à parceira de viagens, sempre esteve presente; aos amigos do G8 (Susane, Sara, Ricardo, Ana Paula, Louise, Tiago e Rosane), que entre um pôquer e outro discutiram aspectos do trabalho; à Rosinha que me recebeu de braços abertos em Portugal; à Raquel, minha colega de residência em Aveiro, que diariamente dividiu o lanche, as saudades do Brasil, as “questões existenciais”, mas também as conquistas; e muito especialmente ao Hélder... que todos os dias ignora o Atlântico e faz-se presente com carinho, incentivo e amor;

À dona Célia, minha mãe, minha amiga de todas as horas; ao Darmy, meu pai pelo coração; à Rê, que materializa o melhor conceito de “mana” que eu poderia ter; e através deles, a todos os meus familiares, que apesar da saudade, nunca deixaram de me incentivar. Um carinho especial para o Danny, a Cacá e a Pampam, dos quais há uma imagem na minha mesa de trabalho, cuja lembrança está sempre no coração da tia mana.



*Nenhum homem é uma ilha... O diabo é que cada um de nós é mesmo uma ilha, e nessa solidão, nessa separação, na dificuldade de comunicação e verdadeira comunhão com os outros, reside quase toda a angústia de existir.*

Érico Veríssimo, em O Tempo e o Vento.



BORGES, J. **Participação política, internet e competências infocomunicacionais**: estudo com organizações da sociedade civil de Salvador. 2011. 352 p. Tese (Doutorado em Comunicação e Cultura Contemporâneas) – Faculdade de Comunicação, universidade Federal da Bahia, 2011.

### RESUMO

A compreensão de participação política vem sendo pressionada tanto por discussões teóricas, que defendem o desenvolvimento da democracia pelo aprofundamento da participação, quanto por deficiências crescentes dos poderes públicos no atendimento das necessidades sociais. Em decorrência, práticas participativas inovadoras, que desafiam os conceitos estabelecidos, têm estado cada vez mais presentes na atuação de organizações da sociedade civil. Com a chegada da internet e, com ela, a potencialização do acesso à informação e comunicação, seu emprego em processos democráticos tem sido pesquisado sob diversos aspectos. No entanto, poucos estudos investigam como, de fato, as organizações utilizam os recursos digitais para a participação política. Por outro lado, embora essas tecnologias forneçam um ferramental propício ao incremento da participação política, há outros fatores que condicionam o fenômeno, como as competências para atuar e interagir no ciberespaço. Embora autores de correntes diversas concordem que atuar no ciberespaço exija novas competências, a discussão ainda é periférica nas pesquisas que as mencionam: não esclarecem quais seriam, seus níveis de qualidade e a relação destes com diferentes graus de uso da internet na vida cotidiana. A partir desse contexto, esta tese é norteada por três objetivos: 1) Conhecer as formas de participação política praticadas por organizações da sociedade civil de Salvador-Bahia; 2) Levantar qual papel a internet desempenha nessa atuação política; 3) Verificar quais competências em ambientes digitais estão sendo demandadas, empregadas e/ou promovidas por essas organizações. Os procedimentos metodológicos envolveram levantamento bibliográfico sobre os temas que permeiam o trabalho, entrevistas com gestores de 44 organizações da sociedade civil em Salvador e observação direta das competências em nove delas. Os principais resultados apontam que: (a) dentre as principais formas de participação política encontram-se aquelas alinhadas com os conceitos da chamada democracia deliberativa; (b) há mudanças nas formas de participação política das organizações, principalmente no sentido do incremento e variedade com que se manifestam; (c) os principais usos da internet estão relacionados à manutenção de contato constante com os pares e também à busca de informação; (d) a internet propiciou a renovação de algumas formas de participação política e a emergência de novas; (e) as competências podem ser organizadas em termos de competências operacionais, competências em informação e competências em comunicação, sendo identificadas no conjunto por competências infocomunicacionais; (f) entre as organizações pesquisadas, as competências infocomunicacionais encontram-se irregularmente distribuídas, sendo a competência em comunicação a menos desenvolvida. Conclui-se que as competências infocomunicacionais tendem a atuar em convergência com as competências políticas, ou seja, aqueles que possuem a motivação e os conhecimentos necessários para participar e também dominam as competências para aproveitar as oportunidades em ambientes digitais têm sua ação potencializada.

**Palavras-chave:** Participação política. Internet. Organizações da Sociedade Civil – Salvador. Competências infocomunicacionais. Competências em informação. Competências em comunicação.



BORGES, J. Political participation, Internet and infocommunicational literacy: study with civil society organizations in Salvador. 2011. 352 p. Thesis (PhD in Contemporary Communication and Culture) – Faculty of Communication, Federal University of Bahia, 2011

## ABSTRACT

The understanding of participation has been under pressure both by theoretical discussions, advocating the development of democracy by deepening participation, and by increasing deficiencies of government in meeting social needs. As a result, innovative participatory practices, which challenge established concepts, have been increasingly present in the work of civil society organizations. With the arrival of the internet and, with it, the potentiation of access to information and communication, its employment in democratic processes has been studied under several aspects. However, still few studies have investigated how, in fact, organizations use on-line resources for political participation. On the other hand, although these technologies provide a tool conducive to increased political participation, there are other factors that influence the phenomenon, as the skills to act and interact in cyberspace. Even though many authors agree that current work in cyberspace requires new skills, the discussion is still peripheral in the polls that mention them: do not clarify what would they be, their levels of quality and the relationship of these levels with different degrees of use of the internet. From this context, this thesis is guided by three goals: 1) to know the prevailing forms of political participation by civil society organizations in Salvador; 2) to raise what role the internet plays in the political activity of civil society organizations; 3) check which skills in digital environments are being used, developed and/or promoted by these organizations. The methodological procedures involved review of the literature on the themes that permeate the work, interviews with 44 civil society organizations in Salvador, direct observation in nine of them. The main results show that: (a) among the main forms of political participation are those aligned with deliberative democracy concepts; (b) there are changes in the way civil society organizations participate politically, mainly in the increment and variety they do that; (c) the main uses of the internet are related to maintaining constant contact with peers and also to search for information; (d) the Web has stimulated the renovation of some forms of political participation and the emergence of new; (e) competences can be organized in terms of operational competences, information competences and communication competences, being identified as a whole as infocommunication competences; (f) among the organizations surveyed, infocommunication competences are unevenly distributed, and communication competences are the least developed. We conclude that infocommunication competences tend to act in convergence with political competences, i.e, those with the motivation and knowledge necessary to participate and that dominate the skills to seize opportunities in digital environments have their actions enhanced.

**Keywords:** Political participation. Internet. Civil society organizations – Salvador. Infocommunication competences. Digital literacy. Information competencies. Communication competencies.





## LISTA DE QUADROS

1 – Organizações selecionadas para a pesquisa empírica	35
2 – Principais potencialidades e limites da internet na participação política	115
3 – Competências infocomunicacionais em ambientes digitais	170
4 – Classificação por área de atuação inicial das organizações	178
5 – Relação entre os objetivos da organização e a atuação política	203
6 – Razões para o aumento da participação política	205
7 – Mudanças na interação das organizações com o poder público	228
8 – Mudanças na interação das organizações com o meio político	231



## LISTA DE GRÁFICOS

1 – Início das atividades das organizações	180
2 – Formas de participação política das organizações	182
3 – Interação das organizações com os beneficiários	213
4 – Interação das organizações com os parceiros	219
5 – Interação das organizações com o poder público	225
6 – Interação das organizações com o meio político	229
7 – Uso da internet pelas organizações	238
8 – Interatividade das organizações pela internet	244
9 – Uso da internet para participação política	251
10 – Importância conferida à internet para a participação política	261
11 – Competências em ambientes digitais	270
12 – Participação política e competências infocomunicacionais	300



## LISTA DE TABELAS

1 – Níveis de prioridade da atuação política	209
2 – Influência da internet nas organizações	241
3 – Competências infocomunicacionais observadas nas organizações	273



## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABCiber	Associação Brasileira de Pesquisadores em Cibercultura
Abong	Associação Brasileira de Organizações Não-Governamentais
Ancib	Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação
B-On	Biblioteca do Conhecimento Online
Capes	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CDA	Coordenação de Desenvolvimento Agrário
CDI	Comitê para Democratização da Informática
CEADD	Centro de Estudos Avançados em Democracia Digital e Governo Eletrônico
Ceas	Centro de Estudos e Ação Social
Cetac.Media	Centro de Estudos das Tecnologias e Ciências da Comunicação
Cinform	Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa em Informação
Compólitica	Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política
Conder	Companhia de Desenvolvimento Urbano do Estado da Bahia
Gepicc	Grupo de Estudos de Políticas de Informação, Cultura e Comunicações
MP	Ministério Público
ONG	Organização Não-Governamental
Org.	Organização
OSC	Organização da Sociedade Civil
Oscip	Organização da Sociedade Civil de Interesse Público
Sebrae	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
Senac	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UPF	Utilidade Pública Federal





## SUMÁRIO

---

1	<b>INTRODUÇÃO</b>	17
<b>PARTE 1</b>		
2	<b>CONFORMAÇÃO DA PESQUISA</b>	23
2.1	OBJETIVOS	25
2.2	HIPÓTESES	26
2.3	JUSTIFICATIVA	29
2.4	MÉTODOS DE INVESTIGAÇÃO	30
2.4.1	<b>Revisão bibliográfica</b>	31
2.4.2	<b>Pesquisa empírica</b>	32
2.5	LIMITAÇÕES DA PESQUISA	45
3	<b>A PARTICIPAÇÃO POLÍTICA NA DEMOCRACIA</b>	47
3.1	A PARTICIPAÇÃO POLÍTICA NA TEORIA DEMOCRÁTICA	48
3.2	A PARTICIPAÇÃO POLÍTICA NA PRÁTICA DEMOCRÁTICA	65
3.3	(NOVAS) FORMAS DE PARTICIPAÇÃO POLÍTICA	72
3.4	CONCLUSÃO DO CAPÍTULO	79
4	<b>ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL E PARTICIPAÇÃO POLÍTICA</b>	81
4.1	APROXIMAÇÃO AO CONCEITO DE ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL (OSC)	82
4.2	ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL NO BRASIL	87
4.3	A ATUAÇÃO POLÍTICA DAS ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL	92
4.4	CONCLUSÃO DO CAPÍTULO	103
5	<b>A PARTICIPAÇÃO POLÍTICA E A INTERNET</b>	107
5.1	A INTERNET NA PARTICIPAÇÃO POLÍTICA	108
5.2	CIBERCULTURA E CULTURA PARTICIPATIVA	116
5.3	INTERNET E CIBERCULTURA NA PARTICIPAÇÃO POLÍTICA DE OSC	122
5.4	CONCLUSÃO DO CAPÍTULO	129

<b>6</b>	<b>COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS EM AMBIENTES DIGITAIS</b>	<b>133</b>
6.1	COMPETÊNCIAS EM AMBIENTES DIGITAIS	134
6.1.1	<b>Terminologia</b>	139
6.1.2	<b>Conceituação</b>	147
6.2	AS COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS EM AMBIENTES DIGITAIS	153
6.2.1	<b>Competências operacionais</b>	157
6.2.2	<b>Competências em informação</b>	159
6.2.3	<b>Competências em comunicação</b>	164
6.3	CONCLUSÃO DO CAPÍTULO	172

## PARTE 2

<b>7</b>	<b>AS OSC DE SALVADOR E A PARTICIPAÇÃO POLÍTICA</b>	<b>177</b>
7.1	CARACTERIZAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES	178
7.2	AS FORMAS DE PARTICIPAÇÃO POLÍTICA	181
7.3	MUDANÇAS NAS FORMAS DE PARTICIPAÇÃO	200
7.4	INTERATIVIDADE DAS ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL	212
7.4.1	<b>Interação com os beneficiários das atividades</b>	213
7.4.2	<b>Articulação de parcerias</b>	218
7.4.3	<b>Relacionamento com o poder público e o meio político</b>	223
7.5	CONCLUSÃO DO CAPÍTULO	232
<b>8</b>	<b>A INTERNET NAS ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL DE SALVADOR</b>	<b>237</b>
8.1	O EMPREGO DA INTERNET	238
8.1.1	<b>A influência da internet nas organizações</b>	240
8.1.2	<b>O emprego da internet para interação</b>	244
8.2	O EMPREGO DA INTERNET PARA A PARTICIPAÇÃO POLÍTICA	250
8.3	CONCLUSÃO DO CAPÍTULO	263

<b>9</b>	<b>O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS NAS OSC DE SALVADOR</b>	<b>267</b>
9.1	COMPETÊNCIAS EMPREGADAS	269
9.2	COMPETÊNCIAS PROMOVIDAS	290
9.3	COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS E PARTICIPAÇÃO POLÍTICA	299
9.4	CONCLUSÃO DO CAPÍTULO	303
<b>10</b>	<b>CONCLUSÃO</b>	<b>307</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>317</b>
	<b>APÊNDICES</b>	<b>335</b>
	APÊNDICE A – Roteiro de entrevista da pesquisa exploratória	335
	APÊNDICE B – Roteiro de entrevista	337
	APÊNDICE C – Formulário complementar	340
	APÊNDICE D – Relação dos entrevistados por organização	342
	APÊNDICE E – Organizações que mais utilizam a internet para participação política	345
	APÊNDICE F – Roteiro de entrevista para as competências infocomunicacionais	346
	APÊNDICE G – Roteiro de observação direta	347
	APÊNDICE H – Indicadores de verificação das competências infocomunicacionais	351



## INTRODUÇÃO

Com a opção quase unânime do mundo ocidental, no final do século passado, pela democracia representativa, o debate na academia – mas também em ambientes extra-universitários – tem abordado, com relativa insistência, tanto valores e princípios quanto o aprofundamento da democracia. Um tópico em relevo é a questão da representatividade, vista por determinadas correntes teóricas como fator de distanciamento entre a esfera civil e o campo de decisão política. O Estado democrático moderno tem sido muitas vezes descrito como um ente profissional, burocrático e autônomo da sociedade.

Essas e outras questões têm levado a discussões sobre alternativas ao desenvolvimento da democracia. Vários teóricos (Pateman, 1992; Bohman, 2000; Santos, 2002; Ugarte, 2004; Bobbio, 2007, entre outros) sugerem o alargamento da participação política para além da escolha de representantes como o caminho para a sedimentação, o enraizamento e o desenvolvimento democrático: “o conceito de democracia evoca a idéia de autogoverno; da liberdade positiva, entendida como a faculdade dos indivíduos de participarem da tomada das decisões a que são submetidos.” (Ugarte, 2004, p. 95).

No entanto, o conceito e os níveis de participação política popular não encontram unanimidade entre os teóricos da democracia. Desde os que restringem a participação ao direito ao voto até os que defendem a democracia direta, observa-se uma diversidade de posicionamentos. Ugarte (2004) diz que a dimensão dos espaços de decisão coletiva e as modalidades de participação popular são precisamente os pontos de maior controvérsia entre os teóricos.

Com a chegada da internet e, com ela, a possibilidade de construção de espaços eletrônicos de deliberação participativa, o debate ganhou impulso. Sob o ponto de vista do potencial para a participação política a internet apresenta vantagens, como grande variedade de informações; capacidade de envolver diferentes parceiros de interlocução através de diferenciados recursos (e-mails, chats, grupos de discussão, conferências); e facilidade de comunicação direta, rápida e sem obstáculos entre o público e os políticos. “Isso significa um potencial de interação inédito, se comparado com os veículos de comunicação tradicionais.” (Maia, 2002, p. 277).

No entanto, coloca-se um novo condicionante a conformar este contexto que é o domínio de competências para atuar em ambientes digitais. O uso do ciberespaço como meio de expressão individual e comunicação social requer competências que permitam a atuação efetiva e criativa de produtores, consumidores, falantes e ouvintes, no contexto social em que querem participar (Murdock; Golding, 2004). Mas quais competências seriam essas? Alguns autores (Murdock; Golding, 2004; Martin; Madigan, 2006; Eshet-Alkalai; Chajut, 2009) vêm se referindo a elas como um conjunto de competências requeridas para exercer comando sobre a produção de significado e conhecimento potencialmente propiciados pela internet.

Para analisar essas questões, optou-se por focar a pesquisa em Organizações da Sociedade Civil (OSC), entidades que congregam grupos de indivíduos em torno de interesses comuns. De maneira geral têm legitimidade e garantem aos seus participantes inclusão em seus processos decisórios, além de oportunidade de atuação social na solução de problemas dos quais estão próximos e cujos conceitos dominam ou têm com eles alguma intimidade. Do ponto de vista dos processos gerais da sociedade estas organizações servem também como território de treinamento e formação de cidadãos, neles inoculando o “espírito cívico” necessário à sobrevivência e fortalecimento da democracia. Tal treinamento geralmente conduz a uma desejável maior participação na sociedade e inevitavelmente termina por assumir um também desejável caráter político.

Contudo, pouco ainda se sabe sobre as competências das próprias organizações para usar proveitosamente os recursos digitais socialmente disponíveis. Cada vez mais o domínio

dessas competências representa a possibilidade de se integrar socialmente, participar dos processos decisórios da sociedade e globalizar-se como entidade da sociedade civil.

Assim, esta tese tem como objetos de estudo: as formas de participação política das organizações da sociedade civil, o uso da internet nesse tipo de atuação e as competências em ambientes digitais. E como objetivos: 1) Conhecer as formas de participação política praticadas por organizações da sociedade civil de Salvador-Bahia; 2) Levantar qual papel a internet desempenha nessa atuação política; 3) Verificar quais competências em ambientes digitais estão sendo demandadas, empregadas e/ou promovidas por essas organizações. Os métodos de investigação envolveram levantamento bibliográfico sobre os temas do trabalho, entrevistas com gestores de 44 organizações da sociedade civil em Salvador e observação direta das competências em ambientes digitais em nove delas.

O trabalho está estruturado em duas partes: a primeira inclui os cinco capítulos conceituais abrangendo: (1) a conformação da pesquisa; e (2) o enquadramento teórico da participação política, das organizações da sociedade civil, do uso da internet nessa participação e das competências em ambientes digitais.

Na segunda parte estão os três capítulos que contemplam os aspectos empíricos do trabalho e integram a contribuição original da tese para a temática definida, com a análise do que se alcançou e a orientação conclusiva dada pela interpretação dos dados obtidos. Cada capítulo relaciona-se a cada um dos objetivos propostos: as formas de participação política das organizações, o emprego da internet, e as competências empregadas e promovidas.

Além dos oito capítulos, a estrutura compreende uma Introdução e uma Conclusão. A primeira estabelece os balizamentos da tese conduzindo o leitor para a compreensão do que se buscou obter como resultado da pesquisa e a natureza dos procedimentos seguidos. Na conclusão traça-se a relação entre os resultados obtidos e os objetivos colocados, averigua-se a validade das hipóteses e sugere-se novas linhas de investigação e atuação para trabalhos futuros.





# PARTE 1



## CONFORMAÇÃO DA PESQUISA

As Organizações da Sociedade Civil (OSC) são um objeto empírico singular de observação porque vêm ampliando as perspectivas democráticas: além da atuação em suas áreas específicas, contribuem para alargar as formas de participação política através (1) da busca por informações; da militância; da promoção de discussões; (2) da organização de manifestações; (3) da avaliação dos representantes; (4) da pressão sobre os políticos etc. Em outras palavras, elas exercem importante função política na sociedade contemporânea. Essas unidades organizacionais da sociedade, particularmente nas grandes aglomerações urbanas, são *loci* onde os cidadãos se sentem seguros, relativamente poderosos e capazes de resistir às agressões externas ao seu ambiente social, cultural e econômico, quer venham dos governos quer de outros grupos organizados, quer de indivíduos isoladamente. Na verdade, “a materialização do cidadão no processo político tem sido constatada particularmente no contexto do fortalecimento de entidades locais, organizações não-governamentais (ONG), associações de moradores e organizações voluntárias, entre outras.” (Baquero, 2003, p. 86).

Essas organizações vêm paulatinamente incorporando a internet e as tecnologias correlatas para empreender seus objetivos, entre eles a atuação política. No entanto, passados 16 anos da entrada da internet comercial no Brasil, os resultados das pesquisas recomendam cautela: se por um lado há experiências exitosas de emprego da Rede<sup>1</sup> para demandas políticas, por outro, muitas possibilidades permanecem promessas não

---

<sup>1</sup> Neste trabalho a utilização da palavra Rede iniciada com letra maiúscula refere-se à internet. A internet, por sua vez, é compreendida como a convergência das redes de informação e comunicação.

realizadas. Além disso, observa-se que outra discussão emergiu no período: a internet melhora ou cerceia a participação política? Os argumentos e dados empíricos afluem de um lado e de outro e sugerem outra questão: com qual conceito de participação trabalham? Muitas vezes, é um conceito de participação muito limitado, restringindo-se às relações formais entre cidadão e governo (e então os resultados empíricos são quase sempre negativos, como o são no mundo fora da Rede). Adicionalmente, para além de uma posição normativa – benefícios/malefícios da internet para participação –, são raros os estudos que investigam como, de fato, os cidadãos e as organizações se valem dos recursos *on-line* para a participação política.

Por outro lado, embora essas tecnologias forneçam um ferramental propício ao incremento da participação política, há outros fatores que condicionam o fenômeno, como a existência de condições materiais e instrumentais, a disponibilização de informação qualificada, cultura cívica e competências para atuar e interagir no ciberespaço.

Esse último condicionante – as competências – é um dos itens mais sensíveis. Embora autores de correntes diversas concordem que atuar no ciberespaço exige novas habilidades, letramentos ou competências – não há consenso quanto à terminologia –, a discussão sobre as competências ainda é periférica nas pesquisas que as mencionam: não esclarecem quais seriam e a relação destas com diferentes graus de uso da internet na vida cotidiana.

O desenvolvimento de competências infocomunicacionais<sup>2</sup> pode ser visto como parte de um processo social atual, no qual indivíduos e organizações estão sendo confrontados com a necessidade de empregar um conjunto de competências requeridas para usar diferentes tipos de informação, serviços e produtos, bem como interagir socialmente através dos meios eletrônicos. Assim, é fundamental compreender o que e quais são as competências exigidas ou promovidas neste contexto.

Estas questões são levantadas, na maior parte das vezes, com relação aos indivíduos (Somerville et al., 2008; Eshet-Alkalai; Chajut, 2009; van Deursen; van Dijk, 2009). Isto é, quando se fala em *digital literacy* ou competências em ambientes digitais está-se fazendo

---

<sup>2</sup> A discussão quanto à expressão – competências infocomunicacionais – escolhida para representar o conceito é apresentada no capítulo 6.

referência à qualificação das pessoas para lidar com a internet. Nesta pesquisa, contudo, a intenção é ir além: quer-se verificar as competências não de indivíduos isoladamente, mas de organizações da sociedade civil que, na busca do cumprimento de seus objetivos, devem desenvolver, em seus quadros técnicos e administrativos, em seus associados e em sua clientela, habilidades e conhecimentos consubstanciados em competência infocomunicacional.

Assim, cabe questionar se o contexto da cultura contemporânea – que inclui a cibercultura – estaria promovendo ou mesmo demandando novas competências para a atuação das organizações da sociedade civil. Interessa saber se e como existem inter-relações entre competências infocomunicacionais e participação política; se há reciprocidade entre elas, isto é, se uma e outra se ajudam mutuamente; e se há determinações entre elas, isto é, se o fato de participar politicamente determina nas organizações a busca da competência em ambientes digitais ou vice-versa, isto é, se ao adquirir competência as organizações passam a ter maior participação política.

As questões levantadas acima podem ser sumarizadas com os seguintes problemas que norteiam esta pesquisa: quais as formas de participação política praticadas pelas Organizações da Sociedade Civil atualmente? Qual emprego dão à internet para essa atuação? Quais novas competências estão sendo por elas empregadas e/ou promovidas para atuar nesse contexto?

## 2.1 OBJETIVOS

A partir dos elementos anteriormente desenvolvidos, os objetivos deste trabalho podem ser explicitados em:

- 1) Conhecer as formas de participação política praticadas por organizações da sociedade civil de Salvador-Bahia;
- 2) Levantar qual papel a internet desempenha nessa atuação política;

3) Verificar quais competências em ambientes digitais estão sendo demandadas, empregadas e/ou promovidas por essas organizações.

## 2.2 HIPÓTESES

As hipóteses desta pesquisa foram construídas com base em estudos anteriores que se debruçaram sobre temáticas semelhantes, bem como em levantamentos empreendidos no período. De acordo com seu caráter qualitativo, compreende-se que “o investigador procura a formulação de conceitos, teorias ou modelos com base num conjunto de hipóteses que podem surgir quer no decurso, quer no final da investigação.” (Guerra, 2010, p. 23). As hipóteses são pontos de partida e chegada,<sup>3</sup> cuja validade é testada no decorrer da investigação.

**H1:** Apesar de as organizações manterem objetivos de atuação diferenciados e específicos, a participação política é uma atividade que se impõe, ao longo do tempo, para que atinjam seus objetivos.

Essa hipótese está apoiada no levantamento exploratório<sup>4</sup> com 11 organizações da sociedade civil de Salvador, com finalidades diferentes, no qual se constatou que, embora nenhuma tivesse objetivo eminentemente político, a atuação política terminou por se impor como atividade prioritária: nove afirmaram que, dentre suas frentes de atuação, a participação política está entre suas principais prioridades; e as outras duas admitiram uma prioridade média.

---

<sup>3</sup> “[...] a lógica de investigação não é gerada a priori pelos quadros de análise do investigador, que espera encontrar essa lógica através da análise do material empírico que vai recolhendo. A intenção dos investigadores não é comprovar hipóteses definidas a priori e estanques, mas antes identificar as lógicas e racionalidades dos actores confrontando-as com o seu modelo de referência. A consequência imediata é que o trabalho de construção do objeto, da análise e das hipóteses é contínuo desde o início até o fim da pesquisa.” (Guerra, 2010, p. 22)

<sup>4</sup> “As conclusões de uma pesquisa exploratória têm o estatuto de ‘hipóteses explicativas’, funcionando como interpretações hipotéticas que exigem o prolongamento da pesquisa (por métodos quantitativos e qualitativos) para a sua generalização.” (Guerra, 2010, p. 33)

Dado que a democracia demanda – ao invés de evitar – conflitos de interesses e de opinião, que devem ser confrontados e negociados publicamente, é inevitável que a defesa de objetivos específicos se amplie para a defesa de interesses maiores da sociedade e, portanto, a participação das organizações assuma caráter político.

No Brasil, de acordo com Gohn (2005, p. 77), não se pode negar a crescente ampliação da vinculação entre sociedade civil e sociedade política:

Desenvolve-se o novo espaço público denominado público não-estatal, onde irão situar-se os conselhos, fóruns, redes e articulações entre a sociedade civil e representantes do poder público para a gestão de parcelas da coisa pública que dizem respeito ao atendimento das demandas sociais.

A emergência de novos espaços de deliberação contribui para a diversificação das formas de participação política. Novas formas de participação foram constatadas com a pesquisa exploratória e são também mencionadas por estudos congêneres:

Em um momento em que as formas tradicionais de engajamento cívico estão entrando em declínio e novas formas de participação e novos desenhos institucionais vêm sendo construídos para incrementar a participação política, ferramentas conceituais tradicionais se mostram precárias para abordar esses fenômenos. A pesquisa futura deve examinar em maior profundidade e com maior grau de detalhamento os efeitos da Internet focalizando diferentes tipos de atividades exercidas online, *em conexão* com a complexidade das formas de participação política e com a diversidade da vida associativa na contemporaneidade. (Maia, 2011, p. 72-73, grifo da autora)

A observação de Maia, aliada a estudos exploratórios desta pesquisa, leva à segunda hipótese:

**H2:** As mudanças nas formas de participação política na democracia demandam a intensificação da comunicação entre os atores sociais e a atualização constante, para a qual a internet é determinante.

As organizações da sociedade civil de Salvador se valem de intenso fluxo de informação e comunicação, principalmente com parceiros e com beneficiários de suas atividades (Borges; Jambreiro, 2009a). As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)

têm sido gradualmente absorvidas e diretamente aplicadas para justamente potencializar esse fluxo. Para Santos (2002, p. 17), grupos da sociedade têm se apropriado das tecnologias para estabelecer laços e se fortalecer: “[...] a intensificação exponencial das relações transfronteiriças e as novas tecnologias de informação e comunicação produziram alterações profundas nas escalas espaciais e temporais da ação social.”

Ao mesmo tempo, o contexto político é influenciado pelas novas possibilidades de interação propiciadas pelos meios eletrônicos, nos quais o indivíduo é frequentemente convidado a opinar, a intervir. Isto pode levá-lo a assumir uma postura mais proativa. Para Jenkins (2008), o próximo estágio da evolução é a passagem de uma cultura de interação para uma cultura participativa, na qual o indivíduo não se contenta mais em consumir um produto, mas quer poder modificá-lo, criar a partir dele, reinventá-lo, fazer parte. Pode-se especular, portanto, com o reflexo da cultura participativa em outros fóruns de interação, como os de participação política. Também, algumas pesquisas (Norris, 2001; Jenkins, 2008) têm apontado que a cultura participativa que vem se desenvolvendo a partir da tecnologia digital traz consigo a diversificação das formas de participação política.

Nesse contexto, as organizações percebem-se impactadas pela necessidade de empregar e promover novas competências para aproveitar as potencialidades das tecnologias digitais (Borges; Jambeiro, 2009b), o que leva à terceira hipótese:

**H3:** Para atuar e interagir utilizando as ferramentas digitais, as organizações da sociedade civil são demandadas a desenvolver e promover competências infocomunicacionais.

Embora reconheçamos que nenhuma lista de componentes de competências infocomunicacionais seja completa, nem seja possível reduzi-la a um número finito de estágios lineares, é indispensável avançar na discussão no sentido de não só indicar a emergência dessas competências, mas buscar modelos que possam apontar quais são e como podem ser avaliadas. Neste trabalho apresenta-se uma proposta para sistematizar as competências inerentes ao ambiente digital.



### 2.3 JUSTIFICATIVA

O termo “participação” vem sendo empregado em múltiplos contextos e emergiu como um conceito dominante, embora cercado de expectativas nem sempre convergentes:

As corporações imaginam a participação como algo que podem iniciar e parar, canalizar e redirecionar, transformar em mercadoria e vender. As proibicionistas estão tentando impedir a participação não autorizada; os cooperativistas estão tentando conquistar para si os criadores alternativos. Os consumidores, por outro lado, estão reinventando o direito de participar da cultura, sob suas próprias condições, quando e onde desejarem. Esse consumidor, mais poderoso, enfrenta uma série de batalhas para preservar e expressar seu direito de participar (Jenkins, 2008, p. 228).

Portanto, entender a evolução da participação política e como esta é compreendida e exercida por organizações da sociedade civil pode ajudar-nos a lançar luz sobre os caminhos e entraves que as sociedades democráticas têm encontrado no seu desenvolvimento político.

Ao mesmo tempo, diversos estudos têm direcionado esforços para compreender a relação entre tecnologias de informação e comunicação e participação política, mas a maior parte se inclina por um referencial normativo e, por isso, impõe padrões de uso da internet distantes de realidades locais. A proposta aqui parte da direção contrária: conhecer o emprego da internet pela perspectiva das próprias organizações, ou seja, quando e como elas consideram úteis as ferramentas<sup>5</sup> dentro de seu próprio conceito de participação política. Vale trazer o trecho de Maia (2011, p. 72-73), já citado: “A pesquisa futura deve examinar [...] os efeitos da Internet focalizando diferentes tipos de atividades exercidas online, em conexão com a complexidade das formas de participação política e com a diversidade da vida associativa na contemporaneidade.”

Por outro lado, a questão das competências em ambientes digitais pode representar um novo condicionante para a participação política. A sociedade atual, cada vez mais

---

<sup>5</sup> Ferramentas ou recursos digitais, nesta tese, correspondem a sítios eletrônicos, redes sociais e *media* sociais; enquanto os aplicativos correspondem aos programas; e dispositivos a equipamentos como computadores, celular e *palmtops*.

alicerçada nas tecnologias digitais, vem excluindo os que não dominam a cultura digital, motivo por que estudar as competências faz parte das pesquisas dos interessados em cultura contemporânea.

Além disso, o conceito de competências digitais apresenta-se ainda fragmentado na literatura. Autores como Aviram e Eshet-Alkalai (2006) consideram o próprio modelo apenas como um primeiro passo para transformar um discurso emergente – mas até agora principalmente orientado pela prática e pela intuição – em um discurso mais integrado e teórico, mas ainda longe de ser adequado.

Por sua vez, a razão da escolha das organizações da sociedade civil como elementos de análise está na observação de que o processo de democratização da sociedade brasileira vem adquirindo uma configuração na qual organizações deste tipo se estabelecem – em quantidade e qualidade – como interlocutoras privilegiadas nos processos decisórios das instâncias políticas nacionais, estaduais e municipais. Parece haver, na realidade, forte correlação entre a consolidação do regime democrático e o fortalecimento dessas organizações. A participação dessas organizações se dá muitas vezes por determinação legal, fenômeno iniciado com a Constituição de 1988.

Assim, de forma geral, a convergência dos assuntos aqui tratados é, do ponto de vista teórico, relativamente recente e as informações disponíveis encontram-se pouco sistematizadas. Desse modo, não havendo uma teoria sedimentada, o estudo justifica-se por estruturar uma questão teórica e socialmente relevante em um problema de pesquisa, levantar informações a respeito e as sistematizar, contribuindo para a formação de uma base teórica e empírica para a questão.

## 2.4 MÉTODOS DE INVESTIGAÇÃO

Esta pesquisa caracteriza-se como um estudo de natureza qualitativa,<sup>6</sup> na medida em que busca descobrir os conceitos relacionados à participação política e às práticas e

---

<sup>6</sup> Para Deslauriers (1997 apud Guerra, 2010, p. 11) os métodos qualitativos “designam uma variedade de técnicas interpretativas que têm por finalidade descrever, descodificar, traduzir certos fenômenos sociais que

competências existentes no contexto em que ocorrem, sendo analisadas numa perspectiva integrada.

Os problemas de pesquisa delimitados levaram à definição de uma estratégia de investigação organizada em duas componentes principais: revisão bibliográfica e pesquisa empírica. Essas componentes foram operacionalizadas em cinco fases que se complementam e, em alguns casos, ocorreram concomitantemente.

#### 2.4.1 Revisão bibliográfica

Num primeiro momento percebeu-se a necessidade de conhecimento do contexto em que a problemática se inseria. Esse conhecimento é condição para que o pesquisador desenvolva uma visão fundamentada sobre a temática em debate e formule seu próprio senso crítico. Ao longo do trabalho, o acesso à informação conceitual e a outras pesquisas também permite que o investigador reformule suas questões de investigação inicialmente propostas, ou venha mesmo a incluir outras. “As construções explicativas são elaboradas no decurso da pesquisa, pela interação entre os quadros de referência conceptuais disponíveis e os dados de terreno.” (Guerra, 2010, p. 25). Portanto, foi indispensável o recurso à revisão bibliográfica nesta pesquisa. As fases da pesquisa serão detalhadas a seguir.

Fase 1: Nesta Fase procedeu-se o aprofundamento teórico e análise da relação e influências entre os conceitos de democracia, participação política, cibercultura, internet, organizações da sociedade civil e competências em ambientes digitais.

A pesquisa bibliográfica envolveu essencialmente levantamento em bases de dados da área de Ciências Sociais Aplicadas, pesquisadas a partir do Portal de Periódicos da Capes,<sup>7</sup> e da Biblioteca do Conhecimento Online (B-On).<sup>8</sup> Além dessas bases de dados, destacam-se as indicações e trocas bibliográficas constantes a partir dos componentes do Grupo de Estudos

---

se produzem mais ou menos naturalmente. Estas técnicas dão mais atenção ao significado destes fenómenos do que à sua frequência.”

<sup>7</sup> Disponível em: <http://www.periodicos.capes.gov.br>

<sup>8</sup> Disponível em: <http://www.b-on.pt>. Esta base de dados foi utilizada particularmente no período de estágio de doutoramento (entre junho de 2010 e fevereiro de 2011) na Universidade de Aveiro, Portugal.

de Políticas de Informação, Cultura e Comunicações (Gepicc), em Salvador; e do Centro de Estudos das Tecnologias e Ciências da Comunicação (Cetac.Media), em Aveiro.

Os conceitos e suas vinculações foram levados à discussão, primeiramente nos encontros do Gepicc e do Cetac.Media, em seguida em eventos científicos da área realizados no Brasil, nomeadamente em dois encontros da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política (Compólitica), também dois encontros da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (Ancib), um da Associação Brasileira de Pesquisadores em Cibercultura (ABCiber) e, por último, no Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa em Informação (Cinform). Em Salamanca, na Espanha, a discussão deu-se no âmbito do II Congreso Internacional Comunicación 3.0 e em Braga, Portugal, no Congresso Internacional Literacia, Media e Cidadania. As discussões levaram ao constante aprimoramento dos conceitos e suas imbricações. Os produtos desta Fase geraram um capítulo de livro, três artigos para periódicos científicos e oito *papers* para eventos científicos.

Em termos práticos, a Fase 1 estende-se ao longo dos quatro anos do doutoramento, tendo períodos mais densos, de imersão na literatura para apropriação da temática, e períodos de complementação, nos quais, por exemplo, a pesquisa empírica fez emergir novos conceitos para os quais foi necessário retornar à revisão bibliográfica. A pesquisa qualitativa tem esse caráter interativo e retroativo: “O investigador continua a ler em função do movimento de seu objecto e explorará esta ou aquela avenida quer para delimitar as categorias provisórias de análise, quer para obter pistas de interpretação.” (Groulx, 1997 apud Guerra, 2010, p. 38).

#### **2.4.2 Pesquisa empírica**

Esta componente envolve todo o planejamento para a coleta de dados empíricos, bem como as estratégias empregadas para a sua operacionalização e métodos escolhidos para o tratamento, análise e apresentação dos resultados. O componente foi organizado em quatro fases:

Fase 2: Levantamento e seleção das organizações da sociedade civil como objeto a se verificar os objetivos propostos.

O ambiente da pesquisa é a cidade de Salvador,<sup>9</sup> capital do Estado da Bahia-Brasil que, historicamente, concentra organizações da sociedade civil (OSC) atuando em frentes múltiplas de defesa de direitos civis e mediações políticas. Dada a quantidade e diversidade dessas organizações, fez-se uma seleção a partir do banco de dados do Cadastro Nacional de Entidades (CNE)<sup>10</sup> do Ministério da Justiça (MJ). De acordo com a Portaria SNJ nº 24, de 11 de outubro de 2007, é obrigatório o registro no CNE/MJ para as entidades declaradas de Utilidade Pública Federal (UPF),<sup>11</sup> as entidades qualificadas como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP),<sup>12</sup> além das Organizações Estrangeiras autorizadas a funcionar no Brasil. A partir do Relatório Eletrônico de Prestação de Contas que cada organização disponibiliza no CNE, foram utilizados os seguintes critérios de seleção:

a) Organizações cujas finalidades pudessem ser enquadradas como de intervenção cívica,<sup>13</sup> retirando-se aquelas, portanto, que têm fins exclusivamente de prestação de serviços ou financiadoras de projetos. Assim, dos 23 tipos de finalidades definidas pelo CNE, permaneceram 14: Cultura e Arte; Assistência Social – Vigilância Social; Assistência Social – Proteção Social; Assistência Social – Defesa social e institucional; Defesa e Proteção do Meio Ambiente; Habitação; Associação de Moradores, Centros e Associações Comunitárias; Desenvolvimento Rural; Emprego e Treinamento; Defesa de Direitos de Grupos e Minorias; Outras formas de Desenvolvimento e Defesa de Direitos; Promoção do Voluntariado; Outras

<sup>9</sup> Apesar deste primeiro recorte geográfico, algumas organizações selecionadas têm sede em Salvador, mas atuação expandida para outras cidades da Bahia e mesmo fora do Estado.

<sup>10</sup> Banco de dados e demais informações disponíveis em <http://portal.mj.gov.br/data/Pages/MJFC1E6BD5ITEMID1C837A412B2B430F8F9C1FF0CB7341FFPTBRIE.htm>

<sup>11</sup> De acordo com Teixeira (2008, p. 88), as declarações de utilidade pública “têm um caráter político, pois dependem da apresentação de projeto de lei e de sua aprovação no plenário (Assembleia Legislativa e Câmara de Vereadores).” No caso federal, as declarações são concedidas pelo Presidente da República através de decreto.

<sup>12</sup> Regidas pela Lei nº 9.790, de 1999.

<sup>13</sup> “A ideia de *cívico* traz consigo a noção de deveres e responsabilidades do cidadão, a sua propensão ao comportamento solidário e à observância das virtudes cívicas derivadas de sua identificação com a coletividade. [...] a ideia de *civil* encontra-se associada à busca moderna pela afirmação dos *direitos* dos membros individuais da coletividade, dizendo respeito ao tratamento de todos os indivíduos como agentes iguais na democracia política e com igual liberdade de viver suas próprias vidas como eles as compreendem, de modo consistente com a liberdade dos outros.” (Maia, 2011, p. 62-63, grifos da autora)

não especificadas anteriormente; Segurança e Cidadania.

b) Organizações que responderam afirmativamente quanto à sua contribuição para ampliação da democracia e fortalecimento da cidadania no Questionário para Avaliação da Inserção Social.<sup>14</sup> Com a aplicação desses dois primeiros critérios buscou-se selecionar aquelas organizações que podem ter atuação política;

c) Organizações que já atuavam em 1995, ano da entrada da internet comercial no Brasil. Com este requisito procurou-se ter acesso a informações sobre as mudanças nas competências demandadas pela inserção das TIC.

Com a aplicação desses critérios, chegou-se a 51 organizações em março de 2009. Para o teste piloto do instrumento de coleta de dados – roteiro de entrevista (Apêndice A) –, foram realizadas três entrevistas no mês de abril de 2009. Feitos os ajustes necessários no roteiro, optou-se por entrevistar uma organização de cada finalidade,<sup>15</sup> totalizando 11 organizações, que foram ouvidas em junho e julho de 2009, como uma primeira etapa da pesquisa de campo (estudo exploratório)<sup>16</sup> e com vistas ao exame de qualificação do doutoramento.

Em janeiro de 2010, os mesmos critérios de seleção foram novamente empregados, considerando que a cada ano as organizações atualizam o Relatório Eletrônico de Prestação de Contas. Com a aplicação desses requisitos, chegou-se a 46 organizações, conforme Quadro 1. O Quadro também inclui o endereço do sítio eletrônico ou *blog* daquelas organizações que os possuem. Das cinco organizações retiradas do grupo<sup>17</sup> inicial, três não apresentaram o Relatório Eletrônico de Prestação de Contas em 2010 e duas mudaram sua posição quanto critério “b” de seleção.

---

<sup>14</sup> Este Questionário faz parte do Relatório Eletrônico de Prestação de Contas, disponível no CNE.

<sup>15</sup> Apesar do critério de seleção das organizações ter levado a 14 tipos de finalidades, para dois tipos (Assistência Social – Vigilância Social e Segurança e Cidadania) nenhuma organização atendeu aos critérios “b” e “c”. A única organização que atendeu aos critérios dentro da finalidade Habitação não quis participar da pesquisa.

<sup>16</sup> Os estudos exploratórios em pesquisas qualitativas têm “interesse quando se inicia uma pesquisa de terreno e se pretende descobrir as linhas de força pertinentes, dado o desconhecimento do fenômeno estudado. Geralmente, faz-se uma observação directa, entrevistas a informadores privilegiados e entrevistas exploratórias.” (Guerra, 2010, p. 33)

<sup>17</sup> Estamos nos referindo a “grupo”, quando o usual seria referir-se a “amostra” em nome da coerência lógica dos trabalhos indutivos, já que amostra “é um conceito ligado a uma representatividade estatística e não à representatividade social que se pretende neste tipo de pesquisa.” (Guerra, 2010, p. 21)

Quadro 1 – Organizações selecionadas para a pesquisa empírica

Acopamec - Associação das Comunidades Paroquiais de Mata Escura e Calabetão <a href="http://www.acopamec.org.br/">http://www.acopamec.org.br/</a>
Apae de Salvador <a href="http://www.apaesalvador.org.br">http://www.apaesalvador.org.br</a>
Associação Bahiana de Recuperação do Excepcional (Abre)
Associação Baiana de Deficientes Físicos (Abadef)
Associação Brasileira de Educação Familiar e Social <a href="http://www.isba.com.br">http://www.isba.com.br</a>
Associação Centro Social Fraternidade Bahiana
Associação de Moradores do Conjunto Santa Luzia <a href="http://luizamahin.sites.uol.com.br/">http://luizamahin.sites.uol.com.br/</a>
Associação de Pais e Amigos de Crianças e Adolescentes com Distúrbios de Comportamento <a href="http://www.evolucao.org.br">http://www.evolucao.org.br</a>
Associação de Pais e Amigos de Deficientes Auditivos do Estado da Bahia (Apada) <a href="http://apadaba.blogspot.com/">http://apadaba.blogspot.com/</a>
Associação e Centro de Educação Infantil Maria Dolores
Associação Movimento João de Barro - Movimento João de Barro
Associação Nacional de Instrução (ANI)
Associação Pestalozzi de Salvador
Associação Universitária e Cultural da Bahia
Casa de Santa Maria
Casa Pia e Colégio dos Órfãos de São Joaquim
Centro de Pesquisa e Assistência em Reprodução Humana (Ceparh)
Centro Espírita Caminho da Redenção <a href="http://www.mansaodocaminho.com.br">http://www.mansaodocaminho.com.br</a>
Centro Espírita Deus, Luz e Verdade <a href="http://www.cedlv.org.br/">http://www.cedlv.org.br/</a>
Centro Espírita União, Amor e Luz <a href="http://www.ceual.org.br">http://www.ceual.org.br</a>
Centro Projeto Axé de Defesa e Proteção à Criança e ao Adolescente <a href="http://www.projetoaxe.org.br">http://www.projetoaxe.org.br</a>
Clube de Mães do Bairro de Pernambués
Comunidade Franciscana da Bahia
Congregação das Irmãs Mercedárias Missionárias do Brasil <a href="http://www.cimmbrasil.com.br">http://www.cimmbrasil.com.br</a>
Federação Espírita do Estado da Bahia (Feeb) <a href="http://www.feeb.com.br">http://www.feeb.com.br</a>
Fundação "Franco Gilberti"
Fundação Centro Brasileiro de Proteção e Pesquisa das Tartarugas Marinhas (Tamar) <a href="http://www.projetotamar.org.br">http://www.projetotamar.org.br</a>
Fundação Clemente Mariani <a href="http://www.fcmariani.org.br">http://www.fcmariani.org.br</a>
Fundação Instituto São Geraldo

Fundação José Silveira (FJS) <a href="http://www.fjs.org.br">http://www.fjs.org.br</a>
Fundação Lar Harmonia <a href="http://www.larharmonia.org.br">http://www.larharmonia.org.br</a>
Fundação Odebrecht <a href="http://www.fundacaoodebrecht.org.br">http://www.fundacaoodebrecht.org.br</a>
Grupo de Apoio à Criança com Câncer de Salvador (Gacc) <a href="http://www.gaccbahia.org.br">http://www.gaccbahia.org.br</a>
Grupo de Apoio à Prevenção a Aids da Bahia (Gapa-Ba) <a href="http://www.gapabahia.org.br">http://www.gapabahia.org.br</a>
Instituto de Cegos da Bahia <a href="http://www.institutodecegos.org.br">http://www.institutodecegos.org.br</a>
Instituto de Organização Neurológica da Bahia (Ionba) <a href="http://www.ionba.org.br">http://www.ionba.org.br</a>
Instituto de Permacultura da Bahia <a href="http://www.permacultura-bahia.org.br">http://www.permacultura-bahia.org.br</a>
Instituto Guanabara
Instituto Social das Medianeiras da Paz
Liga Bahiana Contra o Câncer <a href="http://www.lbcc.org.br">http://www.lbcc.org.br</a>
Monte Tabor Centro Ítalo-Brasileiro de Promoção Sanitária <a href="http://www.hsr.com.br">http://www.hsr.com.br</a>
Núcleo de Apoio ao Combate do Câncer Infantil (Nacci ) <a href="http://www.nacci.org.br">http://www.nacci.org.br</a>
Organização de Auxílio Fraternal (OAF)
Santa Casa de Misericórdia da Bahia <a href="http://www.scmiba.com.br">http://www.scmiba.com.br</a>
Sociedade Beneficente Cultural Afro-Brasileira São Jorge
Unidade de Onco-Hematologia Pediátrica Erik Loeff <a href="http://www.erikloeff.org.br">http://www.erikloeff.org.br</a>

Fonte: Pesquisa da autora a partir do CNE do Ministério da Justiça.

Após três meses de tentativas para agendamento das entrevistas, duas organizações optaram por não participar da pesquisa: Casa Pia e Colégio dos Órfãos de São Joaquim, e Unidade de Onco-Hematologia Pediátrica Erik Loeff. O estudo de campo nesta Fase foi realizado, portanto, com 44 organizações.

De acordo com Guerra (2010), a questão central em pesquisas qualitativas não é a definição de uma imensidade de sujeitos “estatisticamente representativos”, mas sim uma pequena dimensão de sujeitos “socialmente significativos” reportando-os à diversidade das culturas, opiniões etc. Considerando que as 44 organizações selecionadas são significativamente diversas – em porte, objetivos, linhas de atuação, localização geográfica



etc. – ao mesmo tempo em que mantêm em comum a perspectiva de contribuir para o desenvolvimento da democracia, acreditamos tratar-se de conjunto socialmente significativo de organizações da sociedade civil de Salvador. Neste caso, a opção é de uma amostra por homogeneização (GUERRA, 2010).

Na amostra por homogeneização aplica-se o princípio da diversidade interna, ou seja, o controle da diversidade não se dá face a elementos externos ao grupo – são todas organizações da sociedade civil com fins relacionados à intervenção cívica – mas com características diferentes – diversidade interna – que podem fazer variar suas perspectivas face ao objeto de estudo. Nesse tipo de amostra, a maioria dos autores considera que a saturação<sup>18</sup> está presente entre 30 e 50 entrevistas (Guerra, 2010).

### Fase 3: Estudo de campo nas organizações selecionadas.

Considerando que a colaboração numa pesquisa é indispensável para se obter dados fidedignos e completos, projetou-se uma estratégia cuidadosa que envolveu diferentes canais de comunicação com as organizações: primeiramente o canal eletrônico de comunicação dos sítios eletrônicos das organizações (usualmente referidos como “Fale Conosco”); quando este não existia ou não se obteve resposta passou-se à tentativa de contato via correio eletrônico, com os endereços disponíveis tanto nos sítios eletrônicos como no cadastro do CNE; quando a comunicação não se concretizou por este canal passou-se a telefonemas. Algumas organizações solicitaram ofícios para formalizar o agendamento da entrevista.

Em todas essas abordagens procurou-se atrair a atenção das organizações para a importância do seu papel na pesquisa, para os produtos decorrentes, além de esclarecer quanto aos objetivos da entrevista. Principalmente o estabelecimento de uma relação de confiança e respeito mostrou-se muito cedo elemento basilar para a obtenção das informações. Com relação à confidencialidade, observou-se que algumas organizações mostravam-se mais a vontade quando eram informadas de que os dados seriam tratados no conjunto, sem identificação da fonte de cada fala. Isso vai ao encontro daquilo que Guerra

---

<sup>18</sup> “A saturação empírica aplica-se quando os dados que estão a ser recolhidos não trazem mais informações novas ou diferentes que justifiquem um aumento da recolha do material.” (Guerra, 2010, p. 42)

(2010, p. 22) considera como os dois fundamentais princípios éticos em pesquisas qualitativas: “que são o de informar correctamente os indivíduos acerca dos objetivos da investigação e o de proteger as fontes.”

Foram utilizados três instrumentos de coleta de dados: roteiro de entrevista (Apêndice B); formulário complementar (Apêndice C) para levantar a relação entre as formas de participação política e o uso da internet; observação sistemática da organização e de documentos coletados durante as entrevistas. Os documentos fornecidos pelas organizações e as informações disponíveis em seus respectivos sítios eletrônicos e *blogs* possibilitaram confrontar, atualizar e complementar as informações obtidas durante as entrevistas.

As entrevistas foram realizadas individualmente com os gestores de cada organização (Apêndice D). Como explicado na Fase anterior, 11 entrevistas foram realizadas em 2009 e as 33 demais entre fevereiro e maio de 2010. No entanto, aquelas 11 organizações entrevistadas em 2009 foram novamente procuradas em 2010 para atualizar e complementar as informações, inclusive quanto ao formulário que constitui o Apêndice C.

Com as entrevistas de 2009 foi possível levantar as principais formas de participação política das OSC. Essas formas foram confrontadas com a literatura e outras pesquisas, e produziu-se, então, uma lista com as 25 formas mais mencionadas. Essa listagem (presente no Apêndice C) foi apresentada no decorrer da entrevista – mais especificadamente após a questão 3 – para que cada organização assinalasse aquelas formas de participação que já exerceu, bem como relacionasse a elas o eventual uso da internet e a avaliação da importância que a Rede exerceu para cada forma de participação.

Todas as entrevistas foram realizadas pela própria pesquisadora que foi pessoalmente às organizações, a partir de horário previamente agendado. O controle do espaço pelo entrevistado tende a deixá-lo mais a vontade, embora o entrevistador tenha de lidar com eventuais inconvenientes como interrupções decorrentes do trabalho do entrevistado.

O contato direto do pesquisador com a realidade estudada objetiva uma visão holística da questão, considerando que os fatos sociais são sempre complexos, históricos, estruturais e dinâmicos. Essa interação busca também compreender as concepções e ações a partir da perspectiva do sujeito enquanto agente envolvido com a participação política (Godoy, 1995):

[...] nas entrevistas compreensivas os sujeitos tomam o estatuto de informadores privilegiados [...] o investigador perde o controlo da relação, necessariamente de poder, que lhe dá o facto de ser o único que controla o saber, pois o saber que agora interessa está no personagem a entrevistar. No entanto, no trabalho sociológico, o acento não é colocado na interioridade dos sujeitos, mas sim no que lhes é exterior, isto é, nos contextos sociais sobre os quais adquiriram um conhecimento prático. (Guerra, 2010, p. 18)

A entrevista partiu de um roteiro semiestruturado com 13 questões abertas e estendeu-se por duas horas em média. A entrevista com roteiro semiestruturado permite que, embora não haja a imposição de uma ordem rígida de questões, o pesquisador tenha um roteiro com as perguntas fundamentais a fazer. Estabelece-se, então, o que Galtung (apud Viegas, 1999, p. 132) chama de ambiente formal não estruturado de pesquisa, que é aquele onde “o pesquisador organiza os elementos do estímulo, estabelecendo padrões conforme a natureza do objeto e a finalidade da pesquisa, mas ‘fica à espreita’ da resposta. Essa deve ser aleatória e sem interferência do pesquisador.” Optou-se pela abordagem a partir de entrevistas como instrumento mais adequado para esta pesquisa em razão dos seguintes motivos:

- representar o meio mais garantido de obtenção de respostas, uma vez que outros instrumentos têm um baixo nível de retorno e pretendia-se alcançar 100% do grupo;
- atingir qualquer segmento da população, ou seja, qualquer pessoa independente de seu nível de instrução tem condições de responder, pois pode retornar a questão, caso não a compreenda;
- permitir maior flexibilidade na obtenção de informações, uma vez que o entrevistado pode usar seu vocabulário e seguir um discurso dentro de sua lógica própria, enquanto o entrevistador vai introduzindo as perguntas quando oportuno;
- criar uma atmosfera que permita ao entrevistador informações mais sinceras, já que se pode estabelecer um ambiente de cordialidade e confiança, assemelhando a entrevista a uma conversa informal e fluida;

- propiciar a percepção de elementos que não poderiam ser observados pela linguagem escrita, como a entonação da voz e o tempo de resposta, por exemplo.

Todas as entrevistas, após pedido de autorização, foram gravadas e acompanhadas de notas de campo.

#### Fase 4: Análise dos dados coletados nas organizações.

A análise dos dados é primariamente qualitativa, mas sempre que possível e relevante para a compreensão dos resultados, os dados foram quantificados e representados por meio de gráficos, quadros e tabelas. Portanto, o estudo abrange análises quantitativas, ainda que secundárias às análises qualitativas.

Devido ao caráter qualitativo da pesquisa não se empregou o uso de instrumentos e técnicas estatísticas sofisticadas no tratamento dos dados e sim análise de conteúdo e inferências a partir das falas dos entrevistados:

Nesse sentido, a análise de conteúdo tem uma dimensão descritiva que visa dar conta do que nos foi narrado e uma dimensão interpretativa que decorre das interrogações do analista face a um objecto de estudo, com recurso a um sistema de conceito teórico-analítico cuja articulação permite formular as regras de inferência. (Guerra, 2010, p. 62)

Assim, as entrevistas foram transcritas<sup>19</sup> em todos os trechos potencialmente relevantes para a temática de pesquisa. Em seguida, o conteúdo foi analisado em três níveis: 1) nível descritivo, no qual os posicionamentos dos entrevistados foram descritos; 2) nível correlacional, no qual essas posições foram associadas e comparadas; 3) nível interpretativo, em que se procurou descobrir as relações de causalidade e interpretar as dinâmicas sociais em estudo.

No nível descritivo, a intenção é contar ao leitor o que disseram os entrevistados, mas em lugar de contar 44 opiniões, agregar as diferentes lógicas. Para tanto, empreendeu-se

---

<sup>19</sup> Ao nível da análise de conteúdo, a proposta de trabalho não utilizou programas informáticos, porque como observa Guerra (2010, p. 12) “a utilização de programas informáticos de análise de conteúdo e o consequente tratamento informático multivariado não dispensam uma análise categorial e tipológica tradicional” como a que se pretende neste trabalho.

uma análise categorial<sup>20</sup> e uma análise temática.<sup>21</sup> Para a análise categorial, as transcrições foram objeto de uma primeira leitura a partir da qual se extraíram as categorias de análise para cada questão. Por exemplo, a categoria “reunião” como forma de interação das organizações com parceiros, não foi estabelecida previamente ao tratamento dos dados, mas justamente a partir das falas transcritas. Em seguida, uma segunda leitura foi necessária para, então, classificar as respostas entre as categorias.

Quanto à análise temática, os temas recorrentes nas falas dos entrevistados foram indexados sob palavras-chave, de modo que foi possível construir um índice remissivo dos principais assuntos abordados pelos entrevistados a partir da perspectiva de interesse desta pesquisa. Para a construção do índice remissivo foi utilizada a ferramenta homônima do Microsoft Word.

No nível correlacional, todas as entrevistas foram relacionadas e comparadas dentro das categorias e temas estabelecidos, procurando-se encontrar recorrências, correspondências e desvios significativos. No nível seguinte, o interpretativo, procurou-se avançar no sentido de propor explicações aos fenômenos encontrados, considerando-se que “no contexto de uma investigação compreensiva, o investigador não pretende fazer uma demonstração causal, mas sim defender o sentido da plausibilidade dos resultados.” (Guerra, 2010, p. 83).

Na redação dos resultados, algumas falas são utilizadas a título de ilustração e estão sinalizadas em *itálico*. Optou-se por ocultar a identidade das organizações em função do compromisso com a confidencialidade, já referida. Nesse sentido, sempre que a fala do entrevistado incluiu o nome da organização, esse foi substituído por “[organização]”. No entanto, a fim de identificar a área de atuação<sup>22</sup> da organização cuja fala está sendo transcrita, utilizar-se-á os seguintes códigos:

REL – organizações que atuam na área religiosa;

---

<sup>20</sup> A análise categorial refere-se ao estabelecimento de categorias, variáveis ou classes sob as quais podem ser organizados elementos de um discurso, e “cuja dinâmica é potencialmente explicativa de um fenômeno que queremos explicar.” (Guerra, 2010, p. 80)

<sup>21</sup> Na análise temática são identificados os elementos centrais da entrevista e estes são organizados por temas.

<sup>22</sup> As áreas de atuação foram estabelecidas de acordo com os objetivos explicitados como originais pelas organizações. Esse assunto é mais bem desenvolvido no subcapítulo 7.1 Caracterização das Organizações.

DEF - organizações que trabalham com deficientes;

SAU – organizações que atuam na promoção da saúde;

COM – organizações que promovem o fortalecimento comunitário;

EDU – organizações que trabalham na área de educação;

ABR – organizações que mantêm abrigos para menores;

AMB – organizações que atuam na proteção do meio ambiente.

A análise dos dados ainda investiu na possibilidade de estabelecer cruzamentos no sentido de buscar padrões entre as organizações por áreas de atuação. Esse caminho, no entanto, resultou infrutífero, uma vez que tanto a participação política, quanto o uso da internet e as competências infocomunicacionais apresentaram-se irregularmente distribuídas entre as organizações.

Fase 5 – O objetivo desta última etapa empírica foi aprofundar a verificação das competências em ambientes digitais empregadas e promovidas pelas organizações.

Avaliações rigorosas das competências são difíceis de encontrar. Há um crescente número de pesquisadores começando a desenvolver esquemas de avaliação (Eshet-Alkali; Amichai-Hamburger, 2004; Calvani et al., 2008; Celot; Tornero, 2009), mas o trabalho nessa área é limitado. Portanto, nesta Fase o estudo caracteriza-se como exploratório, uma vez que os instrumentos e técnicas estarão sendo testados no momento mesmo da pesquisa.

Com essa constatação em mente, optou-se por estratégias específicas para esta Fase. Como primeiro ponto foi necessário restringir o número de organizações, uma vez que seria inviável aprofundar a pesquisa mantendo as 44 organizações e considerando o tempo e os recursos disponíveis para finalizar o estudo.

O critério utilizado foi selecionar as organizações que mais utilizam a internet para participação política, de acordo com dados levantados nas etapas anteriores (Apêndice E). O critério de corte foi: as organizações que utilizam a internet em pelo menos metade das formas de participação política apresentadas. Foram propostas 25 formas de participação, portanto foram selecionadas as que apontaram o uso da internet em pelo menos 12 formas de atuação política.

Sob esses critérios, seriam 12 organizações: Federação Espírita do Estado da Bahia, Escola Infantil Maria Dolores, Instituto Social Medianeiras da Paz, Acopamec, Movimento João de Barro, Apada, Centro Espírita Caminho da Redenção, Fundação Lar Harmonia, Gacc, Liga Bahiana contra o Câncer, Instituto de Permacultura e Associação Comunitária Santa Luzia. Duas organizações (Escola Infantil Maria Dolores e Instituto Social Medianeiras da Paz), no entanto, foram retiradas do grupo de pesquisa, nesta etapa, com base nas observações da pesquisa campo. Embora essas organizações tenham avaliado, na entrevista, bastante positivamente o uso da internet para atuação política, nas observações de campo a análise dos recursos físicos e humanos deixou transparecer um uso muito incipiente da internet, insuficiente para o levantamento que se pretende nesta etapa da pesquisa. Outra organização (Centro Espírita Caminho da Redenção) não se dispôs a realizar uma atividade dessa etapa (a observação direta do uso da internet), apesar de ter prestado a entrevista. Para esta Fase, portanto, contamos com nove organizações.

Para o agendamento do encontro, as organizações foram contatadas a partir dos e-mails e telefones dos entrevistados obtidos na Fase 3. Explicou-se o motivo dessa nova etapa da pesquisa e sob qual critério a organização foi selecionada. Considerando-se a especificidade das informações que se pretendia alcançar nesta Fase e também a intenção de conhecer as competências da organização para além de um indivíduo ou outro, foi solicitado que o encontro se desse com pessoas que tivessem uma visão geral da organização e conhecimento sobre os procedimentos de uso da internet na participação política. Na prática, isso levou à necessidade de mais de uma visita às organizações, dada a dificuldade em reunir numa mesma data todas as pessoas envolvidas.

O esforço de envolver todas as pessoas que utilizassem a internet para a participação política nesta Fase da pesquisa decorre do entendimento de que as competências organizacionais podem ser aferidas pela observação do conjunto das competências dos indivíduos envolvidos na questão. Por isso no tratamento e análise dos dados, a unidade de tratamento é a organização e vamos nos referir às competências das organizações, assim consideradas como a camada coletivamente compartilhada de competências individuais vinculadas aos objetivos e estratégias da organização. Como diz Livingstone (2011), apesar das competências serem concebidas como uma conquista individual, elas são também uma

prática social e cultural carregada para as estruturas sociais das quais os indivíduos fazem parte.

Para esta Fase os instrumentos de pesquisa selecionados foram: entrevistas (Apêndice F) com vistas a conhecer a relação entre a participação política e as competências em ambientes digitais; observação direta (Apêndice G) do uso da internet a partir da proposição de uma atividade; e avaliação dos sítios eletrônicos, *blogs* e redes sociais *on-line* das organizações selecionadas. Tanto a observação como a avaliação tiveram por fim registrar as competências infocomunicacionais empregadas.

A entrevista partiu de uma questão propulsora que buscava conciliar as respostas obtidas na entrevista anterior com o que se pretendia nesta Fase: “Em nossa última conversa, o (a) senhor (a) apontou que a internet é utilizada para as seguintes formas de participação política (foi apresentado o documento respondido pela organização). Poderia, por favor, descrever como ocorreu esse uso para cada uma das formas?”. Em seguida foram propostas outras seis questões abertas (Apêndice F). Somados os tempos destinados às entrevistas e à observação direta, ocupou-se cerca de três horas com cada organização.

A observação do uso da internet partiu da proposta de uma atividade prática: “Por favor, suponha que você tenha de disponibilizar um texto de dois ou três parágrafos no sítio eletrônico ou no *blog* da organização. Você tem de levantar informações na internet e depois redigir esse texto. Por favor, descreva em voz alta quais os procedimentos que emprega na operação.” A medida que o observado realizava as funções, foi-lhe solicitado que explicasse os caminhos que estava tomando e os motivos das escolhas. Essa técnica foi experimentada no estudo de Greenhow e Robelia (2009), em que solicitaram aos pesquisados para “pensar alto” e descrever suas atividades *on-line*.

A partir das ações dos entrevistados, foram assinalados os indicadores satisfeitos para avaliar as competências infocomunicacionais (Apêndice H). Quando algum dos indicadores não foi passível de observação, aplicou-se questões complementares especialmente construídas para esse fim (Apêndice G).

Da mesma forma, a avaliação de sítios eletrônicos, *blogs* e redes sociais *on-line* das organizações objetivou complementar ou ajustar os indicadores assinalados com a



observação direta. Igualmente, muitas vezes, o domínio de uma determinada competência fez-se perceber pelo discurso do entrevistado.

O tratamento e análise dos dados das entrevistas seguiu estratégia semelhante à Fase anterior, com gravação das entrevistas, transcrição, estabelecimento de categorias e temas. Já o tratamento dos dados obtidos através dos indicadores de competências, propiciou o escalonamento dos níveis de competência das organizações e entre as três competências: operacionais, informacionais e comunicacionais.

Deve-se ressaltar que apesar da preocupação em utilizar mais de um instrumento – entrevista, observação direta de atividades na internet, avaliação de sítios, *blogs* e redes em meio eletrônico – para “captar” todas as competências observáveis, os indicadores só foram assinalados quando percebidos, ou seja, eventuais competências tácitas, mas não explicitadas, não puderam ser registradas.

A combinação de métodos permite que a avaliação evidencie o que as pessoas de fato fazem com a internet, bem como o que elas dizem sobre a experiência. Usar uma variedade de métodos ajuda a maximizar a validade dos resultados da pesquisa, pela triangulação de métodos e/ou dados (Macintosh; Whyte, 2006).

## 2.5 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Apesar da rica literatura a respeito dos aspectos tratados nesta tese, qualquer estudo desta natureza é sempre limitado por tentar avaliar um fenômeno em andamento, em rápida mudança e carente de evidências maiores que estudos limitados geograficamente e temporalmente. Além disso, a observação do uso das tecnologias tem recebido contribuições de diversas áreas do conhecimento, o que por um lado, amplia as lentes de visão, mas também tem repercutido em dificuldades de integrar diferentes metodologias de análise.

Do ponto de vista empírico, apesar dos entrevistados nas organizações terem sido orientados a colocar a visão da organização em suas respostas, é praticamente inevitável

que as respostas não tenham sofrido alguma influência de suas opiniões pessoais. Além disso, esta pesquisa registra as formas de participação política e o uso da internet pelas organizações a partir das afirmações de seus gestores, considerando-as verídicas e factuais *a priori*. A característica da pesquisa – uma tese de doutoramento – e os objetivos propostos não permitiam o confronto dos dados com outras fontes a fim de determinar eventuais desvios das informações coletadas.

Para a última etapa do estudo (Fase 5) não foram encontrados instrumentos de outras pesquisas que pudessem ser adaptados para esta. Por isso foram desenvolvidas técnicas e instrumentos que sofreram ajustes no decorrer da pesquisa, caracterizada assim, como exploratória nessa Fase. Embora isso não invalide o rigor com que os dados foram coletados, estudos em profundidade e com maior número de organizações devem prever estágio piloto no qual os instrumentos sejam validados.

Por fim, deve-se mencionar a exiguidade do tempo de que se dispõe para conclusão de uma pesquisa de doutorado, impossibilitando uma maior imersão do pesquisador na situação natural, o que poderia se reverter em ganhos de conhecimento.

As limitações e os avanços são inerentes à pesquisa, o que encontra correspondência no entendimento de Capra (2003, p. 50):

Independente de quantas conexões levamos em conta na nossa descrição científica de um fenômeno, seremos sempre forçados a deixar outras de fora. Portanto, o cientista nunca pode lidar com a verdade, no sentido de uma correspondência precisa entre a descrição e o fenômeno descrito. Na ciência, sempre lidamos com descrições limitadas e aproximadas da realidade. Isso pode parecer frustrante, mas, para pensadores sistêmicos o fato de que podemos obter um conhecimento aproximado a respeito de uma teia infinita de padrões interconexos é uma fonte de confiança e de força.

### A PARTICIPAÇÃO POLÍTICA NA DEMOCRACIA

A democracia pode ser caracterizada como um arranjo institucional para construir decisões coletivas e para assegurar que a autorização para exercer o poder seja dada pelos cidadãos sobre os quais esse poder é exercido. Há uma variedade de formas institucionais para esse arranjo, a exemplo do parlamentarismo (república parlamentarista e monarquia parlamentar) e do presidencialismo. A maioria dos países ocidentais tem optado pela democracia representativa com base em eleições livres e universais. Isso formalmente assegura a inclusão dos cidadãos, seus interesses e preocupações no governo pela agregação de interesses individuais em torno de partidos políticos e parlamentares.

Assim, para a maioria dos cidadãos, a participação política na democracia se dá por meio do voto em eleições periódicas (Nanz; Steffek, 2004). Essa compreensão de participação, no entanto, vem sendo pressionada tanto por discussões teóricas, que defendem o desenvolvimento da democracia pelo aprofundamento da participação, quanto por deficiências crescentes dos poderes públicos no atendimento das necessidades sociais.

Neste capítulo discute-se, ainda que brevemente, como os principais modelos teóricos contemporâneos da democracia (liberalismo, participacionismo, deliberacionismo) compreendem a participação, mas também como essa participação evoluiu na história democrática, suscitando novas práticas participativas. Com isso, pretende-se levantar e discutir elementos teóricos e conceituais úteis para compreender as formas de participação

política praticadas pelas organizações da sociedade civil atualmente, primeiro objetivo desta tese.

Identificar e compreender as mudanças nas formas de atuação política ajuda-nos a entender o contexto no qual vão se colocar as TIC, especialmente a internet, no fim do século XX; e como essas mudanças e tecnologias vão convergir para o conceito de democracia digital. Como consequência, isso vai repercutir na demanda de novas competências para atuar e interagir no ciberespaço – inclusive para participar da vida política.

### 3.1 A PARTICIPAÇÃO POLÍTICA NA TEORIA DEMOCRÁTICA

Apesar de se reconhecer a origem da democracia na Grécia Antiga, o direito político à participação nesse período é exclusivo de uma minoria considerada cidadã, à exclusão da massa numerosa de escravos, assalariados, pequenos agricultores, mulheres e estrangeiros. “Na *Ilíada*, por exemplo, nas assembléias que se realizavam na *Ágora*, apenas os reis e os *gerontes*, chefes de tribos, têm o direito de participar das discussões e deliberações.” (Santana; Silva, 2005, p. 1). Portanto, se por um lado no conceito grego original, a democracia é concebida para ser exercida em praça pública, na *Ágora*, onde cada cidadão pode confrontar sua opinião diretamente com a dos demais e as decisões que dizem respeito à coletividade são resultado da discussão e deliberação pública,<sup>23</sup> por outro lado “a igualdade política determinava-se, positivamente, pela relação do cidadão ao todo do qual fazia parte e, negativamente, pela desigualdade social na qual ela estava ancorada.” (Rosenfield, 2006, p. 8).

Apesar dessa limitação substancial quanto ao conceito de cidadão, o ideal democrático ressurgiu no século XVIII. No entanto, já vem amparado em um novo referencial, um longo esforço de libertação, que se estendeu da Reforma Luterana até o Iluminismo e que vai levar à Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, em 1789:

---

<sup>23</sup> Marques (2008) citando Manin (1997) esclarece que “mesmo na Atenas clássica, a assembléia dos cidadãos era apenas mais uma das instituições políticas componentes do Estado, e que a configuração política, já àquela época, previa um forte espaço para organizações estatais representativas.”

É através de três grandes movimentos político-sociais que se transpõem do plano teórico para o prático os princípios que iriam conduzir ao Estado Democrático: o primeiro desses movimentos foi o que muitos denominam de Revolução Inglesa, fortemente influenciada por Locke e que teve sua expressão mais significativa no *Bill of Rights*, de 1689. O segundo foi a Revolução Americana, cujos princípios foram expressos na Declaração de Independência das treze colônias americanas, em 1776; e o terceiro foi a Revolução Francesa, que teve sobre os demais a virtude de dar universalidade aos seus princípios, os quais foram expressos na Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, de 1789, sendo evidente nesta a influência de Rousseau (Santana; Silva, 2005, p. 3).

O contexto econômico, político e social estabelecido por essas revoluções passou a exigir instituições diferentes daquelas do Antigo Regime para a condução dos negócios públicos: o liberalismo econômico instaurado era incompatível com o absolutismo e pressupunha mobilidade no exercício do poder. É sob essas condições que o ideal democrático é resgatado e adaptado (Mendes, 2007).

No entanto, fatores como a dimensão territorial, a população numerosa e a complexidade dos problemas públicos nos novos Estados impossibilitam a democracia direta, e o governo por representação<sup>24</sup> apresenta-se como uma alternativa para a produção de decisões referentes aos negócios públicos. De acordo com Mendes (2007, p. 145), além dessa suposta inviabilidade da democracia direta, teóricos como Madison, Sieyès e Montesquieu defendem o sistema representativo “como mecanismo mais adequado para a condução da coisa pública, seja na interpretação do bem comum, seja na garantia dos direitos individuais”, porque os representantes teriam melhor preparo intelectual para conhecer o interesse geral e interpretá-lo.

Teóricos como Thomas Hobbes, John Locke e Montesquieu, em pleno absolutismo europeu, desenvolvem os primeiros debates que irão delinear o modelo representativo (Laisner, 2009). Para Rosenfield (2006), no entanto, a democracia sofre um deslocamento de

---

<sup>24</sup> De acordo com Mendes (2007), até o século XX não se verificou o estabelecimento de democracias representativas, mas mais precisamente de governos representativos.

sentido, pois independente do espaço público dos cidadãos, é o Estado<sup>25</sup> que passa a estruturar e controlar a sociedade de fora.

Com isso, “a democracia pode inclusive vir a significar uma mera aparência de participação política, embora o seu sentido originário seja precisamente o de uma *efetiva* participação dos indivíduos nos assuntos públicos.” (Rosenfield, 2006, p. 13, grifos do autor). A preocupação contemporânea de Rosenfield tem relação com as reflexões de Jean-Jacques Rousseau, filósofo do século XVIII, para quem a participação tem funções mais amplas e ocupa papel central para o estabelecimento e manutenção do Estado democrático. Para Rousseau a representação era considerada um mecanismo ilegítimo para a constituição de leis. Apenas a execução das decisões tomadas pelo público poderia ser delegada a representantes.

A lógica participativa rousseana se estabelece na condição de cidadãos iguais, interdependentes e independentes, ou seja, o cidadão é impotente para realizar qualquer coisa sem a cooperação de todos ou da maioria, mas também não depende de ninguém para votar ou opinar. Rousseau via na participação, ainda, uma função muito mais elaborada: a educativa. Para ele, a participação educa para a democracia. No processo de participação para a tomada de decisões, o indivíduo aprende que se quiser cooperação dos outros terá de considerar assuntos mais abrangentes que os seus próprios e imediatos interesses privados. Assim, quanto mais o indivíduo participasse, mais capacitado estaria para fazê-lo. Uma segunda função da participação na teoria de Rousseau é que as decisões seriam mais facilmente acatadas e levadas a efeito por serem coletivamente construídas. Uma terceira função seria a de integração do indivíduo à sua comunidade, a percepção de que cada cidadão isolado “pertence” a um grupo social. Apesar da defesa de Rousseau, a representação política afirmou-se como a grande inovação institucional moderna (Mendes, 2007) e no final do século XVIII a compreensão de democracia já aparece relacionada ao “direito de os cidadãos tomarem parte na determinação coletiva, mas agora por meio de eleições representativas.” (Held, 2001, p. 23).

---

<sup>25</sup> “Estado é a estrutura organizacional e política, fruto de um contrato social ou de um pacto político, que garante legitimidade ao governo [...] é o aparato organizacional e legal que garante a propriedade e os contratos.” (Bresser-Pereira, 1995, p. 87).

Para Held (1987), os modelos<sup>26</sup> de democracia podem ser divididos em dois tipos amplos: democracia direta ou participativa – um sistema de tomada de decisões sobre assuntos públicos no qual os cidadãos são diretamente envolvidos – e a democracia liberal ou representativa – um sistema de governo que envolve eleitos que tomam para si a tarefa de “representar” os interesses e/ou pontos de vista dos cidadãos.

O regime que se coloca em consequência da Revolução Francesa é o liberalismo, que entende que os direitos são faculdades ou capacidades inerentes ao ser humano. No entanto, com a chamada Revolução Industrial, verificou-se que se juridicamente todos são livres, poucos têm condições de exercer a liberdade:

A reivindicação fundamental passa a ser, conseqüentemente, o estabelecimento da igualdade no uso da liberdade. A democracia social revela-se, assim, um desdobramento das idéias da Revolução Francesa, pois, a fim de que todos possam ser realmente iguais, ou tenham, ao menos, as mesmas oportunidades de desenvolvimento e de realização pessoal, seria necessário completar o ideário da Revolução, acrescentando a igualdade econômica e social à igualdade política e jurídica. (Santana; Silva, 2005).

No século XIX, a discussão gira em torno do confronto entre o liberalismo e o socialismo, destacando-se o modelo liberal que é adotado em várias partes do mundo, inclusive em algumas recentes repúblicas<sup>27</sup> latino-americanas, como o Brasil, que outorgam constituições liberais, inspiradas nos Estados Unidos e na França. “Neste período, nenhuma outra doutrina exerceu tão vasta influência, o que trouxe a difusão dos ideais democráticos dentro dos parâmetros liberais de análise e dos princípios de representação.” (Laisner, 2009, p. 21). Giddens (1996, p. 124) explica a correlação entre liberalismo e democracia:

O liberalismo é o domínio da lei, o reconhecimento dos direitos de liberdade de expressão e o direito à livre posse de propriedade. A

---

<sup>26</sup> Modelo “se refere a um constructo teórico projetado para revelar e explicar os principais elementos de uma forma democrática e sua estrutura ou relações subjacentes.” (Held, 1987, p. 6)

<sup>27</sup> A *res publica*, ou a coisa pública, identifica-se com o Estado nas democracias: “nas sociedades pré-democráticas o Estado era por definição ‘privado’: estava a serviço da classe ou grupo poderoso que controlava o Estado e, através dele, se apropriava do excedente social. O avanço da democracia é a história da desprivatização do Estado” (Bresser-Pereira, 1995, p. 87). Com a democracia, o Estado é teoricamente propriedade coletiva de todos os cidadãos.

democracia é o direito de todos os cidadãos de votar e formar associações políticas. Esse direito pode ser visto como um entre outros direitos liberais – na verdade, o mais importante – daí, o laço entre liberalismo e democracia. No entanto, a própria democracia só pode ser definida de uma forma processual; não se pode transformá-la em substantiva como procuram fazer os Estados comunistas.

Dentre os expoentes em teoria da democracia liberal estão Jeremy Bentham e James Mill. Para Bentham, a participação englobava o voto pelo sufrágio universal e um eleitorado que exercesse algum controle sobre seus representantes. Isso implicava um eleitorado portador de opinião quanto às políticas de seu interesse e de interesse geral e que pudesse reportá-la a seus representantes. James Mill destacava a educação do eleitorado para um voto responsável. Mas para ambos, a participação centrada no voto tinha uma função protetora: de proteger os interesses privados do cidadão. Keane (2006, p. 4) sumariza os principais fundamentos da democracia liberal:

A democracia representativa amparou-se em constituições escritas, judiciários independentes e leis que garantiram procedimentos que ainda têm papel vital nas democracias atuais: invenção como o *habeas corpus* (proibições quanto à tortura e aprisionamento), eleições periódicas de candidatos à legislatura, políticos com período de gestão limitada, voto secreto, referendo e impeachment, colégios eleitorais, partidos políticos competitivos, sociedade civil e liberdades civis como o direito à assembleia pública, e liberdade de imprensa.<sup>28</sup>

Com John Stuart Mill (século XIX), os argumentos de Rousseau ressurgem e saem da cidade-Estado para ganhar o contexto de um sistema político moderno. Considerando os grandes Estados, Mill observa que não é possível que todos participem pessoalmente de todas as decisões públicas. Assim, ele aprimora a função educativa da participação, defendendo que ela se realize no nível local, onde as questões afetam diretamente o indivíduo e ele tem mais chance de ser eleito. Para isso, ele visualiza a indústria como o

---

<sup>28</sup> “It [representative democracy] rested upon written constitutions, independent judiciaries and laws that guaranteed procedures that still play vital roles in the democracies of today: invention like *habeas corpus* (prohibitions upon torture and imprisonment), periodic election of candidates to legislatures, limited-term holding of political offices, voting by secret ballot, referendum and recall, electoral colleges, competitive political parties, ombudsmen, civil society and civil liberties such as right to assemble in public, and liberty of the press.”



espaço onde o indivíduo poderia ganhar experiência no trato dos assuntos coletivos, da mesma forma como poderia fazer no governo local. A participação no local de trabalho abre uma nova perspectiva para a participação política, já que se vislumbram novas esferas de tomada de decisões coletivas. Para Mill, era através da discussão política que o indivíduo conseguiria ver além do horizonte do seu cotidiano para compreender sua conexão com cidadãos diversos, tornando-se membro consciente de uma comunidade (Pateman, 1992).

Em oposição a Rousseau e John Mill, tidos como “clássicos” por Schumpeter, na primeira metade do século XX forma-se a teoria democrática contemporânea, reunindo teóricos como o próprio Schumpeter, Berelson, Dahl e Sartori. Nesse século a democracia se consolida como modelo predominante de organização política por todo o mundo ocidental. Com o debate político no século XX encaminhado em direção à democracia como forma de governo desejável, o modelo que fornece os parâmetros para essa democracia vem da doutrina liberal, de influência crescente a partir da Segunda Guerra Mundial e hegemônica desde os anos 1980.

Para Schumpeter, a participação direta baseava-se em fundamentos empiricamente irrealistas, motivo porque ele elaborou uma revisão da teoria democrática clássica. Na sua revisão o ponto central da democracia é a formação de um arranjo institucional para se chegar a decisões políticas, onde alguns indivíduos adquirem o poder de decidir utilizando para isso uma luta competitiva pelo voto do povo. É, portanto, em essência, um porta-voz do pensamento liberal “usualmente identificado com uma visão da democracia em termos de ‘elitismo competitivo’ onde o papel das elites é fundamental e o papel dos votantes claramente secundário.” (Pereira, 1997, p. 9).

Para a corrente elitista, o ideal de autogoverno das massas é uma utopia, porque qualquer sociedade será sempre governada por poucos, a elite, que se concentra no topo das estruturas política, social e econômica. Para Gaetano Mosca (1966 apud Pio; Porto, 1998), sendo a sociedade capitalista caracterizada pela proteção legal da riqueza acumulada por intermédio das interações econômicas, o recurso de poder essencial dessa sociedade é

derivado da posição econômica dos indivíduos; quanto mais ricos, mais influentes politicamente.<sup>29</sup>

C. Wright Mills (1962 apud Pio; Porto, 1998), após analisar a sociedade norte-americana, concluiu que a elite no poder era composta pelos ocupantes dos principais cargos nas hierarquias militar, administrativa do Estado e empresarial. Para ele, altos níveis de participação devem ser desempenhados apenas por alguns e, portanto, a apatia e o desinteresse da maioria têm um papel positivo, pois possibilitam equilíbrio e estabilidade do sistema como um todo. “Esta corrente via em Estados totalitários – como a Alemanha nazista ou a Itália fascista – um bom exemplo de quão um povo poderia endossar autocracias através de mecanismos democráticos e, por isso, seria necessário haver cautela.” (Silva, 2009, p. 27).

Já a corrente pluralista questiona a noção, presente no elitismo, de que todo poder político está concentrado nas mãos daqueles no topo da estrutura socioeconômica. Para os pluralistas é a capacidade de convencimento dos candidatos aos cargos públicos o recurso essencial ao exercício do poder. A noção de governo representativo é, portanto, central na corrente; e os problemas comumente associados à representação política seriam minimizados pelo caráter competitivo do sistema, visto que quanto mais acentuado o grau de competição pelos postos de comando, maiores os constrangimentos que forçam os representantes a atender às demandas dos representados (Pio; Porto, 1998).

Robert Dahl, um dos proponentes do modelo pluralista de democracia, sugeriu a poliarquia – organização política na qual estejam reunidos os mecanismos de competição capazes de conciliar participação e representação – em que identifica o papel fundamental de intermediários no funcionamento político das sociedades. Os intermediários podem ser grupos de interesse, organizações lobistas, grupos de pressão, associações comunitárias:

Estas entidades e grupos que atuam como intermediários representam interesses políticos e, por arremetarem determinadas categorias e número de componentes, acabam arremetando parcelas de poder político. Na perspectiva oferecida por Dahl, assim, mais importante do que

---

<sup>29</sup> Essa é uma das questões que os defensores da democracia participativa acreditam poder corrigir com o aumento do grau de participação civil.

a participação efetiva de todos os cidadãos ou do que a procura de mecanismos institucionais que visem a inclusão de um maior número de pessoas quando da produção da decisão política, é a busca para que diferentes e plurais interesses estejam em pauta quando da formação de políticas públicas (daí a origem do termo “pluralista”, que adjetiva o modelo proposto por Dahl), havendo, então, certa descentralização do poder com o intuito de fazer as principais tendências se estabilizarem (Marques, 2008, p. 65).

A proposta de Dahl tem pontos convergentes com a linha de pesquisa adotada nesta tese ao reconhecer em organizações da sociedade civil atores importantes ao processo democrático na medida em que a pluralidade dos pontos de vista que trazem gera mais competição, mais discussão, dificultando a concentração de poder e favorecendo o equilíbrio entre os interesses.

Na autocrítica do modelo, no entanto, as análises de Dahl e Lindblom enfatizaram que seria necessário controlar a capacidade de influência dos interesses do empresariado, que desfrutariam de uma posição privilegiada nas sociedades capitalistas democráticas (Pio; Porto, 1998).

Sartori (1994), por sua vez, questiona a possibilidade de participação prometida pela democracia clássica. Para ele, o cidadão médio só se interessa e compreende os assuntos nos quais tem alguma experiência, e a política não faz parte deles.

De forma geral, o entendimento de participação entre os autores de matiz liberal-elitista pode ser sintetizado na escolha de representantes que tomam as decisões. Essa escolha deve se dar por sufrágio universal, através de eleições periódicas e livres, nas quais os líderes (elite) competem pelos votos do povo. O nível de participação desejável é aquele que faz a máquina eleitoral funcionar. Observa-se, também, que eles rejeitam o ideal democrático da máxima participação por não verem possibilidade empírica de realização. “Há a convicção de que os negócios de Estado são algo complexos, e que somente uma elite esclarecida teria condições de exercer o mando.” (Almeida, 2010, p. 11).

Por seu turno, o marxismo clássico refuta a possibilidade de propriedade privada e realização democrática. Para Marx e Engels, o poder político acaba sempre se concentrando nas mãos daqueles que detêm posições dominantes na economia capitalista. Assim, o poder político do Estado nada mais seria do que o poder organizado de uma classe – a burguesia –

para a opressão de outra – o proletariado (Pio; Porto, 1998). Engels (apud Dallari, 2004, p. 40) no início via o processo eleitoral como uma fórmula burguesa, mas acabou por reconhecer que “o sufrágio universal forneceu-nos um meio único para entrarmos em contato com as massas populares, para obrigarmos todos os partidos a defenderem diante do povo suas idéias e seus atos.”

Mais recentemente, Claus Offe (1984 apud Pio; Porto, 1998) desenvolveu uma nova abordagem macro, de cunho estruturalista, na qual argumenta que as próprias funções do Estado surgem da busca de conciliação entre acumulação econômica e legitimação política. Assim, os administradores do Estado reproduziram as relações capitalistas não porque são agentes da burguesia, mas porque dependem da atividade econômica para produzir rendimentos ao Estado via tributação, da mesma forma que o apoio público entra em declínio se a acumulação não acontecer.

Pio e Porto (1998) concluem que as três correntes (elitismo, pluralismo e marxismo) são complementares. Se por um lado é certo que a distribuição do poder material afeta o sistema político, também se deve considerar que o poder material não provém apenas da posse de propriedades, no sentido tradicional, já que sindicatos também podem mobilizar recursos materiais consideráveis. Além disso, os que dispõem dos recursos materiais não necessariamente compartilham os mesmos interesses políticos.

Principalmente a partir da década de 1960, o modelo liberal de democracia começa a receber questionamentos. O Estado democrático liberal ao longo da história foi assumindo uma configuração profissional, burocrática e autônoma da sociedade, no recôndito da qual se realizam as decisões governamentais e o debate político em torno delas.

[...] a democratização da representação, o estreitamento do hiato entre representantes e representados e a crescente influência dos desejos dos governados sobre as decisões daqueles que estão no governo têm se mostrado menos consistente do que o esperado. Enquanto certamente é possível dizer que a democracia se expandiu, não se pode dizer, com a mesma certeza, que ela tem se aprofundado (Manin, 1997, p. 234 apud Marques, 2008, p. 35).

Santos (2002, p. 42) apresenta crítica ainda mais contundente ao se referir ao modelo liberal como “democracia de baixa intensidade”. Para ele, a expansão da democracia liberal em nível global coincidiu com uma grave crise democrática justamente nos países em que mais havia se consolidado, principalmente por causa do aumento dramático do abstencionismo e da falta de confiança nos representantes. O argumento é de que ao limitar a participação popular à seleção de representantes, foi destinado à população um estado de letargia cívica, porque não há oportunidade para o desenvolvimento do senso de moral e responsabilidade política, enfraquecendo o envolvimento cívico (Santos, 2002).

Para Mendes (2007), os principais problemas da democracia representativa relacionam-se à existência de um déficit de controle da representação – a questão da prestação pública de contas (*accountability*)<sup>30</sup> – e à falta de um processo deliberativo no qual os representantes justifiquem suas decisões: “As duas questões relacionam-se diretamente com um princípio basilar da democracia, o da publicidade, que requer a maximização da transparência nos atos dos representantes e das instituições políticas.” (Mendes, 2007, p. 149)

Mesmo autores identificados na literatura como de tendência liberal, a exemplo de Norberto Bobbio, vão se mostrar incomodados com a concentração de poder na mão dos representantes. Ao tratar dos elementos para o desenvolvimento da democracia, Bobbio (2007, p. 145 e 155) os relacionou com: 1) “progressiva extensão dos direitos políticos, isto é, do direito de participar, ao menos com a eleição de representantes, da formação da vontade coletiva”; 2) “integração da democracia representativa com a democracia direta”, e 3) “a extensão da democratização – entendida como instituição e exercício de procedimentos que permitem a participação dos interessados nas deliberações de um corpo coletivo – a corpos diferentes daqueles propriamente políticos.”

Retomando o primeiro ponto proposto por Bobbio, vemos uma preocupação com a manutenção do direito ao voto (eleição de representantes), mas ele vê a eleição como um mínimo direito político. Para Bobbio (1997, p. 52), num sistema de democracia integral, a

---

<sup>30</sup> “A *accountability* diz respeito à capacidade que os constituintes têm de impor sanções aos governantes, notadamente reconduzindo ao cargo aqueles que se desincumbem bem de sua missão e destituindo os que possuem desempenho insatisfatório. Inclui a prestação de contas dos detentores do mandato e o veredicto popular sobre esta prestação de contas.” (Miguel, 2004, p. 5)

democracia representativa e a democracia direta “são ambas necessárias, mas não são consideradas em si mesmas, suficientes” (o segundo ponto indicado por Bobbio). Para o autor, no Estado contemporâneo não se pode pensar na substituição da representação pelas formas diretas de participação, mas também não se pode desconsiderá-las, já que, em alguns casos, contribuem para o aprimoramento da tomada de decisão.

Quanto à extensão da democracia a corpos diferentes – o terceiro ponto –, Bobbio estava se referindo à participação nas esferas sociais nas quais o indivíduo atua: como estudante, como professor, como soldado etc. Para ele, como a esfera política está inserida na esfera da sociedade, não existe decisão política que não esteja condicionada, ou inclusive determinada, por aquilo que acontece na sociedade civil. Assim, conquistado o sufrágio universal, um indicador do desenvolvimento da democracia é o número de instituições diversas daquelas tradicionalmente políticas nas quais se exerce o direito de participar (Bobbio, 2007). Para Keane (2006) isso já vem ocorrendo e é um sinal de que na teoria e na prática, a democracia está mudando porque seus processos estão sendo levados para áreas nas quais a democracia era excluída ou não desempenhava um papel significativo.

Com os cidadãos tendo a oportunidade de exercitar a participação nesses núcleos sociais menores e também em espaços que não costumavam ter práticas democráticas (como os locais de trabalho ou as famílias patriarcais), abre-se caminho para a constituição de valores próprios de uma sociedade democrática, que vai pressionar o Estado para que também abra espaço para práticas participativas. “Nesta empreitada, duas perspectivas fundamentais de propostas alternativas à visão procedimental de democracia são elaboradas: a democracia participativa e a democracia deliberativa.” (Laisner, 2009, p. 28).

A democracia participativa filia-se a uma corrente teórica identificada por Nobre (2004) como “nova esquerda”, herdeira dos movimentos contestatórios dos anos 1960 e que toma como ponto de partida as ideias originais de Marx de que o mercado capitalista sedimenta desigualdades:

Nesse sentido, é de fundamental importância superar não apenas as desigualdades materiais que impedem a efetiva realização das liberdades apenas prometidas pelo direito sob o capitalismo, mas também os déficits de formação política da opinião e da vontade que daí resultam, o que

significa antes de mais nada ampliar a participação nos processos decisórios.

No modelo participativo, a ênfase desloca-se das instituições representativas – que são vistas como mecanismos de realização da vontade dos cidadãos – para a soberania popular. Carole Pateman (1992), uma das principais expoentes da democracia participativa, argumenta que uma vez que os cidadãos tenham oportunidade de participar das decisões políticas do seu entorno, sentir-se-ão cada vez mais estimulados a participar. Pateman não se opõe à democracia representativa, mas defende amplamente a oferta de oportunidades de participação, nas quais a opção de tomar parte das decisões seja dos cidadãos. A autora também chama a atenção para os resultados da participação: “Pode-se caracterizar o modelo participativo como aquele onde se exige o *input* máximo (a participação) e onde o *output* inclui não apenas as políticas (decisões), mas também o desenvolvimento das capacidades sociais e políticas de cada indivíduo.” (Pateman, 1992, p. 62). A autora refere-se a Rousseau como o teórico por excelência da participação:

Toda a teoria política de Rousseau apóia-se na participação individual de cada cidadão no processo político de tomada de decisões, e, em sua teoria, a participação é bem mais do que um complemento protetor de uma série de arranjos institucionais: ela também provoca um efeito psicológico sobre os que participam, assegurando uma inter-relação contínua entre o funcionamento das instituições e as qualidades e atitudes psicológicas dos indivíduos que interagem dentro delas (Pateman, 1992, p. 35).

Cole (1920 apud Pateman, 1992, p. 53) procura transpor a teoria de Rousseau para um cenário moderno. Para ele, a participação poderia ocorrer através das associações porque a sociedade “é um complexo de associações que se mantêm unidas pelas vontades de seus membros.” Assim, é importante que o indivíduo seja capaz de participar da tomada de decisões em todas as associações das quais é membro, da mesma forma que as próprias associações têm de ser autônomas para controlar seus próprios assuntos.

Outro elemento pró-participação vem de Santos (2002) ao argumentar que os arranjos participativos podem agregar as informações para a execução de políticas públicas, já que não se pode esperar que as burocracias centralizadas tenham condições de lidar com todas as informações necessárias para políticas complexas nas áreas social, ambiental ou cultural.

“A maior parte das experiências participativas nos países recém-democratizados do Sul tem o seu êxito relacionado à capacidade dos atores sociais de transferirem práticas e informações do nível social para o nível administrativo.” (Santos, 1987, p. 54).

A teoria da democracia participativa pode ser sintetizada nas seguintes assertivas:

- A noção de política alarga-se para além da esfera habitual do governo para novos espaços, como o do trabalho e das associações;
- A estabilidade do sistema participativo é propiciada pela formação política: quanto mais o indivíduo participa, melhor capacitado ele se torna para fazê-lo;
- Uma vez que o cidadão perceba que suas opiniões são de fato levadas em consideração na produção das decisões coletivas, ele estará disposto a participar ativamente da vida política;
- A participação gera um efeito integrativo e auxilia na aceitação das decisões coletivas, o que torna a democracia participativa mais estável.

As principais críticas ao modelo participacionista referem-se a questões de aplicação prática: necessidade de boa circulação de informações, capacidade cognitiva, educação e alto engajamento cívico, todos elementos irregularmente distribuídos, mesmo em democracias desenvolvidas.

Held (1987) também observou que o modelo deixa questões fundamentais sem resposta: como as condições de sua própria existência podem ser adequadamente asseguradas? Quais as evidências de que uma crescente participação *per se* irá gerar uma nova renascença no desenvolvimento humano? A participação *per se* leva a resultados políticos consistentes e desejáveis?

O que já se mostrou viável – ainda que em experiências localizadas e carentes de mais estudos quanto à eficácia – é o emprego de dispositivos participativos em democracias liberais, como atestou a pesquisa de Silva (2009, p. 51): “já existem atualmente dispositivos de ênfase participativa ou deliberativa funcionando nas engrenagens institucionais das democracias liberais”, a exemplo dos diversos conselhos de caráter consultivo, criados a partir da Constituição de 1988 no Brasil.



Principalmente a partir dos anos 1990, o modelo participacionista ganha um novo reforço ou outra perspectiva de base mais procedimentalista: a democracia deliberativa. Em outras palavras, ultrapassando a discussão da importância da participação, que é reconhecida *a priori* – inclusive pela democracia representativa de formato dito liberal – o modelo deliberativo se propõe a esclarecer sob quais princípios e com quais instrumentos se dará a participação:

O propósito da concepção de democracia deliberativa é determinar um conjunto amplo de procedimentos e condições para os cidadãos formarem juízos sobre questões políticas fundamentais, os quais tenham a seu favor a pretensão de legitimidade e de aceitabilidade racional. Em geral, a teoria da democracia deliberativa concentra-se mais nos processos formais e informais de discussão e argumentação pública que antecedem o ato final da tomada de decisão. (Werle, 2004, p. 137)

A ideia é que estabelecidos tais procedimentos e condições, os cidadãos tenham espaço e oportunidade para apontar problemas coletivos, discutir as prioridades, identificar possíveis soluções e persuadir os demais a partir de uma argumentação racional. Este é um dos pontos mais controversos e objeto de críticas porque a política é permeada por tensões que nem sempre levam as pessoas a decidirem pela razão, tão cara aos deliberativos.

Outro ponto basilar é que numa deliberação cada cidadão esteja aberto a alterar sua opinião política caso seja persuadido pelas razões apresentadas por outros cidadãos. “A finalidade da deliberação é produzir decisões legítimas, que vinculem todos a partir de razões mutuamente aceitáveis. Ela transforma as preferências e possibilita a mediação dos conflitos.” (Werle, 2004, p. 139). No entanto, nem todas as questões são passíveis de acordos; por exemplo, mas não só: assuntos que envolvem ideologias terão dificuldades em atender aos ideais deliberacionistas porque as pessoas não irão se despir de suas crenças pessoais para ouvir o outro. Neste caso, inclusive, a deliberação pode aumentar as discordâncias:

[...] os participantes nem sempre se mostram preparados para a reflexão ou dispõem de informação suficiente, nem, ainda, estão interessados em ouvir atentamente os outros ou alterar os próprios pontos de vista diante das explicações e justificações apresentadas pelos demais. (Maia, 2008, p. 287).

A ação comunicativa fortemente imbricada na teoria deliberacionista é especialmente associada aos escritos de Jürgen Habermas, particularmente o conceito de esfera pública:

A perspectiva habermasiana parece construir-se em referência a uma determinada forma de interação discursiva entre agentes, em tese, comunicativamente competentes, que submeteria a processos comunicativos de questionamento e julgamento discursivo valores, tradições e regras, o que substituiria as decisões por convenção, levando-as a um processo ancorado em mecanismos de debate. [...] A esfera pública passa, assim, a indicar a dimensão da sociedade em que este intercâmbio discursivo torna-se possível, não exatamente um cenário de interesses ou campo de enfrentamento entre Estado e sociedade, mas uma prática de discurso crítico racional dos assuntos públicos (Laisner, 2009, p. 30).

Portanto, a discussão só faz sentido se a comunidade buscar processual e publicamente definir os objetivos comuns e justificar as decisões coletivas com razões, visando o bem comum, ainda que com frequência existam divergências internas quanto às decisões (Araújo, 2004). Assim, pode-se dizer que a participação na deliberação pública está ancorada nos princípios de reciprocidade, publicidade e *accountability*:

- Princípio da reciprocidade – “os cidadãos devem demonstrar respeito uns pelos outros no que concerne ao trato pessoal e às posições defendidas em fóruns públicos.” (Marques, 2008, p. 115);
- Princípio da publicidade – “demanda que devem ser públicas (a) as razões que os representantes e os cidadãos oferecem para justificar ações políticas e (b) as informações necessárias para se avaliar estas razões.” (Marques, 2008, p. 116);
- Princípio da *accountability* (ou responsabilização) – “o constrangimento imposto aos representantes públicos em relação à prestação de contas de suas ações e propostas, configurando um processo de troca e abertura para aperfeiçoamento das razões.” (Marques, 2008, p. 117).

Objetivamente, esses princípios somente parecem realizáveis em sociedades quase perfeitas do ponto de vista das relações sociais. Mesmo entre representantes que, em princípio tendem a respeitarem-se uns aos outros, há permanente disputa partidária. A deliberação nessas instâncias se faz pela disputa entre partidos e não entre indivíduos que

podem colocar-se no papel do outro e relativizar sua própria posição. Para Fernandes e Bonfim (2005, p. 141-142), “o conceito de democracia deliberativa de modo estrito como formulado por Habermas se trata de uma noção imanente e de uma metateoria acerca da esfera pública dotada de uma conotação complexa e de difícil aplicação a contextos políticos locais imediatos.”

Silva (2004, p. 10), no entanto, defende que

[...] ao restringir o tipo de argumentos mobilizáveis, a democracia deliberativa promove um estilo de confronto político em que a reciprocidade, a publicidade e a responsabilização impedem, ou, pelo menos, desencorajam a tomada de posições irredutíveis e movidas por interesses próprios. A capacidade de assumir o papel do outro é uma característica deste tipo de interação política: ao fazê-lo, as partes em disputa são obrigadas a colocar-se na posição dos seus adversários, relativizando a sua própria posição (Silva, 2004, p. 10).

Vita (2004, p. 119) discute se a democracia deliberativa assegura oportunidades equitativas de participação ao apresentar evidências de que “os mais pobres e destituídos de recursos políticos são também aqueles que provavelmente estarão ausentes de experiências participativas e deliberativas.”

Deve-se destacar que se para o modelo liberal o acesso à informação de boa qualidade é um de seus pressupostos (a visibilidade do trato com a coisa pública confere ao cidadão a capacidade de defender seus direitos e avaliar os representantes), para o modelo deliberativo cidadãos bem informados estão no próprio cerne do modelo, porque é a informação que vai fornecer as condições para que o cidadão compreenda o cenário e possa formular intervenções abalizadas.

O conceito de cidadania para o modelo deliberativo incorpora a capacidade de interpretação da realidade e construção de sentido por parte dos indivíduos. O que importa na formação dos cidadãos, sob essa perspectiva, é que sejam capazes de construir significados. O acesso à informação é o próprio viabilizador do regime democrático deliberativo se admitirmos que esteja alicerçado na participação popular informada, consciente e capaz de compreender um contexto cada vez mais plural (Frade, 2002). Este, uma vez mais é um ponto delicado, quando se sabe que o acesso à informação não

distorcida e relevante demanda não apenas recursos físicos, mas cognitivos. Além disso, grande parte dos assuntos em deliberação na arena política demanda conhecimentos sofisticados e capacidade de projeção de resultados.

Inerente ao modelo deliberativo, portanto, estão as competências em informação e comunicação.<sup>31</sup> Tanto a capacidade de informar-se (localizar informação relevante, avaliá-la e aplicá-la) como a capacidade de estabelecer e manter diálogos racionais são competências cognitivas necessárias ao sucesso do modelo. E muitas das críticas atuais à funcionalidade de práticas deliberativas direcionam-se justamente à desigualdade infocomunicativa presente nas esferas públicas.

De qualquer forma, para Giddens (1996), a concepção deliberativa representa um avanço ao modelo participacionista “epistêmico” de Rousseau, porque enquanto este acredita na existência de uma vontade geral e supõe que os procedimentos democráticos podem realizá-la, a abordagem deliberativa enfatiza o processo de discussão, no qual todos os pontos de vista possam ser ouvidos, buscando-se um acordo na arena política:

Em uma ordem social cada vez mais reflexiva, na qual as pessoas também são livres para ignorar a política quando assim o desejarem, a legitimidade política não vai ser prontamente mantida apenas porque um aparato de eleição, representação e parlamento está à disposição. Para criar e preservar essa legitimidade, é provável que os princípios da democracia deliberativa tornem-se cada vez mais significativos (Giddens, 1996, p. 132).

A partir de uma perspectiva ampliada neste percurso pela teoria democrática, a perspectiva que prevaleceu foi a que relacionou procedimentos de representação e de participação. Os limites do sistema representativo – principalmente o distanciamento exagerado entre a esfera da decisão política e a sociedade ou esfera civil – levaram à proposição de modelos alternativos. Mais do que isso, para Pereira (2004, p. 134) a evolução da democracia encaminha-se para a conjugação de ideais republicanos<sup>32</sup> e liberais:

---

<sup>31</sup> As competências infocomunicacionais são discutidas com maior profundidade nos capítulos 6 e 9.

<sup>32</sup> Alguns autores, a exemplo de Pereira, referem-se ao ideal ou modelo republicano com um conceito similar ao modelo participativo.

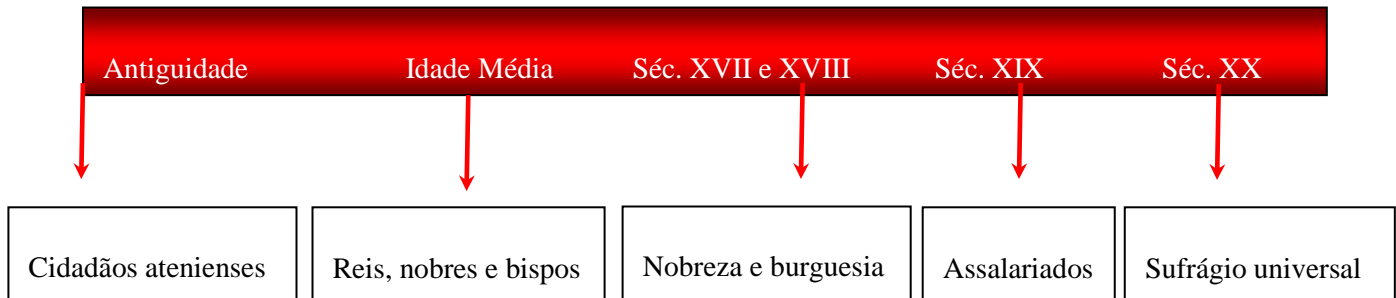
[...] sabemos que os ideais republicanos, liberais, democráticos e socialistas estiveram historicamente em conflito mútuo. Embora os ideais liberais e democráticos tenham entrado em choque no início do século XIX, eles acabaram se tornando compatíveis quando liberais e democratas abandonaram suas visões radicais. Na medida em que definimos liberalismo como a afirmação dos direitos civis, da liberdade individual e dos direitos de propriedade, da tolerância e do pluralismo, e definimos socialismo como a proteção efetiva dos direitos sociais com uma preocupação central com a justiça social, ambos podem ser compatíveis. [...] Mais do que isso: eu direi que ao Estado republicano moderno corresponde uma forma mais avançada de democracia representativa, a saber, a democracia participativa ou deliberativa.

Os modelos teóricos de democracia fornecem fundamentos para os métodos considerados necessários ao melhor funcionamento de um sistema político. No entanto, como questiona Marques (2008, p. 131) “em que medida as reflexões destes modelos constituem fonte de inspiração para a configuração de mecanismos governamentais de democracia?”. De fato, a participação política é conformada também por mudanças sociais e culturais. A cibercultura, por exemplo, que valoriza práticas participativas provavelmente exerce influência no âmbito da participação política. Essa temática merece ser mais bem discutida e o faremos no capítulo 5. Aqui, a seguir, vamos partir de uma perspectiva mais ampla porque anterior.

### 3.2 A PARTICIPAÇÃO POLÍTICA NA PRÁTICA DEMOCRÁTICA

Você é politicamente participativo? Frente a uma questão como essa, é possível que um cidadão brasileiro responda negativamente, talvez até com certo constrangimento, embora tenha votado nas últimas eleições. O que ocorre é que o conceito de participação evoluiu. O senso comum da participação política no século XXI inclui diversificadas formas de intervenção que fazem do voto condição básica, mas nem sempre suficiente para se considerar um indivíduo participativo. Ilustrando essa concepção, Dallari (2004, p. 42) coloca que “a participação através de eleições não deve ser excluída, devendo, porém, ser considerada num quadro mais amplo, que inclui outras formas de participação.”

No entanto, essa foi uma evolução lenta e permeada por muitas disputas. A ilustração seguinte permite um passar de olhos pela participação política ao longo da história ocidental, segundo os grupos que tinham acesso à participação:



Se na Antiguidade grega, o direito à participação se estendia a todo cidadão, o conceito de cidadão era restrito a homens livres. Já na Idade Média, na Europa, a tomada de decisão política estava nas mãos da nobreza e do alto clero, mas já no final da Era Medieval observa-se uma pressão crescente dos grandes proprietários, banqueiros e comerciantes mais ricos para ter voz nessas decisões públicas. Nos séculos seguintes, paulatinamente a burguesia vai ganhando espaço no cenário político e acaba por conquistar o direito político a todos que tinham propriedade ou bons rendimentos.

A escolha de representantes remonta ao século XVII quando os burgueses conquistam o direito de participar, mas já não era possível reunir num mesmo espaço todos que tinham direito político. Além disso, muitos não queriam gastar tempo com reuniões políticas ou mesmo não tinham disposição. A solução foi escolher um representante com o direito de falar e decidir em nome de muitos. Mas nestes primeiros tempos, o representante tinha uma atuação bastante restrita, já que assinava um documento concordando com a perda do mandato caso não obedecesse às determinações dos eleitores. “Esse sistema foi chamado de ‘mandato imperativo’ e acabou sendo proibido, pois restringia demais as ações dos representantes, além de permitir que os mandatários assumissem a condição de verdadeiros empregados dos eleitores mais ricos.” (Dallari, 2004, p. 29).

Como alternativa um segundo modelo de representação ganhou força, principalmente nas democracias liberais: a representação fiduciária ou mandato de confiança. Neste modelo, entende-se que o representante ganha uma autorização para deliberar e decidir em

nome do representado. Ele não é o mensageiro de uma decisão política previamente acordada com seus representados, mas o sujeito que irá considerar a conjuntura, os argumentos colocados nas esferas deliberativas para exercer a representação.

Já no século XIX, a Revolução Industrial leva à formação de um proletariado urbano, à concentração das pessoas nas cidades, ao aperfeiçoamento dos meios de comunicação, a maior acesso à educação e à informação. Todos são elementos que, conjugados à luta por espaço nas esferas de decisão, levaram a classe assalariada a conquistar o direito de escolher representantes, embora não sem restrições (Dallari, 2004).

No Brasil, as restrições mais óbvias no início do século XX dizem respeito ao gênero e à educação. Mulheres e analfabetos, ainda que trabalhadores, pagadores de impostos e sujeitos às leis feitas em seu nome não podiam escolher seus representantes. Na África do Sul, até muito recentemente, havia legislação impedindo que negros participassem das decisões fundamentais de seu país. Neste ponto deve-se registrar que muitas das conquistas e o alargamento de direitos políticos para estes e outros grupos encontraram organização a partir de associações, que são um fenômeno que caracteriza a democracia moderna (temática que será retomada no próximo capítulo). Assim, ao longo do século XX, veem-se muitas constituições ocidentais garantindo o sufrágio universal.

Para o exercício da maior parte dos cargos públicos, organizou-se uma máquina burocrática especializada, rompendo a distinção, tão cara aos gregos, entre competência política e competência técnica. A extensão do voto universal admitiu a competência de todos os cidadãos para votar na escolha dos representantes, mas não para deliberar diretamente sobre decisões político-administrativas ou para exercer cargos da Administração Pública (Mendes, 2007, p. 147).

Além disso, deve-se considerar que embora inegavelmente o direito ao voto tenha sido ampliado a grandes camadas da população, para muitos esse direito não passa de mera formalidade. Existe uma grande diferença entre ter um direito e poder exercê-lo de fato. Trazendo para o contexto brasileiro, os primeiros estudos (da década de 1930) mostravam um eleitorado vulnerável à manipulação política. Outros estudos citados por Baquero e Prá (2007), apontam um comportamento clientelista, no qual se estabelece uma relação subjetivo-emocional entre o eleitor e o coronel, em que troca-se o voto por benefícios

peçoais. Assim, embora o voto seja privilegiado na literatura científica como o principal indicador de participação política, é questionável o seu valor em países onde é compulsório e pode ser motivado por razões diversas e ter diferentes significados.

O regime autoritário que perdurou por duas décadas no Brasil também contribuiu para desencorajar a participação política e desestruturar movimentos sociais e mecanismos de engajamento e participação que vinham se construindo no período anterior. Com o processo de reabertura democrática, o país atravessou fases de amplas mobilizações políticas, como as marchas pelas diretas em 1984 e as manifestações pelo *impeachment* de Collor, em 1992. Experiências como essas, que poderiam levar à constituição de modalidades de participação política objetivas e contínuas, foram fortemente abaladas por crises econômicas, sociais e políticas que sistematicamente desestabilizaram o país:

Com efeito, os instrumentos necessários para a construção de uma democracia sólida, privilegiando a participação política, não se manifestaram ou continuaram a funcionar de maneira precária, pouco alterando as predisposições negativas por parte dos cidadãos em relação à política. Ademais, o sistema partidário brasileiro continua a evidenciar fragilidades na sua capacidade de mobilização política das pessoas e não se constitui, segundo pesquisas de opinião, em canal reconhecido de agregação e intermediação entre Estado-sociedade. Ainda mais que no Brasil os pleitos eleitorais se caracterizam, ao longo do tempo, por apelos personalistas, clientelistas, subjetivos e emocionais. A ingerência dos cidadãos na esfera política tem se mantido aquém das exigências de uma democracia em processo de reestruturação política e institucional (Baquero; Prá, 2007, p. 125-126).

Outras pesquisas também indicam o baixo interesse dos brasileiros pela política (London, 2004; Lopes, 2004; Moisés, 2008). As causas apontadas são de diferentes naturezas, mas interconectadas: instituições públicas fracas, corrupção, uma visão clientelista dos políticos, pouca consciência de direitos e responsabilidades. Além disso, com vasta parcela da população abaixo da linha de pobreza, para muitos, a preocupação situa-se em atender às necessidades básicas. Para a classe média, a burocracia excessiva, um Judiciário ineficiente e governos guiados por grupos de interesse, são elementos conjugados que levam o termo “política” a denotar corrupção e más práticas. Todos são fatores que afastam a esfera civil da esfera política.



Apoiado em dados empíricos do Latinobarómetro<sup>33</sup> dos anos de 2002 a 2004, Moisés (2008) apresentou um cenário sombrio para a democracia brasileira com quase 80% das pessoas insatisfeitas ou pouco satisfeitas com o funcionamento da democracia e apenas 40% preferindo o sistema democrático, enquanto 54% mostram uma atitude ambivalente: embora não se oponham frontalmente à democracia, não estão seguros em escolhê-la. Os dados dessa pesquisa mostram que a variação dos índices de adesão à democracia e de confiança política no Brasil dependem tanto da cultura política<sup>34</sup> como do funcionamento das instituições democráticas.

A desconfiança do cidadão em suas instituições políticas indica que estarão menos propensos a participar, porque não acreditam que essas instituições sejam canais efetivos e dignos de crédito para encaminhar suas demandas. Se as instituições políticas (parlamento, partidos políticos) – que são instrumentos democráticos constituídos para propiciar a relação entre cidadãos e regime político – estão desacreditadas, não há garantia da qualidade dos procedimentos democráticos e se o sistema político está funcionando de acordo com sua justificativa normativa (Moisés, 2008). Gomes (Gomes, 2008; 2008, p. 296) acrescenta que “esse sentimento se reforça pela impressão de que, com efeito, as indústrias de notícia, do *lobby* e da consultoria política têm muito maior eficácia junto à sociedade política e ao Estado de que a esfera civil.”

A exclusão política promove instituições estatais autoritárias e clientelistas, cujos agentes perpetuam um tratamento diferenciado e particularista aos cidadãos, levando-os a um desigual acesso a bens e serviços públicos que legalmente deveriam estar disponíveis para todos. Para Houtzager e Acharya (2011, p. 5), em democracias como Brasil, “[...] o maior deslize entre o estatuto de cidadania e a cidadania na prática não está no exercício de

---

<sup>33</sup> O Latinobarómetro é um estudo de opinião pública realizado anualmente por uma ONG chilena a partir de entrevistas com cerca de 19 mil pessoas de 18 países da América Latina. Fonte e mais informações em <http://www.latinobarometro.org/>

<sup>34</sup> Almeida (2011, p. 2-3) define cultura política como “todas as ideias e práticas tanto no estado quanto na sociedade civil, que possam interferir a curto ou longo prazos na disputa de poder.”

direitos políticos, mas nos direitos civis e sociais que entram em jogo quando os cidadãos buscam o acesso a bens e serviços públicos.”<sup>35</sup>

Some-se a isso, no Brasil, o patrimonialismo, a partir do qual, muitas vezes, assiste-se à apropriação do Estado por interesses privados, transformando o governo em fonte de favores e corrupção. Segundo Akutso e Pinho (2002, p. 4) essa inexistência de limites claros entre o público e o privado, ou patrimonialismo, é uma das marcas do Estado brasileiro. Apropriando-se dos recursos públicos, o político, para conseguir sua reeleição, é fonte de favores.

Para Baquero (2003), a democracia contemporânea no Brasil tornou-se demasiadamente padronizada, ou seja, o respeito às instituições limita-se a uma função legitimadora das autoridades políticas, como se suas funções fossem meramente técnicas, em detrimento do conteúdo democrático, que envolve valores éticos e culturais historicamente construídos: “Tal comportamento redundou no distanciamento deliberado dos governantes em relação aos problemas mais urgentes, levando ao seu isolamento e à reincidência de práticas autoritárias no trato da coisa pública.”

Para Souza (2007, p. 80), “a crise da democracia representativa liberal se dá em dois aspectos fundamentais e correlacionados: de legitimidade e de participação civil.” A legitimidade está relacionada ao apoio que a sociedade civil dá ao governo. “O que há na verdade é uma crise de legitimação que solicita uma reforma e reavaliação do modo como o conjunto dos cidadãos exerce esta soberania e como o Estado tenta materializá-la” (Silva, 2009, p. 32).

Por outro lado, observando a evolução do número de participantes do Orçamento Participativo (OP)<sup>36</sup> de Porto Alegre, Wampler e Avritzer (2004) perceberam que quando os cidadãos se davam conta que o acesso aos recursos públicos era efetivo a partir da sua

---

<sup>35</sup> [...] the greatest slippage between the status of citizenship and citizenship in practice is not in the exercise of political rights, but in those civil and social rights that come into play when citizens seek access to public goods and services

<sup>36</sup> Em geral, o orçamento participativo é caracterizado por mecanismos de participação direta nos quais a população decide ou influencia a decisão sobre o investimento de parcela do orçamento público. Os procedimentos envolvidos nesse processo podem variar bastante, mas em geral ocorrem assembleias abertas para discussão de propostas e etapas de negociação com representantes do governo.

atuação no OP, mesmo os que tinham menos tradição associativa, passavam a participar. Assim, embora o orçamento participativo não seja revolucionário em termos de prática democrática, deve-se destacar o seu alcance pedagógico para desenvolvimento da cultura participativa (Almeida, 2010).

Baquero e Prá (2007, p. 154) que vêm estudando a cultura política dos gaúchos nas últimas décadas encontraram amparo em dados empíricos para afirmar: “que quanto mais as pessoas participam de ações de democracia direta, maiores as possibilidades de elas desenvolverem atitudes positivas em relação a si próprias (eficácia interna) e em relação às respostas dadas pelo Estado às suas reivindicações (eficácia externa).”

Isso parece demonstrar que, se por um lado, a desconfiança das instituições políticas desestimula a participação, por outro, quando essas instituições abrem espaços efetivos de participação, os cidadãos mostram-se crescentemente interessados. Portanto, a suposta apatia dos cidadãos para com os assuntos públicos pode ser um estado latente à espera de oportunidades que a desmintam.

Souza e Lamounier (1990) examinaram a cultura política brasileira e observaram que, de fato, ao longo de sua formação histórica os indivíduos mais dinâmicos frequentemente se deixaram cooptar pelo sistema político, enquanto a maior parte da população mantinha uma postura apática. A partir dos anos 1980, no entanto, os autores identificam uma sociedade semi-industrializada, predominantemente urbana, onde vários segmentos já haviam atingido um nível razoável de organização e interesse pela política. Ainda de acordo com os autores, foi nesse ambiente altamente conflitante e socialmente mobilizado, que a nova Constituição buscou “consolidar a democracia e dar forma a uma nova ordem política.” (Souza; Lamounier, 1990, p. 85).

### 3.3 (NOVAS) FORMAS DE PARTICIPAÇÃO POLÍTICA

Com a Constituição de 1988 abrem-se novos mecanismos institucionais de participação popular no Brasil, a exemplo do plebiscito,<sup>37</sup> do referendo<sup>38</sup> e da iniciativa popular de lei – no âmbito do Legislativo – e os conselhos gestores<sup>39</sup> de políticas públicas e o orçamento participativo – no Executivo.

A iniciativa popular, prevista no Art. 14, III, da Constituição de 1988, consiste na apresentação de Projeto de Lei (PL) à Câmara dos Deputados subscrito por, no mínimo, um centésimo do eleitorado nacional, distribuído em pelo menos cinco Estados. Nesses 22 anos da Promulgação da Carta apenas um projeto foi apresentado e aprovado por meio deste mecanismo (Projeto Ficha Limpa), o que põe em questão sua efetividade como instrumento de participação popular. Por outro lado é simbólico que nesse único uso do mecanismo, a iniciativa tenha sido justamente no sentido de legislar sobre os representantes, sobre os requisitos legais para a candidatura à representação.

Do ponto de vista da Ciência Política, Espiñeira González e Marques (2008) argumentam que alguns estudiosos consideram a cidadania plena pelo direito a voto de todos os cidadãos. Segundo as autoras essa abordagem tem sido privilegiada pelo fato de seu foco coincidir com o que é usualmente definido como o foco da Ciência Política, ou seja, as instituições políticas. Essa concepção, no entanto, “tende a reduzir o caráter da participação a um papel pouco atuante de indivíduos tomados separadamente, e não de forma coletiva ou de grupos sociais.” (Espiñeira González; Marques, 2008, p. 11). Baquero e Prá (2007, p. 134) também chamam a atenção para a participação a partir de associações comunitárias e associativas:

---

<sup>37</sup> Consulta popular através de votação, feita anteriormente a ato legislativo ou administrativo, na qual o povo aprova ou recusa o que tenha sido submetido.

<sup>38</sup> Consulta popular através de votação, feita posteriormente a ato legislativo ou administrativo, na qual o povo ratifica ou rejeita o que tenha sido submetido.

<sup>39</sup> Os conselhos são instituições permanentes que reúnem representantes da sociedade civil e do poder público, com membros titulares e suplentes para mandato durante tempo específico.

No Brasil, a tendência de conciliar uma economia de mercado com crescentes desigualdades sociais, tem possibilitado o surgimento de outras formas de participação política que se situam fora do espectro formal-legal, mas que não podem ser consideradas ilegítimas. Por exemplo, participar em associações comunitárias, grupos de proteção ao consumidor e movimentos sociais tem-se institucionalizado como mecanismos alternativos às organizações formais de pressão política por parte dos cidadãos em relação ao Estado.

Assim, como os critérios conceituais mais aceitos (participação eleitoral e identificação partidária) para delimitar o que se considera participação política advêm de sociedades liberais-democráticas consolidadas, sua aplicação ao caso brasileiro pode levar a resultados distorcidos: ora mostrando uma ampla participação eleitoral (esquecendo-se que aqui a abstenção está sujeita a sanções legais); ora mostrando uma baixa participação partidária.

Deste modo, a caracterização de Baquero e Prá (2007, p. 130) parece mais adequada ao caso brasileiro: “a participação política se materializa como uma variável contínua que inclui atividades formais e informais até aquelas que utilizam meios ‘socialmente’ questionáveis, tais como confrontos e invasão de prédios públicos”. Observando a participação política na América Latina, Klesner (2007) fez observação semelhante ao privilegiar atividades voluntárias como: assinar uma petição, participar de um boicote, participar de uma greve, ocupar um prédio.

Com a emergência da internet, a atuação política ganhou uma nova ferramenta tanto para o fomento das formas de participação já discutidas, quanto para o desenvolvimento de novas formas, a exemplo do ciberativismo. O emprego da internet para participação política será mais bem desenvolvido no capítulo 5; por hora vale registrar o ciberativismo como forma de atuação política.

Assim, para Baquero e Prá (2007), atualmente haveria três dimensões de envolvimento político aceitas: (1) votação nos pleitos eleitorais, (2) associação a grupos de pressão e outras associações secundárias e (3) participação direta em deliberações sobre políticas públicas e problemas públicos. A participação política ainda pode ser classificada quanto a sua institucionalização: assim haveria formas convencionais – “na qual os grupos sociais utilizam-se dos meios oferecidos pelo regime institucional para sua atuação, portanto dentro das regras políticas determinadas” – e não-convencionais – cujas ações incluiriam meios

extra-institucionais que vão de encontro a regras estabelecidas (Baquero; Prá, 2007, p. 159). Os limites entre o convencional e o não-convencional variam entre democracias e períodos históricos.

Dallari (2004) também estabelece tipologias de participação, sendo as mais importantes:

- Participação individual e coletiva – individualmente, o primeiro passo seria a conscientização; a partir daí, múltiplos modos se abrem: falando, escrevendo, discutindo, denunciando, cobrando, encorajando etc. A participação coletiva se dá a partir da integração em um grupo social, cujos indivíduos têm objetivos comuns. A história está repleta de conquistas sociais que só foram possíveis pela organização de grupos;
- Participação eventual e organizada – a participação eventual está ligada a uma circunstância específica, na qual se abre uma janela de participação, como um convite a opinar. Já a participação organizada tem um caráter de continuidade e máximo aproveitamento dos recursos disponíveis;
- Participação eleitoral – há três possibilidades fundamentais: como eleitor, como candidato ou como militante partidário;
- Exercício de uma função pública – a aceitação e o desempenho de um serviço destinado à coletividade denotam o comprometimento com a causa pública;
- Participação em reuniões, movimentos e associações;
- Exercício de crítica – está relacionada ao conhecimento, exame e esclarecimento das coisas a fim de uma participação consciente.

Gomes (2005a) observou que há diferentes ênfases na vinculação entre democracia e participação civil na política, mas para fins didáticos as organizou em uma escala de três pontos que vai crescendo em intensidade:

- Uma participação moderada estaria relacionada ao fortalecimento da presença da esfera civil na cena política, através da formação de um consciente e expandido debate público sobre temas de relevância política, manifestações da vontade popular e organização popular para pressão da esfera política;

- Uma segunda escala de participação englobaria, além das formas anteriores, mecanismos de intervenção da opinião e da vontade civil na decisão política. “Neste caso, a fronteira, preservada integralmente no grau mais moderado da escala, entre sociedade civil e sociedade política torna-se mais difusa [...] e acrescenta-se a função ‘interferência na decisão política’”. (Gomes, 2005a, p. 217).
- No terceiro modelo a esfera política é dispensada e as funções de decisão seriam assumidas pela esfera civil. Se os dois modelos anteriores são compatíveis com a democracia representativa, neste a esfera política é ocupada pela esfera civil que passa a decidir diretamente.

Rofman (2007, p. 7) propõe uma tipologia de mecanismos de participação baseada no momento e na intensidade da participação, mas mais voltada para a classificação da participação de organizações da sociedade civil, sendo o nível 1 quando a participação é baixa ou nula e a única participação consiste na recepção dos benefícios de um programa; no segundo nível, os atores sociais tomam parte na execução das ações, mas não de seu planejamento; já no terceiro nível há intervenção em decisões a respeito das formas e condições de implementação dos programas; no quarto nível os atores sociais intervêm no estabelecimento de prioridades e na formulação do programa; por fim, no último nível, a participação se concentra no controle e na fiscalização das ações do estado.

Wampler e Avritzer (2004, p. 215) acreditam que as teorias que tratam da sociedade civil e a teoria institucional estão limitadas, porque veem atores da sociedade civil e políticos/partidos como irremediavelmente em lados opostos, quando na prática “com o advento das eleições competitivas, atores da sociedade civil aliaram-se a políticos e partidos para impulsionar a institucionalização de sistemas de produção de decisão que ofereçam oportunidades para cidadãos deliberarem”, o que pode suscitar ainda novas formas de participação.

Ainda que com experiências locais, o Brasil vem experimentando formas inovadoras de participação popular – orçamento participativo, conselhos, audiências públicas,<sup>40</sup> consultas

---

<sup>40</sup> As audiências públicas são sessões realizadas para discutir com a sociedade civil assuntos ainda passíveis de decisão.

públicas,<sup>41</sup> mecanismos deliberativos em agências de regulação e instituições públicas – que despertam interesse pelo potencial democrático que aportam e vêm sendo amplamente estudados em seus erros e acertos: “O Brasil, pelas reformas constitucionais, movimentos sociais e inovações políticas que abrigou na última década, tem sido um dos mais importantes laboratórios do mundo a experimentar o que significa aprofundar a democracia na prática, e a enfrentar as dificuldades de fazê-lo.” (Gaventa, 2004, p. 8).

Wampler e Avritzer (2004) registram que novas práticas de envolvimento cívico foram criadas durante a transição para o regime democrático, quando associações voluntárias e movimentos sociais desenvolveram estratégias inovadoras no sentido de superar legados de clientelismo, patronagem e corrupção. Essas estratégias trouxeram novas práticas políticas como: assembleias de bairro, reuniões abertas, deliberações públicas, conselhos locais, processos de implementação transparentes, entre outros. Nesse contexto emergiram os fóruns participativos, usualmente “ligados às esferas subnacionais de governo, nos quais predomina a participação de representantes de interesses sociais organizados, embora, frequentemente, comportem também participação direta de cidadãos.” (Côrtes, 2005b, p. 15)

Os conselhos instituídos pela Constituição de 1988 também são fruto dessa experiência e da mobilização que acompanhou a redemocratização por medidas de participação popular reconhecidas e articuladas com as instituições representativas. Fernandes e Bonfim (2005) relatam que Salvador, no período de transição democrática, esteve entre as quatro capitais brasileiras que experimentaram a descentralização administrativa com o estabelecimento de administrações regionais dirigidas por conselhos formados por associação de moradores.

Com efeito, de acordo com Hochman, Arretche e Marques (2007), com a redemocratização no Brasil, nos anos 1980, os trabalhos de pesquisa na área de políticas públicas centraram esforço para propor alternativas de desenho institucional que

---

<sup>41</sup> As consultas públicas são abertas pelo poder público a fim de receber sugestões para temas ou políticas públicas.



propiciasse a democratização no acesso aos serviços e participação da sociedade civil na promoção de políticas públicas.

As políticas públicas são teoricamente caracterizadas por sua institucionalidade: “a política é elaborada ou decidida por autoridade formal legalmente constituída no âmbito da sua competência e é coletivamente vinculante.” (Saraiva, 2006, p. 31). Souza (2007, p. 69) traz uma definição ainda mais pontual: “[as] definições de políticas públicas, mesmo as minimalistas, guiam o nosso olhar para o *lócus* onde os embates em torno de interesses, preferências e idéias se desenvolvem, isto é, os governos.” Observa-se, portanto, que mesmo em Estados democráticos, a participação civil nas políticas públicas não é uma condição *a priori*. Isso pode explicar porque, na prática, as organizações da sociedade civil valorizam tanto a possibilidade de atuar nos conselhos, onde se constroem políticas públicas.

Além disso, observa-se a emergência ou fortalecimentos de formas menos óbvias de participação política, mas que denotam direcionamento nesse sentido. Exemplo são as ações de empoderamento<sup>42</sup> empreendidas por uma série de movimentos e organizações que muitas vezes partem da promoção de discussão das condições de vida da população a quem se dirigem, mas evoluem para o fortalecimento comunitário, a qualificação profissional e social e o treinamento de lideranças.

Esta pesquisa tomou como estratégia metodológica fazer uma síntese das formas de participação política encontradas na literatura e confrontá-la com as práticas de organizações da sociedade civil de Salvador. Como primeira etapa do trabalho de campo foram selecionadas 11 dessas organizações.<sup>43</sup> A listagem seguinte é o resultado desse

---

<sup>42</sup> “Pesquisas feitas em [...] motores de busca da internet em língua portuguesa revelam que o uso de *empoderamento*, adaptação do inglês *empowerment*, é já bastante generalizado, razão que pode ter estado na inclusão do termo no *Dicionário da Língua Portuguesa Contemporânea* (Lisboa: Academia das Ciências/Verbo, 2001), onde é definido como ‘obtenção, alargamento ou reforço de poder’. Este neologismo, cuja formação respeita as regras morfológicas da língua portuguesa, refere-se majoritariamente ao aumento da força política, social ou económica de grupos alvo de discriminação (étnica, religiosa, sexual ou outra). Na esfera individual, refere-se ao desenvolvimento das capacidades de um indivíduo, à sua realização pessoal.” (PINTO, 2005)

<sup>43</sup> Para mais informações sobre as opções metodológicas desta pesquisa, ver o subcapítulo 2.4 *Métodos de Investigação*.

confronto entre a literatura e o que as organizações mencionaram em termos de participação política:

- Conscientização ou formação de cidadãos;
- Construção ou promoção de políticas públicas;
- Execução de políticas públicas;
- Fiscalização de políticas públicas;
- Defesa de direitos de comunidades;
- Promoção de discussão de temas de interesse coletivo;
- Denúncia pública<sup>44</sup> ou denúncia de irregularidades;
- Mobilização de uma comunidade;
- Participação em debates ou fóruns;
- Participação em conselho público;
- Participação em manifestação pública;
- Organização de manifestação pública;
- Promoção de candidato político;
- Contato com representante eleito;
- Filiação a partido político;
- Doação para partido ou candidato político;
- Participação em movimentos ou associações;
- Busca de informações ou esclarecimentos a fim de uma participação consciente;
- Manifestação em consulta pública;
- Participação em audiência pública;
- Solicitação de audiência com autoridade;
- Ciberativismo;
- Participação em comício;
- Assinatura de manifesto público ou abaixo-assinado;
- Participação no planejamento municipal.

---

<sup>44</sup> A denúncia pública é a denúncia contra o mau funcionamento ou irresponsabilidade de órgãos ou agentes públicos.

### 3.4 CONCLUSÃO DO CAPÍTULO

O olhar panorâmico que se procurou empreender habilita-nos a perceber que ao longo da história a participação política teve mais avanços que retrocessos. As propostas teóricas mais recentes direcionam-se no sentido de “reconhecer que mecanismos de participação podem tornar-se complementares nos processos decisórios, uma vez que podem [...] atuar como mecanismos de aperfeiçoamento democrático, como ponto e não contraponto da representação.” (Laisner, 2009, p. 32). Esta tese segue essa linha de raciocínio, na qual os procedimentos representativos recebem aperfeiçoamentos contínuos pela participação dos cidadãos.

No entanto, até o início dos anos 1990 eram comuns na literatura, afirmações sobre a dificuldade de criação de canais participativos nos países em desenvolvimento, devido às características de suas instituições políticas, dominadas por pactos e acordos informais elitistas e pela fraqueza da sociedade civil (Cortês, 2007). É fato, contudo, que este cenário vem se alterando, tanto pela mobilidade social causada pelo desenvolvimento econômico, quanto pela reorganização da sociedade (a Constituição de 1988) e do governo (a Reforma do Estado).

Assim, para além de escolher representantes, a participação tem sido estendida para novas ou renovadas formas, como a militância em causas de interesse específico, a manifestação em consulta pública, o debate sobre um tema de interesse coletivo, o ciberativismo e em uma diversidade de outras formas.

Tecnologias que facilitam o acesso à informação e potencializam a comunicação multidirecional também impactaram neste contexto e, no geral, contribuíram para a diversificação dos meios de participação. Pode-se dizer, portanto, que vem ocorrendo um alargamento dos mecanismos de participação que ultrapassam os tradicionalmente institucionalizados pelo sistema democrático, ainda que nem todos possam aproveitá-los já que novos condicionantes se colocaram, como competências para usufruir de tais mecanismos que cada vez mais migram para o meio digital.

Além disso, embora qualquer uma dessas formas de participação seja passível para o cidadão individual, parece ser na atuação coletiva que prioritariamente se manifestam, ou seja, é particularmente a partir de organizações da sociedade civil que a participação política encontra maior frequência. Essas organizações exercem uma função política central na sociedade contemporânea, porque, como diria Maia (2001, p. 7): “é improvável que iremos alcançar uma cultura política perfeitamente discursiva, na qual todos os cidadãos tenham um interesse ativo em discussões políticas ou questões públicas gerais.” A incursão do cidadão no processo político tem se dado particularmente pelo fortalecimento de entidades comunitárias, associações de moradores, organizações não-governamentais e organizações sociais de várias naturezas; temática do próximo capítulo.

## ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL E PARTICIPAÇÃO POLÍTICA

Neste capítulo buscamos uma aproximação ao conceito de Organização da Sociedade Civil (OSC); em seguida, tratamos como este conceito evoluiu no contexto brasileiro; e, por fim, discutimos a atuação política dessas organizações. Na perspectiva desta tese, as OSC despontaram como um ator social relevante para se observar a participação política porque tanto a evolução democrática no contexto nacional, quanto a evolução das práticas dessas organizações, têm convergido para impulsioná-las a atuar fortemente neste campo.

Assim, como aponta Bresser-Pereira (1995), embora a ponte formal entre a sociedade civil e o Estado seja representada, nas sociedades modernas, pelos procedimentos democrático-eleitorais e pela existência do parlamento e dos partidos políticos, “a democracia dos modernos é pluralista, vive sobre a existência, a multiplicidade e vivacidade das sociedades intermediárias.” (Bobbio, 2007, p. 152). Em diversas situações e oportunidades são os grupos segmentados – associações de mulheres, negros, ecológicos etc. – que se tornam os protagonistas da vida política na sociedade democrática. Também diversos autores vislumbram em organizações da sociedade civil possibilidades para revigorar o poder de comunidades, formar cidadãos, fomentar valores de respeito e colaboração, representar interesses de grupos excluídos etc. (Maia, 2011).

No entanto, apesar dessa aposta nas OSC, poucos estudos (Teixeira, 2008) se propuseram a verificar a capacitação das OSC para assumir tais responsabilidades. Menos ainda em termos de competências infocomunicacionais para atuar e interagir no

ciberespaço, *locus* para onde tendem muitos dos debates e construção de articulações entre os atores políticos.

#### 4.1 APROXIMAÇÃO AO CONCEITO DE ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL (OSC)

A formação do Estado Nacional responde à necessidade de resolver demandas colocadas no processo de construção da organização social. No curso desse processo surgem instituições que passam a atuar na resolução das questões socialmente problematizadas. Cada “tarefa” implica em interações com um ou mais atores que podem estar inseridos em quatro instâncias diferentes: a) os Estados subnacionais; b) as instituições da sociedade civil e os movimentos sociais; c) os agentes do mercado; d) os atores supranacionais. A densidade das interações em cada um desses âmbitos depende centralmente da modalidade que em cada caso foi adquirindo a divisão social do trabalho na resolução dos problemas sociais (Oszlac, 2007).

Em linha de raciocínio semelhante, Pereira (1995) vislumbra a influência de três tipos de agentes sociais a que o Estado contemporâneo está sujeito: 1) a alta tecnoburocracia, que atua no seu interior; 2) as classes ou elites dirigentes (grandes empresários, intelectuais, políticos e líderes corporativos); 3) a sociedade civil, que engloba os dois primeiros, mas é mais ampla.

Na sociedade civil o povo, constituído pelos cidadãos, se organiza, formal e informalmente, das formas mais variadas: como classes sociais, frações de classes, grupos de interesse, associações. Desta forma pode-se afirmar que a sociedade civil é o povo organizado e ponderado de acordo com os diferentes pesos políticos de que dispõem os grupos sociais em que os cidadãos estão inseridos. (Bresser-Pereira, 1995, p. 91).

Bobbio (1982) analisa o conceito de sociedade civil desde os jusnaturalistas até Marx, com ênfase para a análise do conceito em Gramsci. Em Gramsci, a sociedade civil corresponde ao conjunto de organismos habitualmente ditos privados a quem corresponde a função de hegemonia que o grupo dominante exerce em toda a sociedade. Hegemonia que se dá não tanto pelo domínio das relações materiais, mas por todo o conjunto das

relações ideológico-culturais. Um exemplo citado é a Igreja na Idade Média: “entendida enquanto aparelho de hegemonia do grupo dirigente, que não tinha um aparelho próprio, isto é, não tinha uma organização cultural e intelectual própria, mas sentia como tal a organização eclesial universal.” (Bobbio, 1982, p. 33). Por isso, Bobbio defende que a originalidade filosófica de Gramsci está em observar que a natureza da sociedade civil não pertence ao momento da estrutura – a base real, material – mas ao da superestrutura ideológico-política.

Na revisão que realizou sobre as teorias contemporâneas que dão conta dos movimentos sociais, Gohn (2008b) verificou que o conceito de sociedade civil foi retomado ao redor do tema da democracia deliberativa. Para a autora, o conceito permanece heterogêneo e poroso:

Ele envolve pelo menos dez fontes teóricas de inspiração, mas podemos sistematizá-lo como o conjunto de movimentos, associações civis, organizações sociais, associações culturais, opiniões públicas, iniciativas cidadãs etc. que por meio de ações coletivas na esfera pública levam adiante suas demandas e reivindicações e conquistam espaços de ação sociopolítica e cultural.

Apesar da heterogeneidade a que Gohn chama a atenção, vê-se que constantemente a sociedade civil é definida a partir dos grupos que a organizam. Para Alonso (2009) houve uma conversão paulatina da teoria dos movimentos sociais em teoria da sociedade civil. Também para Maia (2011, p. 50) a sociedade civil refere-se aos seus grupos organizados:

De modo geral, sociedade civil, na perspectiva contemporânea, refere-se ao conjunto de associações, grupos formais e informais e redes na sociedade, que existem fora da família (e das relações íntimas) e do Estado (e instituições a ele ligadas, como o exército, partidos políticos, parlamentares e instituições administrativas burocráticas). Sob essa perspectiva, a sociedade civil abrange o domínio das associações voluntárias, os movimentos sociais e outras formas de comunicação pública, como os *media*.

A distinção entre as ações sociais coletivas em termos de movimentos, associações, Organizações Não-Governamentais (ONG) etc. nem sempre é clara, porque novos atores

surgiram, novas formas de ação social emergiram e para Gohn (2008b) há grandes lacunas na produção acadêmica quanto ao próprio conceito de movimento social e o que o distingue de outras ações coletivas ou de algumas organizações sociais, como as ONG.

Muitas vezes, as ONG são confundidas com movimentos sociais porque muitas delas surgiram desses movimentos. No entanto, como ressalta Pinto (2006, p. 656) “as ONG não substituem os movimentos nem são uma fase avançada desses, mas se relacionam com eles.” Burity (2005, p. 85) explica o processo de distanciamento entre os movimentos e as ONG:

Grande parte do tempo e da energia dos militantes passou a ser gasta no atendimento a demandas referentes à elaboração ou implementação de projetos de acordo com os editais e diretrizes dos órgãos financiadores, bem como na preparação de relatórios, na preocupação em identificar e quantificar o impacto de suas ações. O acesso a instâncias estatais de representação social (fóruns, conselhos gestores, comissões, câmaras técnicas etc.) colocou exigências de operar segundo uma lógica e ritmo de funcionamento próprios do estado, que afastaram ainda mais as ONG de seu enraizamento nas bases da sociedade.

As ONG também têm um funcionamento diferente: só existem por meio de projetos que a sustentem, têm programas preestabelecidos e financiados, enquanto os movimentos são menos estruturados, não prestam contas, nem têm uma estrutura organizacional para sustentar. Para Aguiar (2007, p. 4) ONG, terceiro setor e movimentos populares “tanto se aliam quanto competem na organização de ações coletivas e na interlocução com o poder público para atendimento das demandas sociais.”

Terceiro setor é o termo genérico que designa iniciativas da sociedade civil no âmbito público. Embora não seja um conceito acabado, tem sido relacionado a organizações sem fins lucrativos, organizações voluntárias e ONG, que atuam em diversas iniciativas: cooperativas, pastorais das igrejas, sindicatos, movimentos sociais (de negros, de mulheres, de homossexuais, direitos humanos etc.), com a característica em comum de terem uma atuação pública, mas sem serem – ao menos diretamente – ligadas ao poder público, e também de não visarem acumulação de riqueza material.



Para Marteleto (1998), usualmente são iniciativas direcionadas por atores sociais e organizações que orientam suas práticas no sentido da democratização da sociedade, atuando em mediações políticas, pedagógicas e informacionais. Aguiar (2007, p. 5), no entanto, acredita que a expressão “terceiro setor”, embora tenha sido utilizada no início da década de 1990 para referir-se a iniciativas da sociedade civil no âmbito público, geralmente se aplica a entidades “ligadas a fundações privadas vinculadas ou financeiramente apoiadas por empresas.” E alguns autores (Santos, 2002; Montañó, 2003; Aguiar, 2007) mostram-se bastante céticos quanto à atuação das fundações:

Paoli mostra especificadamente, no caso de fundações de filantropia empresarial no Brasil, a tentativa de apropriação de um discurso em torno da noção de público. Essas fundações, ao mesmo tempo em que ressaltam os efeitos sociais das suas políticas, tendem a reduzir a idéia de público a duas categorias: a dos consumidores e a dos empregados da própria empresa. A autora mostra, assim, os perigos da apropriação do discurso da democracia participativa por propostas que não significam muito mais que a sua redução às categorias da mercantilização (Santos, 2002, p. 64).

Para Montañó (2003), o terceiro setor atua como um subproduto da estratégia neoliberal, cumprindo uma função ideológica, mistificadora e encobridora do real para facilitar a maior aceitação das contra-reformas liberais. De acordo com essa estratégia, a questão social deixa de ser responsabilidade do Estado, e assim do conjunto da sociedade, para ser de autorresponsabilidade dos próprios sujeitos portadores de necessidades e da ação filantrópica, solidário-voluntária de organizações e indivíduos. “A resposta às necessidades sociais *deixa de ser uma responsabilidade de todos* (na contribuição compulsória do financiamento estatal) *e um direito do cidadão*, e passa agora, sob a égide neoliberal a ser uma *opção do voluntário* que ajuda o próximo [...]” (Montañó, 2003, p. 22, grifos do autor).

A emergência das ONG e organizações do terceiro setor repercutiu no próprio quadro de análise teórico sobre os movimentos sociais, na medida em que: “alguns autores passaram a tratar os novos sujeitos como sinônimos dos movimentos, ou manifestação ampliada; outros aproveitaram a emergência das ONG para desqualificar os movimentos, como uma manifestação de grupos do passado [...]” (Gohn, 2008b, p. 34), mas outros

retomaram os estudos sobre os movimentos sociais de forma distinta, como fenômeno de uma nova sociedade civil que passa por processos de institucionalização (Gohn, 2008b).

Gohn (2005, p. 89) ainda diferencia as entidades do terceiro setor das ONG cidadãs, “militantes propriamente ditas, com perfil ideológico e projeto político definidos”. Já os movimentos sociais são sempre expressão de uma ação coletiva e decorrem de uma luta sociopolítica, econômica ou cultural:

Um movimento social com certa permanência é aquele que cria sua própria identidade a partir de suas necessidades e seus desejos, tomando referentes com os quais se identifica. Ele não assume ou ‘veste’ uma identidade pré-construída apenas porque tem uma etnia, um gênero ou uma idade. [...] O reconhecimento da identidade política se faz no processo de luta, perante a sociedade civil e política; não se trata de um reconhecimento outorgado, doado, uma inclusão de cima para baixo. (Gohn, 2008a, p. 444)

Essas fronteiras tornam-se ainda mais porosas quando se observa que “muitas iniciativas cívicas contam com a parceria de agentes do governo local ou nacional, ou mesmo, de agências do mercado, o que constitui um terreno híbrido de partilha de poder e de atuação.” (Maia, 2007, p. 45). Há crescente imbricamento entre atores da sociedade civil com o Estado e também com o mercado: são grandes corporações que apoiam ONG, consultores da sociedade civil prestando serviços ao Estado, espaços de deliberação que envolvem sociedade civil e governo etc.

Para efeitos deste trabalho o conceito desenvolvido por Burity (2005, p. 79) representa uma contribuição interessante porque sumariza e acrescenta o imbricamento do “político” na sociedade civil:

[...] sociedade civil designa uma *apropriação politizadora* da expressão, que a quer signo de uma certa concepção da democracia e da boa sociedade. Mais do que um termo *descritivo*, dever-se-ia entendê-la, portanto, como um *projeto* – político e intelectual – de setores situados tanto no espaço do “Estado” como no da “sociedade”.

## 4.2 ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL NO BRASIL

Observando o percurso histórico das organizações da sociedade civil no Brasil, Teixeira (2008) verifica que assumiram vários papéis e formatos: no início (presentes desde o Império) tinham um papel mais beneficente e assistencial e independentes do reconhecimento do Estado; posteriormente (principalmente a partir da década de 1930) passam a ser reguladas pelo Estado, mas sem maiores exigências burocráticas; essas exigências vão aumentar paulatinamente sobretudo a partir da instituição da certificação de utilidade pública<sup>45</sup> para conseguir subvenção de recursos públicos.

Embora algumas associações com fins políticos existissem desde o Império (lojas maçônicas, clubes abolicionistas), somente nos primeiros anos do governo getulista surgem organizações civis de atuação nitidamente política. Almeida (2010) observa uma diferença elementar entre os Estados Unidos e o Brasil no percurso democrático: enquanto lá um Estado fraco deixava aos povoamentos que resolvessem seus problemas de modo coletivo, participativo; aqui o Estado é forte e onipresente, e as pessoas se consideram dele dependentes: “Não existe a cultura da participação política no Brasil, enquanto que na América, desde a visita de Tocqueville, verificam-se inúmeras associações civis com finalidades diversas.” (Almeida, 2010, p. 9)

Somente na década de 1940 assiste-se à consolidação dos sindicatos, no início totalmente atrelados ao governo, mas já no final desta década buscando escapar ao controle governamental. Nas décadas seguintes, novos atores se somarão ao universo das associações voluntárias no Brasil que irão intervir no meio político, a exemplo das organizações camponesas, dos estudantes secundaristas e universitários, do movimento associativo urbano, das associações profissionais. Para Almeida (2010), entre 1946 e 1964, o Brasil vivenciou uma experiência democrática real, com o fortalecimento desses atores e o crescimento de movimentos sociais e associações que operaram como verdadeiros fóruns

---

<sup>45</sup> As organizações consideradas de utilidade pública federal (UPF), bem como as organizações da sociedade civil de interesse público (OSCIPI) têm registro obrigatório junto ao Ministério da Justiça, constituindo o Cadastro Nacional de Entidades (CNE). Atualmente elas têm de prestar contas anualmente de suas atividades em relatório eletrônico. Ambos os bancos de dados – CNE e Relatório Eletrônico de Prestação de Contas – constituíram a fonte a partir da qual as organizações foram selecionadas para a pesquisa empírica para esta tese, conforme explicado no subcapítulo 2.4 *Métodos de Investigação*.

de prática democrática. De acordo com Pinto (2006), no entanto, nesse período os movimentos sociais ou qualquer outra manifestação da sociedade civil eram vistos como ocupantes, de certa forma ilegítimos, dos espaços que deveriam ser dos partidos políticos.

O termo “sociedade civil” foi introduzido no vocabulário político corrente somente na década de 1970. No imaginário político nacional, “a sociedade civil deveria se mobilizar e se organizar para alterar o *status quo* no plano estatal, dominado pelos militares e por um regime não democrático.” (Gohn, 2005, p. 70). Assim, uma noção muito presente na época era a questão da autonomia: organizar-se independente, e muitas vezes, contra o Estado.

São desse período também a ampliação e diversificação dos grupos organizados: entram em cena movimentos, associações, instituições e ONG em busca do reconhecimento de direitos sociais e culturais modernos: raça, gênero, meio ambiente, direitos humanos etc. (Gohn, 2005).

Em Salvador, Almeida (2001) destaca a atuação de parte da Igreja Católica e de profissionais liberais durante os anos do regime militar. A partir da Conferência Episcopal Latino-Americana de 1968, propõe-se um posicionamento em defesa dos pobres, excessivamente penalizados pelo contexto político-social. Assim, os bispos brasileiros organizaram-se em torno de conferências de trabalho que além de oferecer guarida aos perseguidos da repressão política, dedicaram-se a mostrar para a população a necessidade de organizar-se para cobrar do Estado seus direitos de cidadania plena. Desse trabalho descende as Comunidades Eclesiais de Base, núcleos organizados para estudos de temas religiosos, mas sempre estabelecendo uma ponte para os problemas concretos que afligiam os participantes. “Aquele trabalho da Igreja estimulou a sociedade civil a se organizar, mantendo-se mobilizada para participar de um sem número de manifestações de massa em apoio à volta dos direitos democráticos para a cidadania.” (Almeida, 2001, p. 4).

Os profissionais liberais, por sua vez, constituíram, em 1973, o Convênio Cultural de Profissionais Liberais, congregando mais de 12 entidades profissionais que passaram a trabalhar numa ação coordenada em defesa das liberdades democráticas. Outros segmentos interessados na luta popular também se aproximaram, como algumas associações de bairro

e o CEAS.<sup>46</sup> “Estas ações contribuíram para projetar as associações de profissionais liberais como entidades com capacidade crítica suficiente para verificar as ações do Estado, e cobrar intervenções necessárias.” (Almeida, 2001, p. 7).

Nos anos 1980, o número total de associações triplicou em Belo Horizonte, dobrou no Rio de Janeiro e cresceu um terço em São Paulo. De acordo com Wampler e Avritzer (2004, p. 216), este crescimento foi acompanhado por mudanças importantes no comportamento desses atores: “maior propensão à participação de cidadãos, a emergência de novas associações que reivindicavam benefícios materiais como melhorias nos bairros, assim como associações que lidavam com demandas pós-materiais”, como direitos humanos e proteção ao meio ambiente.

Com a saída dos militares do poder, a partir de 1985, começa a se alterar o significado atribuído à sociedade civil. Com a progressiva abertura dos canais de participação e de representação política, a partir das pressões populares, promovido pelos novos governantes, os movimentos sociais (especialmente os populares) perderam paulatinamente a centralidade que tinham nos discursos sobre a participação da sociedade civil. [...] A autonomia dos membros da sociedade civil deixa de ser um eixo estruturante fundamental para a construção de uma sociedade democrática porque, com a saída dos militares e o retorno dos processos eleitorais democráticos, a sociedade política, traduzida por parcelas do poder institucionalizado no Estado e seus aparelhos, passa a ser objeto de desejo das forças políticas organizadas. Novos e antigos atores sociais fixarão suas metas de lutas e conquistas na sociedade política, especialmente nas políticas públicas. (Gohn, 2005, p. 74-75).

Em seguida, a Constituição de 1988 atribuiu às organizações da sociedade civil funções de representação, a exemplo da participação no planejamento municipal (art. 28, XII), denúncia de irregularidades ou ilegalidades perante o Tribunal de Contas da União (art. 74, &2), moção de ações judiciais sobre a constitucionalidade de leis e de atos administrativos (art. 5, LXXI) e participação na formulação de políticas e no controle das ações em todos os níveis (art. 204, II). Na sequência, vários outros instrumentos normativos vincularam a participação popular à representação pelas associações, como ocorre no Estatuto da Cidade,

---

<sup>46</sup> O Centro de Estudos e Ação Social (CEAS) foi fundado em 1967 pela Companhia de Jesus e tem uma caminhada marcada pela defesa da democracia.

na Lei de Diretrizes e Bases da Educação e nos diversos conselhos de políticas públicas setoriais (saúde, direitos da criança e do adolescente, assistência social). “Trata-se, pois de funções de caráter político na medida em que objetivam a representação de segmentos sociais para realização de atividades de caráter geral de proteção à sociedade como um todo.” (TEIXEIRA, 2008, p. 31). De fato, a Constituição de 1988 é um marco no desenvolvimento democrático brasileiro, com a introdução de uma série de práticas participativas, para as quais, no entanto, a própria sociedade brasileira não estava preparada.

Por outro lado, a partir da década de 1990 os governos se empenharam em reformar o Estado e a administração pública, para tornar a burocracia governamental mais ágil, procurando acompanhar a eficiência e agilidade do setor privado, além de, alegadamente, se aproximar mais do cidadão. Com a introdução da internet no Brasil, a partir de 1994, essas iniciativas passaram, crescentemente, a aparecer relacionadas a programas de governo eletrônico. A ideia disseminada, portanto, era incorporar o novo suporte tecnológico não só para a otimização de processos administrativos, mas também para mudanças na cultura organizacional do Estado e no comportamento político dos cidadãos, chamados a participar e a ajudar no controle das ações governamentais.

Por sua vez, os movimentos sociais e organizações da sociedade civil, precisavam rever seu papel na sociedade. Além disso, são pressionados por mudanças na conjuntura política e econômica, como o desmonte de políticas sociais pelas políticas neoliberais, crises econômicas internas e a desorganização do mercado de trabalho, que levou ao crescimento do setor informal e à fragmentação de grupos antes organizados.

Assim, nessa década assiste-se a muitas organizações da sociedade civil brasileira trocando sua orientação de uma histórica posição de questionamento da autoridade estatal e/ou articulação de demandas sociais, para a exigência de maior participação no interior das políticas governamentais. As ONG – para as quais passam a ser transferidas determinadas funções de governo – começam a propor políticas nas áreas de educação, saúde, meio-ambiente e outras, e colaboram em sua implementação. Reis (2003, p. 14), no entanto, sugere que se adote uma postura crítica e analítica frente a esse novo ator, já que “a lógica do capital social pode comportar tanta formação de monopólios quanto a do mercado.”

Várias dessas organizações passaram a atuar em rede. A principal delas é a Associação Brasileira de Organizações Não-Governamentais (Abong), mas há outras, de natureza temática, como as de meio-ambiente, de combate a determinadas doenças etc. A articulação em formato de redes tem ajudado as organizações a fortalecerem suas ações, organizarem seus movimentos e ramificarem suas ideias.

Para Gohn (2008b) as principais mudanças no seio dos movimentos sociais e OSC seriam as seguintes: 1) muitos movimentos, ou ações civis denominadas movimentos, “não têm mais o universal como horizonte, mas sim o particular, os interesses imediatos, o direito de sua categoria ou grupo social”; 2) houve uma ampliação dos sujeitos (protagonistas de ações coletivas) e alteração da “forma de atuação – agora em redes - e o alargamento das fronteiras de conflitos e tensões sociais em virtude da nova geopolítica”; 3) a dimensão política “desaparece da ação coletiva justamente por ser capturada por estruturas políticas – de cima para baixo, na busca de coesão e de controle do social.” (Gohn, 2008b, p. 12-13)

Wampler e Avritzer (2004, p. 210) discordam dessa última posição e sugerem uma revisão do arcabouço teórico. Para eles, sob o ponto de vista da participação política,

[...] pesquisadores vêm perdendo de vista (ou negligenciando) elos fundamentais entre atores da sociedade civil, participação local, coalizões no governo e instituições, pois têm considerado apenas duas opções mutuamente exclusivas: a desmobilização da sociedade civil nos contextos pós-transição ou a emergência de OSC contra-institucionais ou do tipo movimento social. Esses arcabouços teóricos são incapazes de mostrar como a sociedade civil no Brasil está associada a esforços para a expansão do terreno institucional através do qual cidadãos competem por recursos públicos. Identificam-se casos no Brasil em que OSC desafiam práticas anteriores (ou tradicionais), tais como o clientelismo e a patronagem, enquanto, simultaneamente, oferecem alternativas concretas para novas práticas, estratégias e instituições.

Locatelli (2009) que investiga a comunicação do Estado, do mercado e da sociedade civil em torno da usina hidrelétrica Foz do Chapecó, observou o aumento do número de instituições participando do processo, inclusive com a criação de organizações especializadas na temática – como de resto parece acontecer em quase todas as áreas: a proliferação de organizações da sociedade civil. Mas como diz o autor, “o fenômeno precisa ser estudado com maior profundidade para ser aceito como um indicador de vivacidade da sociedade

civil, uma vez que a questão chave nessa situação é compreender quem organiza e controla essas instituições.” (Locatelli, 2009, p. 29). Acrescentaríamos: quem controla e qual atuação política de fato produzem.

#### 4.3 A ATUAÇÃO POLÍTICA DAS ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL

Para José Bernardo Toro (informação verbal)<sup>47</sup> é a sociedade civil de cada cidade que gera governabilidade – compreendida como a capacidade de se auto-organizar – e a participação é o mecanismo para isso. Apoiado na experiência do Movimento *Bogotá Cómo Vamos*, o sociólogo afirmou que a transformação da cidade só foi possível porque se conseguiu a mobilização de todos os setores, grêmios e grupos da sociedade. Para Toro, “mobilização social<sup>48</sup> é o envolvimento ativo do cidadão, da organização social, da empresa nos rumos dos acontecimentos em nossa sociedade. Ela se traduz em pequenas ou grandes ações e pode ser desempenhada de diferentes formas”. Na mesma linha, Claus Offe (1998) defende que:

Os problemas de um país não vão ser resolvidos apenas pela ação do Estado ou do mercado. É preciso um novo pacto, que ressalte o dever do Estado de dar condições básicas de cidadania, garanta a liberdade do mercado e da competição econômica e, para evitar o conflito entre esses dois interesses, permita a influência de entidades comunitárias. As organizações não governamentais, as igrejas, os movimentos profissionais como os Médicos sem Fronteira atuam como uma válvula de escape nas deficiências do Estado e do mercado.

Pela perspectiva das teorias das ações coletivas contemporâneas, Gohn (2008b, p. 54) observou que “somos obrigados a sair do campo tradicional da sociologia e adentrar no da ciência política porque [...] as ações coletivas passam a atuar ou influenciar diretamente as

---

<sup>47</sup> Comunicação de José Bernardo Toro, filósofo e sociólogo colombiano, na palestra *A construção do público: cidadania, democracia e participação* promovida pelo Movimento Nossa Salvador, em Salvador, em 05 de maio de 2009.

<sup>48</sup> Gohn (2008b, p. 65) diferencia mobilização política de mobilização social. Enquanto a primeira indica um processo de ativação das pessoas e pode ser feita tanto por governantes como por líderes da sociedade civil, a mobilização social “refere-se a ativações que visam mudança de comportamentos ou adesão a dados programas ou projetos sociais.”



esferas e estruturas dos poderes instituídos, por meio de processos participativos.” Assim, de acordo com a autora, para analisar as ações sociais ter-se-ia de considerar o tema da democracia, especialmente a democracia participativa e deliberativa. Vê-se, portanto, que a atuação política das organizações e movimentos é destacada pelos estudiosos das ações sociais que vêm compartilhando arcabouços teóricos com outros campos científicos:

A política deliberativa seria o âmago do processo democrático, tendo vínculo com a sociedade por intermédio da opinião pública e do processo de formação de uma vontade coletiva. A expressão disso tudo seria dada em processos reflexivos realizados por movimentos sociais, associações, partidos, grupos sociais etc., construindo um modelo dialógico de intervenção pública. (Gohn, 2008b, p. 55).

Efetivamente, muitas OSC surgem por iniciativa de grupos que acreditam poder oferecer alternativa a problemas sociais específicos (creche para os filhos de trabalhadoras, assistência médica para grupos excluídos, educação para crianças em situação de risco etc.), mas a dinâmica social tem levado essas organizações a expandirem suas ações para campos que, muitas vezes, não vislumbravam no início. Ocorre que, para levar a cabo seus objetivos precípuos, acabam por se envolver na defesa de direitos daquelas trabalhadoras, ou na construção de políticas públicas na área de saúde, ou na discussão sobre o tratamento do menor infrator. São apenas alguns exemplos de atuação política que organizações não-políticas têm desenvolvido.

Da mesma forma, observando os públicos participativos no Brasil a partir da Constituição de 1988, Wampler e Avritzer (2004, p. 210) identificaram que “as estratégias políticas da OSC são, frequentemente, guiadas pela necessidade de encontrar soluções imediatas para problemas sociais, assim como pelo interesse mais geral de ampliar o acesso dos cidadãos comuns aos processos de tomada de decisão pública.”

Wolton (2006), a partir de uma visão ampliada do papel das ONG, argumenta que, por sua abordagem humanista, elas estão na vanguarda de uma reflexão sobre a terceira globalização, na qual para além da globalização econômica, forçam a discussão da globalização no espaço político: “Os movimentos humanitários exprimem, num primeiro momento, uma reacção contra as exclusões e as desigualdades, num segundo momento, a

procura de novas solidariedades, num terceiro, a necessidade de construir a coabitação cultural.” (Wolton, 2006, p. 105)

Além disso, muitas vezes, simplesmente por estarem mais próximas fisicamente do cidadão – no bairro, na vila – as OSC acabam por ser o espaço que dá guarida a iniciativas sociais difusas, desempenhando um papel fundamental na construção do espaço público local. “Disseminados pelo tecido social, essas redes cívicas [...] devem ser vistas como ‘arenas discursivas temáticas’, locais de contestação, de argumentação e de deliberação.” (Maia, 2001, p. 7). As organizações voluntárias chegam mesmo a ser identificadas pela comunidade do entorno como alternativas preferenciais na resolução de problemas coletivos locais.

Ao mesmo tempo, muitas organizações têm direcionado esforços na formação de cidadãos e lideranças dentro das comunidades nas quais atuam. Espiñeira González e Teixeira (2008) advogam pelo potencial educador dos movimentos sociais como um contrapeso aos meios de comunicação. Os autores partem da reflexão de John Dewey para quem, além dos procedimentos democráticos (eleições, partidos políticos), a democracia é educação cívica, no sentido de que a convivência entre opositos exige debate e compreensão dos temas comuns. Empiricamente, a fundamentação dos autores se dá na observação de movimentos sociais recentes, a exemplo da “Revolta do Buzú” – movimento de estudantes secundaristas de Salvador contra o aumento das passagens dos ônibus –, no qual o movimento conseguiu que os representantes ouvissem as demandas da população. Para os autores, durante as ações coletivas ocorre um processo de aprendizagem e tomada de consciência do que acontece no país: “esse exemplo [a Revolta do Buzú] demonstra que, em alguns momentos, a ação direta pode provocar e formar a opinião pública, generalizando a experiência de comunicação dentro do grupo.” (Espiñeira González; Teixeira, 2008, p. 488)

Ao lado da formação de cidadãos e da ligação entre sociedade civil e sociedade política, as OSC permanecem atuando numa seara que está na própria origem do movimento associativo, que é a busca e defesa de direitos. Muitas OSC continuam dedicando-se a tornar direitos conhecidos e respeitados. Uma mudança, no entanto, é que, além do Estado, dirigem-se hoje à sociedade civil, buscando mudanças culturais a longo prazo (Alonso, 2009).

Por outro lado, como alerta Maia (2008), as OSC podem tornar-se redutos de grupos corporativistas e particularistas, que minam o potencial de discussões democráticas e transportam a intolerância para o âmbito político: “determinadas associações têm como meta a manutenção de uma proclamada distinção e de uma demanda de deferência dos demais, tal como clubes de *status*.” (Maia, 2008, p. 328). Gomes (2011, p. 33) vai ainda mais longe ao afirmar que não se vê exatamente em que consiste a diferença entre as instâncias de OSC e as do mercado ou do poder público, já que “em todas elas se manifesta o mesmo princípio voltado para privilegiar o particular sobre o universal e o interesse do grupo sobre o interesse civil ou republicano.”

Deve-se considerar, no entanto, que se múltiplos grupos adentram a arena política, com diversificados interesses e pontos de vista, há melhores chances de equilíbrio entre diferentes interesses, pelo menos melhor equilíbrio entre mercado e OSC, uma vez que parece mais difícil supor que um ou outro irão despir-se de seus interesses particulares para privilegiar o universal.

Como dizem Pio e Porto (1998), um dilema presente nos estados democráticos e capitalistas é que, como visam propiciar as liberdades econômicas e políticas, enquanto o mercado econômico realiza a desigualdade material, a democracia assenta-se na ideia de que os indivíduos dispõem de igual capacidade para fazerem valer os seus interesses. A consequência é que alguns indivíduos ou grupos acumulam mais recursos que outros, tornando desiguais suas capacidades para influenciar decisões públicas. De fato, como a democracia é um sistema que serve para garantir justiça política (todos são iguais sob a lei), mas não é um sistema de decisões econômicas, quando conjugada ao liberalismo econômico pode gerar assimetrias que tendem a desestabilizá-la.

Assim, essas organizações podem desempenhar, entre outros, dois papéis relevantes: primeiro o de fazer a ligação entre seus associados e os vários níveis de governo, as instituições, as empresas e mesmo os partidos políticos diretamente; as OSC também podem organizar as demandas locais e levá-las para a confrontação com o poder público; e na defesa dessas demandas tendem a ter melhores chances de negociação porque costumam manter redes de informação e deter habilidades discursivas. Segundo, na medida em que

atuem politicamente, o de se constituir em instrumento de luta contra eventuais – e frequentes – tentativas de elitização dos processos decisórios de natureza política.

Quanto à lide com informação, as OSC tendem a prestar maior atenção às informações que surgem dentro de sua área de interesse. Em geral, desenvolvem competências para reunir dados de fontes variadas de informação, “a fim de construir um conhecimento próprio e organizar ações políticas diversas com outros que partilham um interesse comum, [mais] que os cidadãos isolados.” (Maia, 2008, p. 332). Essa observação parece oferecer uma alternativa à argumentação dos pensadores elitistas quanto aos problemas dos cidadãos para lidar com informação política: “Os elitistas mobilizam o argumento de que os cidadãos sabem pouco sobre como funciona o sistema político e possuem escasso conhecimento acerca dos temas de natureza pública, que se tornam cada vez mais especializados.” (Marques, 2008, p. 56).

Quanto às habilidades discursivas, paulatinamente as organizações vêm desenvolvendo competências no sentido de aproveitar os espaços públicos de deliberação:

Se o processo de debate é concebido como uma troca argumentativa que se estende no tempo e no espaço, os grupos e as organizações cívicas têm maiores oportunidades para conquistar capacidades a fim de construir uma ‘presença’ nos fóruns de discussão e se posicionarem como agentes interlocutores ativos, isto é, com uma voz específica para si; para articular seus próprios interesses, independentemente de assimetrias financeiras, geográficas, de gênero etc.; para encontrar estratégias com vistas a garantir maior grau de escuta e resposta efetiva dos demais participantes. (Maia, 2007, p. 52)

Uma vez mais, a compreensão encaminha-se no sentido de reconhecer que OSC detêm, em geral, melhores competências em informação e em comunicação se comparadas com cidadãos individualmente, embora raras evidências empíricas sejam apresentadas.

Como contraponto, deve-se lembrar que o discurso das organizações nem sempre é o mesmo daqueles que dizem representar, da mesma forma que não se pode falar de “um” discurso das OSC. As organizações não formam um todo orgânico e coerente e nem sempre respondem aos interesses da cidadania. Esse é um dos motivos pelos quais a participação individual deve ser sempre encorajada e fortalecida: o fato dos indivíduos estarem situados

em diferentes posições e circunstâncias permite que tenham diferentes ideias, que podem servir como contrapeso a tradições e regras de grupos não mais reconhecidas como legítimas. Para Maia (2011, p. 61) “[...] a combinação entre os dois níveis de participação – o individual e o coletivo – parece o meio mais apropriado para se manterem as disposições e as práticas necessárias para construir a democracia.”

Em adição, muitos autores sustentam a correlação entre participação política e capital social, celebrando as associações voluntárias porque elas ajudariam a desenvolver hábitos cívicos, como habilidades participativas, confiança recíproca e tolerância mútua; mas como destaca Maia (2011, p. 55), “[...] a coerção, a exclusão, a violência ou a desigualdade podem constituir qualquer sociedade civil tanto quanto aqueles valores sustentados como favoráveis à democracia.”

A pesquisa de Klesner (2007) considerou a associação a organizações não-políticas, o trabalho voluntário em organizações sociais e as redes sociais como predispositoras para a participação. A análise sustenta a hipótese de Putnam, na qual o capital social é um importante fator a encorajar altos níveis de participação política e cujos estudos anteriores davam conta apenas de experiências em democracias consolidadas:

Na América Latina, confiança interpessoal e envolvimento organizacional fora da esfera política que envolve contribuição voluntária de tempo levam os indivíduos a serem mais *ativos politicamente*. O voluntarismo em diversos tipos de organizações é efetivo em promover participação, com associações trabalhistas, de artes, música, educacionais, de serviço social e saúde sendo especialmente importantes em promover atividade política.<sup>49</sup>  
(Klesner, 2007, p. 29-30, grifos do autor)

Para Putnam (1995), uma comunidade com alto capital social encoraja o compromisso e o engajamento cívico; inversamente, a incapacidade de ativar processos de cooperação e confiança é atribuída à ausência ou baixo capital social. Na definição do autor, capital social

---

<sup>49</sup> “In Latin America, interpersonal trust and organizational involvement outside the political sphere that involves voluntary contributions of time do push individuals to be more *politically active*. Volunteering for many kinds of organizations is effective in promoting participation, with labor unions, arts / music / education associations, social service, and health-related organizations especially important in promoting political activity.”

é entendido como redes, normas e confiança que facilitam a ação e a cooperação na busca de objetivos comuns.

A pesquisa conduzida por Houtzager e Acharya (2011), no entanto, apontou que se por um lado o associativismo de fato aumenta a participação política dos cidadãos, por outro não a qualifica. A pesquisa examinou – em São Paulo e na Cidade do México – o impacto da participação em associações na habilidade de cidadãos para individualmente reivindicar seus direitos em agências públicas. Os autores avaliaram quatro possibilidades de reivindicação: (1) petições através de canais institucionais, (2) “contatos” informais (pistolões na gíria paulista), (3) mobilização de um grupo para reivindicação pública, (4) autoprovisão de bens e serviços pela organização da própria comunidade; considerando que a primeira seria a mais qualificada. Os dados apontaram que não há mudança significativa na interação dos cidadãos com os agentes públicos, estando eles participando de associações ou não. Uma explicação apresentada pelos autores é que as instituições políticas estariam modelando as práticas dos cidadãos mais do que as associações: “Seguindo o modelo do engajamento cívico, associações poderiam fornecer as habilidades necessárias, valores e recursos para realizar uma série de atividades cívicas, mas não as necessárias para a tarefa de transformar as instituições estatais que modelam as práticas cidadãs.”<sup>50</sup> (Houtzager; Acharya, 2011, p. 28)

Voltando ao viés coletivo de atuação das organizações, outra característica importante é que elas têm cada vez mais procurado se fortalecer a partir da articulação em rede. Nas redes ligam-se participantes autônomos, que compartilham valores e interesses e se relacionam sem as restrições de estruturas. “Mas a rede é antes de tudo um ambiente de comunicação e troca, que se dá em vários níveis. A informação circula na rede, atingindo os atores também de forma indireta.” (Marteletto, 2001, p. 5). Capra (2003, p. 234) tratou da importância das parcerias e redes na comunidade contemporânea:

Nas comunidades humanas, parceria significa democracia e poder pessoal, pois cada membro da comunidade desempenha um papel importante.

---

<sup>50</sup> “Following the civic engagement model, associations might provide the necessary skills, values, and resources to undertake a range of citizenship activities, but not those needed for the qualitatively different task of transforming the state institutions that shape citizenship practices.”

Combinando o princípio da parceria com a dinâmica da mudança e do desenvolvimento, também podemos utilizar o termo “coevolução” de maneira metafórica nas comunidades humanas. À medida que uma parceria se processa, cada parceiro passa a entender melhor as necessidades dos outros. Numa parceria verdadeira, confiante, ambos os parceiros aprendem e mudam – eles coevoluem.

A ideia é de que o conhecimento oriundo de diversas fontes (órgãos oficiais, academia e sujeitos sociais) seja compartilhado e igualmente considerado na construção de soluções concretas para os problemas e situações que são objeto das ações dessas organizações. Observando os movimentos ambientalista, feminista e religiosos fundamentalistas, Castells (2003, p. 443) vai além ao afirmar que “essas redes fazem mais do que organizar atividades e partilhar informações, [elas] representam os verdadeiros produtores e distribuidores de códigos culturais.”

As redes também apresentam uma abordagem interessante porque podem reunir recursos dispersos e incluir uma grande variedade de atores diferentes em torno de ganhos comuns. Isso pode contribuir já na estruturação dos problemas, já que os problemas que geram a formação de políticas públicas são quase sempre interdependentes, ou seja, trata-se de um conjunto de fatores que os envolvem e que precisam de um tratamento holístico (Subirats, 2006). Um exemplo brasileiro foi estudado por Marques (2000 apud Souza, 2007) ao analisar a formulação de políticas na área de saneamento básico na Região Metropolitana do Rio de Janeiro. A pesquisa mostrou que, ao contrário do padrão norte-americano de *lobbies* ou do corporativismo social-democrata europeu, a intermediação de interesses ocorreu de forma disseminada por inúmeros e diversos contatos pessoais entre os integrantes do governo e os interesses privados, intermediada por uma *policy community*.

De acordo com Cortês (2007, p. 135), as “*policy communities* fazem parte do processo político de *policy networks*, nas quais se estabelecem relações entre especialistas, grupos de interesse e o governo ou seções do governo.” Nesse mesmo artigo, a autora analisa os mecanismos participativos nas políticas públicas brasileiras, especialmente a partir da Constituição de 1998 e conclui que com a “implementação de políticas descentralizadoras, o município tem participado crescentemente de decisões sobre políticas públicas. Assim, criam-se condições para que os conselhos municipais passem a se envolver nesse processo decisório.” (Cortês, 2007, p. 126).

Ao discutir a questão da legitimidade das decisões no modelo deliberativo, Dryzek (2004) observou que as redes são especialmente interessantes porque, como atraem participantes diversos têm de pôr em ação os princípios deliberativos padrões: igualdade, transparência, respeito e reciprocidade. “Esses princípios não descrevem apenas por acaso determinadas redes; eles são necessários para o formato das redes.” (Dryzek, 2004, p. 56).

É claro que existe a possibilidade de as organizações estarem mais ligadas entre si do que com as suas bases, limitando a participação. Para Pinto (2006, p. 659), no entanto, “tais redes podem ser ou vir a ser espaços de participação mais representativos da sociedade civil, tanto pelo número de pessoas que delas tomam parte, como pelos eventos e embates com o campo político que propiciam.”

Por fim, as organizações da sociedade civil detêm um papel importante na democracia também pela sua própria heterogeneidade: ao organizarem-se em redes, mas autonomamente, em múltiplos espaços de disputa e negociação, elas propiciam uma pluralidade de forças políticas distintas dentro da própria sociedade e desta com as instituições políticas. “Em outras palavras, uma democracia robusta requer uma pluralidade de formas de participação política por parte dos cidadãos, de associações com diversos nichos de especialização e de formas distintas de articulação com agentes do Estado.” (Maia, 2007, p. 55)

Maia (2008) procurou sistematizar as funções que associações assumem com relação a propósitos democráticos em três âmbitos:

- Âmbito do desenvolvimento de indivíduos – aqui estariam as ações direcionadas para manter as pessoas informadas sobre questões de interesse, para desenvolver capacidade crítica, nutrir virtudes cívicas e adquirir autoconfiança, para adquirir habilidades políticas, como capacidade de expressão e negociação;
- Âmbito da esfera pública – aqui se enquadram as ações que ajudam a trazer novos temas para a atenção pública e incorporar vozes de grupos excluídos; também a atuação no sentido de construir interpretações de interesse coletivo e negociar acordos sobre conflitos;



- Âmbito institucional – neste âmbito estão as ações que contribuem para representar interesses de indivíduos e grupos, inserir demandas na agenda política, planejar ações coletivas, monitorar a atuação de agentes públicos, propor soluções e cooperar na resolução de problemas.

Obviamente a emergência das organizações da sociedade civil no cenário político não significa prescindir dos outros agentes sociais. Inclusive, “as condições para a participação democrática são providas, em grande medida, por agentes e condições existentes fora da sociedade civil.” (Maia, 2011, p. 58). Ao Estado, por exemplo, cabe além da abertura de canais participativos para a sociedade, a formação desses cidadãos e o estabelecimento de condições institucionais para o funcionamento da própria OSC. Além disso, muitas das demandas das organizações são justamente endereçadas ao sistema político e requerem atenção e resposta dos agentes do Estado. Isso representa um rearranjo fundamental das estruturas governativas e da cultura que as permeiam. Como diria Nobre (2004, p. 22):

[a] criação de novos espaços de participação e deliberação desafia as macroestruturas de um regime democrático, tanto no sentido de desafiar sua capacidade de dar guarida a essas novas formas de participação como no sentido de, em determinados momentos, colocar em xeque a lógica mesma do arranjo macroestrutural em vigor.

No Brasil, um marco nesse sentido foi a Constituição de 1988 que abriu espaços de deliberação entre sociedade civil e governo, forçando ambos os atores a reverem seus papéis sociais. Além disso, como salienta Pinto (2006, p. 657) “houve uma espécie de divisão do trabalho, cabendo aos partidos os temas tradicionais da política e às ONG e às outras organizações da sociedade civil a publicização das novas questões.” Assim, muitas vezes é por meio dessas organizações que novos temas e mesmo novos atores chegam ao espaço público.

A legitimidade jurídica aberta a partir de 1988 para a participação também pressionou as OSC para um novo aprendizado, pois não bastava mais reivindicar, pressionar ou demandar: “tratava-se então de fazer, de propor, de ter uma participação qualificada, já que o lugar da participação está inscrito em leis, é uma realidade virtual.” (Gohn, 2008b, p. 36). Isso ainda representa um desafio para as organizações. Na perspectiva de Teixeira (2008, p.

32), o aparato institucional-legal – que dá às associações funções de controle social do poder público, participação na gestão e no planejamento – “se devidamente exercitado e respeitado daria condições de partilha do poder e de efetivação de uma democracia participativa.” Há, no entanto, barreiras sociais e institucionais, a principal das quais é a fraqueza das associações, que “ainda não dispõem de um suporte técnico e recursos humanos que possam exigir e acompanhar a prática destes mecanismos.” (Teixeira, 2008, p. 32).

Ainda que com obstáculos, não se pode negar a crescente ampliação da vinculação entre sociedade civil e sociedade política. A existência e valorização de espaços públicos – como os conselhos, fóruns e redes de articulação da sociedade civil com representantes do poder público – jogam um papel relevante também na luta contra a elitização das decisões políticas. Se as OSC valem-se dos instrumentos legais para pressionar pela existência de debate, as decisões fechadas, de gabinete, vão perdendo espaço:

Tanto na Índia como no Brasil as experiências mais significativas de mudança na forma da democracia têm sua origem em movimentos sociais que questionam as práticas sociais de exclusão através de ações que geram novas normas e novas formas de controle do governo pelos cidadãos. (Santos, 2002, p. 69)

Observando o papel político das organizações da sociedade civil na Bahia,<sup>51</sup> Teixeira (2008) levanta resultados importantes para esta pesquisa, embora o recorte geográfico seja diferente, já que aqui o foco incide em organizações com sede em Salvador. Também se deve considerar que a coleta de dados da pesquisa coordenada por Teixeira ocorreu em 2004. Ainda assim, vale destacar alguns resultados:

- Ao lado de organizações mais tradicionais, com maior incidência, surgem novas organizações, em número reduzido, mas com alto significado político, novas formas

---

<sup>51</sup> A pesquisa cadastrou 1821 organizações e entrevistou 673, procurando atingir os diferentes tipos de organizações nas 15 regiões de planejamento econômico do Estado, a exceção dos municípios com mais de 200 mil habitantes: Salvador, Vitória da Conquista, Feira de Santana e Ilhéus.

de atuação e que se aproximam de movimentos sociais (economia solidária, movimento sociopolítico, organizações de articulação);

- Persiste um forte controle do governo estadual, através de órgãos como o Sebrae, Conder e CDA, que muitas vezes se utilizam da organização como um mero instrumento facilitador de implantação de projetos;
- Há ainda reduzido número de denúncias por parte das organizações para casos de irregularidades e desvios de recursos públicos, mas a recente mudança de orientação do Ministério Público para uma postura mais agressiva no combate à corrupção tem motivado a capacitação das organizações para o exercício do controle da gestão pública e, inclusive, a emergência de novas organizações com esse fim em específico. Um exemplo é o Centro de Assessoria Assuruá, na região do Irecê;
- Em geral, as organizações operam em um contexto de falta de recursos, ausência de qualificação para lidar com temas complexos e situação política de fortes características patrimonialistas e clientelistas, amparadas no uso da violência e da intimidação. A despeito desse contexto adverso, os resultados indicam certo nível de resistência e de iniciativa da sociedade civil;
- Apenas 5% das organizações afirmaram possuir relação com partidos políticos. Em geral, elas assumem-se suprapartidárias e não querem “se envolver com política”;
- Das 690 mil pessoas associadas, apenas 19% apresentam uma participação mais ativa nas atividades das organizações.

#### 4.4 CONCLUSÃO DO CAPÍTULO

Definir os contornos das organizações da sociedade civil é temática das mais complexas na atualidade com o imbricamento entre arenas e atores sociais:

As modalidades de ação, as finalidades delas e os efeitos de diferentes atores se confundem. É muito complicado localizar diversos atores como membros da sociedade civil [...] Grupos religiosos podem ter ações com fins

lucrativos. Diversos líderes de movimentos sociais atuam nas entranhas do Estado, que, por sua vez, terceiriza algumas de suas atribuições. Em suma, há uma extensa zona cinzenta a turvar a precisão do conceito de sociedade civil (Mendonça, 2011, p. 15).

Essa crescente heterogeneidade da sociedade civil tem reflexos na sua atuação política, tanto na forma como agem as organizações, como na intensidade com que se lançam nessa arena, mas também na qualidade e finalidade das ações. No Brasil, paralelamente a instituições democráticas e muitas vezes conjuntamente com elas, organizações da sociedade civil vêm, metaforicamente, atuando como células, pequenas e frágeis a princípio, mas que aprendem a se articular, formar tecidos (ou redes) que rapidamente ganham força para organizar demandas sociais e se valer de diversificadas formas de atuação política para direcionar os pleitos de uma comunidade, “para desenvolver habilidades políticas e cultivar virtudes cívicas dos cidadãos, para oferecer suporte à constituição de debates na esfera pública [...] ou, ainda, para monitorar e estabelecer limites às atuações dos Estados e mercados.” (MAIA, 2008, p. 328)

Nossa aposta é de que as organizações da sociedade civil possam guardar uma chave importante do desenvolvimento democrático: elas conhecem profundamente os problemas sociais, estão aprendendo a usar eficientemente os caminhos de participação política abertos pela Constituição de 1988, a exemplo dos conselhos, e rapidamente vêm incorporando os recursos tecnológicos como uma ferramenta de atualização, comunicação e fortalecimento de redes sociais.

Assim, na medida em que adentram no terreno da participação política, as organizações são impactadas pelas competências que têm de lançar mão para manter-se e competir no terreno. Bucy e Gregson (2001) sintetizam quatro condições atualmente necessárias para a participação política: 1) conhecimento político suficiente para compreender o papel das instituições e dos atores políticos, bem como o jogo político (argumentos, posições) que se instaura entre eles; 2) possibilidade de iniciar e envolver-se em deliberações públicas, nas quais se tenha oportunidade de formar opinião e tomar decisões; 3) oportunidade de atuação política através de instituições políticas ou grupos de pressão; 4) capacidade e oportunidade de comunicação entre esfera civil e seus representantes. A essa última condição acrescentaríamos também a capacidade de

comunicação com outros atores, como parceiros e outros grupos sociais, para além dos representantes.

A questão das competências será retomada com mais atenção nos capítulos 6 e 9, mas é relevante registrar que as organizações não atuam no vácuo, elas contribuem para delinear a evolução democrática, sendo ao mesmo tempo impactadas pelas mudanças técnico-culturais.



## A PARTICIPAÇÃO POLÍTICA E A INTERNET

Ao tratar das possibilidades de uso político da internet, alguns pesquisadores acreditam que esta proporcionaria um momento no qual se poderia reviver o sentido político da democracia direta, considerando a internet como uma nova *ágora* digital. Este capítulo, entretanto, considerando os caminhos que a participação política tomou na democracia, conforme discutido nos capítulos anteriores, segue uma linha de raciocínio diferente, levantando as possibilidades que a internet apresenta para a extensão da participação em democracias representativas, mais que sua substituição pelo modelo direto.

As ponderações sobre democracia eletrônica ou digital aparecem relacionadas, em geral, à capacidade do novo ambiente de informação e comunicação em oferecer suporte para processos de tomada de decisão governamental, facilitar mecanismos de transparência nas ações do Estado e maior controle social, e promover a participação do cidadão na vida pública. Os dois primeiros itens aparecem na literatura usualmente ligados às iniciativas governamentais, muitas vezes denominadas de governo eletrônico. De fato, é um dos lados da moeda da democracia eletrônica. Neste trabalho estamos mais interessados no outro lado: a dimensão da participação dos cidadãos, ou mais especificadamente, das organizações da sociedade civil. Interessa-nos o uso que dão à internet no seu envolvimento em questões políticas, como acesso aos processos legislativos, comunicação eletrônica com representantes eleitos, discussões sobre temas da sociedade, escolha de prioridades nas listas dos orçamentos participativos, participação via meios eletrônicos em referendos, plebiscitos etc. A internet pode possibilitar um meio através do qual cidadãos podem se

comunicar entre si e com políticos, trocar informações e debater sem barreiras burocráticas, de forma rápida e direta (Maia, 2001).

As organizações da sociedade civil, por sua vez, vêm se apropriando dos recursos tecnológicos para alcançar seus objetivos – entre eles a atuação política. Além disso, essas organizações são impactadas pelos valores culturais contemporâneos, entre os quais os da cibercultura. O objetivo deste capítulo, assim, é enquadrar teoricamente o uso da internet na participação política de organizações da sociedade civil e discutir a repercussão da cibercultura na participação política.

Dimensionar o papel da internet e da cibercultura na participação vai nos fornecer o cenário para compreender porque o desenvolvimento de competências infocomunicacionais emerge na contemporaneidade como competências-chave para o exercício da cidadania.

## 5.1 A INTERNET NA PARTICIPAÇÃO POLÍTICA

As perspectivas que a literatura apresenta para o emprego da internet na participação política são bastante diversas, e não há pretensão aqui de realizar um levantamento, mas posicionar algumas possibilidades e condicionantes. Outra observação pertinente antes de iniciarmos a discussão é que esse emprego é usualmente tratado no nível do indivíduo, ou seja, a literatura em geral tende a pensar a relação entre internet e atuação política tendo em mente a participação do cidadão individual, como será percebido nos parágrafos seguintes nesta subseção.

A associação da internet como um instrumento de democratização vem da sua capacidade de potencializar o acesso à informação e a comunicação multidirecional, “porque se a informação somente flui em um só sentido, estamos criando e reproduzindo cidadãos passivos que só se contentam em estar informados e não em participar ativamente dos assuntos públicos.” (Nunes, 2007, p. 4).

Dahlberg (2001) observou que a emergência da internet levou três dos principais modelos de democracia a se voltarem para suas potencialidades. Para o modelo liberal, a



Rede oferece um meio poderoso para o cidadão ter acesso à informação atualizada e fazer suas escolhas, qualificando assim a competição de interesses. Já para o modelo comunitarista,<sup>52</sup> a internet promete ser um meio ideal para o diálogo através do qual se descobre identidades e propósitos compartilhados, ou seja, o diálogo é desejável para descobrir o bem comum já existente. Em contraste, o modelo deliberativo vê o diálogo como um meio através do qual os participantes podem entender e discutir as diferenças. Para esses espaços discursivos, o modelo deliberativo apoia-se na ideia de esferas públicas que podem se constituir através da internet. De fato, com a chegada da internet, Gomes (2005a, p. 218) diz que a introdução dessa nova plataforma tecnológica:

[...] faz ressurgir fortemente as esperanças de modelos alternativos de democracia, que implementam uma terceira via entre a democracia representativa, que retira do povo a decisão política, e a democracia direta, que a quer inteiramente consignada ao cidadão. Estes modelos giram ao redor da idéia de democracia participativa e, nos últimos dez anos, na forma da democracia deliberativa, para a qual a Internet é decididamente uma inspiração.

Johnston (2009) aposta na transparência dos processos políticos já existentes como a base para o aumento da participação do cidadão. Chrissafis e Rohen (2009, p. 91) acreditam que as tecnologias digitais podem simplificar os processos de tomada de decisão e contribuir para tornar mais claros os textos legislativos: “estas tecnologias podem ajudar a visualizar os argumentos e os impactos das decisões propostas, monitorar os processos de decisão e permitir aos cidadãos descobrir quais decisões estão sendo tomadas e quando é apropriado agir.”<sup>53</sup>

Segundo Ronca e Costa (2002), a internet – que representa a principal convergência das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e organiza-se em formato de rede – se constituirá no próprio espaço comum do conhecimento, onde a construção de saberes é coletiva, a partir de redes de compartilhamento que se organizam em sistemas circulares ou horizontais de transmissão de informações. Isso possibilita que a produção de conhecimento

---

<sup>52</sup> O “modelo comunitarista” de Dahlberg assemelha-se ao “modelo participacionista” referido no capítulo 3.

<sup>53</sup> “These technologies can help visualise arguments and impacts of proposed decisions, monitor decision-making processes and enable citizens to find out what decisions are being taken and when it is appropriate to act.”

e a difusão de informações sejam cada vez mais distribuídas entre os inúmeros agentes através da Web, com um potencial de interação inédito se comparado aos meios de comunicação tradicionais.

Ainda no âmbito das relações, Bucy e Gregson (2001, p. 365) apostam na intensificação da comunicação entre cidadãos e políticos: “ao invés de ser imposto um papel passivo no processo político, o eleitorado é simbólica ou materialmente empoderado através da arquitetura de comunicação em duas vias para interagir diretamente com os candidatos.”<sup>54</sup>

Por outro lado, deve-se registrar que tem ocorrido uma crescente concentração de propriedade dos grandes meios de comunicação comerciais entre conglomerados que dominam diversos setores da indústria cultural:

A mídia contemporânea está sendo moldada por várias tendências conflitantes e contraditórias: ao mesmo tempo que o ciberespaço substitui algumas informações tradicionais e *gatekeepers* culturais, há também uma concentração de poder inédita dos velhos meios de comunicação. A ampliação de um ambiente discursivo coexiste com o estreitamento da variedade nas informações transmitidas pelos canais mais disponíveis (Jenkins, 2008, p. 276).

Isso se reflete nas campanhas eleitorais. Os candidatos têm usado a internet e podem mesmo tomá-la como base para suas campanhas, mas sabem que precisam da televisão para ganhar as eleições. Enquanto na “mídia empurrada”, as mensagens vão ao público sem que necessariamente este as procure, na “mídia puxada” as informações são buscadas pelo interesse do usuário (Jenkins, 2008).

Ainda no âmbito da informação, Wolton (2006) chama a atenção que há uma contradição entre um gigante da informação e um anão da ação política, ou seja, a crescente disponibilização de informação, embora condição indispensável para o desenvolvimento democrático, não significa melhor comunicação, nem maior participação política. A comunicação exige, mais que um meio e uma mensagem, um receptor disposto e apto para

---

<sup>54</sup> “Rather than being proscribed a passive role in the political process, the electorate is symbolically or materially empowered through the two-way communication architecture to interact directly with candidates.”

ouvir, compreender e interagir. A internet deu voz a muitos indivíduos e grupos antes “mudos socialmente”, mas não pode garantir que de fato sejam ouvidos:

Hoje, saturado por todas as informações que recebe sem poder agir, o cidadão não se pode tornar um ‘Apolo da informação’... Existe portanto uma disfunção no que respeita ao esquema da sociedade da informação. A informação não só já não cria directamente comunicação, como também já não cria directamente capacidade de acção (Wolton, 2006, p. 69).

Também numa perspectiva crítica, Kumar (2006, p. 71) avalia que a despeito da potencialidade das TIC para produzir mudanças radicais nos costumes sociais, a nova tecnologia “está sendo aplicada em uma estrutura política e econômica que confirma e reforça padrões existentes, ao invés de gerar outros.” Para o autor, aqueles grupos historicamente marginalizados do acesso aos bens e serviços, excluídos da participação política e social e, portanto, alijados de sua cidadania, permanecem clientes passivos, compradores e consumidores.

Os dados empíricos da pesquisa de Gennaro e Dutton (2006) entre os britânicos corroboram esse ponto de vista: as desigualdades da participação política *off-line* tendem a ser reproduzidas e aumentadas na participação *on-line*. Se na participação *off-line*, os indivíduos de grupos socioeconômicos mais baixos apresentam pouco engajamento cívico, ainda menos da metade desses tinham engajamento em participação *on-line*.

A mesma pesquisa apontou que apenas um quinto dos britânicos usou a internet para buscar informação política e, embora 92% deles a utilizem como canal de comunicação, o contato com os políticos foi o menos frequente uso auferido. Os autores concluem que o potencial da internet para aumentar o engajamento político *on-line* pela facilidade de acesso à informação e aumento das oportunidades de comunicação é subutilizado. Observando o quesito informação política da perspectiva do acesso, DiMaggio e outros (2001), baseados em pesquisas anteriores, apontam que a internet atua mais como um complemento para aqueles que já usavam outras fontes para manterem-se informados do que fomenta esse acesso.

No que tange à comunicação, no entanto, deve-se relativizar a conclusão de Gennaro e Dutton (2006) porque a forma de participação política considerada – contato com políticos –

limitou-se à comunicação com um ator social, quando a comunicação política pode ocorrer com outros cidadãos, organizações sociais, instituições públicas, entre outros.

Então, se por um lado a democracia encontra terreno profícuo para ser fortalecida, “pelo fato de a informação ser amplamente distribuída e os fluxos de informação não poderem mais ser controlados a partir do centro” (Akutso; Pinho, 2002, p. 3), por outro lado há outros condicionantes. Para Maia (2008, p. 285) “há pouca evidência de que o acesso mais amplo às tecnologias irá, por si e sem mais, expandir o interesse pelas questões políticas simplesmente porque uma parcela maior do público tem chances de participar.”

Tomemos um exemplo: em Belo Horizonte houve um decréscimo do número de participantes no orçamento participativo digital de 503 mil em 2006, para 113 mil em 2008. Analisando exclusivamente pelo prisma tecnológico parece uma situação contraditória, uma vez que houve um esforço da Prefeitura em disponibilizar canais de votação para a população, com 270 pontos de votação públicos e gratuitos e monitores para auxiliar o cidadão, além de um número telefônico com ligação gratuita. É preciso, no entanto, ter em conta outros condicionantes para a participação política, como a motivação necessária para engajar-se. No caso de Belo Horizonte, a prévia escolha das obras pela Prefeitura limita a participação popular a um caráter plebiscitário, muito próximo das enquetes (comuns nos Websites governamentais), mas distante da dinâmica deliberativa tradicionalmente presente nos orçamentos participativos.

Com uma tradição de 15 anos de orçamento participativo, na qual a população desenvolveu a cultura de participar em todas as etapas do processo, pode ser desestimulante "apenas" votar. De qualquer forma, em termos quantitativos, o orçamento participativo digital representa um avanço significativo, considerando-se que o número de envolvidos no orçamento presencial no mesmo período foi de 34 mil pessoas.

Assim como os modelos de democracia variam enormemente entre os países e regiões – sistemas eleitorais majoritários ou proporcionais, nível de competitividade entre partidos, sistema executivo parlamentar ou presidencial etc. – mais ainda diferem as formas de participação, a cultura política e conseqüentemente a aplicabilidade que cada sociedade confere às tecnologias para essa participação. Como discutido no capítulo 3, mudanças

legais e institucionais tiveram consequências significativas nos padrões de participação política no Brasil. Se as tecnologias digitais se adaptam ao sistema político existente, então é de se esperar consideráveis diferenças entre os países (Norris, 2001). Se nos Estados Unidos, por exemplo, a internet foi rapidamente adotada como uma ferramenta de *lobbying* e levantamento de fundos para as campanhas eleitorais, esse talvez não seja o principal uso em democracias europeias ou latino-americanas.

Sampaio (2010), que realizou uma revisão de literatura quanto à relação entre participação política e internet, acabou por concluir que os seus usos abrem tantas possibilidades que é fácil assumir um discurso triunfalista ou apocalíptico e encontrar evidências empíricas para embasar um e outro discurso. Para Ziba (2007) essa contradição acontece porque a literatura tende a focar no uso da tecnologia em si, negligenciando outros parâmetros. Para esse autor, a promoção da participação e inclusão através das tecnologias tem de ser um caso de ação sociotécnica, em que as influências sociais e técnicas são igualmente consideradas para promover a participação dos cidadãos. Ao estudar o caso de Malawi, Ziba (2007) observou que as experiências mais bem-sucedidas foram aquelas em que os atores locais tiveram autonomia para participar das escolhas tecnológicas e escolher como se daria a participação.

Por outro lado, Sampaio (2010, p. 47) argumenta que “há diversos casos que apontam incremento de valores democráticos, que só foram permitidos pelo uso da Internet.” Inegavelmente a internet facilita práticas de *accountability*, mobilização de grupos e deliberação pública. Práticas essas que incidem no desenvolvimento de valores democráticos. Entretanto, a motivação para a participação política está relacionada a outros condicionantes como a geração de efeitos reais no sistema político – o que implica em vontade política dos representantes –, confiança dos cidadãos na efetividade de sua participação e uma política que mantenha canais e oportunidades de participação abertos e contínuos. Como sumariza Pinho (2011, p. 103): “a internet cria possibilidades infinitas de participação, mas estas só se cristalizam se despertarem o interesse de um grande número de usuários.”

Macintosh e Whyte (2006), a partir da avaliação de programas locais de participação política no Reino Unido, concluíram que a motivação para participar era mais importante

que as ferramentas. Por outro lado, “classificar a Internet como neutra é ignorar os avanços democráticos que podem ser conquistados por determinadas utilizações de diferentes ferramentas digitais, usos que não seriam possíveis sem sua presença.” (Sampaio, 2010, p. 43). Para Gomes (2011), se genericamente tomados, os usuários da internet não estão grandemente interessados em política, mas eles podem participar de modo extremamente relevante em circunstâncias específicas, como as manifestações antiglobalização de Seattle, a eleição de Obama e o protesto iraniano no Twitter:

Isso me leva à ideia de que a participação online passa por questões relacionadas ao desejo tanto quanto por questões relacionadas a meios, motivos e oportunidades de participação. Se, quando assim deseja, o cidadão puder encontrar ou criar canais adequados de participação, estará, então, assegurado o princípio segundo o qual numa sociedade democrática saudável, todo preocupado deve poder participar, embora nem todos *concernidos* sejam sempre e efetivamente *participantes*. O cidadão que usa intensamente tecnologias de conexão digital pode estar em estado de *latência* no que tange à participação e ao engajamento. (Gomes, 2011, p. 39-40, grifos do autor)

Nessa primeira e rápida discussão, é possível entrever que a literatura é farta na discussão das potencialidades e barreiras da internet para a participação política. Como um ambiente de comunicação, é natural que a internet seja também ocupada pela política, como um complemento, mais uma ambientação de temas políticos (Almeida, 2010).

Contudo, não se pretende reproduzir essa discussão aqui, uma vez que já foi conduzida com riqueza de detalhes em outros estudos (Gomes; Maia, 2008; Marques, 2008; Saebo et al., 2008; Pinho, 2011). Em vez disso, nossa contribuição se dá em termos de uma síntese (Quadro 2) – organizada em termos de comunicação, informação e procedimentos – de alguns dos principais argumentos em torno das potencialidades da internet para participação política e dos principais limites correspondentes:

Quadro 2 – Principais potencialidades e limites da internet na participação política

	Potencialidades	Limites
Comunicação	Superação dos limites de tempo, espaço e número de interlocutores.	Como acontece nas discussões presenciais, não são os recursos digitais que garantirão igualdade de oportunidade para todos falarem e ouvirem. No universo <i>on-line</i> também se verifica o monopólio da palavra.
	Facilidade de contato e pressão sobre representantes eleitos.	A diversificação dos meios de contato e pressão não tem se refletido em respostas dos representantes. O sistema político continua fechado.
	Intervenção em fóruns eletrônicos sobre matéria de deliberação política.	Há poucas evidências empíricas do aumento no interesse no processo político e no estado dos negócios públicos, bem como da aplicabilidade das deliberações em decisões públicas.
	Troca irrestrita de ideias, opiniões e necessidades.	A comunicação política com capacidade de produzir efeito sobre o domínio público e a esfera política continua sendo a produzida e distribuída pelos meios de massa. Além disso, governos e empresas podem monitorar e praticamente controlar as ações das pessoas.
	Condições mais paritárias de discussão, já que o anonimato garantiria certo apagamento das diferenças sociais.	O anonimato também pode levar à irresponsabilidade, a ofensas e mesmo à impossibilidade do debate civilizado. Além disso, as competências em comunicação não se encontram igualmente distribuídas, gerando desequilíbrios na capacidade de argumentação.
Informação	Produção e circulação de informações sem controle ou filtros do Estado.	Organizações da sociedade civil, por exemplo, têm produzido informação qualificada, mas restrita ao interesse, viés e foco da instituição.
	Facilidade e extensão de acesso.	A distribuição desigual de recursos financeiros e competências infocomunicacionais é transformada numa nova desigualdade de oportunidade política.
	Extensão e qualidade do estoque de informações <i>on-line</i> (inclusive informação estatal).	A informação política mais extensamente disponível tem, em geral, problemas de credibilidade, relevância e tende a chegar depois que a decisão pública já foi tomada.
Procedimentos	Votações <i>on-line</i> (eleições, plebiscitos, referendos, consultas).	Além de ainda terem um emprego limitado, há muitos questionamentos quanto à representatividade dos resultados das votações: em que medida representam a vontade geral ou a vontade dos que estão <i>on-line</i> .
	Livre-associação a comunidades virtuais que compartilham interesses.	A internet também beneficiou a associação de grupos que compartilham valores que não beneficiam a democracia: terroristas, pedófilos, traficantes etc.
	Comodidade, conforto, conveniências e custo reduzido para participar.	Não há evidências do incremento da participação em função desses elementos.

Fonte: Síntese da autora a partir da literatura (principalmente de Gomes e Maia, 2008).

Para além das possibilidades e limites da internet para participação política, importa considerar as mudanças culturais promovidas em torno dessa tecnologia. Se como diz McLuhan (2005), o sistema social como um todo sofre alterações pela emergência de uma nova tecnologia, então o meio político também é impactado:

Os novos meios e tecnologias pelos quais nos ampliamos e prolongamos constituem vastas cirurgias coletivas levadas a efeito no corpo social com o mais completo desdém pelos anestésicos. Se as intervenções se impõem, a inevitabilidade de contaminar todo o sistema tem de ser levada em conta. Ao se operar uma sociedade com uma nova tecnologia, a área que sofre a incisão não é a mais afetada. A área da incisão e do impacto fica entorpecida. O sistema inteiro é que muda.

## 5.2 CIBERCULTURA E CULTURA PARTICIPATIVA

A cibercultura tem suas raízes no movimento contestatório da década de 1960, mas vai se intensificar no final do século XX, pela confluência de um conjunto tecnocultural com a sociabilidade pós-moderna, fortemente amparada pelas facilidades de acesso à informação e comunicação propiciadas pela internet. As formas de ser e fazer que se desenvolvem ou intensificam a partir desse contexto valorizam práticas de compartilhamento, interação e participação.

Para Deuze (2006), os comportamentos e expectativas nos ambientes digitais não são marcas de um novo fenômeno que surge junto com o primeiro computador *on-line*, nem componentes como *creative commons* ou notícias de código-aberto são exclusivos da cibercultura. Capturar e compartilhar conteúdo acompanham a história da humanidade, mas a forma como isso é feito vem sendo impactada pela agilidade e capilaridade das tecnologias de informação e comunicação:

Este novo espaço com áreas de privacidade – um novo mundo virtual ou mundo mediatizado – é um suporte aos processos cognitivos, sociais e afectivos, os quais efectuam a transmutação da rede de tecnologia electrónica e telecomunicações em espaço social povoado por seres que (re)constróem as suas identidades e os seus laços sociais nesse novo contexto comunicacional. Geram uma teia de novas sociabilidades que suscitam novos valores. Esses novos valores, por sua vez, reforçam novas



sociabilidades. Esta dialéctica é geradora de novas práticas culturais. (Silva, 1999, p. 1)

Para Lévy (1999, p. 17), a cibercultura especifica “o conjunto de técnicas (materiais e intelectuais), de práticas, de atitudes, de modos de pensamento e de valores que se desenvolvem juntamente com o crescimento do ciberespaço”. O ciberespaço,<sup>55</sup> por sua vez, diz respeito não apenas à infraestrutura material de comunicação digital, mas também às informações que essa estrutura abriga e faz circular, assim como os seres humanos que navegam e alimentam essas informações (Lévy, 1999, p. 17).

O ciberespaço é um ecossistema complexo onde reina a interdependência entre o macro-sistema tecnológico (a rede de máquinas interligadas) e o micro-sistema social (a dinâmica dos usuários), construindo-se pela disseminação da informação, pelo fluxo de dados e pelas relações sociais aí criadas. [...] (Lemos, 2007, p. 137).

O ciberespaço e o mundo fora da Rede mantêm uma relação de contiguidade, de complementaridade, de trocas dinâmicas e dependência recíproca. Assim, a cibercultura não implica que todos estarão *on-line*, mas que a cultura formada pela crescente digitalização da sociedade tem implicações em todos os níveis sociais, tanto *on-line* como *off-line*. Como explica Deuze (2006, p. 72) a cultura digital<sup>56</sup> não substitui outras culturas midiáticas:

Em primeiro lugar, as culturas existem lado a lado, em parte se sobrepõem, e certos valores podem significar coisas diferentes dentro de culturas de mídia diferentes [...] Em segundo lugar, no momento que se nomeia e define uma cultura, ela já se tornou algo diferente. Não existe alguma coisa como ‘a’ cultura digital [...]. Minha análise dos componentes principais, assim, tanto sublinha a cultura digital, como defende a reconstrução processual da mesma, na medida em que reconhece os componentes identificados como tendências contingentes e não como um conjunto definitivo de características.<sup>57</sup>

<sup>55</sup> Com o mesmo sentido, neste trabalho, utilizamos também a expressão “ambientes digitais”.

<sup>56</sup> Deuze usa a expressão “cultura digital” com conotação semelhante à “cibercultura” utilizada neste trabalho.

<sup>57</sup> “First, cultures exist side by side, partly overlap, and certain values mean different things within different media culture [...]. Second, the moment one names and defines a culture, it has already become something else. There is no such thing as ‘the’ digital culture, as having culture means making culture [...]. My principal component analysis thus both reifies digital culture as well as arguing for a processual remaking of it, in that it

Mais recentemente novos elementos vão juntar-se a esse contexto e produzir repercussões sociais importantes. Trata-se da combinação de técnicas informáticas com processos de comunicação mediados por computador que potencializam formas de publicação facilitadas, compartilhamento e organização de informação, além da ampliação de espaços para interação entre os participantes do processo. A literatura vem identificando essa segunda geração de serviços *on-line* como Web 2.0.

Para Primo (2008, p. 102), as principais repercussões sociais da Web 2.0 estão na potencialização dos processos de trabalho coletivo, das trocas afetivas, da produção e circulação de informações, além da construção social de conhecimento. A participação ocorre de forma inconsciente (um exemplo: na Livraria Amazon cada consumidor, ao comprar, oferece automaticamente, com sua opção, os produtos mais vendidos para os que vêm depois) ou conscientemente, quando o usuário contribui de forma voluntária, como na Wikipédia: “[...] a comunidade da Wikipédia, no que tem de melhor, funciona como uma *adhocracia* autocorretiva. Qualquer conhecimento postado pode e provavelmente será revisado e corrigido por outros leitores.” (Jenkins, 2008, p. 323).

Para Lemos (2009) há três princípios que norteiam as mudanças culturais contemporâneas: a liberação do polo da emissão, o princípio de conexão em rede e a consequente reconfiguração sociocultural a partir de novas práticas produtivas. A liberação do polo de emissão está na base das mudanças porque o antigo receptor passa a produzir e disseminar sua própria informação, livremente, em diversos formatos midiáticos e com alcance planetário. Mas além de produzir e emitir, as pessoas e grupos estão interessados em conectar suas peças de informação com as de outros, produzir sinergias, compartilhar. “Assim, emitir e conectar produz o terceiro princípio em voga hoje na cultura contemporânea: a reconfiguração (de práticas e instituições) da indústria cultural massiva e das redes de sociabilidade da sociedade industrial.” (Lemos, 2009, p. 41). A reconfiguração altera práticas, como por exemplo as de *copyright* para *copyleft*; a convergência entre *blogs*, jornais e televisão.

Os usos da computação social ou Web 2.0 espalharam-se. As pessoas compartilham, etiquetam, entrelaçam e organizam fotografias, vídeos, áudio, textos, de forma que a distinção entre produtores, consumidores, críticos, editores e gestores torna-se cada vez mais porosa. Cada vez mais os meios de comunicação “clássicos” oferecem espaços para o usuário também produzir e comentar as notícias. Com efeito, as pessoas estão contribuindo para organizar, avaliar e criar informações na Rede, a exemplo do jornalismo participativo (Holanda et al., 2008). Nas redes sociais *on-line*, os indivíduos constroem relações, participam de grupos de trabalho, compartilham interesses, gerenciam conhecimento, divulgam produtos, jogam coletivamente, enfim, compartilham a vida.

Mas as aplicações das ferramentas da Web 2.0 transcendem os exemplos que se poderia mencionar aqui. Para ficar no meio político, proliferam *blogs* sobre temas políticos; candidatos e representantes eleitos estão constantemente sob a mira de filmadoras presentes em quase todos os aparelhos celulares; meios de comunicação e organizações disponibilizam em seus sítios espaços de comentários e discussão.

Como um processo social, é importante compreender que os *media* participativos – vinculados ao conceito da Web 2.0 – não se referem exclusivamente à emergência de tecnologias que potencializam formas de publicação facilitadas e compartilhamento de informação, mas também a um contexto social capaz de receber e aproveitar as potencialidades tecnológicas. Assim, na perspectiva política, os *media* participativos têm impactado tanto no sentido de aprimorar mecanismos participativos previamente existentes, mas principalmente em pressionar por novas vias de participação para o cidadão.

Ocorre que as possibilidades de interação propiciadas pelos meios eletrônicos, nos quais, muitas vezes, o indivíduo é convidado – senão constrangido – a opinar, a intervir, estão promovendo uma postura mais proativa perante a informação, criticando-a, refazendo-a e interagindo com o produtor e com outros usuários: “[...] não nos colocamos mais como leitores de um livro ou espectadores das formas clássicas do espetáculo. Agora, devemos, para que haja acontecimento, ver e interagir, simultaneamente, com a obra.” (Lemos, 2007, p. 70).

Para Jenkins (2008), o próximo estágio da evolução é de uma cultura de interação para a cultura participativa. O autor estuda o envolvimento dos fãs com diferentes produtos midiáticos – como *Survivor*, *Matrix* e *Harry Potter* – através da tecnologia, para evidenciar uma mudança cultural em curso: um indivíduo que não se contenta mais em consumir um produto, mas quer poder modificá-lo, criar a partir dele, reinventá-lo, fazer parte.

A expressão cultura participativa contrasta com noções mais antigas sobre a passividade dos espectadores dos meios de comunicação. Em vez de falar sobre produtores e consumidores de mídia como ocupantes de papéis separados, podemos agora considerá-los como participantes interagindo de acordo com um conjunto de regras, que nenhum de nós entende por completo (Jenkins, 2008, p. 28).

Deuze (2006), por sua vez, identifica três características da cultura digital: *remediation*, o remix entre antigas e novas mídias; *bricolage*, a constante montagem, desmontagem e remontagem da realidade, e a *participation*:

A participação como um elemento fundamental da cultura digital emergente na atualidade também tem suas raízes na cultura do 'DIY' (faça você mesmo), particularmente florescente na década de 1990, com as pessoas cada vez mais reivindicando o direito de serem ouvidas em vez de serem faladas – como é o caso do tradicional modelo de transmissão da mídia de massa [...]. 'DIY cidadania' em oposição a um modelo de cidadania cultural correspondente com a era da mídia de massa, agora também incorpora as noções de reciprocidade, solidariedade, interatividade e liberdade para escolher afiliações.<sup>58</sup>

Pode-se especular, portanto, o reflexo da cultura participativa em outros fóruns de interação, como os de participação política. A pesquisa de Margetts e outros (2009) examinou se a participação política seria estimulada por uma atividade comum na internet: a possibilidade de ter-se informação em tempo real das ações de outras pessoas. Feitos os devidos controles, os resultados apontaram que as pessoas tendiam a engajar-se mais em

---

<sup>58</sup> "Participation as a core element of the currently emerging digital culture also has its roots in "DIY" (do-it-yourself) culture, particularly flourishing during the 1990s, with people increasingly claiming the right to be heard rather than be spoken to - such as is the case of the traditional mass media broadcasting model. [...] "DIY citizenship" as opposed to a model of cultural citizenship corresponding with the era of mass media now also incorporates notions of mutuality, solidarity, interactivity, and the freedom to choose affiliations."

causas nas quais havia mais movimentação em torno, ou seja, para as quais encontravam mais informação e discussão entre outras pessoas.

Um contraponto é colocado por Jordan (2001, p. 13) quando argumenta que a cibercultura está sendo moldada por valores anglo-americanos que privilegiam princípios como o individualismo e o autogoverno em oposição a práticas mais cooperativas. Para o autor, como cibercultura e ciberpolítica condicionam-se mutuamente, a prevalência de um determinado conjunto de valores pode limitar as possibilidades políticas.

Observando as eleições norte-americanas de 2004, Jenkins (2008, p. 272), no entanto, avaliou que se pôde ver “cidadãos começando a aplicar o que aprenderam como consumidores de cultura popular em formas mais visíveis de ativismo político”. As mudanças culturais que o autor identifica são “um senso de comunidade diferente, uma sensação maior de participação, menos dependência de expertise oficial e maior confiança na solução coletiva de problemas.” Jenkins (2008, p. 301) ainda cita tecnologias e técnicas desbravadas por comunidades virtuais que os ativistas mobilizaram para incentivar a conscientização e a participação dos eleitores: criaram paródias no Photoshop para sintetizar os debates fundamentais, construíram jogos em que comunidades imaginárias aprendiam a governar a si próprias, utilizaram filmes como uma oportunidade para discussões políticas e difusão pública, entre outros. É verdade, no entanto, que há mais deliberação pública em sites de entretenimento que naqueles propriamente políticos (Jenkins, 2008), mas os primeiros podem estar propiciando contextos em que as pessoas possam ouvir umas às outras e aprender entre si: estão propiciando a aprendizagem da deliberação.

Os efeitos políticos dessas comunidades de fãs surgem não apenas da produção e circulação de novas idéias (a leitura crítica de textos favoritos), mas também pelo acesso a novas estruturas sociais (inteligência coletiva) e novos modelos de produção cultural (cultura participativa). (Jenkins, 2008, p. 314).

Como exemplo, alguns autores (Greenhow; Robelia, 2009) vêm apontando o reposicionamento dos eleitores norte-americanos em 2008 ao atuarem como criadores, remodeladores e distribuidores de produtos publicitários, muito mais que consumidores passivos de propaganda política.

A questão dos valores e atitudes predominantes no mundo *on-line* também moveu os interesses de Norris (2001) ao questionar se estariam impactando na cultura política. Os resultados de sua pesquisa empírica confirmaram a existência de uma distinta cultura no universo digital na qual tanto na Europa quanto nos Estados Unidos as pessoas mostraram-se amplamente favoráveis a valores pós-materialistas como liberdade e tolerância, embora também defendessem o livre mercado na esfera econômica. Para a autora, a cibercultura propicia um espaço público profícuo para redes progressistas e movimentos sociais que cresceram na contracultura dos anos 1960, como aqueles que promovem os direitos homossexuais, civis, feministas e ambientais.

Assim, o argumento é de que o movimento em torno de conceitos como a Web 2.0 e a própria cultura em torno dos meios digitais pode estar conduzindo para a formação de um cidadão mais participativo perante as diversas questões que o cercam, entre elas as questões políticas. Se os cidadãos sentem-se ligados socialmente, corresponsáveis pelas questões do entorno e acreditam que seu contributo interessa, que faz a diferença, criam-se condições ideais para o desenvolvimento da cidadania ativa.

Com esse contexto, a democracia eletrônica teria o terreno adequado para promover o cidadão como protagonista do processo. Isso vai ao encontro do entendimento de democracia eletrônica de Lévy (1999, p. 186, grifo nosso):

[...] a difusão de propagandas governamentais sobre a rede, o anúncio dos endereços eletrônicos dos líderes políticos, ou a organização de referendos pela Internet nada mais são do que caricaturas de democracia eletrônica. 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.

### 5.3 INTERNET E CIBERCULTURA NA PARTICIPAÇÃO POLÍTICA DE OSC

No âmbito dos movimentos sociais, já nos anos 1980, mas principalmente na década seguinte, eles também se apropriam do ciberespaço para dar vazão às suas ideias e articular

ações. Norris (2001, p. 15), que não acredita que a tecnologia promove a democracia direta, mas também que o meio político não é insensível às mudanças tecnológicas, argui que “as tecnologias digitais têm a capacidade de reforçar as instituições da sociedade civil que medeiam cidadãos e Estado.”<sup>59</sup> Isso porque quanto mais uma organização ressenete-se da falta de recursos, mais aberta está para usar tecnologias digitais que propiciem inovações organizacionais: “a Internet não dirige esses movimentos insurgentes – essas causas são provocadas por paixões mais profundas – mas facilita a sua organização, mobilização e expressão.”<sup>60</sup> (Norris, 2001, p. 15)

De acordo com Saebo e outros (2008), a participação política através das TIC é normalmente associada com formas de deliberação ou tomada de decisão. A participação pode ter lugar em processos políticos institucionalizados (por voto, por exemplo) ou não institucionalizados (como ativismo político). As organizações da sociedade civil valem-se de ambos os expedientes, ora usando canais de participação instituídos – embora a abertura de canais eletrônicos para participação no Estado brasileiro seja incipiente –, ora usando os meios eletrônicos para atuar politicamente à margem do sistema, ou contra ele.

Características da internet como baixo custo, rápida disseminação da informação e amplo alcance a tornaram uma ferramenta poderosa para mobilizar, organizar e maximizar a atuação dessas organizações:

[...] o poder integrador das páginas *web* e do universo que formavam trouxe para a comunicação distribuída a reunião dos diferentes movimentos em ações coletivas, seja para empreender uma luta comum, seja para construir uma atividade comum. [...] Nasce a guerra em rede (*netwar*), que permite aos movimentos sociais lutarem vantajosamente contra Estados e corporações. O movimento zapatista, nascido em 1994, será o principal exemplo desse poder e a principal escola de aprendizado para ONG e movimentos sociais (Antoun, 2008, p. 16).

Desde então, a aplicação das tecnologias para atuação política tem tomado caminhos diversificados, como a organização e disponibilização de informações sobre orçamentos

---

<sup>59</sup> “digital technologies have the capacity to strengthen the institutions of civil society mediating between citizens and the state.”

<sup>60</sup> “[...] the Internet does not drive these insurgent movements - these causes are triggered by deeper passions - but it facilitates their organization, mobilization and expression.”

públicos, a formação de redes com organizações parceiras, a organização de protestos, o monitoramento ambiental e a denúncia de irregularidades, o levantamento de fundos para uma causa, a publicização de abusos do agronegócio, as listas de discussão para trocas de experiências, entre tantos outros exemplos. Surge também uma forma de participação política própria para o ambiente digital: o ciberativismo.

O ciberativismo diz respeito ao uso dos meios eletrônicos, principalmente da internet, para convergir num mesmo espaço a divulgação de ideias e informações, a busca de apoio para uma causa, a abertura de espaços para a discussão, mas principalmente a organização e mobilização das pessoas para participar de ações que podem acontecer no mundo real e no virtual, como a assinatura de abaixo-assinados, o envio de petições, as passeatas,<sup>61</sup> entre outros. De acordo com Saebo e outros (2008, p. 409) “eAtivismo descreve os esforços de organizações e grupos de interesse em utilizar as TIC para promover os seus próprios interesses ou pontos de vista. Eles procuram influenciar o processo político através de meios tecnológicos para promover os seus interesses.”<sup>62</sup>

Brundin (2007) distingue três categorias de ciberativismo: ativismo *on-line*, hacktivismo e ciberterrorismo. O ativismo *on-line* é uma categoria mais ampla e inclui a troca de informações, o diálogo entre ativistas, a coordenação de ações conjuntas e uso de *lobbying* sobre tomadores de decisão. As ações podem ser conduzidas *on-line*, como as petições por e-mail, mas também *off-line*, como as chamadas para ações nas ruas. Em geral, a maior contribuição da internet para o ativismo é justamente mobilizar *on-line* para as ações *off-line*.

O hacktivismo<sup>63</sup> utiliza técnicas de *haking* contra os sítios eletrônicos dos adversários para causar distúrbios nas suas operações. Exemplos são o envio de milhares de mensagens simultaneamente para um servidor alvo, congestionando suas atividades; e a modificação de

---

<sup>61</sup> As passeatas virtuais são feitas na intenção de boicotar um site impedindo que outras pessoas possam acessar, através de acordos de data e horário para entrar em determinado site. (CIBERATIVISMO, 2011)

<sup>62</sup> “eActivism describes the efforts of voluntary organizations and interest groups to use ICT to promote their special interests or viewpoints. They seek to influence the political process by using technological means to promote their interests.”

<sup>63</sup> Originalmente, hackers são indivíduos que elaboram e modificam *software* e *hardware* de computadores, seja desenvolvendo funcionalidades novas, seja adaptando as antigas, de forma legal. A verdadeira expressão para invasores de computadores é denominada cracker e o termo designa programadores maliciosos e ciberpiratas que agem com o intuito de violar ilegal ou imoralmente sistemas cibernéticos. (HACKER, 2011)



textos e mensagens no sítio eletrônico. Já o ciberterrorismo emprega atividades obstrutivas, como a criação de formas severas de vírus e a sabotagem de funções importantes da internet (Brundin, 2007).

O Greenpeace, que é uma das organizações pioneiras no emprego do ciberativismo (desde 1998), mantém vários manifestos ativos em seu sítio eletrônico, nos quais além de acessar informações sobre uma diversidade de questões ambientais, o internauta encontra fóruns de discussão e aplicativos dedicados, como as cartas eletrônicas, onde basta preencher nome e correio eletrônico e uma mensagem previamente elaborada é enviada para o deputado, a empresa, o funcionário público etc., ação essa conhecida como envio de e-mails em massa. “Como organização inserida num sistema técnico, científico e político, o Greenpeace atua como uma tecnologia que economiza esforço intelectual dos indivíduos no conhecimento, interpretação e julgamento da realidade.” (Marzochi, 2007, p. 9).

Assim como acontece no contexto *off-line*, algumas organizações da sociedade civil têm contribuído nesse aspecto de gerir a informação política e a reportar para o público com determinado recorte de interesse. Como alguns autores (Bobbio, 1997; Maia, 2008) vêm reportando, é improvável que todos os cidadãos tenham um interesse ativo em participar de todos os assuntos públicos, então pode ser de grande valia encontrar esses assuntos minimamente organizados e com linhas de ação projetadas quando e para os que se interessam. Por outro lado, é questionável se isso não geraria uma adesão acrítica dos cidadãos.

Os movimentos sociais têm como importante diretiva de ação a reapropriação dos códigos para remeter à realidade. Para isso recorrem à produção e publicização de informação e/ou contra-informação, de modo a potencializar sua ação política, fato que pode ser notado na presença de inúmeros *websites* dedicados a campanhas globais de caráter ambientalista, humanista, pacifista ou econômico (Reis; Martins, 2009).

Antes desse emprego mais elaborado – o ciberativismo – das TIC na atuação política, as organizações tendem a fazer uso das ferramentas ao seu alcance (inclusive alcance financeiro e cognitivo) para os tipos de participação que já engendravam no mundo *off-line*. Isso envolve, num primeiro momento, se apropriar de um ambiente rico em informação para

justamente aumentar seu estoque informacional, buscar subsídios para fortalecer seu discurso e reconhecer possíveis parceiros e adversários.

Em seguida, o ambiente digital pode gerar a oportunidade de organizações da sociedade civil articular e mobilizar grupos dispersos para uma ação conjunta. Para Norris (2001, p. 10) “as atividades potenciais de organização e mobilização envolvem muito mais do que a leitura passiva de páginas de informação na Web. Redes transnacionais representam um 'guarda-chuva' da web com o objetivo de ampliar o impacto de várias pequenas ONG.”<sup>64</sup> Assim, organizações que antes tinham uma atuação espacialmente limitada, encontram na Rede parceiros de interlocução e ação. A pesquisa de Pereira (2011, p. 14) encontrou indicadores nesse sentido:

A Internet pode colaborar com o processo de mobilização através de boletins, emails, listas de discussão, blogs, twitters e sites. As redes telemáticas se baseiam principalmente em práticas descentralizadas entre as entidades, suas bases e os militantes internautas ocasionais, através da construção de um espaço cooperativo que oferece informações vindas das mais variadas fontes e que pode vir a enriquecer as práticas coletivas.

Essas organizações, que historicamente reivindicam espaços de participação e promoção de oportunidades para a esfera civil, veem na internet uma janela para expressão de identidades e valores. Nesse sentido, a internet propicia um canal em que os atores podem problematizar suas questões e interesses a partir de sua própria elaboração, questões essas que muitas vezes permaneciam ocultas pelos que controlam os meios de comunicação. Como diz Norris (2001, p. 14), “os meios de comunicação tradicionais não desaparecem, mas um novo repertório de estratégias de informação e comunicação apareceu, que é utilizado por organizações mais flexíveis e adaptáveis.”<sup>65</sup>

Muito frequentemente, aquilo que é tematizado como problema – exploração, preconceitos ou déficits de participação pública – não é tido como tal para os demais atores da sociedade, antes da ação discursiva,

---

<sup>64</sup> “The potential activities for organization and mobilization involve far more than the passive reading of information Web pages. Transnational advocacy networks represent ‘umbrella’ web sites aiming to amplify the impact of multiple smaller like-minded NGOs.”

<sup>65</sup> “Traditional communication media do not disappear, but a new repertoire of communication and information strategies appear, which are used by the most flexible and adaptable organizations.”

mesma, do grupo social. Atores coletivos buscam desvelar formas passadas e presentes de poder que delimitam ou restringem as chances de vida dos indivíduos, organizando experiências em narrativas publicamente compreensíveis. Assim, lançam luz às formas de poder nos arranjos institucionais ou nas configurações culturais, que não eram consideradas, antes pela racionalidade dos aparatos dominantes. (Maia, 2007, p. 49)

Essa questão da visibilidade pública acerca dos problemas e causas com as quais as organizações lidam é uma das aplicações mais evidentes da internet. Através de seus sítios eletrônicos, *blogs* e redes sociais *on-line*, as organizações estabelecem canais menos onerosos para difundir sua perspectiva, mantê-la atualizada e, eventualmente, conseguir apoio. Isso não significa uma ruptura com outras ferramentas: o telefone, a mídia impressa e a presença em eventos e reuniões presenciais são combinados com ferramentas eletrônicas para publicizar suas ações, estabelecer comunicação e coordenar mobilizações.

O uso da internet como espaço sociocomunicativo demanda aquilo que Phillippi e Avendaño (2011) chamam de “empoderamento comunicacional”, como a capacidade de relatar o contexto social dos sujeitos com as tecnologias de comunicação disponíveis e suas respectivas gramáticas: “Las competencias narrativas implican la capacidad crítica y reflexiva, pero no solo de la comunicación mediada sino del contexto social de los sujetos.” (Phillippi; Avendaño, 2011, p. 67) O empoderamento comunicacional encontra relação com a noção de competências comunicacionais, que vamos tratar no capítulo 6.

A internet também pode ajudar as organizações e pensar criticamente suas posições e compreender seu espaço e papel frente aos outros atores sociais. Isso pode refletir-se tanto em mudanças na forma de atuar como no reposicionamento estratégico da organização, até a revisão de seus objetivos. De fato, a internet também funciona como um grande espelho que permite às organizações verem-se no contexto em que atuam, mas também de forma mais ampliada, comparar suas próprias ações e perspectivas com a de outros atores. Nesse uso da internet não se trata propriamente de participação política: “Na verdade, há uma busca entre os próprios atores da esfera civil na construção de suas identidades, interpretação de sua situação em relação a outros atores sociais, assim como a busca em construir novos padrões de autoapresentação e reconhecimento.” (Lycarião; Sampaio, 2010, p. 102). Por outro lado, essa reavaliação da identidade pode estabelecer novos padrões de

atuação política na medida em que as organizações se percebem como atores políticos, mais que prestadores de serviços ou instituições assistencialistas.

Outro ponto para o qual a internet e a democracia têm sido constantemente relacionadas é a participação em debates públicos. Isso pode ocorrer de diversas formas: a organização pode se valer de canais abertos por outros atores para se manifestar, pode utilizar seus recursos digitais para promover debates na comunidade em que atua ou desta com outros grupos, pode simplesmente utilizar a Rede para divulgar debates presenciais. Além destas formas, as organizações tendem a produzir uma intensa comunicação interna entre seus próprios membros e parceiros. “Nesse sentido, talvez o mérito da Internet em provocar conversações autônomas e descentralizadas não esteja exatamente em fomentar o debate deliberativo em fóruns virtuais, mas, ao invés disso, em preparar os cidadãos e os atores coletivos cívicos para debates mais exigentes.” (Maia, 2007, p. 51).

Com a constituição de esferas públicas discursivas (Maia, 2007), as organizações contribuem para a emergência de novas ideias, a proposição de soluções para problemas sociais e a discussão em busca de alternativas. Essas esferas públicas também são espaço de negociação, disputa e definição de significados entre atores sociais: “Esse tipo de discussão aumenta a quantidade dos julgamentos democráticos, reduz a arbitrariedade e a instabilidade dos mecanismos de agregação de preferências, além de conceder legitimidade aos procedimentos e resultados das decisões tomadas.” (Lycarião; Sampaio, 2010, p. 102).

Uma forma de participação política relacionada aos debates é a audiência pública. Nem sempre essas audiências em meio eletrônico envolvem exatamente debates, mas a ideia é que forneçam subsídios ao poder público, normalmente no estabelecimento de agendas de ação e na conformação de políticas públicas. Enquanto as audiências costumam ser abertas pelo Estado, as iniciativas de organizações da sociedade civil vêm sendo direcionadas em termos de petições eletrônicas, que em muito se assemelham aos abaixo-assinados: “A conexão com o processo político formal é importante: por exemplo, um determinado número de assinaturas pode forçar o Legislativo a discutir o assunto,

permitindo aos cidadãos influência direta sobre a agenda política”<sup>66</sup> (Saebo et al., 2008, p. 410). Na Escócia, o governo institucionalizou as e-petições: “Mais de 70 foram submetidas ao Parlamento e ao Executivo desde 2004, sendo endossadas por quase 21 mil assinaturas e geraram mais de 700 comentários.” (Albuquerque; Monteiro, 2009, p. 5).

Já comentamos da aplicabilidade da internet em torno dos debates, mas há um sem número de aplicações políticas em torno da comunicação. Um exemplo é a intensidade comunicativa que precede e permeia a construção de políticas públicas. Assim, o emprego da internet na comunicação com cunho político não pode ser separada do contexto mais amplo da atuação dessas organizações, como se fosse uma comunicação a parte, alijada do fluxo cotidiano, que envolve comunicação face a face e o uso de outros meios de comunicação anteriores.

Por fim, mas não menos relevante, deve-se lembrar que todas as ressalvas que apontamos no capítulo 4 quanto à atuação política das organizações aplicam-se quando essas fazem uso dos recursos digitais. Da mesma forma, todas as barreiras e potencialidades sumarizadas no Quadro 2 fazem sentido também na participação política dessas organizações. Consideradas todas essas inter-relações, mais as novas formas de participação política que têm emergido, ao mesmo tempo em que novos atores sociais se colocam ou intercambiam papéis, parece pertinente que se observe a apropriação tecnológica para participação política pela perspectiva das organizações, em detrimento de uma posição normativa.

#### 5.4 CONCLUSÃO DO CAPÍTULO

Na convergência entre a evolução democrática – que demanda mais mecanismos de participação – e tecnologias que propiciam participação facilitada – novos espaços públicos eletrônicos, cultura participativa – atuam organizações da sociedade civil que tanto são impactadas por esse contexto, como também contribuem para moldá-lo. Ainda que não

---

<sup>66</sup> “The connection with the formal political process is important: for instance, a certain number of signatures may force the legislature to discuss the subject, allowing citizens direct influence over the political agenda.”

exista “uma” cibercultura – porque ela está continuamente sendo construída e remodelada por todos aqueles que a compartilham – essas organizações atuam numa de suas tendências mais importantes que é a da participação.

Por outro lado, deve-se esclarecer que embora a participação tenha papel central no desenvolvimento da democracia, é condição necessária, mas não suficiente. Outros elementos, como a transparência do Estado, a proteção das liberdades individuais são igualmente imprescindíveis em um regime democrático:

Visibilidade, prestação de contas e participação eleitoral, portanto, são requisitos e remédios liberais que podem ganhar enorme reforço na configuração digital do Estado. Não vamos abrir mão deles. Sobre eles e partir deles vamos descobrir e propor outros recursos digitais capazes de assegurar outras dimensões igualmente importantes para uma democracia digital. Uma, por exemplo, com ênfase na participação, na deliberação, na soberania popular. Neste caso, é mais razoável uma perspectiva cumulativa do que alternativa (Gomes, 2007, p. 25-26).

Quanto às possibilidades da internet para a participação, observa-se que não se trata, em geral, de outra participação, mas de complementação de muitas atividades já existentes que ganharam impulso pelo emprego da Rede. De fato, observando as formas de participação política sintetizadas no capítulo 3, é fácil perceber que para todas a internet pode ter um papel propulsor. Em níveis diferentes, de acordo com o tipo de participação, com as causas da organização, com as competências que domina, todas as formas de participação envolvem comunicação e acesso à informação. E muitas das ferramentas já disponíveis têm o potencial para dar suporte a essa participação: redes sociais *on-line*, fóruns de discussão, sistemas eletrônicos de votação, grupos de discussão, *blogs* e *microblogs*. Para Maia (2008, p. 348): “Atores coletivos críticos da sociedade têm utilizado os recursos da rede com criatividade, para gerar conhecimento técnico competente, memória ativa, recursos comunicativos, exigência de prestação de contas e solidariedade à distância.”

Assim, reconhecendo-se que a internet se coloca como um novo ambiente de relações sociais e políticas, deve-se considerar a necessidade de formação das pessoas para entrarem e usufruírem todas as possibilidades desse ambiente. Como diz Silva (1999, p. 10) “A tecnologia propõe mudanças, mas é a sociedade que vai fazer uso dessas tecnologias, [...] a

velocidade da mudança social é substancialmente mais lenta que a mudança tecnológica. A mudança social não acontece, constrói-se.”

DiMaggio e outros (2001, p. 328) chamam a atenção de que os estudos sobre os efeitos da internet sob uma perspectiva sociológica precisam ir além do foco tradicional no acesso em si, para explorar a combinação de recursos técnicos e sociais requeridos para uma efetiva participação. Para Pinho (2011, p. 105): “[...] uma mudança, com a democratização do acesso à informação que a internet efetivamente possibilita depende fundamentalmente do nível de cognição e formação educacional dos cidadãos.”

Em linha semelhante, Bucy e Gregson (2001, p. 369) ao mesmo tempo em que sintetizam a potencialidade da internet para a participação política (melhor acesso à informação política, interação entre candidatos e cidadãos, espaço para discussão política e barômetro da opinião pública), ressaltam que há condições para a internet se tornar um verdadeiro meio de massa: “O mix de conhecimento técnico, habilidades psicológicas, e os recursos econômicos necessários para a utilização eficaz das tecnologias da informação e comunicação.”<sup>67</sup> Essa questão das competências em ambientes digitais – que estamos chamando de competências infocomunicacionais – é o tema do próximo capítulo.

---

<sup>67</sup> “The mix of technical knowledge, psychological skills, and economic resources required for effectual use of information and communication technologies.”





---

## COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS EM AMBIENTES DIGITAIS

Envolver-se em uma cultura cada vez mais participativa e mediada pela internet pressupõe não só um sólido conhecimento das literacias<sup>68</sup> baseadas no impresso, mas novas competências. Competências relacionadas ao ambiente digital, com novas práticas de leitura, escrita e comunicação vêm sendo demandadas (Greenhow; Robelia, 2009). O esquema tradicional centrado na alfabetização, que representou por muitos anos o mínimo necessário para preparar os cidadãos, necessita de redefinição: “É preciso incorporar outras novas competências entre as quais a competência digital.”<sup>69</sup> (Calvani et al., 2008, p. 184).

Aqueles que conseguem entender e usar confortavelmente as facilidades tecnológicas colocam-se em vantagem em termos não só de educação e emprego – os itens mais evidenciados nas políticas públicas – mas em todos os aspectos da vida que exigem comunicação e informação. Há também no domínio dessas técnicas um aspecto de emancipação e igualdade social, na medida em que a facilidade de comunicação propicia a milhões de indivíduos controlar e estreitar suas relações com o mundo: “Esse controle e este uso são valorizantes, tanto mais porque se referem muitas vezes àqueles que se sentem abandonados pela sociedade.” (Wolton, 2006, p. 11).

No âmbito do desenvolvimento democrático, a Unesco vem defendendo a educação digital como parte da formação de qualquer cidadão, em qualquer nação, no sentido de

---

<sup>68</sup> Literacia é a expressão adotada na literatura científica portuguesa para a tradução de *literacy*

<sup>69</sup> “It has to encompass other new competences among which is digital competence.”

fomentar o direito à informação e a liberdade de expressão como instrumentos de construção e sustentação democrática. Por isso, é necessária a pesquisa – e o desenvolvimento de modelos de aplicação – sobre a formação tanto dos cidadãos quanto de operadores dos setores público e privado para aproveitamento dos recursos digitais.

Autores de correntes diversas concordam que o ambiente digital exige novas habilidades, letramentos ou competências, mas não se observa um consenso quanto à terminologia. Já o conceito por trás dos termos vem encontrando certa uniformidade, usualmente relacionado à capacidade de aproveitar os recursos digitais e o conteúdo que por eles flui para resolver questões cotidianas e interagir na sociedade.

Por outro lado, a discussão sobre quais seriam as competências parece longe de um entendimento comum. O desenvolvimento de um esquema conceitual claro, ainda que oriundo de um campo específico de conhecimento – a Comunicação – pode contribuir para um entendimento mais substancial dessas competências.

A partir desse quadro contextual, este capítulo pretende: (1) discutir a terminologia em torno do conceito de competências infocomunicacionais; (2) apresentar, discutir e elucidar o conceito de competências infocomunicacionais; e (3) propor uma relação das competências inerentes ao ambiente digital.

## 6.1 COMPETÊNCIAS EM AMBIENTES DIGITAIS

Continuamente vem sendo mostrado (Ziba, 2007) que os esforços para estimular a participação política através do uso de TIC estão suscetíveis a serem inócuos se não existem adequados recursos para manter tais esforços, como infraestrutura mínima e habilidades humanas para aproveitar tal infraestrutura. Igualmente McLuhan (2005, p. 396), que escreveu num período anterior às tecnologias digitais, observou a necessidade de novas abordagens na preparação do cidadão:

[...] Cidadãos uniformemente treinados e homogeneizados, de preparação demorada e tão necessários a uma sociedade mecanizada, vão-se tornando

verdadeiro encargo e um sério problema para a sociedade automatizada, pois a automação e a eletricidade solicitaram abordagens em profundidade em todos os campos e a todos os momentos (McLuhan, 2005, p. 396).

Na década de 1990 essas questões apareciam relacionadas com o problema da exclusão digital. A compreensão do fenômeno da exclusão digital refere-se ao desigual acesso às tecnologias de informação e comunicação e à desigual capacitação do usuário para extrair o melhor proveito das potencialidades oferecidas a partir delas. Sorj (2003, p. 63) distingue cinco diferentes níveis de acesso: 1) existência de infraestruturas físicas de transmissão; 2) disponibilidade de equipamento e conexão de acesso; 3) treino no uso dos instrumentos do computador e da internet; 4) capacitação intelectual e inserção social do usuário; 5) produção e uso de conteúdos específicos adequados às necessidades dos diversos segmentos da população.

Como Livingstone (2004) sintetiza: a pesquisa quanto à apropriação das TIC tem revelado que o acesso a essas tecnologias é um processo dinâmico e social, não um ato isolado de provisão de *hardware*, a ser avaliado em termos de qualidade de conteúdos e serviços disponibilizados através dos *media*. Assim, a questão da exclusão digital evoluiu de uma versão unidimensional, limitada ao acesso, para uma perspectiva multidimensional, que permite pensar o tema como uma questão sociocomunicacional (Phillippi; Avendaño, 2011).

Além disso, pesquisas (Borges, 2005; Huerta; Sandoval-Almazán, 2007) vêm apontando que nem sempre a oferta de programas de inclusão digital ou programas de formação para desenvolver capacidades técnicas para usar computadores são suficientes para a inclusão social. As pessoas podem optar por não usar as facilidades tecnológicas por razões<sup>70</sup> outras que não a falta de habilidades tecnológicas. Elas podem não atribuir valor em utilizar as tecnologias ou simplesmente não estar imbuídas do jeito de ser e dos valores que permeiam a cibercultura. Ainda, para González (2008, p. 123), na “maior parte da América Latina, as tecnologias da Internet estão desconectadas da experiência social cotidiana, sendo

---

<sup>70</sup> Huerta e Sandoval-Almazán (2007), observando um telecentro mexicano, levantaram algumas razões por que as pessoas não se interessam pela internet: pessoas pobres frequentemente consideram a informação da internet irrelevante para suas vidas, elas também tendem a buscar informação com suas redes pessoais mais que fontes formais; também nem sempre encontram informação adequada ao seu nível de entendimento e muitas vezes simplesmente rejeitam um sítio eletrônico quando o conteúdo não reflete seus valores culturais.

apresentadas dentro de um halo de glamour e encanto que reforça a autodesqualificação dos usuários frente aos computadores ou seus programas.”

Por isso, para além de advogar por uma inclusão normativa, nossa proposta se insere na tentativa de compreender as competências que estão sendo solicitadas e promovidas por aqueles que atuam no ciberespaço. Nesse sentido, é pertinente a observação de Silva (2008) quando argumenta que fixar critérios e habilidades que as pessoas têm de possuir corresponde a uma atitude muito diversa da científica, que exige compreender a expressão de necessidades e a liberdade criativa de utilizadores/autores.

Na Europa, enquanto a exclusão digital foi identificada como a falta de equipamentos e habilidades para usá-los, foram criados sistemas de certificação, como o European Computer Licence (ECDL), num nível básico, e o European Certification of Informatics Professional (EUCIP), num nível avançado. Hoje, de acordo com Cartelli (2010, p. 562):

[...] muitas críticas são direcionadas a essas certificações, porque elas usualmente avaliam a habilidade das pessoas no uso de instrumentos e programas, e não analisam o impacto de todo o conjunto de instrumentos e métodos computacionais nas habilidades e competências comunicacionais das pessoas.<sup>71</sup>

No Brasil, pesquisa do Comitê Gestor da Internet (CGI.br) sobre o uso das TIC no país demonstrou que em 2009 45% dos brasileiros já haviam acessado a internet alguma vez na vida, sendo que 39% nos últimos três meses da pesquisa. No entanto, “dentre o total de pessoas que nunca acessaram a Internet, mas já utilizaram computador, a falta de habilidade com o equipamento e com a Internet é a principal razão da falta de uso, contabilizando pouco mais da metade das declarações, 53%.” (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010, p. 140). Portanto, embora a internet venha experimentando uma penetração crescente no Brasil, a questão das habilidades permanece uma barreira.

A mesma pesquisa observou a evolução de seis tipos de habilidades com relação ao uso da internet: usar um mecanismo de busca de informações, enviar e-mails com arquivos

---

<sup>71</sup> “Today many criticisms are focused on the above certifications, because they usually assess people’s ability in the use of well given instruments and programs, and don’t analyse the impact of the whole set of computing instruments and methods on people’s communication skills and competences.”

anexados, enviar mensagens em salas de bate-papo, usar um programa para enviar filmes e música, criar uma página na Web, usar a internet para realizar ligações telefônicas. Apenas este último item decresceu um ponto percentual em relação a 2008. Todos os demais vêm tendo crescimento ou manutenção. No entanto, saindo da perspectiva histórica, os dados ainda são preocupantes. Em 2009, 45% disseram saber usar um mecanismo de busca de informações, mas apenas 30% sabiam enviar e-mails com arquivos anexados, 21% enviavam mensagens em salas de bate-papo, 13% sabiam usar algum programa para enviar filmes e música, 12% poderiam criar uma página na Web e só 6% sabiam usar a internet para realizar ligações telefônicas. (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010).

Apesar de a grande maioria dos pesquisadores associar o desenvolvimento de competências em ambientes digitais com a educação formal, a pesquisa do CGI.br (2010) apontou que as instituições formais respondem por apenas 5% entre os meios como as pessoas disseram desenvolver habilidades. A maior parte (31%) disse aprender por conta própria. Contribui para o déficit educacional, a inexistência de uma política de informação e comunicação que preveja a formação dos cidadãos nesses quesitos. Embora o Brasil tenha inovado ao incluir o direito à informação entre os direitos e garantias fundamentais na Constituição de 1988, há mais de duas décadas o tema é alvo de debates para regulamentar a matéria.

Outros autores (Gilster, 1997; Martin, 2006; Bawden, 2008) associam o desenvolvimento de competências com qualidades que variam de acordo com as circunstâncias de vida de cada um e que se desenvolvem ao longo do tempo. Nesse sentido, as competências se desenvolveriam de acordo com os encaminhamentos dados à aprendizagem ao longo da vida, e não necessariamente a partir de programas formais de educação.

Portanto, pessoas e organizações desenvolvem ou promovem o desenvolvimento de competências em ambientes digitais quando têm motivação para isso, porque percebem que as TIC estão em boa medida mediando as atividades profissionais, de lazer, de articulação política, enfim, todas aquelas ações que fazem com que sintam-se parte da sociedade. Como dizem Phillippi e Avendaño (2011, p. 64) “[...] en los usos que hacen los

sujetos lo necesario es tener acceso, manejar elementos básicos de alfabetización digital, pero es especialmente relevante haber construido un sentido del uso de Internet.”

Aliado a isso há uma mudança cultural em curso, porque estamos migrando de uma posição de espectadores – pessoas que recebem um conteúdo pronto, uniforme e padronizado de informação via TV e rádio, por exemplo – para participantes – pessoas que podem procurar, avaliar e decidir como e quando aproveitar a informação disponível na internet. Nesse sentido, concordamos com Jenkins (2008, p. 50) quando argumenta que “enquanto o foco permanecer no acesso, a reforma permanecerá concentrada nas tecnologias: assim que começarmos a falar em participação, a ênfase se deslocará para os protocolos e práticas culturais.” Também para Livingstone (2011, p. 21, grifos da autora): “A *literacidade na internet*, particularmente, pode ser diferenciada de outras formas de literacidade na medida em que habilidades específicas [...] e valores culturais associados à internet se diferenciam daqueles associados ao impresso, audiovisual e outras formas de comunicação.”

Assim, se a internet representa a potencialização da liberdade de acesso e uso da informação, como em todo acréscimo de liberdade as responsabilidades também inflacionam: a capacidade de se usar eficientemente mecanismos de busca, considerando um ambiente de hiperinformação; o discernimento entre informação relevante e maliciosa, incorreta ou incompleta; a compreensão das inter-relações entre os fatos; a organização de informação dispersa para construir sentido; o entendimento de que o conteúdo disponível hoje pode não estar amanhã. Enfim, os exemplos não se esgotam aqui e também não é possível dizer que se trata de competências exclusivas para o meio digital. Mas esses exemplos já pressupõem um novo conjunto de suposições e uma fundamental reorientação do pensamento, diferentemente da cultura impressa, na qual os principais equipamentos de informação e comunicação (bibliotecas, editoras etc.) fazem esse trabalho de busca, controle e tratamento de conteúdos. É importante compreender que a relação com os dispositivos para a comunicação foi recentemente reconfigurada e conseqüentemente, as possibilidades e as exigências de competências também (Ribeiro, 2007). Para Mills (2010, p. 262):

Enquanto as formas online de comunicação se tornam globalizadas, os *New Literacy Studies* têm demonstrado como o acesso à alfabetização digital está continuamente aumentando, mas é ainda desigualmente distribuído entre comunidades. Há diferenças qualitativas nos tipos de práticas online dos usuários que são enquadrados por etnicidade, aprendizagem da língua inglesa, características socioeconômicas, dificuldades de aprendizagem, geografia e categorias coexistentes de marginalização (ex. pobreza urbana). Ao mesmo tempo deve-se reconhecer o significativo avanço das tecnologias de comunicação digital e que não há uma única aldeia global – antes, há grupos com variados níveis de participação em práticas digitais em aldeias locais ao redor do mundo.<sup>72</sup>

Da perspectiva do criador de conteúdo há iniciativas importantes para garantir o acesso. Dentre elas estão as diretivas para acessibilidade do conteúdo da W3C.<sup>73</sup> A acessibilidade preocupa-se com o acesso de todos os utilizadores, incluindo aqueles com limitações físicas e intelectuais, mas também limitações de outros tipos, como não ter um teclado ou *mouse*, ter uma tela de dimensões reduzidas, utilizar uma conexão muito lenta, não compreender a língua em que o documento foi escrito, ter um navegador diferente dos habituais, entre outros. Assim, há uma série de iniciativas do ponto de vista do criador que podem contribuir fortemente para promover a acessibilidade. Ainda que todas as regras fossem observadas – e infelizmente são poucos os sítios eletrônicos que as levam em conta –, ao usuário seriam exigidas competências para lidar com o ambiente digital.

### 6.1.1 Terminologia

Embora muitos estudiosos observem que os ambientes digitais sugerem novas habilidades, letramentos ou competências, não há um consenso quanto à terminologia em língua portuguesa. Em inglês, a expressão mais usual é *digital literacy*, embora o conceito também apareça sob *digital competence*, usualmente relacionados à qualificação das pessoas para lidar com o ambiente digital. Livingstone (2011, p. 19) observou que “para não

---

<sup>72</sup> “While online forms of communication are becoming globalized, the New Literacy Studies has demonstrated how access to digital literacies is continually increasing but is still unevenly distributed across communities. There are qualitative differences in the kinds of online practices of users that are patterned by ethnicity, English language learning, socioeconomic background, learning difficulties, geography, and coexisting categories of marginalization (e.g., urban poor). While giving acknowledgment to the significant advances in digital communication technologies, there is not a single global village – rather, there are groups with varied levels of participation in digital practices across local villages around the world.”

<sup>73</sup> <http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT/>

falantes da língua inglesa, a falta de uma tradução direta de 'literacy' para algumas línguas causa uma dificuldade".

Demo (2007) citando *Digital literacies for learning*, livro organizado por Martin e Madgan (2006), utiliza a expressão "alfabetização digital". Já na obra de Jenkins (2008, p. 229), o tradutor optou pelo termo "letramento":

Aqui, entende-se por letramento não apenas o que podemos fazer com material impresso, mas também com outras mídias. Assim como, tradicionalmente, não consideramos letrado alguém que sabe ler, mas não sabe escrever, não deveríamos supor que alguém seja letrado para as mídias porque sabe consumir, mas não se expressar. Historicamente, restrições ao letramento advêm das tentativas de se controlar diversos segmentos da população [...]. Podemos também encarar as atuais lutas sobre letramento como tendo o efeito de determinar quem tem o direito de participar de nossa cultura, e sob quais condições.

Essa compreensão de letramento aproxima-se do conceito de alfabetização de Demo (2007, p. 551) para quem "a alfabetização está fundamentalmente situada e determinada pelos contextos cultural, político e histórico das comunidades nas quais é ativada" e também do entendimento de *literacy* para Fleming (2004), que lembra que o conceito é o de uma forma de competência para lidar com recursos codificados que medeiam a linguagem, suas regras de uso e a cultura construída com e em torno dela.

Também o próprio conceito de alfabetização vem se alterando; há uma crescente compreensão da alfabetização como elemento fundamental para participar da sociedade: "para una sociedad tecnológicamente avanzada... el objetivo es una alfabetización activa que permita a la gente utilizar el lenguaje para aumentar la capacidad de pensar, crear e interrogar, de manera que verdaderamente participen en la sociedad." (Bawden, 2002, p. 365).

Hoje, o crescente imbricamento do digital na cultura influencia o próprio conceito de alfabetização, levando Martin (2006, p. 3) a argumentar que "a noção de alfabetização mesma tem mudado em resposta ao digital, e novas alfabetizações têm sido propostas, direcionando elementos para isso. [...] e a noção de 'alfabetização digital' é sugerida como



um conceito geral útil.”<sup>74</sup> Alfabetização digital também foi a expressão escolhida no Livro Verde da Socinfo<sup>75</sup> para designar a capacitação para uso das TIC em favor dos interesses e necessidades individuais e comunitárias, com senso de responsabilidade e cidadania.

Bélisle (2006, p. 53), no entanto, sugere a emergência de uma abordagem mais globalizante em relação à alfabetização “em termos não só de habilidades, mas de competências, como uma capacidade subjacente de saber quais habilidades usar em diferentes contextos e estar pronto para ativar instantaneamente as habilidades pertinentes para a tarefa em questão.”<sup>76</sup> É nesse sentido que neste trabalho se optou pelo termo “competência”.

Brandão (1999 apud Miranda, 2004) lembra que o significado da palavra “competência” vem se ampliando desde o fim da Idade Média. Houve, primeiramente, um significado jurídico: faculdade atribuída a alguém ou a uma instituição para apreciar e julgar certas questões. Mais tarde surgiu uma extensão do conceito: reconhecimento social sobre a capacidade de alguém se pronunciar a respeito de um assunto específico. Atualmente, um conceito muito utilizado é o que define competência como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes correlacionados que afetam parte considerável da atividade de alguém; se relaciona com o desempenho, pode ser medido segundo padrões preestabelecidos e pode ser melhorado por meio de formação e desenvolvimento (Miranda, 2004). Maximiano (2000, p. 41) conceitua as competências como “as qualificações que uma pessoa deve ter para ocupar um cargo e desempenhá-lo eficazmente.”

Em seu estudo, Miranda (2006) define a competência em três dimensões relacionadas: ao saber (conhecimentos), ao saber-fazer (habilidades) e ao saber-agir (atitudes). O conhecimento é construído pelo emprego da racionalidade conjugada às experiências

---

<sup>74</sup> “The notion of literacy itself has changed in response to the digital, and new literacies have been proposed, addressing elements of it. [...] and notion of ‘digital literacy’ is suggested as a useful general concept.”

<sup>75</sup> O Governo brasileiro lançou, em 2000, o Programa Sociedade da Informação no Brasil (SocInfo). O Livro Verde do SocInfo reconhece que, no Brasil e em todo o mundo, parte das desigualdades entre pessoas e instituições é resultado da “assimetria no acesso e entendimento da informação” disponível, o que define a capacidade de agir e reagir de forma a usufruir seus benefícios. O Programa, no entanto, não teve continuidade.

<sup>76</sup> “in terms not only of skills but of competence, as an underlying capacity to know which skills to use in different contexts and to be able to activate instantly the skills pertinent to the task at hand.”

anteriores do sujeito em determinado contexto. No que diz respeito às habilidades, relaciona-se à capacidade de aplicar e fazer uso do conhecimento adquirido e/ou à capacidade de buscar em experiências anteriores informações para solucionar um problema, como também é o conjunto de elementos adquiridos na prática (procedimentos empíricos), que não podem ser padronizados. Já as atitudes condizem com os aspectos sociais e afetivos, as preferências e interesses: “As atitudes formam a base das opiniões segundo as quais as pessoas e os fatos, as ideias e os objetos são vistos, interpretados e avaliados.” (Maximiano, 2000, p. 44). A estas três dimensões propõe-se neste trabalho incluir uma quarta dimensão: o saber-ser, focado em competências de ética e responsabilidade, estreitamente vinculadas às questões da participação política.

A compreensão de competências relacionada a conhecimentos, habilidades e atitudes tem sua origem na literatura de Administração que já na década de 1970 estudava as competências necessárias para cada cargo ou posição existente nas organizações. Com as mudanças desencadeadas pela globalização, a necessidade de organizações mais flexíveis reforçou o valor da competência, porque “o trabalho não é mais o conjunto de tarefas associadas descritivamente ao cargo, mas se torna o prolongamento direto da competência que o indivíduo mobiliza em face de uma situação profissional cada vez mais mutável e complexa.” (Fleury; Fleury, 2001, p. 186).

A flexibilidade de mobilizar conhecimentos e atitudes para resolver problemas em ambientes mutantes foi a característica que levou Romani (2009) a optar também pelo termo “competência”. Apoiado no glossário do European Centre for the Development of Vocational Training (CEDEFOP), o autor observou que a complexidade do campo de estudo e a dificuldade de encontrar uma definição que englobe todos os diferentes contextos e requerimentos levam a terminologias pouco claras, com conceitos que mudam de acordo com o campo de uso. Romani (2009, p. 17) então propõe a expressão “e-competências” porque “[...] o termo competência é descrito como a habilidade de aplicar conhecimento, capacidades e habilidades em uma situação habitual ou em mudança.”<sup>77</sup>

---

<sup>77</sup> “[...] the term competence is described as the ability to apply knowledge, know-how and skills in a habitual or changing situation.”

A competência é a mobilização de recursos (conhecimentos e habilidades) para enfrentar uma situação prática. Não somente aqueles recursos que possuímos ou adquirimos, mas aqueles que sabemos como colocar em ação. Capacidade que, apoiando-se em conhecimentos e habilidades, se transforma à medida que a diversidade de situações aumenta, podendo oferecer respostas inéditas, criativas e eficazes para novos desafios. A competência de guiar um carro, por exemplo, demonstra a mobilização de competências em relação ao trânsito: conhecimentos (leitura de sinais de trânsito, legislação etc.), habilidades (manipulação de marchas, direção, acelerador etc.) e atitudes (respeito ao pedestre etc.) a cada momento, em situações que podem ser extremamente complexas.

No âmbito político, por exemplo, cada vez mais as pessoas e organizações estão utilizando *softwares* de edição para manipular imagens e fazer manifestos políticos. São um equivalente alternativo das charges políticas e tentativas de sintetizar o assunto do momento em uma imagem poderosa. Isso envolve bem mais que a habilidade de lidar com imagem, requer conhecimento do cenário político e atitude de comunicação.

Encaminhar essas imagens a um amigo não é nem menos nem mais político do que entregar-lhe um panfleto da campanha ou um adesivo de pára-choque. Os materiais em si que estão sendo trocados não têm tanta importância, mas eles podem se tornar o foco da conversa e persuasão. O que muda, entretanto, é o grau com que amadores conseguem inserir suas imagens e pensamentos no processo político – e, pelo menos em alguns casos, essas imagens podem ter circulação muito ampla e atingir um público vasto (Jenkins, 2008, p. 288).

Quanto ao qualificativo “digital”, a compreensão deste trabalho está de acordo com Eyman (2007), que defende o termo *digital literacy* por ser *literacy* uma prática sócio-historicamente situada, com um modificador que permite fazer a distinção entre aquelas práticas que são culturalmente localizadas dentro da cultura impressa e aquelas localizadas na cibercultura. No entanto, a tradução direta da expressão usada em língua inglesa, *digital literacy*, para o português “competência digital” não parece adequada ao conceito, uma vez que as competências não são digitais, mas cognitivas e sociais. Então, estamos tratando de “competências em ambientes digitais”.

Num futuro próximo o qualificativo “digital” poderá perder a razão de uso, uma vez que é uma distinção que faz mais sentido para aqueles que viveram uma experiência pré-digital e que, por isso, usam uma linguagem que reflete sua experiência, diferenciando a versão tradicional da digital. Os nativos digitais não utilizam tal terminologia já que foi a única que vivenciaram (Fieldhouse; Nicholas, 2008).

Isso não significa que aqui se desconsidere outras vias de informação e comunicação que não a digital. Mesmo uma grande rede como a internet é uma entre muitas outras fontes de informação. Inclusive, um dos conhecimentos subjacentes à competência em ambiente digital é discernir entre fontes de informação, aquela mais adequada ou mesmo servir-se de sistemas informatizados para localizar obras impressas, programas na televisão etc.

Em função disso, Vieira (2008) defende a reunião da literacia dos *media* e a literacia da informação, dada a crescente convergência entre rádio, televisão e tecnologias de informação e comunicação. Comparando a literacia dos *media* e a literacia da informação, Vieira (2008) e Livingstone (2011) observaram que enquanto a primeira relaciona-se aos *media* audiovisuais e tende a centrar-se na dimensão crítica, essa dimensão está comumente ausente na literacia da informação, que se centra mais nas competências técnicas, tais como a utilização das TIC para encontrar, reunir e distribuir informação. Daí a conclusão quanto à “necessidade de reunir a literacia dos *media* e a literacia da informação conjuntamente num quadro multifactorial, para promover o papel dos cidadãos e a sua participação na sociedade.” (Vieira, 2008, p. 1803).

A literacidade nas mídias desenvolveu uma noção melhor sobre a natureza das qualidades sensoriais, estéticas e simbólicas do visual, do sonoro e da imagem em movimento e, por isso, do multimídia. Contudo, é por demais linear. A literacidade na informação tem um melhor conceito do não linear, dos bancos de dados, da rede dispersa. Já que a internet combina essas qualidades, mais uma vez precisamos reunir essas tradições no momento de teorizar sobre a literacidade na internet. Isso nos permite defini-la como a habilidade de acessar, entender, criticar e gerar conteúdos informativos e comunicacionais *on-line*. (Livingstone, 2011, p. 26)

Em documentos recentes vê-se uma aproximação crescente entre *media literacy* e *digital literacy*. Na consulta pública promovida pela Comissão Europeia em 2006 para identificar as abordagens e as tendências emergentes na Europa para *media literacy*, o conceito proposto e ratificado já estava muito próximo à nossa compreensão de competência em ambientes digitais. Após pequenos ajustes, o conceito disseminado no sítio eletrônico da European Commission ([200-?], tradução nossa) ficou ainda mais relacionado com o meio digital:

A alfabetização mediática é a capacidade de acessar os *media*, para compreender e avaliar criticamente diversos aspectos dos meios de comunicação e conteúdo dos *media* e criar comunicação em uma variedade de contextos. A alfabetização midiática diz respeito a todos os meios, incluindo televisão e cinema, rádio e música gravada, *media* impressos, Internet e todas as outras tecnologias de comunicação digital. É uma competência fundamental não só para a geração mais jovem, mas também para os adultos e idosos, para os pais, professores e profissionais dos *media*. A Comissão considera que a alfabetização mediática é um fator importante para uma cidadania ativa na atual sociedade da informação.<sup>78</sup>

Esse último aspecto é uma constante no discurso da Comissão Europeia, ou seja, os documentos e as políticas voltadas para as competências em ambientes digitais aparecem sempre relacionadas ao objetivo de promover a liberdade de expressão, o direito à informação, a sustentabilidade democrática e a participação de cidadãos consciente e ativos (Celot; Tornero, 2009). É uma compreensão que se alia com a perspectiva deste trabalho, na medida em que nos voltamos para as competências por serem elas hoje um condicionante para a participação política em ambientes digitais.

Thomas e seu grupo de pesquisa (2007) trabalham com o conceito de *transliteracy*, que para eles englobaria a *media literacy* e a *digital literacy*. O argumento é que as alfabetizações (digital, numérica, oral) podem ser diferentes, mas as “transliteracias” (social, econômica, política) frequentemente as transcendem de forma similar. Para exemplificar,

---

<sup>78</sup> “Media literacy is the ability to access the media, to understand and to critically evaluate different aspects of the media and media contents and to create communications in a variety of contexts. Media literacy relates to all media, including television and film, radio and recorded music, print media, the Internet and all other new digital communication technologies. It is a fundamental competence not only for the young generation but also for adults and elderly people, for parents, teachers and media professionals. The Commission considers media literacy as an important fator for active citizenship in today's information society.”

eles citam que temos deixado de buscar informação em enciclopédias e catálogos para perguntar uns aos outros: “através de milhões de fóruns e salas de bate-papo, pedimos por aconselhamento sobre problemas de saúde, dilemas morais, ou o que fazer para o jantar.”<sup>79</sup> (Thomas et al., 2007, p. 4).

Para Martin (2006), há uma convergência entre novas competências e outras que ganharam renovada relevância com a emergência de ambientes digitais. São elas: *ICT literacy*, *technological literacy*, *information literacy*, *media literacy* e *visual literacy*. Com exceção de *ICT literacy*, as demais são prévias ao mundo digital, mas foram influenciadas pelo novo ambiente. Nas definições apresentadas pelo autor, observa-se forte similitude entre os conceitos, sendo difícil discernir o que as diferencia, a não ser pelo foco ora na tecnologia ou no tipo de tecnologia (*ICT*, *media*), ora no conteúdo (*information*) ou tipo de conteúdo (visual). O próprio autor explica que a aparente (ou real) convergência pode ser devido a várias razões:

A emergência de ferramentas e ambientes digitais pode bem ter criado uma elevada consciência das similitudes ou sobreposições entre várias alfabetizações. [...] Parte da convergência também envolve a evolução das alfabetizações do foco nas habilidades para o foco nas aplicações, em direção a uma preocupação com crítica, reflexão e julgamento, e a identificação de capacidades ou processos cognitivos genéricos.<sup>80</sup> (Martin, 2006, p. 17-18)

Outros autores também se dedicaram a discernir conceitos relacionados ou similares à competência em ambiente digital. Bawden (2002), por exemplo, levanta várias terminologias, procura diferenciá-las, mas acaba concluindo que o que importa é a compreensão, o significado e o contexto do conceito. Para Calvani e outros (2008), a variedade de termos usados para se referir às “literacias” relacionadas às tecnologias de

---

<sup>79</sup> “Via millions of message boards and chatrooms we ask each other for advice about health problems, moral dilemmas, or what to cook for dinner.”

<sup>80</sup> “The emergence of digital tools and environments may well have created a heightened awareness of the similarities or overlaps between various literacies. [...] Part of the convergence also involves the evolution of literacies from a skills focus through an applications focus towards a concern with critique, reflection and judgment, and the identification of generic cognitive abilities or processes.”

informação – *IT literacy, media literacy, media education* etc. – denotam que a ênfase é alternativamente colocada em um ou outro aspecto.

Para o presente trabalho, a despeito da possibilidade de levantar várias nomenclaturas e procurar suas fronteiras, estamos focando no termo “competências infocomunicacionais”, porque como veremos na conceituação, a seguir, as competências ora ligam-se à capacidade de localizar, avaliar e aplicar a informação – competências em informação –, ora referem-se à necessidade de estabelecer relações, negociar, articular, argumentar – competências em comunicação – através das ferramentas digitais. Assim, parece mais adequado falar-se de “competências infocomunicacionais em ambientes digitais”.

### 6.1.2 Conceituação

Gilster (1997, p. 1), considerado o precursor da expressão *digital literacy*, define-a como “a habilidade para entender e usar informação em múltiplos formatos, provenientes de diversas fontes, quando é apresentada via computadores.” Essa definição centrada na informação é muito próxima do conceito de “competência informacional”, termo e conceito já bastante difundidos na literatura brasileira (Miranda, 2004; Borges, 2005; Dudziak, 2011). A competência informacional abrange a capacidade de uso da informação de forma que possa ser recuperada e utilizada para tomada de decisão na vida social, no trabalho, nas pesquisas, entre outros. Sua definição básica é o reconhecimento da necessidade da informação, além da habilidade efetiva na localização, avaliação e uso.

A competência informacional é, sem dúvida, uma competência central entre as competências em ambientes digitais. No entanto, não podem ser entendidas como sinônimos porque a competência informacional não abrange o aspecto relacional, as competências empregadas para interagir e construir em colaboração; em última análise a atitude de comunicação. Buckingham (2008, p. 77) chegou a constatação semelhante: “Há pouco reconhecimento aqui dos aspectos simbólico ou persuasivo dos *media* digitais, das dimensões emocionais de nossos usos e interpretações desses meios, ou mesmo de

aspectos dos *media* digitais que excedem à mera `informação`.<sup>81</sup> Silva (1999, p. 6) faz um apanhado do espaço antropológico suscitado pela internet:

A Internet tem uma gramática sócio-técnica própria, fruto da possibilidade de fusão do audiovisual, das telecomunicações e da informática o que lhe dá a especificidade baseada na convergência e na interoperabilidade, envolvendo novas linguagens, novos comportamentos e novos simbolismos. Esta realidade promove uma nova gramática organizacional que terá que ter em consideração que os *media* são sempre híbridos – técnicos, sociais e culturais – e que os usos não são apenas tecidos por uma lógica racional, mas emotiva.

A cibercultura, amparada nas tecnologias sociais, inclui a concepção de que o indivíduo não é apenas um leitor, mas um participante, envolvido com os recursos que encontra, apto não só para consumir informação, mas para compartilhá-la, adicionar seu próprio pensamento, incorporar sua perspectiva, incluir ligações entre esta e outros conteúdos. Uma boa ilustração é a forma como as crianças lidam com as tecnologias: captando imagens com suas câmaras fotográficas, misturando-as com outras do *videogame*, incluindo suas músicas prediletas, sobrepondo vozes de amigos: elas remixam conteúdo e compartilham na rede de uma forma que expressa sua visão de mundo.

Outro viés de mudança na relação entre indivíduo e informação dá-se pela crescente intersecção entre informação e comunicação (Gilster, 2006). Usualmente, a área de Informação considera como seu objeto a informação registrada. Mas a Rede tem permitido armazenar comunicação – material trocado informalmente através de e-mail, listas de discussão ou *blogs* –, criando vasta quantidade de dados que, embora não recebendo a publicação tradicional, podem ser informação de qualidade. Textos e discussões de alto nível estão sendo mantidos em sítios eletrônicos e *blogs* de autores e pesquisadores.

Pesquisa citada por Bélisle (2006) registrou a emergência de outra perspectiva da mudança cultural com relação à informação: os estudantes demonstravam interesse significativo em ver todas as diferentes opiniões, todos os pontos de vista sobre um assunto,

---

<sup>81</sup> “There is little recognition here of the symbolic or persuasive aspects of digital media, of the emotional dimensions of our uses and interpretations of these media, or indeed of aspects of digital media that exceed mere “information.”



declarando que não consideram que há uma “melhor” resposta, apenas a mais apropriada dependendo do contexto. A autora conclui: “O que pode ser identificado aqui é a emergência de outra forma de relacionar informação e conhecimento com um diferente conjunto de valores.”<sup>82</sup> (Bélisle, 2006, p. 63)

Esses casos exemplificam, ainda que parcialmente, a influência da cibercultura na informação, com um indivíduo que interage fortemente em todos os momentos do fluxo informacional. Por isso nossa preocupação em não limitar as competências em ambientes digitais à competência informacional, que não costuma trazer essa remixagem e comunicação da informação em seu seio. Nossa compreensão é mais próxima do conceito desenvolvido por Aviram e Eshet-Alkalai (2006): *digital literacy* é frequentemente relacionado com a combinação de habilidades técnicas, cognitivas e socioemocionais para efetuar transações e resolver problemas em ambientes digitais.

Além disso, características como hipertextualidade, organização anárquica e comunicação síncrona demandam capacidade de organização do conhecimento e interatividade. Vieira (2008), que utiliza a expressão “literacia da Internet” defende que esta se assenta na tricotomia composta por três dimensões: acesso (capacidade de acessar ao *hardware*, conteúdos e serviços *on-line*), compreensão (avaliação e crítica da informação e das oportunidades *on-line*) e criação (recepção e produção de conteúdos, fazendo uso da interatividade e participação *on-line*).

Nem todas definições de competências em ambiente digital incluem a criação de conteúdos. Usualmente as pessoas são colocadas numa posição de receptoras ou de quem acessa a informação, mas não de produtoras. Para Livingstone (2004, p. 7) essa concepção é herdada da cultura impressa: “enquanto ensinar a população a ler era altamente desejável, ensinar as pessoas a escrever representava um conflito entre os interesses elitistas estabelecidos e as tendências democratizantes de esclarecimento.”<sup>83</sup>

---

<sup>82</sup> “What can be identified here is the emergence of another way of relating to information and knowledge with a different set of values.”

<sup>83</sup> “While teaching the population to read was itself highly contentious, teaching people to write required yet a further struggle between the elitist of the establishment and the democratizing trends of the enlightenment.”

Outro aspecto fundamental é a compreensão de que as competências infocomunicacionais estão situadas dentro de um contexto social maior. Por isso, elas não dizem respeito somente às características individuais dos utilizadores, mas também àquelas do seu ambiente social (Sourbati, 2009). Tanto as competências são conformadas pelo momento tecnossocial de um determinado grupo, que eventualmente promove/enfatiza determinadas competências em detrimento de outras, como um indivíduo pode ser elemento desestabilizador ao solicitar novas competências do grupo: “Decisões quanto a adquirir e usar uma determinada TIC não são só feitas com base na disponibilidade de equipamento e serviço, mas também são modeladas pelos recursos de educação, cultura e linguagem – pelo que Bourdieu tem conceituado como ‘capital cultural’.”<sup>84</sup> (Sourbati, 2009, p. 250)

Cabrera Paz (2009) complementa o raciocínio ao lembrar que a possibilidade de participar do mundo digital depende do capital social (envolvendo características escolares, culturais e econômicas) e da experiência de vida do usuário, de modo que os participantes se diferenciam pelo contexto de apropriação e pelos usos que fazem do ciberespaço.

Também se deve lembrar que as competências infocomunicacionais estão entrelaçadas com outras competências, como o domínio da língua materna e de língua estrangeira. Bawden (2008) questiona-se se a alfabetização *per se* deveria ser parte das competências em ambientes digitais (talvez como uma habilidade básica) ou se deve ser assumida como prévia. A concepção deste trabalho, no entanto, não se filia a uma ou outra opção, considerando que pessoas não alfabetizadas vêm desenvolvendo competências em ambientes digitais; e também a alfabetização não se limita a uma competência circunscrita ao meio digital.

De qualquer forma, o domínio da língua materna não pode ser desconsiderado. Além disso, muitos *softwares* têm um uso limitado porque apresentam instruções em língua estrangeira. O mesmo ocorre com informação recuperada da internet, onde o inglês é a língua dominante (Huerta; Sandoval-Almazán, 2007). Nesse sentido, Romani (2009, p. 19)

---

<sup>84</sup> “Decisions to acquire and use a particular ICT not only are made on the basis of the affordability of the equipment and the service but also are shaped by education, cultural, and language resources – by what Bourdieu has conceptualized as ‘cultural capital’.”

considera que o e-competente é o que complementa o uso de alguma tecnologia com outras proficiências e conhecimentos:

As e-competências são um conjunto de capacidades, habilidades e talentos para explorar conhecimento tácito e explícito, realçadas pela utilização de tecnologias digitais e o uso estratégico da informação. E-competências vão além do uso de uma TIC específica, incluindo o uso proficiente da informação e a aplicação do conhecimento para trabalhar individual e colaborativamente em contextos em mudança.<sup>85</sup>

Calvani e outros (2008) propuseram as seguintes características para as competências em ambientes digitais:

- Elas são multidimensionais, porque implicam a integração de habilidades de natureza cognitiva, relacional e social;
- Elas são complexas, uma vez que as competências em ambientes digitais não são completamente quantificáveis com testes únicos, requerendo tempo e diferentes contextos para que emergjam e possam ser medidas;
- Elas são interconectadas, porque não são independentes de outras competências chave, como leitura, numeracia, resolução de problemas, habilidades de inferência, entre outras;
- Elas são sensíveis ao contexto sociocultural, porque seu significado pode mudar com o tempo, de acordo com o contexto e com diferentes cenários.

O conceito elaborado por esse grupo de pesquisadores (Calvani et al., 2008, p. 186) ainda acrescenta a questão da construção colaborativa:

A competência digital consiste em ser capaz de explorar e enfrentar novas situações tecnológicas de uma forma flexível, para analisar, selecionar e avaliar criticamente os dados e informações, para a exploração dos potenciais tecnológicos, a fim de representar e resolver problemas e construir conhecimento compartilhada e colaborativamente, fomentando

---

<sup>85</sup> “The e-competencies are a set of capabilities, skills and abilities to exploit tacit and explicit knowledge, enhanced by the utilization of digital technologies and the strategic use of information. E-competencies go beyond the use of any specific ICT, including the proficient use of information and the application of knowledge to work individually and collaboratively in changing contexts.”

simultaneamente a consciência das próprias responsabilidades pessoais e no respeito recíproco dos direitos/deveres.<sup>86</sup>

Outro aspecto que tangencia as competências em ambientes digitais é a consciência do papel das TIC na sociedade e a compreensão de suas potencialidades e limitações. A definição de Martin (2008, p. 167), ao mesmo tempo que engloba as competências em informação e comunicação, lembra também esse aspecto da construção social:

A alfabetização digital é a consciência, atitude e capacidade dos indivíduos de apropriadamente usar ferramentas e facilidades digitais para identificar, acessar, gerir, integrar, avaliar, analisar e sintetizar recursos digitais, construir novo conhecimento, criar expressões através dos *media* e se comunicar com outros, no contexto de situações de vida específicas, a fim de permitir ação social construtiva; e refletir sobre este processo.<sup>87</sup>

Essa noção traz também a perspectiva de aprendizagem ao longo da vida, tendo as TIC como um meio para facilitar o desenvolvimento individual e coletivo. E aqui temos a dimensão da atitude imbricada no conceito de competência. Ou seja, a atitude de estar aberto para o novo e querer aprender é uma característica fundamental das competências infocomunicacionais porque o contrário – o medo e a relutância em aprender – são inibidores da aquisição de novas competências num contexto em que a rápida e constante mudança as solicitam (Thomas et al., 2007). Esse aspecto foi registrado por Palacios e Machado (2010, p. 152) em pesquisa sobre as competências digitais de profissionais de comunicação: “[...] mais importante de que competências específicas em manejo de equipamentos e softwares, são desejáveis a adaptabilidade e a capacidade de rápida aprendizagem, uma vez que as mudanças ocorrem de maneira muito célere [...].”

Evidentemente não se pode falar de competência no singular. Por exemplo, nos atos de jogar, procurar algo na Rede ou trocar e-mails, as pessoas mobilizam uma diversidade de

---

<sup>86</sup> “Digital competence consists in being able to explore and face new technological situations in a flexible way, to analyze, select and critically evaluate data and information, to exploit technological potentials in order to represent and solve problems and build shared and collaborative knowledge, while fostering awareness of one’s own personal responsibilities and the respect of reciprocal rights/obligations.”

<sup>87</sup> “Digital literacy is the awareness, attitude and ability of individuals to appropriately use digital tools and facilities to identify, access, manage, integrate, evaluate, analyze and synthesize digital resources, construct new knowledge, create media expressions, and communicate with other, in the context of specific life situations, in order to enable constructive social action; and to reflect upon this process.”

competências, de acordo com os *media* que utilizam e o objetivo de sua ação. Nas pesquisas que discorrem sobre competências na cibercultura há a preocupação em expandir o conceito de literacia para tratar de literacias ou multiliteracias (Kelly, 2005).

Apesar de tanto se escrever sobre o assunto, o conceito se mostra insuficiente para explicar adequadamente o fenômeno que se quer observar no que tange à sistematização das competências a ele inerente. Daí o motivo de propormos um novo conceito, que não rompe com os existentes, mas avança no sentido de melhor qualificar quais são as competências que indivíduos e organizações empregam no ciberespaço. Neste trabalho se introduz o conceito de Competências Infocomunicacionais em Ambientes Digitais, sobre o qual se discorre a seguir, e que parece atender mais completamente à necessidade de compreender a relação dos seres humanos entre si, por meio das tecnologias digitais de informação e comunicação.

## 6.2 AS COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS EM AMBIENTES DIGITAIS

Para Gilster (1997), a aquisição das *digital literacies* envolve o domínio de um conjunto de competências-chave: 1) a avaliação do conteúdo: julgar a informação encontrada *on-line*, lembrando que a internet é aberta para a contribuição de qualquer pessoa e boa parte dessa informação não passa por qualquer controle de qualidade ou veracidade, por exemplo;<sup>88</sup> 2) o domínio das ferramentas de busca: saber empregar estratégias para usar rápida e eficientemente motores de busca que levem à informação alvo; 3) a capacidade de estabelecer ligações entre informações em suportes e formatos variados, competência essa semelhante a *branching literacy* a que se refere Eshet-Alkhalai (2004) em seu esquema conceitual de *digital literacy*.

---

<sup>88</sup> É importante frisar que embora o autor (Gilster, 1997) esteja referindo-se a competências para o ambiente digital, a avaliação crítica da informação não é uma capacidade específica ou mesmo que emerge com o ciberespaço. Os estudos de *media literacy*, por exemplo, focam neste aspecto muito antes do surgimento da Internet.

O esquema proposto por Eshet-Alkalai compreende cinco tipos de competências que os usuários empregam em ambientes digitais: *photo-visual literacy*, *reproduction literacy*, *branching literacy*, *information literacy*, *socio-emotional literacy*. A *photo-visual literacy* está relacionada com a capacidade de ler e entender instruções e mensagens que são mostradas em formato visual-gráfico. A *reproduction literacy* é a habilidade de criar novos significados e novas interpretações pela combinação de fragmentos de textos, imagens ou sons pré-existentes. A *branching literacy* é a habilidade para manter-se orientado e não se perder no ciberespaço enquanto navega através de diversos domínios do conhecimento, apesar dos intrincados atalhos disponíveis. A *information literacy* relaciona-se à capacidade de selecionar a informação útil daquela falsa, irrelevante ou preconceituosa. Por fim, a *socio-emotional literacy* inclui as habilidades para compartilhar não só conhecimento formal, mas também sentimentos através dos meios de comunicação digital, identificar pessoas mal intencionadas numa sala de bate-papo e evitar armadilhas.

Van Deursen e Van Dijk (2009), por sua vez, concentraram-se em elaborar um modelo de medida de habilidades digitais, no qual essas são apresentadas em termos de habilidades operacionais, formais, informacionais e estratégicas. As habilidades operacionais estariam relacionadas ao uso de computadores e redes, como operar um navegador na internet, mecanismos de busca e preenchimento de formulários na internet. As habilidades formais incluiriam o uso da *hipermedia*, com todos os seus recursos de referências cruzadas, mantendo um senso de localização dentro de um Website, mas também entre diferentes sítios eletrônicos e buscadores. O entendimento das habilidades formais guarda uma aproximação com o *branching literacy* de Eshet-Alkalai (2004), comentado acima, o mesmo ocorrendo com as habilidades informacionais.

As habilidades informacionais, no conceito de Van Deursen e Van Dijk (2009), envolvem a capacidade de escolher um sítio eletrônico ou um sistema de busca para localizar uma informação necessária, definir as opções de busca, avaliar as fontes de informação e selecionar a informação adequada. Já as habilidades estratégicas parecem mais relacionadas ao emprego das habilidades anteriores para atingir um objetivo, o que envolve manter um foco (a despeito de todos os estímulos que a internet oferece), tomar decisões quanto às melhores fontes de informação recuperadas, bem como saber como

aplicar essa informação para alcançar o objetivo original.

Os modelos de Gilster (1997), Eshet-Alkalai (2004) e Van Deursen e Van Dijk (2009) são inspiradores, no entanto, individualmente, nenhum deles parece dar conta das competências em ambiente digital. Enquanto o modelo de Gilster parece muito centrado na capacidade de lidar com a informação (competência essa presente nos três modelos), a proposta de Eshet-Alkalai vai além ao tratar das habilidades socioemocionais necessárias para interagir no ciberespaço, mas não trata das habilidades estratégicas de Van Deursen e Van Dijk que, por sua vez, não atingem as competências comunicacionais.

Dentre as diversas propostas encontradas na literatura, a desenvolvida por Calvani e outros (2008) parece muito próxima da nossa compreensão, ainda que expressa por termos diferentes. A proposta é baseada na coexistência de três dimensões inter-relacionadas:

1. Tecnológica: habilidade para explorar e resolver problemas em contextos tecnológicos de forma flexível;
2. Cognitiva: envolve leitura, seleção, interpretação e avaliação de dados e informações, considerando aspectos de pertinência e confiabilidade;
3. Ética: expressa pela interação com outros indivíduos de forma construtiva e com senso de responsabilidade.

A intersecção dessas três dimensões levaria à compreensão do potencial das redes tecnológicas para a construção do conhecimento em colaboração. Observa-se, no entanto, que está ausente a dimensão social, ou seja, aquela na qual se situam as relações de negociação, argumentação, partilha e cooperação.

Para Lankshear e Knobel (2008, p. 4)

Esta enorme variedade [de competências] significa que a alfabetização digital pode ser vista como uma estrutura para integração de várias outras alfabetizações e conjunto de habilidades sem a necessidade de abarcar todas ou servir como uma alfabetização para gerir todas as outras.<sup>89</sup>

---

<sup>89</sup> “This sheer variety means that digital literacy can be seen as a framework for integrating various other literacies and skill-sets without the need to encompass them all or to serve as one literacy to rule them all.”

Assim, é preciso reconhecer que nenhuma lista de componentes de competências será completa, nem é possível reduzi-la a um número finito de estágios lineares, porque nenhum modelo específico será apropriado para todas as pessoas, ou para a mesma pessoa em momentos diferentes de sua vida (Bawden, 2008). O que podemos é propor modelos aproximados, tendo a consciência da necessidade constante de atualização das competências em razão de um ambiente em mudança.

Apesar dessa inconstância, podemos dizer que as pessoas combinam aspectos cognitivos, sociais e habilidades técnicas para usar as plataformas digitais para produzir valor. Patrocínio (2009) observou que a “literacia digital” deve valorizar o desenvolvimento de competências no âmbito das dinâmicas de pesquisa e da produção da informação (dinâmicas de navegabilidade, fiabilidade das fontes) e no âmbito das dinâmicas de comunicação (relacionamento *on-line*, *netiquette*).

Nessa linha e num exercício de reflexão sobre quais seriam as competências em ambientes digitais – considerando todas as características discutidas acima – observamos que as competências ligam-se à capacidade de lidar com informação (localização, avaliação e aplicação) e às competências relacionadas ao estabelecimento e manutenção de comunicação. Subjacentes a essas duas competências estão as competências operacionais, ligadas ao manuseio de *hardware* e *software*. Nossa proposta pode ser ilustrada em termos de uma espiral na qual essas competências se envolvem e se estimulam mutuamente. Cada uma delas fomenta o desenvolvimento das outras..

Figura 1 - Espiral das competências infocomunicacionais



Competências  
operacionais

Competências  
informacionais

Competências  
comunicacionais

Fonte: Elaboração da autora.



Martin (2008) estabelece níveis de *digital literacy*, colocando a *digital competence* como um primeiro nível. Para o autor, no segundo nível estaria a *digital usage* e haveria ainda um terceiro, a *digital transformation*. Enquanto o segundo nível se refere à aplicação das competências para resolver questões concretas – no trabalho, no lazer etc. – o terceiro nível seria aquele no qual as pessoas usam a tecnologia para inovar e criar. Martin (2008, p. 173) não considera, entretanto, que o terceiro nível seja uma condição necessária para a competência em ambiente digital: “Atividade ao nível do uso adequado e informado seria suficiente para ser descrita como alfabetização digital.”<sup>90</sup>

De fato, as competências infocomunicacionais devem ser vistas como um processo. Todos que têm algum contato com as tecnologias possuem algum nível de competência, da mesma forma que não há ninguém completamente competente. Além disso, considerando que o conceito de competências em ambientes digitais permanece em construção, esses níveis irão variar de acordo com a perspectiva de onde são observados, com as características do sujeito ou organização que as emprega e com o contexto social onde são observadas.

### **6.2.1 Competências operacionais**

A cultura impressa criou formas próprias de organização das informações: textos organizados em páginas, páginas organizadas em livros, livros com sumários e páginas numeradas. A leitura digital sugere novas competências porque os documentos digitais não estão imediatamente prontos para serem lidos como quando se abre um livro: o usuário precisa identificar o formato do arquivo (se trata-se de texto, imagem, .pdf etc.), precisa reconhecer ou associar o *software* adequado para conseguir abrir o arquivo e, eventualmente, ainda precisa ter noção do tamanho do arquivo para saber se tem espaço em disco, memória no computador e largura de banda para transferi-lo.

Isso demanda novas competências, que estamos chamando de operacionais. Essas competências estão entre as mais estudadas e aparecem sob diversos termos, como

---

<sup>90</sup> “Activity at the level of appropriate and informed usage would be sufficient to be described as digitally literate.”

habilidades instrumentais, competências técnicas e alfabetização em computadores. Todos esses termos indicam um conjunto de competências relacionadas à manipulação de computadores e artefatos eletrônicos – telefone celular, caixa bancário eletrônico, câmaras etc. – incluindo um conhecimento básico de *hardware*, *software*, aplicações e redes (van Deursen; van Dijk, 2009). O uso dessas ferramentas demanda certa capacidade operativa do usuário para compreendê-las e usá-las, bem como adaptá-las às suas próprias necessidades:

A confiança e uso crítico dos *media* eletrônicos para estudo, trabalho, lazer e comunicação é representada pela habilidade para interagir com hardware e software, bem como com aplicações, mecanismos de comunicação e aplicações de gestão. Essa alfabetização inclui o uso dos principais recursos de computador, como processadores de texto, folhas de cálculo, bases de dados e ferramentas para armazenagem e gestão da informação.<sup>91</sup> (Romani, 2009, p. 21)

Régis (2008) lembra que o surgimento de novas interfaces e equipamentos, como os *Ipods* e *Palm Tops*, exige um refinamento das habilidades visuais, táteis e sonoras: visualização em telas minúsculas e divididas, compreensão de novas interfaces e *softwares*, habilidades táteis finas para manuseio de aparelhos pequenos, entre outras: “[...] acreditamos que as mídias digitais demandam um esforço não trivial, envolvendo habilidades sensoriais e lógicas.” (Régis, 2008, p. 35). Além disso, as competências operacionais pressupõem a capacidade de atualização, considerando que as transformações tecnológicas são uma constante.

Observando as propostas encontradas na literatura – principalmente em Van Deursen e Van Dijk (2009) e Celot e Tornero (2009) –, as competências operacionais podem ser sumarizadas em:

- operar computadores e artefatos eletrônicos;
- operar um navegador;
- operar motores de busca;

---

<sup>91</sup> “The confident and critical use of electronic media for study, work, leisure and communication is represented by the ability to interact with hardware and software, as well as productivity applications, communication devices and management applications. This literacy includes the use of main computer resources such as word processing, spreadsheets, databases and tools for the storage and management of information.”

- operar mecanismos de comunicação;
- operar recursos para produção de conteúdo.

Observa-se que as competências operacionais são subjacentes às competências em informação e em comunicação no ambiente digital. Por mais competente que um indivíduo seja com a informação e com a comunicação, terá dificuldade em aplicá-las se não possuir as competências operacionais elementares. Por outro lado, como argumenta Silva (2008, p. 17), “dominar os requisitos de manipulação informática e de navegação internética não dá, por si só, nenhuma garantia de que se consiga selecionar, assimilar e usar, com enriquecimento próprio e coletivo, a informação procurada”. Para isso, serão necessárias competências em informação.

De qualquer forma, deve-se lembrar que como numa espiral em que as competências envolvem-se e interagem, não há uma fronteira rígida entre elas. Por exemplo, uma pesquisa na internet envolve o uso de mecanismos de busca e a capacidade de explorar as ligações, que vai exigir senso de orientação e seletividade do utilizador enquanto navega num ambiente não-linear. Nesse exemplo, as competências operacionais e as competências em informação formam uma peça única do processo de busca.

### **6.2.2 Competências em informação**

De forma genérica, a competência informacional está relacionada à simbiose de conhecimentos, habilidades e atitudes para perceber uma necessidade de informação, localizar rapidamente a informação necessária, avaliar sua pertinência e qualidade, e aplicá-la adequadamente. A expressão ainda não possui tradução única e regular para a língua portuguesa. Algumas traduções encontradas na literatura são: alfabetização, letramento, literacia, fluência ou competência em informação.

Um primeiro passo seria a percepção de que uma determinada questão pode ser solucionada com informação adequada. Em seguida vem a escolha de um sistema de busca, que depende da experiência prévia do indivíduo com o assunto e com o sistema. Pesquisa de Hargittai (2005) demonstrou que os utilizadores ainda têm pouca consciência dos vários sistemas de busca e encontram dificuldade em lidar com eles.

De qualquer forma, uma vez que se determine um sistema, passa-se à tradução da necessidade de informação para uma terminologia de busca. A distinção de um tópico de pesquisa claro, conciso e pertinente afeta diretamente os resultados gerados. Nesse momento, o conhecimento dos mecanismos de busca – como operadores booleanos<sup>92</sup>, combinação de termos, filtros e preferências – pode ser decisivo. O resultado pode envolver fontes como sítios eletrônicos, bases de dados, grupos de discussão, descrição de material impresso, entre outros. Por isso, o acesso ainda envolve a decisão quanto aos tipos de fontes e formatos que podem ser mais úteis para uma particular necessidade de informação (Somerville et al., 2008).

Além disso, com a evolução dos ambientes digitais baseados em texto para ambientes baseados em elementos gráficos, é necessário empregar habilidades cognitivas para usar a visão para pensar (Aviram; Eshet-Alkalai, 2006). As formas contemporâneas de comunicação demandam o trabalho com textos multimodais, que combinam recursos visuais, de áudio, gestuais, espaciais e linguísticos, para enriquecer, modificar e emprestar sentido (Mills, 2010). Em função disso, Soffer e Eshet-Alkalai (2009) identificaram mudança no hábito de leitura de uma atividade silenciosa, apenas visual, própria do período impresso, para um modo em que se emprega a sincronização entre o visual e o verbal, próprio dos ambientes *multimedia*.

Certamente, poder ver e ouvir um autor, por exemplo, defendendo suas ideias é diferente de lê-lo apenas; ele pode gesticular, dar ênfase a determinado trecho, enfim, usar outros mecanismos que aproveitam as ferramentas *multimedia* para otimizar a comunicação. Por outro lado, o receptor precisa saber aproveitar essas possibilidades. Como diria Lanham (1995, p. 3): “Ser autenticamente competente em um mundo digital significa possuir as destrezas para decifrar imagens e sons complexos, além dos matizes sintáticos das palavras.” Os recentes jogos de computador, cujas instruções são dadas por meio de símbolos e ícones, são exemplos do ambiente de uso dessa habilidade.

---

<sup>92</sup> Os operadores da álgebra booleana são frequentemente representados por E, OU ou NÃO (são mais comuns os seus equivalentes em inglês: AND, OR e NOT). Receberam o nome de George Boole, matemático inglês, que foi o primeiro a defini-las como parte de um sistema de lógica em meados do século XIX. ([ÁLGEBRA BOOLEANA](#), 2011)

Uma das questões mais discutidas na literatura é a análise e avaliação da informação. Alguns autores (Eshet-Alkalai, 2004) chegam mesmo a restringir a *information literacy* à habilidade cognitiva de avaliar a informação. A relevância é válida porque considerando que a informação encontrada *on-line* não passa por controles ou filtros, o “pensamento crítico” a que se refere Gilster (1997) é necessário não só perante os resultados decorrentes de buscas, mas em qualquer procedimento com a informação. Livingstone (2004, p. 6) chama a atenção para todos os conhecimentos que precisam ser postos em ação na avaliação: “Estar apto para avaliar conteúdos não é uma habilidade simples; pelo contrário, a avaliação crítica repousa em um corpo substancial de conhecimento com relação a um mais amplo contexto social, cultural, econômico, político e histórico no qual o conteúdo é produzido.”<sup>93</sup> A capacidade do usuário para distinguir entre informação e opinião, por exemplo, é fundamental para um entendimento completo da questão e para formar uma posição apropriada da situação. A avaliação da informação considera aspectos como utilidade, validade, pertinência, relevância, confiabilidade, correção, cobertura e veracidade. Pessoas competentes em informação são críticas e sempre questionam a validade da informação (Eshet-Alkalai, 2004).

Conseguir avaliar a confiabilidade e qualidade da informação é um aspecto chave na decisão sobre qual e quando informação é necessária para uma audiência, um contexto ou uma tarefa específicos. Em um ambiente onde os usuários estão sobrecarregados de informação, estar apto a analisar, julgar, avaliar e interpretar informação e contextualizá-la torna-se uma habilidade crucial.<sup>94</sup> (Romani, 2009, p. 21)

No entanto, pouco ainda é discutido quanto aos parâmetros para avaliar a informação. Para Buckingham (2008), ao invés de tentar determinar “a verdade”, seria melhor reconhecer que a informação é sempre construída sob ideologia e as inclinações são inevitáveis. Portanto, nenhuma informação é neutra ou tem *per se* melhor qualidade que

---

<sup>93</sup> “Being able to evaluate content is no simple skill; rather, critical evaluation rests on a substancial body of knowlwdge regarding the broader social, cultural, economic, political, and historical contexts in witch content is produced.”

<sup>94</sup> “Being able to evaluate the reliability and quality of information is a key aspect in deciding what and when information is needs for a specific audience, context or task. In an environment where users are overload with information being able to anlyse, judge, evaluate and interpret information and placing it in context becomes a crucial skill.”

outra; isso depende do contexto político, econômico e social e dos propósitos dos atores envolvidos.

Outra característica do ciberespaço que demanda competências em informação é a hipertextualidade. Diferentemente dos ambientes tradicionais de leitura linear, os ambientes *hipermedia* permitem que o usuário construa seu próprio caminho, pulando de uma página a outra através das ligações. Isso dá aos usuários um elevado nível de liberdade para navegar através de diferentes domínios do conhecimento, mas também demanda a capacidade de inter-relação de informações não-lineares e desordenadas, e um bom senso de orientação e direção. Perder o senso de orientação pode envolver não saber onde está, onde ir e como voltar a um Website prévio (van Deursen; van Dijk, 2009).

Para Eshet (2002, p. 495) essa capacidade envolve um pensar lateral e multidimensional, ou seja, a competência em informação também abarca a habilidade de criar modelos mentais, mapas de conceitos e outras formas de representação abstrata da estrutura da Rede, que ajuda o usuário a superar problemas de desorientação em ambientes de *hipermedia* (Aviram; Eshet-Alkalai, 2006).

As tecnologias digitais permitiram ilimitadas formas de edição, reprodução e disseminação de qualquer peça de informação. Isso demanda a seleção de informação relevante, a capacidade de síntese, de ligação com outras informações e, para a comunicação, a produção de novos conteúdos remasterizados (Somerville et al., 2008). Eshet-Alkalai (2004, p. 98) refere-se a essa competência como *reproduction literacy*: “a habilidade de criar um trabalho ou interpretação significativo, autêntico e criativo pela integração de peças já existentes e independentes de informação.”<sup>95</sup>

Na cultura impressa era importante registrar, fixar a informação. Hoje, os mecanismos *multimedia* permitem-nos desprender a informação do suporte, revisar e variar o formato, e ainda manter o original. “Isso casa fixação e inovação, originalidade e variação, em uma fértil oscilação.”<sup>96</sup> (Lanham, 1995, p. 1). Greebhow e Robelia (2009), por exemplo, pesquisaram as competências empregadas por adolescentes na criação e manutenção de perfis no *MySpace*;

---

<sup>95</sup> “Digital reproduction literacy is the ability to create a meaningful, authentic, and creative work or interpretation, by integrating existing independent pieces of information.”

<sup>96</sup> “It couples fixity and novelty, original and variation, in a fertile oscillation.”

os resultados apontam tanto o emprego de competências ligadas à redação (revisão constante, atualização, preocupação com a escolha das palavras, tom do discurso, interesses da audiência), mas também novas competências, principalmente a criação, montagem e remixagem de imagens, músicas, *layouts* e outros elementos para criar apresentações originais.

As pessoas competentes em informação possuem a capacidade de sintetizar dados de fontes diferentes, o que as ajuda a criar novas combinações relevantes a partir de informação existente. Como vem sendo largamente discutido, isso gera uma mudança radical no sentido de autor como criador e proprietário de um texto no ciberespaço. Além disso, a emergência de tecnologias sociais como o Wiki trouxe a valorização de práticas que desprendem a criação do criador, como a contribuição anônima, a edição livre e sem um controle acadêmico ou editorial. Na mesma linha, vem crescendo o Movimento *Open Source*, que promove a ideia de que todos os tipos de conhecimento, inclusive *softwares* e música, devem ser reconhecidos como artigo de utilidade pública que devem estar disponíveis para o livre uso do público (Soffer; Eshet-Alkalai, 2009).

A criação envolve a adaptação, desenho e construção de produtos informacionais em ambientes digitais com vistas à comunicação para uma audiência particular. Muitas vezes será necessário formatar um documento para torná-lo mais útil para um determinado grupo ou organizar informação de diversas fontes para uma apresentação (Somerville et al., 2008). Mas aqui já estamos entrando no território das competências em comunicação.

As duas áreas, informação e comunicação, têm fronteiras tênues e permeáveis. Neste trabalho, para fins de organização das ideias, as competências em informação aparecem ligadas ao conteúdo, enquanto as competências em comunicação dizem respeito às relações, ao ato comunicativo. Nisso, nos apoiamos na observação de Watzlawick (1991, p. 52 apud Mucchielli, 1998, p. 39): “[...] costumamos pensar a comunicação como o intercâmbio de informações objetivas sobre os fatos. No entanto, mesmo na comunicação mais impessoal está sempre implícita a forma como o remetente vê sua relação com o

destinatário.”<sup>97</sup> Assim, enquanto a informação exige a produção de sentido a partir de dados, a comunicação exige a produção de relações a partir da informação (Mucchielli, 1998).

### 6.2.3 Competências em comunicação

Para Gilster (1997), a internet propiciou um novo senso de comunidade, no qual o desejo de compartilhar informação faz parte da ética de cooperação que a permeia: “Alfabetização na era digital – alfabetização digital – é em parte sobre a consciência de outras pessoas e a nossa habilidade expandida de contatá-las para discutir questões e conseguir ajuda.”<sup>98</sup> (Gilster, 1997, p. 31).

A pesquisa do CGI.br (2010, p. 136) substancia essa argumentação com dados quantitativos, ao apontar que no período compreendido entre 2005 e 2009, as atividades que se destacaram mais expressivamente dentre as realizadas pelos brasileiros na internet referem-se à busca de informação e comunicação (89% e 90%, respectivamente em 2009), e o uso da internet com a finalidade de comunicação permanece ao longo do tempo como a atividade mais realizada.

No relatório final da Comissão Europeia *Study on Assessment Criteria for Media Literacy Levels* (Celot; Tornero, 2009, p. 42) são consideradas as habilidades comunicativas e participativas: “este fator é a capacidade dos indivíduos para fazer e manter contato com outros através do uso dos *media*”<sup>99</sup>.

Sob o ponto de vista da participação política, a capacidade de utilizar a internet para comunicação representa um empoderamento simbólico dos sujeitos que podem “dizer de si” sem intermediários: “Esto situa a las prácticas comunicacionales en un plano simbólico-cultural, en el que los sujetos utilizan los dispositivos tecnológicos como una forma de poder simbólico.” (Phillippi; Avendaño, 2011, p. 63). Também para Livingstone (2011, p. 32), um

---

<sup>97</sup> “[...] nous considérons habituellement la communication comme échange d’informations objectives sur les faits. Pourtant, même dans la communication la plus impersonnelle se trouve toujours implicitement la façon dont l’émetteur voit sa relation avec le destinataire.”

<sup>98</sup> “Literacy in the digital age – digital literacy – is partly about awareness of other people and our expanded ability to contact them to discuss issues and get help.”

<sup>99</sup> “This fator is the capacity of individuals to make and maintain contact with others via the media.”



indivíduo com competências infocomunicacionais “está mais apto a ter uma opinião informada sobre a pauta do dia e a conseguir expressar sua opinião individual e coletivamente em público, no domínios cívico e político.”

Com as ferramentas da Web 2.0 as pessoas podem tornar suas opiniões facilmente disponíveis, compartilhar mais informações e criar conteúdo, muitas vezes em colaboração com outras. Essas novas experiências com a Web levaram à introdução do conceito de User Generated Content (UGC) para se referir às contribuições fornecidas por usuários da internet, a exemplo da avaliação de produtos e serviços, dos *posts* em *blogs* e seus comentários, da troca de opiniões em redes sociais *on-line*, da partilha de informação.

Em todas essas atividades, o usuário é central, não sendo apenas um consumidor, mas um criador e distribuidor da informação, com a respectiva demanda por novas competências, porque essa expansão da capacidade de expressão é apenas o primeiro tempo da comunicação. Expressar-se não é suficiente para garantir a comunicação porque falta o interlocutor, alguém que ouça e esteja interessado em comunicar-se. Portanto, há um segundo tempo que é o da construção da relação:

Quanto mais as técnicas permitem exprimir-se, mais a questão do “feedback”, do retorno, se torna importante. A revolução da comunicação – e aqui reside toda a diferença em relação à informação – diz respeito à tomada em consideração do receptor. Os outros, os receptores da mensagem, estão hoje mais presentes, mas também mais diferentes e exigentes nas suas identidades, estilos, vocabulário. É por isso que a comunicação acarreta um duplo desafio: aceitar o outro e defender a sua identidade própria. (Wolton, 2006, p. 12)

Num contexto anterior, ao discutir o conceito de “sociedade da informação”,<sup>100</sup> Garnham (2000, p. 149) já chamava a atenção para a demanda pelas habilidades interpessoais: “Se distinguirmos entre habilidades motoras, cognitivas e interpessoais, é verdade que a necessidade de habilidades motoras tem diminuído. Mas o crescimento na

---

<sup>100</sup> A discussão quanto à sociedade da informação tem uma rica literatura e já foi objeto de estudos anteriores (BORGES, 2005), mas foge ao objetivo desta tese.

demanda por habilidades cognitivas [...] foi superado pela demanda por habilidades interpessoais.”<sup>101</sup>

Por isso, para além das trocas simbólicas, transações econômicas e relações sociais, o ciberespaço propõe novas práticas comunicacionais (Monteiro, 2007). As pessoas precisam estar atentas ao contexto – cultural, político, filosófico etc. – no qual o receptor recebe e avalia a informação. Além disso, esse receptor deve ter a oportunidade de retorno e de comunicação multilateral com outros indivíduos.

Isso também tem relação com o estilo da linguagem empregada para cada meio e público. Exemplos são as mensagens instantâneas que inauguram uma linguagem própria para sistemas com número de caracteres limitado. Trata-se de uma linguagem mais breve, espontânea, objetiva e interativa: “É caracterizada por um formato mais responsivo, fluente, que contém uma combinação de grafia convencional e novas abreviações que se têm tornado reconhecíveis para utilizadores frequentes desse tipo de conversação.”<sup>102</sup> (Mills, 2010, p. 251).

O estudo de Katz (2007), no entanto, apontou que apesar de os jovens serem vistos como habilidosos com as tecnologias e com essas novas linguagens, os estudantes pesquisados não consideraram qual seria a audiência e suas necessidades quando comunicaram informação; por exemplo, não houve a preocupação em adequar o material de acordo com a audiência. Além disso, não demonstraram preocupação em verificar a política de uso do conteúdo, ou seja, a menos que a informação de *copyright* estivesse muito óbvia, os estudantes assumiram que podiam usar o conteúdo indiscriminadamente. Resultados semelhantes foram encontrados nos experimentos de Eshet-Alkali e Amichai-Hamburger (2004) e de Livingstone (2011) com jovens.

Assim, considerando que a comunicação só se realiza se for respeitado o contrato que une emissor, mensagem e receptor, a competência em comunicação deve envolver a preocupação com esses elementos: “aceitar uma informação, qualquer que seja, é confiar

---

<sup>101</sup> “If we distinguish between motor, cognitive and interpersonal skills, it is true that the need for motor skills has declined. But the growth in the demand for cognitive skills [...] has been outstripped by that of the demand for interpersonal skills.”

<sup>102</sup> “It is characterized by a responsive, spoken-like form that contain a combination of conventional spelling and new abbreviations that have become recognizable to frequent users of the discourse.”

naquele que a torna pública. Essas duas condições à eficácia da informação, a confiança e a relação, ilustram uma vez mais o facto de que o essencial do sentido encontra-se na problemática [...] da comunicação.” (Wolton, 2006, p. 75).

Portanto, se compreendermos a comunicação<sup>103</sup> como o estabelecimento de uma relação com alguém, as competências em comunicação envolvem a capacidade de interação, argumentação, partilha, trabalho colaborativo e participação em redes e comunidades de acordo com os interesses de cada indivíduo ou organização.

Além disso, uma vez que as tecnologias digitais favoreçam a produção de conteúdo e os processos de colaboração entre indivíduos, emerge uma sociabilidade própria desse ambiente. Mills (2010), baseada em estudos sobre novas literacias, afirma que há uma mudança do crédito numa autoridade tradicional para uma epistemologia de conhecimento partilhado.

Isso implica mobilizar argumentos, negociar posições e conseguir colaboração usando ferramentas digitais diversas e respeitando regras sociais inerentes. Para Martin (2008, p. 162) “[...] o advento do digital, que oferece comunicação instantânea de um ou muitos, separados a partir de uma situação face-a-face, exige que o usuário esteja ciente da natureza e das implicações do meio.”<sup>104</sup>

Outro aspecto relacionado é a questão da diversidade cultural presente no ciberespaço. Ao mesmo tempo que os recursos de informação permitem uma comunicação potencialmente mundial, para se efetivar essa comunicação exige a capacidade de lidar com culturas diferentes. Como diz Wolton (2006, p. 15),

O fim das distâncias físicas revela a incrível extensão das distâncias culturais [...] Nunca foi tão fácil enviar mensagens de uma ponta a outra do mundo, mas simultaneamente a recepção é cada vez mais problemática devido à evidência crescente das diferenças culturais, políticas, sociais, religiosas.

---

<sup>103</sup> Não é objetivo deste trabalho discutir o conceito de comunicação, no entanto, o utilizamos sob a enunciação de Littlejohn (1988, p. 367): “É um processo complexo de eventos psicológicos e sociais, envolvendo a interação simbólica. Esses eventos ocorrem dentro e entre pessoas, em contextos interpessoais, grupais, organizacionais e de massa. Os eventos de comunicação envolvem, em diversas combinações, codificação, significado, pensamento, informação e persuasão.”

<sup>104</sup> “[...] the advent of the digital, offering instant communication to one or many disassembled from a face-to-face situation requires the user to be aware of the nature and implications of the medium.”

Dentre as competências elencadas por Dudziak (2011, p. 10-11) para o ambiente informacional e mediático, três parecem encaixar-se entre as que chamamos de competências em comunicação:

Cognição distribuída – capacidade de interagir significativamente com pessoas e ferramentas que ampliam a capacidade mental;  
Inteligência colectiva – a capacidade de partilhar conhecimentos com outros em direcção a um objectivo comum;  
Negociação – a capacidade de transitar através de diversas comunidades, tendo discernimento e respeito pelas múltiplas perspectivas.

A competência em comunicação em ambientes digitais, portanto, está presente em atividades cada vez mais corriqueiras, como a partilha de informação, o trabalho em rede, a participação em discussões *on-line*, o uso de redes sociais e a criação de *blogs*. Em todas essas atividades, as tecnologias oferecem facilidades na disseminação de informação, mas a comunicação não é necessariamente proporcional à eficácia da disseminação.

Os indivíduos competentes em comunicação também sabem evitar armadilhas ao mesmo tempo que aproveitam as vantagens da comunicação digital para compartilhar informações e construir conhecimento colaborativamente com outros utilizadores. Isso requer perspicácia no trato social. Por exemplo, saber distinguir entre amigos e utilizadores mal intencionados numa sala de bate-papo (Johnson, 2008); avaliar o interesse do receptor antes de reencaminhar mensagens indiscriminadamente para toda a lista de contatos; revelar informações pessoais sem atenção ao possível uso dessas informações. Num ambiente prolixo de comunicação, essas são decisões rotineiras a se tomar:

O ciberespaço tem suas próprias regras não-escritas. Não é somente uma aldeia global. Mais precisamente, é uma selva de comunicação humana, incluindo uma quantidade infinita de informação, verdadeira e falsa, honesta e enganosa, com boas e más intenções. A atividade no ciberespaço pode ser um risco para pessoas imaturas quanto à informação considerando os trapaceiros na Internet, para utilizadores que são crédulos o suficiente para abrir um e-mail intitulado 'I Love You', apenas para

descobrir que isto infectou seu computador com um vírus fatal.<sup>105</sup> (Eshet-Alkalai, 2004, p. 102)

Também é preciso compreender as possíveis consequências das suas publicações *on-line*. Como salienta Mucchielli (1998, p. 39), “uma característica fundamental de qualquer comunicação é que ela é, ao mesmo tempo, comunicação (diz algo) e metacomunicação (descreve o que foi dito)”.<sup>106</sup> Portanto, a comunicação envolve a capacidade de avaliar o que se diz.

O conceito ainda está baseado na compreensão fundamental das questões éticas e legais que permeiam a comunicação (Somerville et al., 2008). Essa percepção também emergiu na pesquisa de Palacios e Machado (2010, p. 155), entre as competências fundamentais apontadas por empregadores de profissionais de comunicação:

Os entrevistados [...] manifestaram preocupações com as questões éticas envolvidas no uso das tecnologias digitais, ressaltando que a velocidade das operações e a facilidade de edição requerem uma formação ainda mais sólida quanto ao que se refere à ética e a uma visão humanística dos processos de comunicação.

Katz (2007, p. 4) elaborou uma definição que enfatiza esse aspecto ético:

Alfabetização em tecnologias de informação e comunicação é a capacidade de usar apropriadamente a tecnologia digital, as ferramentas de comunicação e/ou redes para resolver problemas de informação com o fim de atuar na sociedade da informação. Isso inclui ter a capacidade de usar a tecnologia como uma ferramenta para pesquisar, organizar e comunicar informação e ter um entendimento básico de questões éticas/legais envolvidas no acesso e uso da informação.<sup>107</sup>

---

<sup>105</sup> “Cyberspace has its own unwritten rules. It is not only a global village. More precisely, it is a jungle of human communication, embracing an infinite quantity of information, true and false, honest and deceptive, based on good will and evil. Activity in cyberspace may be risky for immature personal information to crooks in the Internet, to users who were gullible enough to open e-mail entitled ‘I Love You’ only to discover that it infected their computer with a fatal virus.”

<sup>106</sup> “Une caractéristique fondamentale de toute communication est qu’elle est à la fois communication (elle dit quelque chose) et métacomunicação (elle qualifie ce qui vient d’être dit).”

<sup>107</sup> “ICT literacy is the ability to appropriately use digital technology, communication tools, and/or networks to solve information problems in order to function in an information society. This includes having the ability to use technology as a tool to research, organize, and communicate information and having a fundamental understanding of the ethical/legal issues surrounding accessing and using information.”

Silva e Abreu (2003) chamam a atenção para a problemática da urbanidade no ciberespaço, ou seja, à regras da boa convivência num espaço comum e o quanto ainda é necessário evoluir nesse domínio. Sourbati (2009) relaciona essa sociabilidade digital com a noção de capital social. Na definição de Costa (2008, p. 36), capital social é a "capacidade de interação dos indivíduos, seu potencial para interagir com os que estão à sua volta, com seus parentes, amigos, colegas de trabalho, mas também com os que estão distantes e podem ser acessados remotamente." As facilidades de comunicação propiciadas pelas TIC podem fortalecer o senso de comunidade mesmo entre pares geograficamente distantes, desde que as regras de sociabilidade digital sejam conhecidas e respeitadas.

O capital social também retroalimenta o desenvolvimento de competências, no sentido de que as pessoas podem mobilizar a rede social (amigos, parentes, colegas) como fonte de conhecimento sobre tecnologias. A rede social exerce um papel encorajador na incorporação de novas tecnologias, incentivando o desenvolvimento de competências e oferecendo suporte:

Relações próximas de partilha de conhecimento por meio de contatos pessoais tornam-se uma fonte informal, "quente" de experiência que pode introduzir um "novato" a uma nova tecnologia e lhe mostrar sua relevância em sua vida. Por outro lado, uma falta de conhecimento apropriado dentro de uma rede social particular pode ser considerada como uma barreira ao acesso.<sup>108</sup> (Sourbati, 2009, p. 250)

Após o levantamento, análise e confronto das competências infocomunicacionais em ambientes digitais indicadas pelos diversos autores, buscamos um exercício de síntese, a partir do qual consideramos que as competências podem ser sumarizadas conforme Quadro 3:

Quadro 3 - Competências infocomunicacionais em ambientes digitais

<b>Competências</b>	<b>Componentes</b> O usuário sabe ou é capaz de...	<b>Indicadores</b> O usuário...
---------------------	---	------------------------------------

<sup>108</sup> "Close relationships of knowledge sharing whereby a personal contact becomes an informal, "warm" source of expertise can introduce a "novice" to a new technology and show them its relevance to their lives. Conversely, a lack of appropriate knowledge within particular social networks can be thought of as a barrier to access."

Operacionais	Operar computadores e artefactos eletrônicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconhece a representação do sistema comunicada pela interface (ícones, pastas, programas etc.)</li> <li>• Compreende a função de cada ferramenta e seus componentes</li> <li>• Personaliza as funções de uma ferramenta de acordo com suas necessidades</li> </ul>
	Operar um navegador na internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abre sítios eletrônicos com a entrada de uma nova URL</li> <li>• Usa os botões do <i>browser</i> adequadamente para retroceder, avançar, abrir novos separadores, abrir novas páginas etc.</li> <li>• Abre, salva e imprime arquivos em vários formatos</li> </ul>
	Operar motores de busca de informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insere termos de busca no campo adequado</li> <li>• Executa uma operação de busca</li> <li>• Abre os resultados a partir de uma lista</li> </ul>
	Operar mecanismos de comunicação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconhece mecanismos de comunicação disponíveis através da internet</li> <li>• Cria um perfil de utilizador</li> <li>• Recebe, abre e envia arquivos anexados</li> </ul>
	Operar recursos para produção de conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preenche campos adequadamente</li> <li>• Submete informações</li> </ul>
Informacionais	Perceber uma necessidade de informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percebe que seu problema é passível de ser solucionado com informação</li> <li>• Conhece as principais fontes de informação de acordo com suas necessidades (banco de dados, sítios eletrônicos especializados, motores de busca etc.)</li> </ul>
	Acessar informações	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escolhe um sistema de busca adequado ao tipo de informação necessária</li> <li>• Traduz a necessidade de informação para uma terminologia de busca</li> <li>• Compreende os diferentes formatos de informação</li> </ul>
	Avaliar a informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreende e interpreta as informações recuperadas</li> <li>• Avalia as informações quanto a aspectos como pertinência, confiabilidade, correção e veracidade</li> <li>• Verifica as fontes quanto à fidedignidade</li> <li>• Diferencia informação factual de opinião</li> <li>• Seleciona informação pertinente</li> </ul>
	Inter-relacionar peças de informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compara informações entre si e com o conhecimento prévio</li> <li>• Mantém um senso de orientação entre as várias fontes</li> <li>• Resume a informação</li> <li>• Organiza a informação de forma a recuperá-la para um uso atual e futuro</li> </ul>

	Criar conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstra capacidade de seleção e reaproveitamento do conteúdo, considerando aspectos éticos e legais</li> <li>• Cria e disponibiliza produtos informacionais (vídeos, áudios, imagens, textos etc.) em ambientes digitais</li> </ul>
Comunicacionais	Estabelecer comunicação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreende e responde as mensagens recebidas</li> <li>• Consegue expressar suas ideias</li> <li>• Adequa a mensagem e o meio, considerando as características do receptor</li> <li>• Propicia que o receptor tenha oportunidade de resposta</li> </ul>
	Criar laços sociais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participa em redes e comunidades virtuais de acordo com seus interesses</li> <li>• Compartilha informações, vivências, experiências (em redes sociais <i>on-line</i>, <i>wikis</i>, <i>blogs</i>, <i>fóruns</i> etc.)</li> </ul>
	Construir conhecimento em colaboração	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiliza as redes sociais para conseguir ajuda quando precisa</li> <li>• Consegue trabalhar em cooperação via Rede</li> <li>• Contribui com seu próprio conhecimento</li> <li>• Argumenta e defende opiniões</li> </ul>
	Avaliar a comunicação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discrimina mensagens indesejáveis, como <i>spams</i> e <i>vírus</i></li> <li>• Julga questões de privacidade e segurança antes de disponibilizar informações</li> <li>• Compreende as consequências de uma publicação <i>on-line</i></li> <li>• Considera aspectos legais e éticos da comunicação</li> <li>• Avalia a própria comunicação</li> </ul>

Fonte: Síntese elaborada pela autora a partir da literatura.

### 6.3 CONCLUSÃO DO CAPÍTULO

Como em outros períodos históricos, a tecnologia pode tanto contribuir para o desenvolvimento da democracia, como dificultá-lo. Como exemplo, a apropriação tecnológica pode concentrar-se entre poucos e formarem-se novas categorias de exclusão, novas barreiras para grupos crescentemente marginalizados e empobrecidos socialmente. Para Norris (2001) a divisão digital refere-se a um fenômeno que inclui a divisão democrática, para referir-se àqueles que usam ou não as ferramentas digitais para engajar-se, mobilizar e participar da vida pública. Por isso, há uma ampla discussão quanto à formação dos cidadãos para aproveitamento dos recursos digitais.



Com o desenvolvimento de novas tecnologias e os diferentes usos que geram, várias áreas do conhecimento direcionam olhares para esse tipo de competências. Contudo, cada uma delas – Ciência Política, Comunicação, Educação, Sociologia, Informática – tende a definir conceitos e modelos operacionais próprios. Há, portanto, variedade significativa de conceitos, sobretudo porque se trata de campo de estudo e atuação complexo, multidisciplinar e em movimento contextual.

A compreensão de que estamos lidando com um conceito complexo perpassa o discurso de vários autores. Calvani e outros (2008, p. 186), por exemplo, sublinham que “alfabetização ou competência digital não são o resultado de simples elementos de habilidades ou conhecimento instrumental, mas uma complexa integração entre processos e dimensões cognitivas, bem como a consciência metodológica e ética.”<sup>109</sup> Portanto, as competências em ambientes digitais não são um conjunto de capacidades “pensadas em laboratório” ou ditadas por especialistas. Ao contrário, elas emergem da prática cultural popular – no ato de blogar, nas compras *on-line*, nas redes sociais etc. –, na qual esses processos cotidianos se desenvolvem e conformam novas competências.

Esta tese propôs-se a colaborar nessa discussão ao avançar não só no sentido de indicar a emergência de competências inerentes ao ambiente digital – e importantes para participar dos processos decisórios da sociedade –, mas principalmente delimitá-las e sugerir indicadores de análise das mesmas. A proposta de sistematização das competências infocomunicacionais pretende contribuir na análise dos contextos de uso das tecnologias da informação e da comunicação de duas maneiras principais: (1) na geração de um padrão de análise que permita comparabilidade entre observações empíricas; e (2) no estímulo à elaboração de análises mais complexas e conclusões mais enriquecedoras.

A compreensão desta tese é de que as competências infocomunicacionais em ambientes digitais podem ser caracterizadas como a convergência de conhecimentos, habilidades e atitudes que possibilitam agir adequadamente em ambientes digitais,

---

<sup>109</sup> “Digital literacy or competence is not the result of simple elements of ability or instrumental knowledge, but rather a complex integration between cognitive processes and dimensions as well as methodological and ethical awareness.”

mobilizar seus recursos e novos contatos, articulando-os para a produção de significado e conhecimento, tendo por base preceitos legais e éticos.

Conscientes da velocidade da inovação e da dimensão dinâmica das TIC, bem como das apropriações infocomunicacionais dos ambientes digitais por parte dos utilizadores, considera-se que a sistematização agora proposta terá de dialogar de modo permanente e dialético com os contextos de prática e, periodicamente, ser objeto de análise e proposta de reformulação, de modo a manter a sua atualidade e pertinência como instrumento de observação e análise da realidade infocomunicacional da atualidade.

Nos capítulos seguintes, que constituem a segunda parte da tese, a convergência entre competências políticas e infocomunicacionais – entre outras questões – é testada empiricamente com organizações da sociedade civil de Salvador.

## PARTE 2



## **AS ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL DE SALVADOR E**

### **A PARTICIPAÇÃO POLÍTICA**

Nesta segunda parte da tese serão apresentados os resultados que constituem, em última análise, a contribuição original do trabalho. Os resultados são fruto da análise entre os dados obtidos com a pesquisa de campo e o referencial teórico apresentado na primeira parte da tese. Cada um dos três capítulos que constituem a segunda parte vinculam-se a um dos três objetivos de pesquisa.

Assim, este capítulo filia-se ao primeiro objetivo, ou seja, aqui pretende-se dar conta das formas de participação política praticadas pelas organizações da sociedade civil de Salvador. Para tanto, o capítulo está organizado em quatro partes principais: começamos por estabelecer uma caracterização das organizações que, apesar de sucinta, vai ser importante para verificarmos a diversidade de causas com que originalmente foram criadas; em seguida partimos para a parte central do capítulo, que são as formas de participação políticas empregadas. Já o terceiro subcapítulo emergiu pela necessidade de compreender porque organizações com causas tão diversas adentram na esfera de atuação política; e, por fim, outro elemento que surgiu como significativo a partir da pesquisa de campo foi a questão da interatividade: com quem, como e com quais objetivos essas organizações se relacionam.

Todos esses elementos – quem são as organizações, como atuam no campo político, por quais mudanças passaram nesse quesito e como interagem – vão fornecer a base para

compreendermos como as TIC inserem-se no contexto e conseqüentemente as competências infocomunicacionais demandadas, empregadas e promovidas.

## 7.1 CARACTERIZAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES

Antes de tratarmos da atuação política das organizações, é preciso lembrar que nenhuma foi criada com fins políticos. Elas surgem com objetivos específicos de natureza social e que se mantêm ao longo do tempo. Para evidenciar isso, buscou-se uma generalização – embora todas as organizações atuem em mais de uma causa – na qual elas foram classificadas<sup>110</sup> de acordo com seus objetivos iniciais (Quadro 4).

Quadro 4 – Classificação por área de atuação inicial das organizações

Quant.	Categorias	Nome da Organização
9	<b>DEF</b> Organizações que direcionam esforços para defesa de direitos e inclusão social de pessoas portadoras de algum tipo de deficiência física ou mental	Apae de Salvador
		Associação Bahiana de Recuperação do Excepcional (Abre)
		Associação Baiana de Deficientes Físicos (Abadef)
		Associação de Pais e Amigos de Crianças e Adolescentes com Distúrbios de Comportamento
		Associação de Pais e Amigos de Deficientes Auditivos do Estado da Bahia (Apada)
		Associação Pestalozzi de Salvador
		Instituto de Cegos da Bahia
		Instituto de Organização Neurológica da Bahia (Ionba)
6	<b>EDU</b> Organizações que começaram suas atividades voltadas para a educação	Associação Brasileira de Educação Familiar e Social
		Associação e Centro de Educação Infantil Maria Dolores
		Associação Nacional de Instrução (ANI)
		Associação Universitária e Cultural da Bahia
		Centro Projeto Axé de Defesa e Proteção à Criança e ao Adolescente
		Fundação Clemente Mariani
9	<b>REL</b> Organizações	Centro Espírita Caminho da Redenção
		Centro Espírita Deus, Luz e Verdade

<sup>110</sup> Essa classificação é representada pelo código de três retomado no Quadro 4. A codificação foi explicada no subcapítulo 2.4 *Métodos de Investigação*. Esse código também será usado para identificar a área de atuação da organização sempre que uma fala for apresentada.

	ligadas a ordens católicas, centros espíritas ou terreiros de candomblé	Centro Espírita União, Amor e Luz Comunidade Franciscana da Bahia Congregação das Irmãs Mercedárias Missionárias do Brasil Federação Espírita do Estado da Bahia (Feeb) Fundação Lar Harmonia Instituto Social das Medianeiras da Paz Sociedade Beneficente Cultural Afro-Brasileira São Jorge
3	<b>ABR</b> Organizações que têm como ação prioritária o abrigo de menores	Fundação "Franco Gilberti" Fundação Instituto São Geraldo Organização de Auxílio Fraternal (OAF)
8	<b>SAU</b> Organizações que podem ser enquadradas entre aquelas que prestam prioritariamente serviço de promoção e proteção da saúde	Centro de Pesquisa e Assistência em Reprodução Humana (Ceparh) Fundação José Silveira (FJS) Grupo de Apoio à Criança com Câncer de Salvador (Gacc) Grupo de Apoio à Prevenção a Aids da Bahia (Gapa-Ba) Liga Bahiana Contra o Câncer Monte Tabor Centro Ítalo-Brasileiro de Promoção Sanitária Núcleo de Apoio ao Combate do Câncer Infantil (Nacci ) Santa Casa de Misericórdia da Bahia
2	<b>AMB</b> Organizações que têm como foco questões relacionadas ao meio ambiente	Fundação Centro Brasileiro de Proteção e Pesquisa das Tartarugas Marinhas (Tamar) Instituto de Permacultura da Bahia

Fonte: pesquisa da autora.

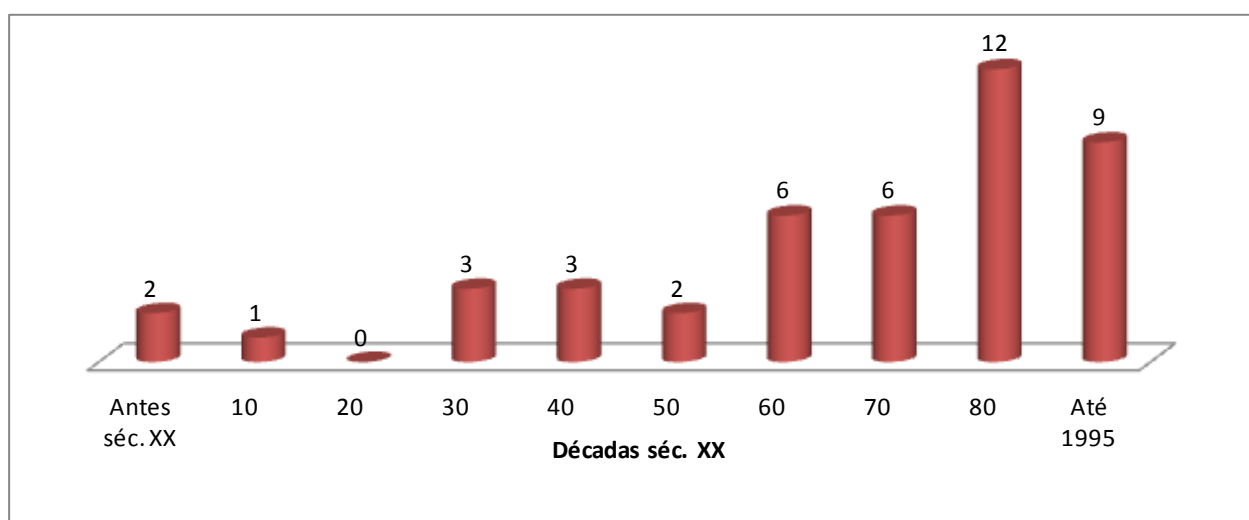
A partir dessa classificação generalista, temos sete grandes categorias, de acordo com as áreas iniciais de atuação. Considerando a diferença de proporções, a pesquisa de Teixeira (2008) obteve resultados semelhantes: das 1821 organizações cadastradas, apenas 1% pôde ser considerada de natureza política, destacando-se os fóruns ou grupos de cidadania, voltados para o acompanhamento das ações governamentais em 11 municípios do interior baiano.

Todas as organizações têm data de início das atividades anterior a 1995, ano de entrada da internet comercial no Brasil. Como explicitado no capítulo *Conformação da*

*Pesquisa*, esse foi um dos critérios de seleção das organizações. O Gráfico 1 demonstra a distribuição das organizações da amostra, por data de início das atividades.

Como documentado em outros estudos (Wampler; Avritzer, 2004), nos anos 1980 e 1990 houve crescimento acentuado do número de organizações da sociedade civil. Considerando que o corte desta pesquisa ocorre exatamente na metade da década de 1990, pode-se dizer que o número total de organizações dobrou e triplicou nas décadas de 80 e 90, respectivamente, se comparadas com as duas décadas anteriores.

Gráfico 1 - Início das atividades das organizações



Fonte: pesquisa da autora.

Essa rápida caracterização é, claro, insuficiente para definir as organizações com as quais estamos trabalhando. De qualquer sorte, como se verifica atualmente no âmbito das OSC em geral, elas são bastante heterogêneas: têm metas diversas, a partir de motivações diferentes, escolhem linhas de ação específicas, nem sempre compartilham os mesmos valores e têm visões por vezes conflituosas dos demais atores sociais – principalmente do poder público – e do seu próprio papel político.



## 7.2 AS FORMAS DE PARTICIPAÇÃO POLÍTICA

Das 25 formas de participação propostas,<sup>111</sup> apenas três não foram assinaladas por nenhuma das organizações (Gráfico 2): **promoção de candidato político,**<sup>112</sup> **filiação a partido político, doação para partido ou candidato político.** Embora a ponte formal entre a sociedade civil e o Estado seja representada, nas sociedades modernas, pelos procedimentos democrático-eleitorais e pela existência do parlamento e dos partidos políticos (Bresser-Pereira, 1995), os partidos e candidatos não recebem apoio formal das organizações. O posicionamento das OSC com relação aos candidatos e partidos políticos denota uma diferença característica da democracia brasileira se comparada à norte-americana, por exemplo, onde é mais comum a organização de interesses em torno de um partido que é apoiado inclusive financeiramente para as campanhas eleitorais. Aqui, muitas vezes partidos e candidatos são vistos como atores com os quais se tem de estar atento:

*“Na hora de eleições, a gente conversa para que eles [os cidadãos] não se vendam por um copo de cerveja, um pedaço de churrasco. Não é isso que nós queremos, nós queremos políticos sérios, políticos trabalhadores, políticos que realmente respeitem seu eleitorado.”<sup>113</sup>*  
(EDU)

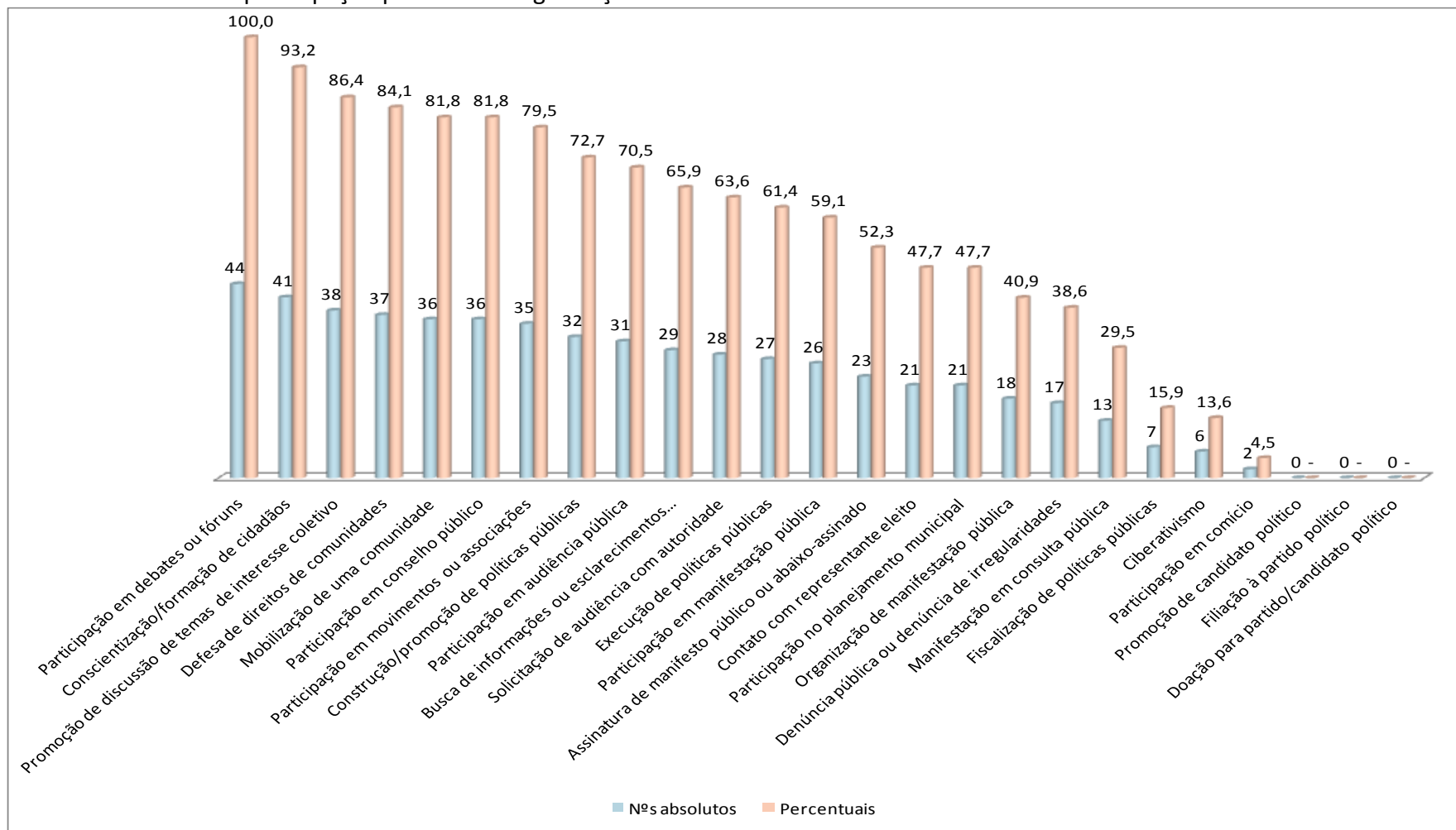
---

<sup>111</sup> Como explicitado no capítulo *Conformação da Pesquisa*, a primeira etapa da pesquisa de campo com 11 organizações permitiu a modelagem das formas de participação política mais praticadas. Essas foram confrontadas com a literatura e produziu-se uma síntese. Essa síntese deu origem a uma listagem com 25 formas de participação (Apêndice C), que foi apresentada no decorrer da entrevista – agora com as 44 organizações – para que cada uma assinalasse aquelas formas que já exerceu ou exerce e o peso que a internet representa. Mais informações a respeito em *Métodos de Investigação*.

<sup>112</sup> Sempre que se iniciar a discussão de uma das formas de participação, a expressão correspondente será negritada com o fim de melhor organização das ideias, ao mesmo tempo em que se mantém a fluidez do texto.

<sup>113</sup> Nesta segunda parte do trabalho, serão incluídos os depoimentos dos entrevistados, sinalizados em itálico, conforme explicado em *Métodos de Investigação*

Gráfico 2 – Formas de participação política das organizações



Fonte: pesquisa da autora.

Essa fala também é demonstrativa de outra posição comum entre as organizações pesquisadas: a afirmação do modelo representativo. Ou seja, ao mesmo tempo em que as organizações procuram um trabalho separado dos políticos, elas não os negam, não defendem a supremacia da participação direta; antes, pretendem o aprimoramento da representação, a qualificação dos representantes e do eleitorado. Trata-se de um posicionamento convergente com a proposta de Santos (2002, p. 271): “[...] a renovação da teoria democrática assenta, antes de mais nada, na formulação de critérios democráticos de participação política que não confinem esta ao ato de votar. Implica, pois, uma articulação entre democracia representativa e democracia participativa.”

Falamos das formas de participação não assinaladas, mas no extremo oposto dentre as formas de participação (Gráfico 2), todas as organizações indicaram **debates ou fóruns**. O discurso recorrente é que esses espaços públicos contribuem de diversas formas para o desenvolvimento democrático: tornam conhecido um determinado problema, promovem parcerias, propiciam a mudança ou consolidação de ideias, ajudam a organizar frentes de ação e encaminham propostas:

*“[...] eu fui à Brasília, a Recife, a gente participa de conferências, porque eu entendo o seguinte: não adianta a gente ficar dentro da casa espírita falando, discutindo, ótimo, excelente, mas eu só vou atender o público que vem, mas no momento em que eu estou nos espaços de políticas públicas, levando a minha visão, [...] vou me envolvendo com o processo. Amanhã mesmo, eu estou no CECA<sup>114</sup> e amanhã de tarde, eu estou no Fórum SA, que é exatamente o espaço aonde você, sociedade civil, vai lá para falar, reivindicar, propor políticas, para levar para o governador, para o ministro, para o presidente da República. E a gente faz isso porque acredita que é só assim, mobilizando essas coisas e participando que as coisas acontecem.” (REL)*

Assim, as organizações da sociedade civil despontam como uma opção viável de aplicação dos ideais da democracia deliberativa, uma vez que a maior parte dos cidadãos tomados individualmente, ou desconhece ou não se sente capaz de fazer valer seu ponto de vista nos espaços de deliberação existentes.

Por outro lado, poder-se-ia questionar a efetividade desses debates e fóruns: desde o questionamento quanto aos interesses que essas organizações de fato representam até a

---

<sup>114</sup> CECA é a sigla para Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente - Bahia

repercussão desses eventos em políticas e decisões públicas que incidam na vida das pessoas. Apesar de serem questões relevantes, não há respostas uniformes, variando de organização para organização, de fórum para fórum. O levantamento conduzido por Cortês (2005b, p. 13) também evidenciou que os “fóruns têm papéis diferenciados nos contextos institucionais e políticos em que se inserem e potencialidades muito diversas em termos do impacto sobre a formulação ou implementação de políticas [...]” Na revisão de literatura empreendida pela autora foram encontradas abordagens otimistas – em que os fóruns participativos favoreceriam a democratização da gestão pública e o aprimoramento da implementação de políticas – e abordagens céticas, que compartilham a desconfiança sobre a democratização que os fóruns provocariam: “A natureza da vida cívica e da sociedade civil, o desenho institucional dos fóruns e o ambiente econômico e político nos quais eles se encontram não permitiriam acesso universal dos cidadãos à participação [...]” (Côrtes, 2005b, p. 28)

Esta pesquisa não tem como propósito avaliar a efetividade da participação política das organizações ou a qualidade da representatividade da sociedade civil que desempenham. O que se pode afirmar é que se todas as organizações acreditam nesses espaços e para eles direcionam recursos e energia, é porque acreditam que têm alguma efetividade. Também para Maia (2001, p. 7) “apesar de, do ponto de vista institucional, serem consideradas pré-políticas, elas [as organizações] podem proporcionar um revigoramento de demandas e projetos específicos a serem enviados para as arenas políticas institucionais.”

Para além de participar dos espaços públicos propiciados pelos fóruns (44 organizações), algumas organizações partem para a iniciativa de organizá-los também:

*“Agora estamos fazendo uma chamada para um fórum das instituições filantrópicas com o poder público [de Teresina] onde a ideia é estabelecer um marco referencial para a partir dali o entendimento tanto do órgão público como das instituições chegar num consenso com relação à nova lei de filantropia. Essa discussão foi a gente que puxou por meio dos contatos que a gente tem com alguns representantes do poder público.” (EDU)*

Neste caso, a organização propiciou o encontro entre outras organizações e o poder público para discutir um tema de interesse das duas partes. Mas há outros modelos: 38

organizações disseram **promover discussões** sobre temas de interesse coletivo direcionados a públicos diversos: os beneficiários de suas atividades, os parceiros, outras organizações, o poder público ou para a sociedade como um todo. Como exemplo, a fala seguinte vem de uma organização que atua no Bairro da Paz.<sup>115</sup> A organização promoveu um fórum das entidades que atuam no bairro. Construíram junto com a comunidade um diagnóstico para atuação prioritária em sete áreas: educação, saúde, infraestrutura, meio ambiente, cultura, lazer e emprego e renda:

*“Então fizemos um mapeamento da comunidade nesses sete aspectos e temos como planejamento estratégico para este ano, a cada dois meses buscar alguém do poder público para dar resposta a esses diagnósticos que foram levantados. Então temos um seminário marcado para o dia 6 de abril sobre infraestrutura, porque existem várias especulações com relação a isso. Existe uma notícia que vai passar uma avenida e desapropriar várias casas. Então tem pessoas que têm o registro de propriedade, outras não têm. Então existem informações contraditórias sobre essa desocupação. Então foi definido como ponto de partida. Aí vem nossa participação em políticas públicas, porque como instituição trabalhando na comunidade e em prol da comunidade, a gente tem que se inserir nesse contexto.”* (REL)

Portanto, 86,4% das organizações pesquisadas valem-se do espaço físico que têm (muitas possuem auditórios), das redes de que fazem parte ou da própria estrutura da organização (recursos físicos e humanos) para promoverem espaços dialógicos. Considerando que esse tipo de atividade foi relacionado como participação política, bem como a participação em debates ou fóruns (citado por todas as organizações) observa-se que o conceito de atuação política praticado pelas organizações alinha-se à democracia deliberativa.

Esta vertente afirma que “a tomada de decisão política é legitimada quando as políticas são produzidas em um processo de discussão pública e debate entre os cidadãos e seus representantes, [...] refletindo o interesse geral ou o bem comum.” (Bohman, 2000, p. 4). O diálogo fortemente imbricado na teoria deliberacionista é associado aos escritos de

---

<sup>115</sup> O Bairro da Paz foi constituído a partir de invasão de um terreno da Prefeitura de Salvador por famílias de baixa renda, em 1982. Na época das primeiras ocupações, o governo tentou remover a população diversas vezes, mas as pessoas voltavam e reconstruíam suas casas. De lá pra cá, o Bairro da Paz adensou-se e hoje tem cerca de 65 mil habitantes. (BAIRRO DA PAZ, SALVADOR, 2011)

Jürgen Habermas, particularmente o conceito de esfera pública. Seria nesta que Estado e sociedade exercitariam “uma prática de discurso crítico racional dos assuntos públicos.” (Laisner, 2009, p. 30).

A participação nos espaços de discussão é tomada com tal importância que muitas organizações também direcionam esforços no sentido de preparar pessoas da comunidade para fazerem parte deles. Pesquisas conduzidas por Baquero (2003, p. 89) demonstraram que em muitos casos as organizações da sociedade civil têm conseguido mobilizar os cidadãos seja para pressionar o Estado a responder às suas demandas, seja envolvendo-o em atividades coletivas que geram benefícios sociais. Nesse caso, há uma intersecção com outra forma de participação muito considerada (41 organizações): a **conscientização ou formação de cidadãos**:

*“A gente faz uma política mais localizada que é a de comprometer, de conscientizar as mulheres e os jovens de estarem nesses espaços de discussão e implementação da política pública. Então a gente tem grupos de formação de educadores em que isto é discutido, também grupos de formação de jovens que aí já é na Rede [Rede dos Protagonistas em Ação de Itapagipe] que se discute essa necessidade. Ninguém vai para lá sem ter uma proposta mais politizada do que a gente quer, senão esses espaços acabam sendo espaços que não avançam muito, na verdade.” (COM)*

Essa fala traz à tona uma das questões mais discutidas entre os estudiosos da deliberação que é o potencial discursivo do cidadão comum. Considerando que ele tenha acesso a fóruns deliberativos, qual sua possibilidade de defender suas ideias em posição de igualdade? “O diálogo não depende de igualdade material, mas ele pressupõe que os recursos diferenciais não sejam usados para evitar a expressão de idéias ou para tornar drasticamente oblíquas as condições de intercâmbio dialógico.” (Giddens, 1996, p. 151).

Ao se preocupar com a formação de cidadãos para fazer frente aos espaços deliberativos, observa-se que as organizações admitem a lacuna, o déficit educacional, mas procuram tratar a questão. Para muitas organizações, no entanto, isso nem sempre foi assim:

*“Eu acho que tinha uma concepção de que a gente era quem podia prover e ele ia receber, mas isso foi mudando. E aí quando a gente começa a discutir com as pessoas que têm que*

*ter capacidade de autonomia, de caminhar com as próprias pernas, de construir sua história, a gente também vai mudando as formas de atuação [...] depois a gente foi entendendo que ajudar o pobre é ajudá-lo a tomar consciência de seus direitos, de seus deveres, saber que ele tem condições, que não é um coitado.” (REL)*

A questão da mudança nas formas de participação será aprofundada no subcapítulo seguinte. A fala, no entanto, ajuda a ressaltar que se 41 organizações (93,2%) deixaram de ter uma posição apenas assistencialista ou de prestação de serviços para direcionarem esforços para a formação de cidadãos, parece haver uma compreensão disseminada de que é possível prepará-los para “andar com as próprias pernas”, como disse a entrevistada. Isso vai ao encontro da posição de Marques (2008, p. 110) sobre a questão do potencial discursivo, acima levantada:

A própria deliberação faz com que aos cidadãos sejam auferidos ganhos epistêmicos, o que contradiz as suposições marcadamente de cunho elitista. O conhecimento reivindicado pelos especialistas, defende Bohamn, tornar-se-ia cada vez mais compartilhado pelos cidadãos em um contexto de oportunidades e de igualdade que vem embutido uma vez que sejam fomentados os princípios deliberativos.

A conscientização e formação de cidadãos, portanto, foi assinalada por 41 organizações e ocupa boa parte dos seus discursos de atuação política. O que seria essa conscientização, no entanto, pode ter parâmetros bastante diferentes:

*“Conscientização ou formação de cidadãos, nós fazemos porque no momento em que a gente reabilita, a gente os passa para o mercado de trabalho e inclui eles na sociedade, nós fazemos toda a inclusão, então eu considero isso uma conscientização e formação de cidadãos.” (DEF)*

*“Na escola, na reunião de pais, a gente trabalhava muito isso, para que deixasse de ser uma sociedade violenta, tanta briga de vizinhos e abandono de crianças. [...] Então, na escola a gente tentava muito vir em defesa do direito das crianças e também da mulher jovem, através do curso de artesanato, tapeçaria, para ver se ocupava a mente e pela ocupação, à medida que elas estavam sendo ocupadas pelas mãos, a gente ia fazendo nosso discurso de conscientização. Esse trabalho de educar uma comunidade é um trabalho que às vezes você não vê resultados logo, ostensivo, mas é um trabalho necessário.” (COM)*

*“Isso é critério fundamental [...] porque a família tem de estar bem consciente dos direitos que ela tem. Por exemplo, a gente teve um momento, ano passado, que foi a época das*

*conferências municipais de assistência social e onde era o momento dos usuários. Então se fez um trabalho com as mães para prepará-las sobre os direitos dos usuários.” (DEF)*

*“A ideia é trazer o menino para o projeto e fazer com que esse menino diga não ao pensamento que ele não é ninguém, que não possa ser feito nada por ele, que ele não tem jeito [...] e fazê-lo entender que a razão daquela situação é histórica, é política; essa é a nossa meta política.” (EDU)*

O conceito de conscientização, portanto, diverge entre as organizações: vai de uma visão bastante instrumental – no sentido de instrumentalizar o cidadão para o mercado de trabalho e a vida em sociedade – como pode ser visto nas duas primeiras falas; passando por uma conscientização a respeito de direitos, até uma conscientização com teor mais crítico, relacionada à compreensão da situação política mesma do indivíduo em seu contexto.

A despeito de vincular suas práticas com modelos de democracia (que provavelmente nem conhecem), chama a atenção como o discurso das organizações quanto à conscientização se aproxima daquele emitido pelos teóricos participacionistas. Cole, por exemplo – citado no capítulo 3 – acredita que é nas associações ou grupos dos quais faz parte que o indivíduo desenvolve as características democráticas para interagir num sistema democrático em larga escala.

As organizações também reconhecem que não se trata de um projeto limitado no tempo, mas um processo de trabalho sistêmico e com resultados em longo prazo. Todavia, elas têm uma aposta grande na formação de cidadãos como também aparece em alguns documentos, a exemplo de um relatório de atividades:

O reconhecimento do trabalho da [organização] por parte da comunidade local contribui significativamente para manutenção e expansão das ações que desenvolve, no entanto, gera na população atendida grandes expectativas quanto à capacidade de atuação da instituição, o que em alguns contextos representam uma ameaça à proposta de empoderar a comunidade na construção e transformação de sua história, pois essa passa a aguardar da instituição a solução para suas limitações, dificultando o reconhecimento de suas potencialidades e mobilização de esforços para reversão das dificuldades eminentes. Com o intuito de reverter esse quadro, buscamos desenvolver ações com a comunidade e não mais para a comunidade, envolvendo-a em processos de formação, discussão e elaboração de políticas públicas e deliberações diversas, dessa forma, a população passou a reconhecer-se instrumento fundamental para a



modificação ou manutenção de sua realidade. (ACOPAMEC, 2008, p. 19-20, grifos nossos).

A citação também demonstra a inter-relação entre os conceitos de participação política, uma vez que a organização – como também transparece em outras – compreende a conscientização da comunidade para que esta também tenha voz na elaboração de políticas públicas. Outra inter-relação muito comum ocorre entre a conscientização e a **mobilização da comunidade**. Vejamos um exemplo:

*“A gente faz um trabalho de conscientização, mas também de cidadania, para eles [a comunidade] entenderem que têm um espaço, que todo mundo tem direito de trabalhar, de estudar, porque muitas vezes eles acham que porque não estudaram, ou porque são negros, ou porque são pobres ou porque não sabem falar direito, muitos acham que não têm direitos, que qualquer coisa serve. Então, nosso trabalho é mostrar que todo mundo pode ter o melhor, agora a gente precisa estar unido, a gente precisa trabalhar junto.”* (REL)

Uma vez por semana essa organização promove, no turno da noite, palestra sobre algum tema relacionado a direitos, cidadania ou questões que permeiam os problemas da comunidade (violência, prostituição, drogas etc.). É distribuído um quilo de leite em pó para quem assiste ou participa da palestra. Segundo a entrevistada, é a forma que encontraram para chamar as pessoas para discutirem seus problemas e quebrar a ideologia de que para eles “qualquer coisa serve”. Na proposta dessa organização está implícita a necessidade de questionamento da ideologia dominante para criar terreno para uma participação política mais ampla, o que vai ao encontro da argumentação de Almeida (2011, p. 8):

A ideologia dominante inspira e reproduz, portanto, um conjunto de práticas e expressões da sociedade burguesa, como [...] a ideia de que, mesmo sendo desejável, não é possível construir uma sociedade sem explorados, oprimidos, dominados e com uma verdadeira justiça social – pois é impossível aos trabalhadores dirigirem a sociedade contra os interesses dos “poderosos”.

Um exemplo citado pela mesma organização quanto à mobilização da comunidade foi relativo à coleta de lixo, porque as pessoas jogavam o lixo numa área aberta, sem tratamento, já que não havia o serviço público no bairro. Então, de um lado houve o empenho da organização em acionar os meios institucionais para solicitar e pressionar pela

existência do serviço, e de outro um trabalho de conscientização para as pessoas colocarem o lixo no local apropriado. Hoje, ainda de acordo com a entrevistada, a coleta de lixo é regular e a comunidade respondeu à mobilização.

A mobilização da comunidade ocupa a quinta colocação dentre as formas de participação selecionadas (36 organizações, 81,8%). No exemplo acima, a organização realiza a mobilização a partir da promoção de espaços de discussão sistemáticos, onde se levantam e discutem problemas da comunidade. Outra organização descreveu a capacitação em cidadania, a partir da qual os jovens da comunidade elegeram a questão da urbanização como prioritária e eles mesmos mobilizaram a comunidade para as mudanças necessárias e buscaram parcerias: *“A partir daí eles perceberam a necessidade e tornou-se um projeto de urbanização da sua própria comunidade [Mata Escura]<sup>116</sup> em parceria com a UFBA, Faculdade de Arquitetura.”* (COM)

Trata-se de uma concepção ancorada na democracia participativa, para a qual é no processo de participação que os atores desenvolvem valores e comportamentos importantes para a sua formação enquanto sujeitos políticos, inclusive para se relacionar com as instituições da democracia representativa.

Outra intersecção da conscientização e mobilização de cidadãos é a formação de lideranças. Seis organizações manifestaram-se nesse sentido. Vamos observar duas falas:

*“Os programas e projetos visam, além das ações assistenciais e da prestação de serviços de interesse comunitário, o fortalecimento das lideranças comunitárias que possam representar suas comunidades na discussão de políticas públicas em conferências e espaços viabilizados pela gestão governamental, na tentativa de garantir recursos prioritários no orçamento público para setores de interesse social como educação, saúde, saneamento e moradia.”* (EDU)

*“Dentro do Programa Bem Nutrir, a [organização] já há alguns anos trabalha com o desenvolvimento de lideranças comunitárias, então já tivemos o Prêmio Ivone Silveira que foi*

---

<sup>116</sup> Mata Escura é um bairro de Salvador que deve o nome por ser uma área, originalmente, de Mata Atlântica fechada. A partir dos anos 1980, o bairro foi objeto do avanço urbanizador, com a instalação de diversos conjuntos habitacionais e a ocorrência de invasões. Atualmente conta com cerca de cem mil habitantes. Assim como em muitos outros bairros da capital baiana, a Mata Escura possui diversos problemas urbanos, relacionados ao transporte, limpeza pública e esgotamento sanitário. (MATA ESCURA, SALVADOR, 2011)

*não só um projeto de desenvolvimento comunitário, de desenvolvimento de lideranças, mas também de promoção de entidades, das organizações, de valorização dos trabalhos que elas fazem. [...] E aí nós começamos a trabalhar com a manutenção de cursos de capacitação de lideranças comunitárias dentro de outros projetos sociais da [organização]. [...] Essencialmente nós tratamos de gestão social, toda a parte administrativa, perfil de lideranças, políticas públicas, quais são e como acessá-las, gênero, meio-ambiente, elaboração de projetos e captação de recursos. Esse ano já finalizamos duas turmas, foram 60 pessoas capacitadas. O curso desse ano focou mais em políticas públicas e controle social, do papel dos conselhos.” (SAU)*

No exemplo, as organizações optaram por caminhos diferentes. A primeira fomenta a formação de lideranças em paralelo com suas atividades, enquanto a segunda oferece cursos formais de capacitação de lideranças. No entanto, ambas estão interessadas em instrumentalizar as lideranças com conhecimentos e habilidades para que tenham acesso a recursos e construção de políticas públicas de interesse para as comunidades em que atuam. Uma ideia recorrente no discurso dessas organizações é a de não “fazer por”, mas “fazer com”; ou seja, capacitar, instrumentalizar as lideranças comunitárias para tê-las como parceiras. Para algumas organizações, isso se mescla com a noção de empoderamento.

De acordo com Pinto (2006, p. 667) “o conceito de empoderamento refere-se à ação de dotar indivíduos de instrumental que os torne capazes de lutar por seus direitos e exercer sua cidadania.” O empoderamento, portanto, exerce um papel crucial na democracia, na medida em que promove a reflexão do sujeito sobre si e sua condição, ao mesmo tempo em que abre espaço àqueles que antes não tinham expressão. Por essa perspectiva, as organizações contribuem para enraizamento da cultura democrática ao promoverem ambientes e ambiência para o cultivo de valores democráticos. É também uma concepção amparada na defesa que Pateman (1992, p. 62) faz da participação, quando a defende como o meio para “o desenvolvimento das capacidades sociais e políticas de cada indivíduo” imprescindíveis ao aprofundamento democrático.

Embora os conceitos de participação política apareçam usualmente imbricados, a participação como **defesa de direitos** (citada por 37 entrevistados, 84,1%) também aparece como central, como no exemplo seguinte: “A participação política é uma prioridade no sentido de defender essa comunidade na qual atuamos em seus direitos.” (DEF)

A busca e defesa de direitos estão na própria origem do movimento associativo, na medida em que muitos dos direitos hoje institucionalizados (saúde, associação, educação etc.) foram conquistas de movimentos sociais ao longo da história. Longe, entretanto, de ser uma luta superada, muitas organizações continuam dedicando tempo e energia para tornar tais direitos conhecidos e respeitados: nove organizações mencionaram situações em que foi necessário acionar o Ministério Público e a Procuradoria da República contra o próprio Estado para garantir direitos constitucionais.

Esses são casos mais extremos, mas o cotidiano de muitas organizações envolve a negociação constante com os órgãos públicos não só para garantir direitos, mas para qualificá-los. Por exemplo, todas as organizações entrevistadas que trabalham com crianças portadoras de algum tipo de deficiência mencionaram a cobrança da Secretaria de Educação para que as escolas não só recebam essas crianças – o que está garantido por lei – mas estejam de fato preparadas, com recursos humanos e estrutura para crianças deficientes. Uma organização denunciou uma escola que estava registrando a frequência enquanto mandava o aluno de volta para casa.

Muitas vezes, essa defesa de direitos envolve questões muito específicas, mas que são cruciais para uma comunidade. Por exemplo, uma organização observou que apesar das pessoas do bairro terem acesso ao posto de saúde, o tratamento recomendado não era seguido. Ocorria que as pessoas não conseguiam entender o que os profissionais de saúde diziam e sentiam-se humilhadas ao perguntar. Então, entraram no Conselho de Saúde para atingir os servidores públicos e defender o direito de equidade, que toda a comunicação entre paciente e profissional utilizasse o patamar linguístico do primeiro. Também construíram a Semana de Saúde, em que servidores e público encontram-se em atividades interativas.

Observando a evolução dos movimentos sociais, Alonso (2009) também encontrou novas questões como qualidade de vida, equidade, realização pessoal, participação e direitos humanos como demandas com as quais trabalham. Além disso, apresenta uma caracterização que se ajusta às organizações pesquisadas:

Os novos movimentos sociais seriam, então, antes grupos ou minorias que grandes coletivos. Suas demandas seriam simbólicas, girando em torno do reconhecimento de identidades ou de estilos de vida. Recorreriam à ação direta, pacífica, baseada numa organização fluída, não hierárquica, descentralizada, desburocratizada. Não se dirigiriam prioritariamente ao Estado, mas à sociedade civil, almejando mudanças culturais no longo prazo. Esses analistas [Touraine, Habermas e Melucci], portanto, entendem que a ênfase cultural é uma característica distintiva das novas mobilizações, razão pela qual usaram o advérbio “novo” para distingui-los dos “velhos”. (Alonso, 2009, p. 67)

Na defesa de direitos também surge a questão da capacitação do próprio cidadão para defender-se:

*“Eu acho que fazer com que a comunidade participe, cobre para fazer com que seus direitos sejam visíveis é importante, porque não adianta fazer um projeto e depois que acabou o projeto o pessoal não mude de vida, não busque, não tenha uma visão diferente. Todo o trabalho realizado tem essa perspectiva: que as pessoas quando participam não fiquem iguais, que tenham uma visão diferente, que tenham conhecimento de seus direitos e busquem por eles. Os projetos têm que fazer com que as pessoas se tornem independentes. Esse é o nosso objetivo maior.” (REL)*

Em termos gerais, portanto, o conceito de participação política entre as organizações da sociedade civil envolve a discussão em espaços públicos e a formação de cidadãos em todas as suas nuances. Um elemento em especial tem um contributo importante na conformação desse conceito: o estabelecimento de **conselhos públicos** a partir da Constituição de 1988.

Os conselhos, no entanto, representam assunto controverso tanto na literatura quanto na concepção das organizações. A frequência de respostas relativas à participação nos conselhos deliberativos e consultivos é surpreendente, com 36 organizações (81,8%) tendo assento nesses espaços. Por outro lado, a participação de organizações sociais em alguns conselhos é compulsória, por força de lei, como representantes da sociedade civil.

Pesquisa de Cortês (2005a), por exemplo, constatou que a maior parte dos conselhos criados na Região Metropolitana de Porto Alegre (que envolve 31 municípios) concentrou-se no período imediatamente posterior à normalização legal que vincula a transferência de recursos financeiros para o município à constituição dos conselhos. É questionável, portanto,

se essa formação apressada dos conselhos repercute nos ganhos sociais para os quais legalmente foram constituídos. Vejamos o que dizem as organizações:

*“Nós participamos da formação de conselhos, então posso dizer que houve um progresso muito grande, principalmente a partir dessa Constituição [de 1988], de participação envolvendo mais a comunidade.” (SAU)*

Nessa intervenção vemos um ponto de vista positivo quanto aos conselhos, relacionando-os ao aumento e qualificação da participação política. No contrapeso, há organizações que se mostram insatisfeitas quanto à atuação dos conselhos:

*“A gente só vai lá [no Conselho de Assistência Social do Município de Salvador] quando somos convidados, o que é uma raridade. Mas para a gente ter direito a alguma coisa, a gente tem de participar do conselho. [Pergunta da entrevistadora: ‘O senhor acha que esse conselho não está funcionando adequadamente?’] Eu acho que ele tem uma função importante que é de identificar as instituições que têm um trabalho sério, então nesse aspecto é fundamental. Agora no sentido de proporcionar recursos, políticas públicas, eu acho que está muito aquém das necessidades.” (REL)*

*“Mesmo nos conselhos [não se atua na construção de políticas públicas], principalmente no governo atual, eles são muito... só eles sabem fazer o social, então não existe aquela troca, já vem pronto. Então nós não somos chamados a participar, a discutir. Às vezes fingem, mas quando você vai ver... Por exemplo, nós recebemos a prestação de contas da área de assistência social de umas quatro ou cinco instituições que foram beneficiadas com recursos e que não passaram pelo conselho. Por quê? Porque foram direto na primeira-dama, no governador. Então é um governo, nesse sentido, autoritário: que a política é eles que sabem fazer e eles são donos do social. Então realmente nós não participamos. Os conselhos participam, digamos assim, na vigilância, mas na construção [de políticas públicas] não.” (DEF)*

Para os entrevistados acima, os conselhos não trabalham em torno de políticas públicas, funcionam mais para se conseguir recursos. Teixeira (2008, p. 120) também questiona a funcionalidade dos conselhos:

Os conselhos funcionam como mecanismos viabilizadores da descentralização administrativa – outra bandeira levantada no Brasil, nos anos 1980, ao lado da redemocratização. Foram instituídos verticalmente, como uma imposição desde o governo federal até os municípios, com aquele condicionando o repasse de recursos à instituição formal dos conselhos. Outra questão diz respeito à noção de co-gestão. [...] Essa

possibilidade esbarra, contudo, na tradição autoritária patrimonialista e excludente que caracteriza a cultura política municipal brasileira. [...] Uma terceira questão refere-se ao perfil dos conselheiros. [...] Suas atribuições avançam para novos estágios da participação, ao prever funções de fiscalização e deliberação. Essas funções requerem um mínimo de qualificação técnica daqueles que se dispõem a realizá-las.

Vale considerar os dois lados: de fato, as ponderações de Teixeira são pertinentes e as organizações, como visto nas duas últimas falas, esboçam que conseguir assento em um conselho não é garantia de êxito, tanto pelos motivos por ele lembrados – que se refletem nas falas –, quanto por outros de ordem prática, como ter tempo para se inteirar de todas as questões antes de ir para uma reunião, e outros de ordem mais complexa, como os conflitos de poder e os caminhos por que passa a conformação de uma política pública.

No entanto, é inegável que os conselhos representam espaços de aproximação da sociedade civil com a sociedade política. Os conselhos, a depender da sua atuação, podem significar uma alternativa àquilo que Gomes (2005a, p. 216) identificou como uma das principais lacunas de democracia representativa: “a consolidação da experiência democrática moderna, principalmente através dos modelos de democracia representativa, findou por configurar uma esfera da decisão política apartada da sociedade ou esfera civil.”

Reconhecendo a potencialidade dos conselhos, de um lado, e os obstáculos que enfrentam para atender aos objetivos para os quais foram constituídos, de outro, cinco organizações disseram ter programas de formação de conselheiros. É um número considerável, lembrando que não são organizações de caráter eminentemente político.

Para uma organização, a formação de conselheiros está entre suas principais prioridades atualmente. Essa organização, que atua no Baixo Sul da Bahia, fez um diagnóstico dos conselhos em 2000 e verificou que muitos só existiam no papel:

*“[...] tinha muitos conselheiros que nem sabiam que eram conselheiros. Então, a entidade indicava-os e nem comunicava, sendo que o conselho é de participação da sociedade de forma paritária, onde o diálogo pode acontecer e influenciar nas políticas públicas. E a gente percebeu nos conselhos um órgão que possibilitava o fortalecimento da democracia porque a sociedade dialogava com o poder público. Então foi feito esse esforço para capacitar esses conselhos. Então nós fizemos capacitações e cada município tinha um educador social que era um mobilizador desses conselheiros, incentivava, motivava para a ação e mantinha essa rede nos municípios e a comunicação com esses conselheiros. [...]” (COM)*

Nesse caso, a organização não atua diretamente nos conselhos, mas aposta fortemente neles através da formação de conselheiros. Esse é um caminho que começa a ser trilhado por outras organizações:

*“Nós começamos a participar da reunião do conselho urbano de Pau da Lima,<sup>117</sup> onde está se pensando na estrutura do bairro. Então, nessas reuniões nós já não vamos, nós mandamos essas mães que estão mais preparadas. Então a nossa participação nos conselhos é ainda pouca porque o nosso foco é em cima da capacitação dos cidadãos, a nossa ideia é que a gente amplie a nossa participação através dessas mães para serem representantes.” (REL)*

Nesta fala mais uma vez reflete-se a questão da inter-relação entre as formas de participação na medida em que a participação nos conselhos se dá de forma indireta pela formação de cidadãos para estarem nesses espaços. Há ainda organizações que se percebem participantes dos conselhos – embora não tenham assento – através dos movimentos ou associações de que fazem parte.

Embora a **participação em movimentos ou associações**<sup>118</sup> apareça apenas na sétima colocação (35 organizações, 79,5%) entre as formas de participação política mais usuais entre as organizações pesquisadas, é visível o interesse dessas organizações em manter articulações, seja com outras congêneres, seja com aquelas do seu entorno.

A participação em movimentos ou associações ainda ocupa uma posição de destaque no discurso por dois motivos principais: 1) porque historicamente há uma relação umbilical entre os movimentos e as associações;<sup>119</sup> 2) porque para além de participar do movimento associativo, as organizações estão apostando em criar novas confederações ou redes como forma de fortalecer sua luta.

Para tratar do primeiro ponto vamos tomar o caso de duas organizações que fazem parte do grupo pesquisado e relataram sua relação com um mesmo movimento: o

---

<sup>117</sup> Pau da Lima é um bairro situado na região do Miolo Central de Salvador que começou a formar-se em meados da década de 1950. Os primeiros moradores vieram de áreas rurais e povoaram uma fazenda, cujo dono se chamava Paiva Lima. Com o tempo, o popular prevaleceu e passou-se a chamar Pau da Lima. É um bairro populoso, porém não planejado. (PAU DA LIMA, 2011)

Essa temática será retomada no subcapítulo 7.4 *Interatividade das OSC quanto a interação das organizações com seus parceiros*. Aqui, o associativismo é abordado como forma de atuação política.

<sup>119</sup> Ver a discussão quanto à ao conceito de organizações da sociedade civil no subcapítulo 4.1 desta tese.



Movimento das Lavadeiras. Esse movimento teve seu auge nos anos 1980 e 1990 em Salvador e região metropolitana e levou à discussão do tema central – as condições de trabalho das lavadeiras – e de outros temas relacionados, como a exploração do trabalho, a violência doméstica e a discriminação de raça e de gênero. As lavadeiras organizaram passeatas, foram à Assembleia Legislativa e realizavam reuniões mensais. O Movimento chegou a ter mais de 60 grupos ativos e contou com a colaboração de organizações constituídas:

*“Teve um tempo que tinha um movimento muito interessante que era o Movimento das Lavadeiras, e a [organização] participou muito ativamente, mas agora o movimento arrefeceu muito. [...] Várias coisas contribuíram: uma foi mesmo o esfriamento dos movimentos sociais de modo geral que está acontecendo, a outra é que a profissão de lavadeira pouco a pouco vai se extinguindo porque as pessoas estão comprando máquinas.”* (REL)

Na avaliação de Gohn (2008b, p. 60), os movimentos sociais estão fragilizados politicamente porque perderam autonomia, “se transformaram em meios de institucionalização de práticas sociais organizadas de cima para baixo, práticas que são formas de controle e regulação da população.”

Obviamente a observação singular do Movimento das Lavadeiras é insuficiente para dizer da propriedade das colocações de Gohn, além de fugir dos objetivos desta pesquisa. No entanto, é forçoso reconhecer que se de um lado as organizações reconhecem o “esfriamento dos movimentos sociais” – para usar os termos da entrevistada – de outro, elas se mantêm no campo de batalha, talvez com outras armas:

*“Nos anos 80 houve uma participação política muito forte dos frades como meio de mudança, então havia a participação em passeatas, em comícios, na época das Diretas Já. Depois, quando se consolidou a democracia, os frades se retraíram para procurar outras ações. Se a democracia está consolidada, qual a nossa participação? Então fomos procurar outros meios, como trabalhar nas políticas públicas.”* (REL)

A participação na **construção de políticas públicas** foi assinalada por 32 (72,7%) organizações entre as formas de participação política e tem relação forte com a importância que dão à participação em associações (o segundo motivo apontado acima: as organizações

estão apostando em criar novas confederações ou redes como forma de fortalecer sua luta). Estabelece-se aquilo que Cortês (2005b) chama de *policy networks*, ou seja, as organizações procuram parceiros para articularem-se na promoção de políticas públicas: “nessas *networks*, que não respeitam fronteiras entre o espaço estatal e societal, esses atores se confrontam, articulam e constroem consensos provisórios ou estratégicos para a formulação e implementação de políticas.” (Côrtes, 2005b, p. 21) Um exemplo para esclarecer esse ponto de vista:

*“O foco do nosso trabalho é desenvolver a gestão associativa em grupos que querem se associar, de qualquer tipo, e considerando o desenvolvimento sustentável. Eu sei o que é estar num segmento que não tem política pública e simplesmente você não vai conseguir nada ali, porque não há uma decisão política de fazer alguma coisa para aquele segmento... Então, ou os segmentos se organizam para pleitear, para disputar, porque é uma disputa mesmo por recursos, ou pode até vir a partir de alguém que tenha alguma sensibilização, entre por cima e descarregue incentivo para que a base se organize. No caso do segmento de pesca, todo esse trabalho redundou na criação de um Ministério, redundou na construção das diretrizes do segmento da aquicultura e pesca para formulação de políticas públicas.”* (COM)

O que transparece, portanto, é um reposicionamento das organizações no sentido de se valerem dos mecanismos institucionais para levarem a cabo suas causas. E esse reposicionamento coloca-se precisamente no campo da construção de políticas públicas. A participação política na promoção de políticas públicas ocorre de forma indireta (por exemplo, procurando sensibilizar grupos ou políticos para uma determinada questão) e de forma direta, principalmente através de assento em conselhos deliberativos.

Como a participação civil na definição das políticas públicas<sup>120</sup> não é uma condição *a priori*, é compreensível porque as organizações valorizam tanto a possibilidade de participar na construção de políticas:

*“No momento em que nós participamos de conselhos, de reuniões públicas, no momento em que nós estamos presentes em todos os atos públicos de interesse da pessoa portadora de deficiência, então nós estamos construindo e promovendo a política pública. E não é tudo*

---

<sup>120</sup> Para mais informações sobre o conceito de políticas públicas, ver o subcapítulo 3.3 (Novas) *Formas de participação política*.

*que nós aceitamos de políticas públicas, então nós protestamos também, muitas coisas nós debatemos.”* (DEF)

Aqui vale a pena um contraponto para lembrar que organizações da sociedade civil são instituições “organizadas em torno de uma agenda e de interesses particulares do coletivo que reúnem e representam” (Gomes, 2011, p. 33), ou seja, a política pública que promovem certamente embute os interesses particulares do grupo que representam mesmo que algumas vezes isso se dê à custa do interesse geral da sociedade.

Em seguida, dentre as formas de atuação política, aparece a participação em **audiência pública**, com 31 organizações (70,5%). É um número significativo, embora algumas organizações retratem a dificuldade de acompanhá-las:

*“Eu acho que isso [as audiências públicas] são mal conduzidas pelo poder público, que deveria ser uma coisa bem articulada e divulgada para a sociedade. Isso é meio hermético, não se divulga nos grandes jornais, a gente não fica sabendo das audiências públicas e tem poucas. Mas isso aqui é uma coisa que eu gostaria que a [organização] participasse.”* (REL)

Por outro lado, quando conseguem participar, vê-se uma atuação em áreas bem diversificadas. Um exemplo: *“Acabei de participar de uma audiência. Vão construir uma hidroelétrica no Maranhão e aí teve uma audiência pública e a gente está acompanhando.”* (EDU)

As audiências públicas enquadram-se entre os novos mecanismos de participação popular, usualmente abertas pelo poder público para discutir com a sociedade civil temas que precisam de uma direção.

As demais formas de participação propostas às organizações são exercidas por menos de 30 delas. Ainda assim, destas, cinco formas são exercidas por mais da metade das organizações: a busca de informações ou esclarecimentos a fim de uma participação consciente (29 organizações ou 65,9%), a solicitação de audiência com autoridade (28; 63,6%), execução de políticas públicas (27; 61,4%), participação em manifestação pública (26; 59,1%) e assinatura em manifesto público ou abaixo-assinado (23; 52,3%). Como já assinalado por autores como Baquero e Prá (2007) e Klesner (2007), os caminhos pelos quais

as organizações sociais participam dos assuntos públicos vêm se diversificando drasticamente.

Comparando com as formas atuais de participação propostas por Dallari (2004), vê-se claramente que essas organizações têm: 1) participação coletiva – pela integração na comunidade, cujos indivíduos têm objetivos comuns; 2) participação eventual e organizada – tanto participam quando são chamados a uma situação específica, quanto mantêm presença constante em fóruns e comissões; 3) participação eleitoral; 4) participação em reuniões, movimentos e associações; e 5) exercício de crítica – que está relacionada ao conhecimento, exame e esclarecimento das coisas visando uma participação consciente.

Por fim, a observação de Maia (2007) mostra-se particularmente condizente com resultados acima apresentados:

Se adquirir competência política e técnica para transacionar com os atores políticos formais é por demais oneroso para o cidadão isolado, o mesmo não procede para os atores coletivos cívicos. Estes podem vir a desenvolver – e frequentemente desenvolvem – conhecimentos específicos de orçamentos, de planilhas, de técnicas de gestão em áreas de interesse particular, além de conhecimento sobre o próprio funcionamento do Estado, tais como procedimentos para a tramitação de leis, estabelecimento de acordos e realização de barganhas para a implementação de políticas públicas. (Maia, 2007, p. 52-53)

De fato, a diversidade das formas de atuação política que empregam, bem como o próprio exercício da participação impulsionam as organizações para o desenvolvimento de competências políticas. Essas competências se conjugadas com aquelas necessárias para melhor aproveitar os recursos digitais podem reverter-se em ganhos de eficácia significativos. Temática que retomaremos no capítulo 9.

### 7.3 MUDANÇAS NAS FORMAS DE PARTICIPAÇÃO

Começamos o capítulo com uma caracterização, ainda que generalista, das organizações, de acordo com seus objetivos originais. No entanto, a despeito das organizações aqui pesquisadas manterem seus objetivos fundacionais, a participação política

parece ser um fenômeno que posteriormente se impõe justamente para atingir os objetivos “não políticos”, conforme transparece nas suas falas:

*“O [organização] na formação, ele veio muito mais com a proposta de divulgação da permacultura [...]. Após alguns anos se percebeu a necessidade de novas frentes de ação, inclusive com políticas públicas [...]. A gente foi percebendo que a linha na qual vínhamos atuando necessitava de uma ampliação [...]. O [organização] elegeu o semi-árido com foco na produção de alimentos. Só que você chega no local e vê que existe toda uma rede que envolve problemas de representação, por isso a gente foi aumentando o grau de articulação com parceiros locais, com as prefeituras, com o governo do Estado [...] Surgiram convites para que o [organização] estivesse representando em algumas ações, participando, fazendo parcerias.” (AMB)*

As organizações com um percurso mais longo tendem a ter maior clareza dessa atuação política. Onze delas já existiam no momento do golpe militar, em 1964. Destas, cinco fizeram questão de relatar o papel que desempenharam nesse período porque reconhecem a atuação política como parte de sua história. Vamos colocar duas falas no sentido de ilustrar a diversidade dos caminhos de ação, mas todos vinculados à luta pelo retorno da democracia:

*“Na época da ditadura, a atuação que a gente tem é muito forte. Lá em Recife, a Universidade Católica se transformou num polo de resistência. Depois aqui o mesmo com o CEAS. Depois em Teresina nós tivemos dois jesuítas que ficaram trabalhando um pouco na clandestinidade com alguns grupos.” (EDU)*

*“Na época, era de ditadura militar, então era muito difícil a gente dizer que tinha direitos, que não nascemos para ser direcionados, mas sim para participar da formação da sociedade, da opinião, mas naquela época era muito difícil colocar as coisas porque tinha a coisa da repressão, mas por outro lado talvez tenha sido positivo no sentido de que você tinha um motivo para reunir a comunidade e dar consciência a ela. A partir daí, a gente começou a trabalhar no sentido de ir para os órgãos públicos, cobrar melhorias e buscar infraestrutura como um todo para o bairro. Posteriormente, seguindo o exemplo da Associação de Bom Juá e de Plataforma, começou a nascer as várias associações [de bairro] de Salvador e do nascimento dessas associações surgiu uma federação de associações de bairro que é a FAB. E aí a gente já se reunia a nível mais amplo, onde juntava todas as associações e discutia questões da cidade. Nessas questões da cidade também vinham várias outras questões: a questão política, a questão da repressão. Então a gente ia passando um para o outro qual era a verdadeira situação e a gente ia aprendendo e se fortalecendo. Por conta disso, alguns membros da entidade passaram a representar os vários setores em comissões da cidade para representar comunidades, pedir respeito às reivindicações, manifestações.” (COM)*

As falas vão ao encontro do levantamento de Almeida (2001) que destacou a atuação da Igreja, dos profissionais liberais, do CEAS e das associações de bairro entre os mais atuantes em Salvador na luta pela redemocratização. Então, as organizações que já existiam nesse período tendem a identificar-se como atuantes politicamente, enquanto entre as organizações com início das atividades mais recente – metade delas foi criada nas décadas de 1980 e 1990 – há a tendência de maior reticência em admitir que as ações que descreveram têm uma conotação política.

Talvez isso ocorra porque o reconhecimento dá ao entrevistado a sensação de que ao admitir a atuação política afastaria a organização da sua finalidade ou porque não quer comprometê-la com mais um compromisso social, ou pela busca de não-vinculação a partidos políticos; ou ainda porque a compreensão de participação política está ligada a formas tradicionais, como fica mais claro na fala seguinte, quando se menciona uma participação “formal”, considerando, portanto, que as outras ações seriam uma participação “informal”:

*“Cada uma das ações que o [organização] toma no que diz respeito à política pública estão relacionadas com o objetivo fim [...]. A gente abre um leque de ações aparentemente diversas, mas o foco precisa estar claro [...]. Com relação às comunidades nas quais atuamos, a gente tenta não representá-las perante o poder público, mas fomentar nas comunidades a participação, fomentar a formação de consciência para que elas possam se manifestar [...]. Estamos mobilizando a colônia de pesca daqui, a colônia de Arembepe para eles se encontrarem com representantes do poder público [...]. A gente fomenta essa mudança. Agora tem a parte formal também, a gente participa de conselhos e comissões para promover a política pública que colabore para conservação das tartarugas marinhas.” (AMB)*

Para outras organizações, no entanto, a participação política é claramente reconhecida e está na raiz de sua atuação:

*“O [organização] é um projeto político de educação. A política está na base da nossa proposta pedagógica. Então em nenhum momento a gente se distancia do político. Talvez a gente se distancie da militância... de estar menos nos fóruns, nos espaços de reivindicação, mas a proposta se mantém porque a proposta inicial do [organização] era um efeito demonstrativo para o governo de que era possível com políticas públicas sérias e*

*competentes que crianças e adolescentes que vivem nas ruas tivessem uma mudança circunstancial como resultado dessa interação.” (EDU)*

Essa fala nos leva novamente para a questão da articulação entre os objetivos da organização e as formas de participação. De fato, o principal motivo porque as organizações envolvem-se em questões políticas é a percepção de que isso se torna necessário para atingir seus objetivos precípuos. Questionados sobre como se dá essa articulação, as respostas podem ser agrupadas em cinco pontos principais, conforme é demonstrado no Quadro 5:

Quadro 5 – Relação entre os objetivos da organização e a atuação política

<b>Objetivos da organização x atuação política</b>	<b>Nº de orgs.</b>
A atuação política passa a ser alvo natural da organização quando envolve temas ligados ou coerentes com sua missão, visão ou objetivos	14
A atuação política é fundamental para envolver poder público e sociedade em torno da causa em que militam, bem como conseguir parceiros	11
A atuação política é uma forma de fazer parte, de inteirar-se do que ocorre e de marcar presença	7
A atuação política passa a fazer parte das atividades porque o trabalho é voltado para a comunidade e tudo que a envolve	5
A atuação política é necessária para conseguir benefícios e políticas públicas	2
Não sabe / Fugiu à questão	5

Fonte: pesquisa da autora.

Deve-se registrar que essa classificação foi construída a partir da interpretação e síntese das entrevistas, de sorte que as organizações raramente poderiam ser enquadradas em apenas uma das respostas; antes, o enquadramento é fruto daquilo que se inferiu como a principal justificativa dada para a interação entre participação política e objetivos. Além disso, para cinco organizações a resposta fugiu à questão e, embora a estratégia da entrevista permita que se insista na pergunta, parece que nesses cinco casos, as organizações não tinham nitidez sobre como a participação política que desenvolvem contribui para os objetivos.

De qualquer forma, a maioria das organizações tem clareza da atual intersecção entre seus objetivos e a participação política. Cabe questionar, então, se isso sempre foi assim. Apenas uma organização relatou que houve diminuição de sua atuação política ao longo do tempo. Doze (27,2%) disseram que as formas de participação são similares ao início das atividades e 31 (70,4%) que as formas de participação sofreram alterações no sentido de incremento.

Vejamos o que ocorreu com a organização na qual a entrevistada disse haver mudança no sentido de diminuição da atuação política:

*“A comunidade vai adquirindo certa autonomia. Você começa a formar e organizar, mas depois quando ela começa a caminhar independente, você já tem que partir para outra linha. Às vezes aquilo ali já foi saturado. Por exemplo, nessa comunidade, no início, na década de 60, foi extremamente importante a participação política delas [as irmãs católicas que fundaram a instituição]. Elas moravam lá e era uma coisa muito grande essa comunidade aqui do zoológico. Isso fez com que a comunidade não fosse expulsa de um bairro nobre. O que a comunidade precisava? De uma representação legal, política, consciente, que conseguisse se articular com as políticas públicas. Hoje a comunidade está inteiramente organizada, ela já tem energia elétrica, água, o básico de serviço público. Então chega um momento que a participação política fica mesmo na formação do indivíduo. Você deixa de trabalhar com muita força na comunidade como um todo e você começa a trabalhar o indivíduo como transformador. [...] Então a gente se atrelou mesmo, hoje, à educação, que não deixa de ser formação de cidadãos, principalmente na educação de jovens e adultos.”*  
(EDU)

De fato, a fala deixa transparecer certo esmaecimento da atuação política da organização. No entanto, não é uma retirada total do campo de atuação, uma vez que a organização diz ter se voltado para a formação de lideranças através da educação. Além disso, essa organização, que atua em várias cidades brasileiras, acabou delegando a essas unidades certa autonomia, de forma que algumas se tornam mais atuantes de acordo com as características e demandas locais, bem como de acordo com o corpo funcional a elas ligado. Na fala, a entrevistada estava se referindo à unidade de Salvador.

Das 12 organizações que relataram não haver mudanças significativas, cabe registrar que algumas já nascem embutindo objetivos de atuação política: *“No início já estava a ideia de atuar dessa maneira. E não mudou.”*



Mais interessante, no entanto, é entender o que levou as outras 31 organizações a aumentarem o nível de atuação política ao longo de sua história. Os motivos podem ser sintetizados em oito principais fatores (Quadro 6). Algumas organizações apresentaram mais de um fator de mudança, motivo porque a soma é superior a 31.

Muitas vezes esses fatores também se apresentam enlaçados, como acontece com os fatores 1 e 4 na fala seguinte:

*“No início o foco era mais assistencialista, trabalho em cima de questões como a fome, a religião. Depois foram percebendo que só isso não ia dar o resultado esperado, então foram introduzindo outros temas e fazendo com que as pessoas também falassem, discutissem as questões entre si e com a gente.” (REL)*

Quadro 6 – Razões para o aumento da participação política

Razões para o aumento da atuação política	Nº de orgs.
1) No início a organização tinha uma posição mais assistencialista ou de prestação de serviços, mas com o tempo a atuação política foi impondo-se	13
2) A própria organização foi se estruturando melhor, se fortalecendo e amadurecendo com o tempo	10
3) Os conselhos municipais inspiraram, abriram um espaço para a sociedade civil organizada participar	9
4) No início estava mais ligada a motivos religiosos, mas o envolvimento com a comunidade levou a uma atuação mais política	5
5) No início tinham uma posição de confronto com o poder público e hoje atuam mais no sentido da negociação	4
6) Começaram com temas pontuais, específicos que evoluíram para questões mais amplas	3
7) No início o conceito era “fazer por”, mas com o tempo perceberam que era necessário “fazer com”, formar lideranças e cidadãos	3
8) No início não reconheciam que tinham um papel político	2

Fonte: pesquisa da autora.

Aqui vale uma observação interessante que é a percepção encontrada na fala de entrevistados de diferentes orientações religiosas quanto à inter-relação entre suas próprias tradições religiosas e os elementos que permitem ou demandam o serviço ao outro ou mesmo a participação política explícita para transformação social. Resultado semelhante foi relatado no levantamento empreendido por Burity (2005).

É significativo também que 10 organizações tenham considerado seu próprio aprendizado como fator para inserção no meio político. Isso indica que a participação política é latente para organizações que atuam com questões sociais, mas demanda formação, organização e maturidade para fazer frente a um meio tão competitivo.

A intervenção seguinte destaca o papel dos conselhos (item 3), mas ao mesmo tempo a formação de cidadãos (item 7).

*“Anteriormente à Constituição de 88, a percepção do usuário pobre era de um objeto de intervenção do Estado. Com a Constituição houve uma mudança brutal, o que a gente percebe é que muitos ainda fazem maquinalmente e não percebem o que se quer atingir com essa participação popular. Mas os conselhos, os fóruns acabam forçando, então alguma coisa fica. Então essa participação ainda não é clara, mas vem se expandindo a percepção de que o cidadão é um sujeito de direitos, que tem escolhas e que nosso papel é representá-lo, proteger seus direitos e fazer com que ele se veja parte da instituição e não aquele que se beneficia das benesses.”* (REL)

Deve-se registrar também que há uma alteração acentuada quanto às formas de atuação política se comparados aos registros (Fernandes; Bonfim, 2005) de 30 ou 40 anos atrás de uma posição de confronto com o poder público para uma posição de busca de diálogo e parceria: *“É importante a manifestação em alguns casos, mas é importante que se apresente propostas, alternativas para discutir. Eu acho que o diálogo é o primeiro passo.”* (COM). Pereira (2004, p. 143) apresenta uma justificativa para os dados levantados:

A sociedade civil é frequentemente pensada em oposição ao Estado. Essa oposição, no entanto, faz sentido apenas quando o governo, que ocupa a liderança do Estado, perde sua legitimidade. Geralmente a sociedade civil e o Estado caminham juntos: o governo representa a sociedade civil dentro do Estado.

Talvez esse seja o motivo porque as organizações saem de uma posição de confronto para parceria: consideram o governo legítimo. Para Buritiy (2005), no entanto, essa “colaboração” entre poder público e sociedade civil pode encobrir a despolitização da ação social, enredando os atores sociais numa trama em que sua inserção se faça de forma subalterna ao Estado.

Além disso, por mais que os dados recém apresentados ressaltem a importância das OSC para o desenvolvimento democrático, isso “não pode obscurecer a fundamental importância do sistema político mais amplo e das instituições políticas da sociedade.” (Maia, 2011, p. 58). As organizações não atuam no vácuo, elas precisam de instituições políticas e configuração de práticas que deem condições à sua participação política.

Isto posto, podemos dizer que a análise das informações permite-nos observar que enquanto outros estudos (Baquero; Prá, 2007, p. 153) retratam “eleitores geralmente desinteressados por política, céticos em relação à política” e com um desconhecimento generalizado de assuntos de natureza política, as organizações entrevistadas parecem caminhar no sentido inverso. Assunto relacionado é o que vem sendo retratado na literatura como o esfriamento ou desmonte dos movimentos sociais. Gohn (2005, p. 83), numa posição crítica sobre essa mudança na forma de atuação, acredita que:

Muitos movimentos se transformaram em ONG ou se incorporaram à ONG que já os apoiavam. A atuação por projetos exige resultados e tem prazos. Criou-se uma nova gramática na qual a idéia de mobilizar deixou de ser para o desenvolvimento de uma consciência crítica ou para protestar nas ruas. Mobilizar passou a ser sinônimo de arregimentar e organizar a população para participar de programas e projetos sociais, a maioria dos quais já vinha totalmente pronta e atendia a pequenas parcelas da população. O militante foi se transformando em ativista organizador das clientelas usuárias dos serviços sociais.

A observação empreendida pela pesquisa de campo, no entanto – ainda que parcial e subjetiva – pôde constatar que da mesma forma que há organizações que se tornaram apêndices do serviço público – completamente dependentes de seus recursos e orientação –, há aquelas que encontraram meios de autossustento ou diversificaram os patrocínios e mantêm uma linha de atuação independente.

Essa questão da captação de recursos é um ponto nevrálgico não só para a sobrevivência dessas organizações, mas para a manutenção de uma atuação política soberana. Observamos que, em geral, as mais bem-sucedidas nesse item foram as que conseguiram diversificar os meios de captação de recursos: muitas ficam atentas a editais para a submissão de projetos; outras mantêm lojas com produtos que levam a marca da organização e, nessa linha, algumas criaram lojas virtuais; outras disponibilizaram cursos à

distância e outras ainda utilizam o sítio eletrônico para divulgar serviços que prestam (desde serviços de diagnóstico clínico até aluguel de espaços) e que são fontes relevantes para manutenção das atividades. Quase todas pedem doações através dos sítios eletrônicos.

A origem do financiamento, contudo, não impede que tenham participação política. Inclusive porque, como é demonstrado nesta tese, este tipo de participação é imposto pela realidade. Isto é, essas organizações são estimuladas (conselhos previstos em leis, nos vários níveis de governo) ou mesmo forçadas (competição por projetos e recursos financiados por meio de editais de seleção) a participar de processos de natureza política e, em consequência a se relacionar e articular com políticos (secretários de Estado e municipais, deputados, vereadores, prefeitos etc.) e partidos políticos. Possíveis direcionamentos, restrições e condicionamentos podem acontecer, mas, embora – e até porque – não estivessem nos objetivos do trabalho, não foram detectados na pesquisa.

Assim, os dados relativos à expansão e diversificação das formas de participação nos habilitam a concordar com Giddens (2001, p. 90) que, baseado em outras pesquisas, acredita que o que há é uma mudança nas formas de associação civil e engajamento cívico:

A menor confiança nos políticos e outras figuras de autoridade é por vezes tomada como indicador de apatia social geral. [...] não é isso que ela indica – talvez o contrário. Uma sociedade cada vez mais reflexiva é também uma sociedade marcada por elevados níveis de auto-organização. [...] Algumas formas mais antigas de associação civil e engajamento cívico vêm perdendo sua influência, mas outros tipos de energia comunal as estão substituindo.

Observando pela perspectiva das mudanças culturais, nomeadamente da cibercultura, Deuze (2006) também percebeu que no campo político, a noção de cidadania e engajamento cívico como filiação a um partido e lealdade eleitoral são coisas do passado. Os cidadãos não estariam mais necessariamente enquadrados com a “direita” ou a “esquerda”, mas se identificam com diferentes questões, escolhas e estilos de vida. Pinho (2011, p. 100) relaciona tal mudança àquelas promovidas pelo meio digital: “a política no meio digital se desgarra da política convencional baseada em partidos políticos arregimentando outros tipos de militantes, mais baseados em grupos ou atividades individuais que se distanciam das ações típicas dos partidos políticos.”

Outro dado que corrobora esse argumento é o nível de prioridade que as organizações dão à participação política entre suas frentes de atuação. A maioria delas relaciona a sua atividade-fim como primeira prioridade – como seria de se esperar – mas a atuação política situa-se entre as principais prioridades para 68,1% delas (Tabela 1). Nenhuma disse não ser prioridade. A fala seguinte ilustra como a atuação política é alavancada às prioridades de uma organização:

*“Quando numa comunidade quase todo dia sai uma criança num caixão branco... e as crianças na rua... a primeira prioridade era proteger para preparar eles para a educação. Então, saúde vem como uma prioridade muito grande [...]. Cuidar da vida e logo imediatamente vem a educação para que ele crie consciência dos seus direitos e passe a lutar por ele e pelos filhos que virão futuramente. Então, dentro da educação, a gente vê também a formação política. [...] A conscientização política é fundamental.”(COM)*

Tabela 1 – Níveis de prioridade da atuação política

Níveis de prioridade	Quantidade	Porcentagem	Principais justificativas
Máxima prioridade	6	13,6%	- Atuação política sempre foi prioridade - Atuação política foi alçada à prioridade
Entre as principais prioridades	30	68,1%	- Objetivos e atuação política andam em paralelo - Atuação política entrou como consequência para alcançar objetivos - Atuação política fortaleceu-se com o tempo
Média prioridade	8	18,1%	- Participação eventual e localizada de acordo com a área de atuação
Não é prioridade	0	0	NA

Fonte: pesquisa da autora.

Além das 25 formas de participação inicialmente propostas às organizações, nesta pesquisa optou-se por deixar vir à tona novas formas ou novos conceitos a elas relacionados. Como resultado, surgiram conceitos como empoderamento, capital social, *lobby* e redes sociais entre as questões com as quais essas organizações trabalham.

O empoderamento foi citado por nove organizações, enquanto outras cinco falaram de “educação cívica” ou “educação para a cidadania” como ações que se relacionam às suas atividades políticas. A colocação de Baquero e Prá (2007, p. 134) descreve bem o conceito emitido pelas organizações:

[...] empoderar significa dar às pessoas a confiança pessoal e as habilidades necessárias para seu envolvimento de forma efetiva na política. Não se trata de um empoderamento formal, ou seja, aquele que é catalisado pelo Estado, mas sim uma estratégia de aquisição de habilidades catalisadas por instituições informais que envolvem o próprio cidadão e o seu desejo de ter habilidades que possibilitem seu envolvimento político em bases iguais com outros cidadãos.

Efetivamente, o trabalho explicitado pelas organizações vai nesse sentido de desenvolver autoconfiança e as demais habilidades necessárias à atuação política. O empoderamento é relacionado à conscientização – que é a relação mais frequente – mas também aparece próximo da formação de lideranças, empoderamento de lideranças ou mobilização de lideranças. A aposta das organizações na educação encontra respaldo conceitual na democracia participativa. Os teóricos da democracia participativa advogam que o máximo de participação em pequenas esferas que levem à socialização ou educação social precisa ocorrer para que as qualidades psicológicas necessárias sejam desenvolvidas. Como contraponto, deve-se considerar que inexistem estudos aprofundados que identifiquem a eficácia dessas ações.

Embora há muito tempo as organizações da sociedade civil valorizem o que se convencionou chamar “capital social”, o uso do termo é recente. Apenas uma organização usou a expressão, mas é significativo que ela o eleve à sua missão:

*“A missão do [organização] é organizar o capital social, promovendo oportunidades favoráveis para o exercício pleno da cidadania. Então o que a gente fizer que possa possibilitar uma reflexão, uma tomada de consciência, o que possibilitar um novo olhar para a participação da população, converge para essa missão da instituição.” (COM)*

A formação de sujeitos políticos envolvidos com as questões da comunidade e capazes de mobilizá-la beneficia não só a própria organização – que ganha aliados locais para suas

causas –, mas também pode trazer impactos de longo prazo em termos de estoques de capital social (Klesner, 2007).

[...] as relações sociais passam a ser percebidas como um “capital” justamente quando o processo de crescimento econômico passa a ser determinado não apenas pelo capital natural (recursos naturais), produzido (infra-estrutura e bens de consumo) e financeiro. Além desses, seria ainda preciso determinar o *modo como os atores econômicos interagem e se organizam* para gerar crescimento e desenvolvimento. (Costa, 2008, p. 37, grifos do autor)

Quanto ao *lobby*, sua inclusão entre as formas de participação é defendida por duas organizações. Apesar de o imaginário popular vincular o *lobby* a atos de corrupção, trata-se de um mecanismo democrático reconhecido *a priori* uma vez que os grupos organizados têm o direito de defender seus interesses e as causas pelas quais foram criados (GRAZIANO, 1997). Como explica Graziano (1997, p. 3), “o *lobby* é a representação política de interesses em nome e em benefício de clientes identificáveis por intermédio de uma panóplia de esquemas que, em princípio, excluem a troca desonesta de favores.” O lobista exerce outros papéis para além de exercer pressão, que costuma ser a faceta mais visível de seu papel; ele também reúne informações, prepara projetos e a estratégia adequada para defendê-los, e procura aliados. São atividades que, em última análise, assessoram a decisão de congressistas.

Em alguns países (os Estados Unidos com mais tradição) a profissão do lobista é regulamentada por lei e o *lobby* é reconhecido como parte do processo político. No Brasil, de acordo com Souza (2011), há seis projetos parados no Congresso Nacional. O mais antigo deles, de 1989, é do senador Marco Maciel para quem “é leviana a argumentação segundo a qual quem propõe a regulamentação defende o *lobby*. O que eu quero é acabar com o lado obscuro dessa atividade, que permite o tráfico de influência. Se houver uma disciplina, há como se punir as desobediências.” (Maciel apud Souza, 2011, p. 5)

Portanto, as organizações que representam grupos têm no *lobby*, de fato, uma ferramenta reconhecida de pressão. Parece que, ainda que lentamente, elas começam a se estruturar e se reunir para lançar estratégias dessa natureza.

O trabalho em parceria é muito presente no discurso das organizações. A compreensão é de que é necessário somar esforços, trocar experiências e avançar junto. Relacionada a essa compreensão, surgiu também a expressão “rede social” no discurso de três organizações. Por exemplo, uma organização relatou que por um período significativo conseguiu manter-se graças ao apoio de “amigos” da área de publicidade que criaram uma campanha em parceria com uma empresa.

Tanto por esses novos conceitos que vão se colocando na prática das organizações, quanto pela diversidade das formas de participação que elas executam, pode-se concluir que a participação política ocupa espaço relevante entre suas ações; é um conceito dinâmico em suas formas de aplicação e encontra nessas organizações um terreno profícuo de desenvolvimento.

#### 7.4 INTERATIVIDADE DAS ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL

Compreender com quem as organizações interagem e como o fazem tornou-se um referencial importante para compreender sua participação política porque são nessas trocas simbólicas que se estabelecem identidades, ideologias, parcerias, mas também confronto, discussão e negociação. Todos esses, elementos conformadores do desenvolvimento democrático, de um lado; e da aplicação que darão às tecnologias e as respectivas competências que desenvolverão, de outro.

A intensificação e a diversificação dos canais de comunicação e informação é uma tônica em todas as organizações. Uma das organizações, por exemplo, que atua com apenas cinco técnicos e três pessoas em tarefas administrativas, estava procurando um jornalista para trabalhar a estratégia de comunicação da instituição. A necessidade foi sentida porque na autoavaliação concluíram que apesar dos bons resultados que vêm alcançando, eles não estão sendo adequadamente divulgados e com isso perdem em respaldo da sociedade.



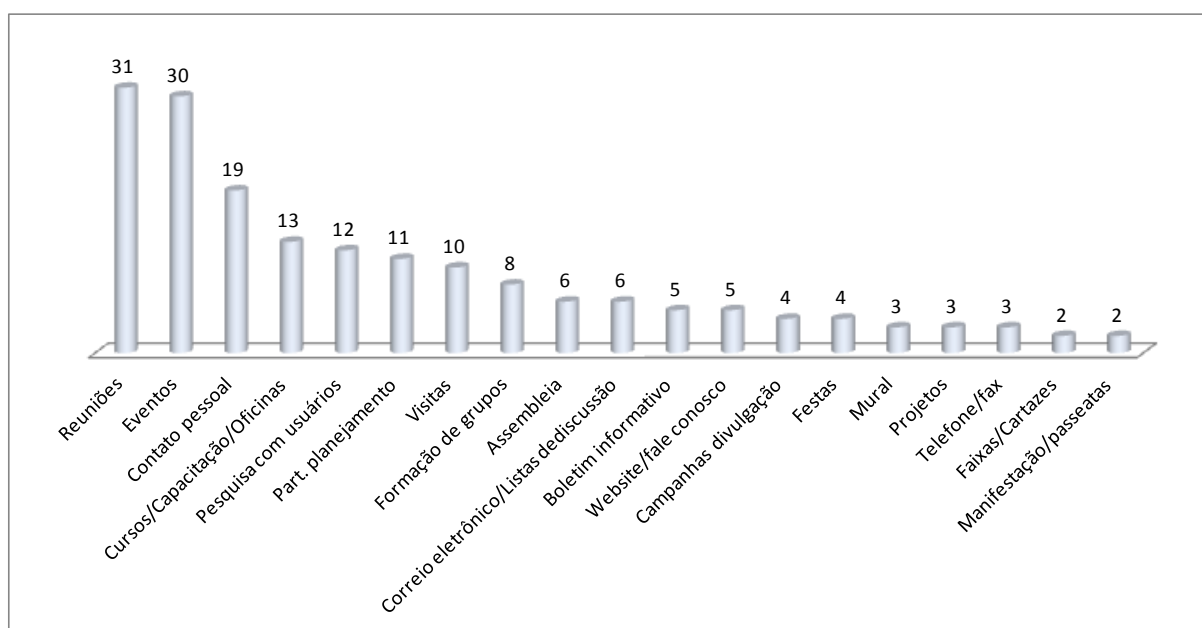
### 7.4.1 Interação com os beneficiários das atividades

Questionados sobre as formas de interação com os beneficiários de suas atividades, as respostas, ainda que agrupadas por semelhança, envolveram mais de 30 diferentes formas. O Gráfico 3 apresenta aquelas formas que receberam mais de uma indicação, mas para além do que está ali ilustrado, as organizações utilizam ainda: DVDs, bonés, camisas, cartilhas, *folders*, rádios comunitárias, exposições, *outdoors*, blocos de carnaval e carros-biblioteca como formas de se aproximar de seus beneficiários.

Observa-se que, ainda que diversificadas, as formas de interação experimentam uma grande concentração em torno das reuniões (70,4% das organizações) e dos eventos (68,1%). As **reuniões** com os beneficiários são de diversas modalidades e de acordo com a temática do público com que atuam, mesmo assim é fácil observar que, sendo necessário, transformam-se em espaços de mobilização.

O mesmo ocorre com os **eventos**, que podem ser palestras, seminários, debates, encontros e conferências. Trinta organizações os consideram formas privilegiadas de interação com aqueles que são seus beneficiários.

Gráfico 3 - Interação das organizações com os beneficiários



Fonte: pesquisa da autora.

Portanto, como acontece com as formas de participação política, as organizações também privilegiam o espaço público como o *locus* privilegiado da interação. Isso fica ainda mais evidente quando se compara com o terceiro colocado entre as formas de interação: o **contato pessoal**. Como todas as organizações prestam algum serviço: de abrigos a serviços de saúde, defesa do meio ambiente a reabilitação de deficientes, elas necessariamente têm esse contato pessoal, direto, com o beneficiário de suas atividades. No entanto, quando inquiridas, as reuniões e eventos despontam. Provavelmente porque é nesse tipo de encontro que se produzem as relações sociais fortes que justificam a organização como entidade da sociedade civil.

Além disso, a manutenção de reuniões e eventos com a comunidade com que atua entra em consonância com a segunda principal forma de participação política – a conscientização ou formação de cidadãos – na medida em que esses espaços trazem as pessoas para a discussão e favorecem aquilo que Maia (2008, p. 285) chamou de cultura política favorável ao desenvolvimento do potencial discursivo: “A questão da participação traz à tona o complexo problema relacionado à formação discursiva da vontade, que diz respeito, também a uma cultura política favorável ao desenvolvimento do potencial discursivo.”

Na mesma linha, chama a atenção o fato de 12 organizações terem promovido **pesquisas de satisfação** com os usuários, o que usualmente está relacionado com o levantamento de subsídios para o seu planejamento e que, por sua vez, também requer participação desses usuários (11 organizações).

A participação do beneficiário ou usuário na avaliação e planejamento das organizações permite vislumbrar que elas vêm sendo tocadas pela cultura participativa. A cultura participativa relaciona-se à compreensão da corresponsabilidade de todos os atores envolvidos e, ao mesmo tempo, ao entendimento de que todos têm algo a contribuir, independente de seu cargo ou formação. Na medida em que essas organizações abram espaço para as pessoas participarem de seus processos deliberativos promove-se também aquilo que Bobbio (2007) chama de extensão da democratização a partir do exercício da participação em instâncias menores para o desenvolvimento de valores democráticos. Uma

organização, falando da reorientação de seu trabalho, tratou de um assunto relacionado, a cultura cooperativista:

*“Antes era muito mais uma percepção técnica de como fazer gestão, evoluindo para as questões das ações internas mesmo, um individualismo muito forte no Nordeste, a gente não tem cultura cooperativista, mas a gente já tem núcleos, grupos que representam uma mudança de cultura mesmo.” (COM)*

Ainda com relação à interatividade com o usuário, deve-se destacar que embora muitas organizações tenham dificuldade em usar os meios eletrônicos por conta da exclusão digital da comunidade com a qual atuam, seis mencionaram espontaneamente o uso de **correio eletrônico** ou lista de discussão com os usuários, enquanto cinco fizeram menção ao sítio eletrônico e o canal Fale Conosco como meios de interação:

*“O público dos projetos de acesso e permanência, às vezes eles têm um acesso limitado à internet, então eles vão à lan house ou na escola, mas a gente mantém listas, manda informativos, faz algumas consultas. A gente também mantém atividades culturais, então pede sugestões para atividades culturais. Na verdade, entendendo a importância dessa forma de comunicação, a gente estimula, mas não obriga, porque a gente mantém a reunião presencial e lá a gente discute, define. Agora com o público do Cedec, a gente tem uma mala direta para informar sobre os cursos, sobre os eventos”. (EDU)*

Essa fala ilustra a intenção que as organizações demonstram em aplicar os meios eletrônicos para comunicação com os usuários – porque se apresentam como canais mais ágeis e econômicos de contato – mas, ao mesmo tempo, as restrições que encontram. Chama a atenção que neste momento da pesquisa – lembrando que aqui estamos trabalhando com dados coletados em 2009 e 2010 – nenhuma das organizações mencionou espontaneamente ferramentas da Web 2.0 como meio de interação com beneficiários. Esse discurso já se altera com os dados de 2011, conforme veremos no capítulo 8.

De qualquer forma, o emprego de plataformas eletrônicas de comunicação aparece entre as principais mudanças percebidas pelas organizações na sua interação com beneficiários. Dentre as 26 (59%) organizações que perceberam mudanças nas formas de interação, as três principais alterações são: 1) há mais eventos que antigamente; 2) utilizam-

se os meios eletrônicos de comunicação; 3) os beneficiários participam da avaliação dos serviços.

Questionadas pelo motivo porque ocorrem tais alterações, as organizações dizem que os eventos se colocam pela necessidade de comunicação e atualização recíproca com os usuários, que eles também demandam por esses encontros e porque novos temas e problemas apareceram.

Já com relação ao emprego de tecnologias, a principal justificativa relaciona-se à agilização de comunicação e economia de tempo e recursos, bem como um elemento de aproximação com a sociedade. Por fim, a entrada do usuário na avaliação dos serviços aparece relacionada à sua participação no planejamento – como já explicitado –, mas também como uma ferramenta de gestão da organização, na medida em que as pesquisas de satisfação são consideradas ferramentas úteis para qualificar a atuação das organizações.

A mudança nas formas de interação também pode ocorrer por motivos alheios à vontade da organização e dos usuários. Uma organização relatou que no início das atividades a principal forma de interação eram as visitas domiciliares, que hoje estão inviabilizadas por causa da violência:

*“Nós escolhemos esse viés de trabalhar com os idosos. Hoje está mais complicado, nós já temos 42 anos. Dona Bernadete, que fundou aqui ia na favela visitar os idosos, fazer tratamento lá quando ela começou. Hoje você não consegue nem entrar na favela, hoje as assistentes sociais quando chegam no Péla Porco são recebidas com pessoal armado e só deixam entrar quando é com um morador para uma coisa específica. A gente tem que fazer cadastramento, a gente nem consegue mais ir em determinadas áreas, infelizmente. (REL)*

O limitador “violência” apareceu no discurso de outras três organizações, que disseram conviver com o tráfico de drogas sem poder denunciá-lo para manterem-se na comunidade onde atuam. Então, ao mesmo tempo em que confrontam os problemas sociais, as organizações têm seu trabalho limitado pelo contexto.

Além de terem sua relação com os beneficiários às vezes delimitada por terceiros, outro ponto comum entre muitas organizações é o fato de que, em geral, não lidam com públicos homogêneos. Isso exige a customização dos meios de interação. Por exemplo, uma organização por atuar em comunidades com características diferentes, precisa adequar a

comunicação de acordo com a vocação da comunidade. Então, em comunidades que têm vocação turística, vão ser intensificados programas que aliem a educação ambiental com a formação dos jovens para o atendimento aos turistas, já em comunidades mais voltadas para a pesca é necessário trabalhar oficinas para preservação e promover outras formas de geração de renda, como o resgate do bordado (Almofala-CE) ou a confecção de roupas (Pirambu-SE).

Observa-se, portanto, que as organizações buscam diversificar e aprofundar os canais de comunicação porque isso é condição para interagir e se aproximar das comunidades nas quais atuam: *“Os projetos só acontecem quando a comunidade percebe que pode estar atuando como parceira.”* (AMB)

Assim, se por um lado, as organizações vislumbraram na proximidade com a comunidade um elemento estratégico para levar ao cabo suas ações, também são impactadas pelos problemas locais. De fato, embora a escolha de vereadores e prefeito tenha se dado a cerca de um ano do momento das entrevistas, o cidadão tende a buscar apoio e representação nas organizações da sociedade civil em detrimento daqueles que foram eleitos para representá-lo. De acordo com Miguel (2004, p. 8), esse não é um fenômeno local: *“Em diferentes medidas, mas de forma generalizada, nos países de todos os quadrantes do globo, em democracias novas ou antigas, os cidadãos não se sentem representados pelas instituições representativas.”*

Dois exemplos ocorreram enquanto aconteciam as entrevistas: um pescador da comunidade aguardava o entrevistado para obter orientação de como procurar recursos públicos para consertar seu barco; e um deficiente telefonou pedindo orientação para conseguir uma cadeira de rodas. A fala de outra organização enlaça alguns pontos discutidos até aqui:

*“Talvez no início eram mais combativos [os líderes comunitários], porque a estrutura era mais aquém das reivindicações. Hoje são menos combativos porque há outras formas, outros acessos mais fáceis, então é diferente. Antigamente, chegaram a bloquear a estrada para exigir de serem vistos pelos órgãos públicos. Hoje já se superaram esses tipos de formas com formas mais eficientes, como vindo pedir a nós o suporte, o apoio para chegar àquele órgão.”* (SAU)

Nessa fala vemos uma mudança da forma de atuação política de associações de bairro – que não fazem parte grupo desta pesquisa –, mas que foram impactadas pela interação que têm com uma organização da sociedade civil – que faz parte do grupo. De acordo com a fala, as associações veem a organização como referência na região, de forma que se organizam em torno dela para orientar suas demandas. Esse posicionamento das organizações como orientadoras de demandas pessoais ou comunitárias é um elemento característico da interação entre elas e seu público-alvo. Tal característica dá suporte à posição defendida por Rofman (2007, p. 3):

El sistema político y sus actores privilegiados, los partidos políticos, ya no pueden canalizar todas estas demandas, ya parecen entonces nuevos actores políticos en el ámbito de la sociedad civil, organizaciones que pugnan por instalar en la agenda pública cuestiones referidas a problemáticas fragmentadas y recortadas.

#### **7.4.2 Articulação de parcerias**

O estabelecimento de parcerias ou redes está presente no discurso de quase todas as organizações. A ideia de estabelecer conexão através das redes encontra muitas justificativas no discurso das organizações: aproveitar melhor os recursos, saber das oportunidades, juntar forças para a resistência ou para maior capacidade de negociação com o Estado, multiplicar os focos de atuação, entre outras. “O chamado à formação de redes como modelo ou dispositivo estratégico tornou-se um slogan para traduzir formas de ação coletiva em busca de eficácia e democratização ampliada.” (Burity, 2005, p. 99)

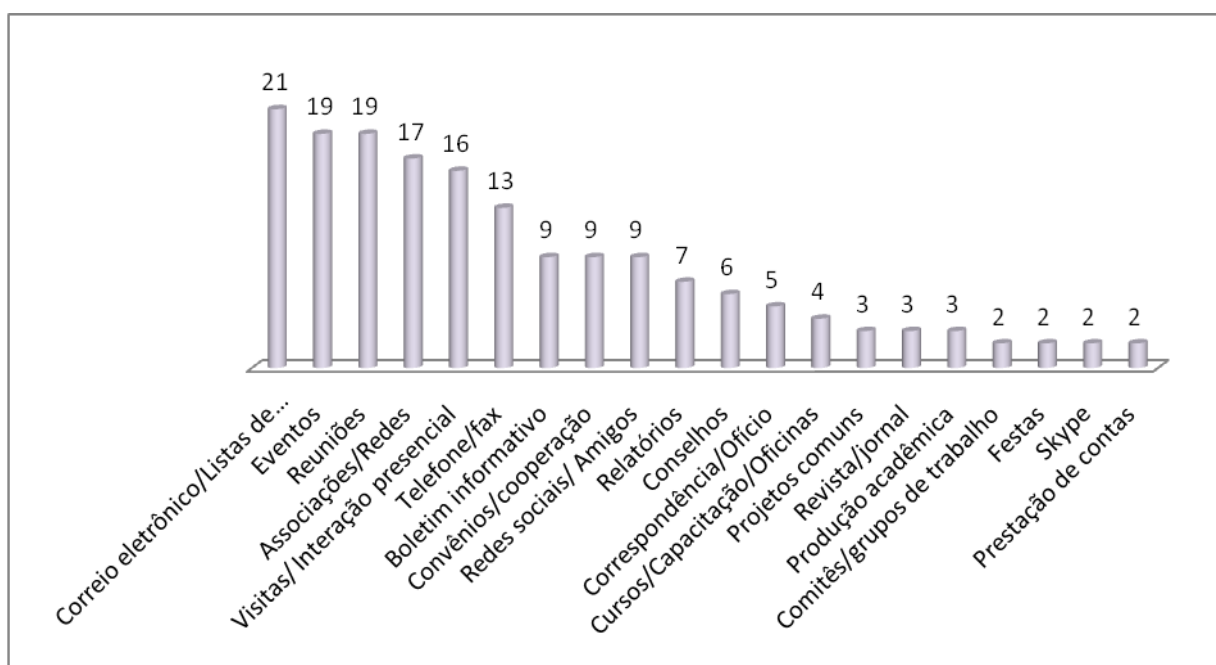
Mesmo aquelas organizações que reconhecem que este não é um de seus pontos fortes, aproveitaram o questionamento sobre a articulação para explicitar o reconhecimento da importância das parcerias:

*“Perdemos o bonde da história na constituição de parcerias locais para o fortalecimento das atividades mútuas, porque durante muito tempo ficamos trabalhando nas nossas obras, usando os nossos recursos. Então agora a gente começa a ver que nós precisamos porque somos bons em educação, mas tem gente que é bom em outras áreas que se eu for formar para fazer isso aqui, eu vou gastar muito e não vou conseguir. Então se a gente se junta, se fortalece, quem ganha é o que é atendido. Então a gente tem buscado estabelecer essas parcerias. Em algumas áreas, a gente tem conseguido. Inclusive criamos aqui, ano passado,*

*um escritório para ajudar e buscar parcerias, seja para financiamento (captação de recursos), seja para fortalecimento de alguns projetos, para apoiar financeiramente algumas instituições.” (EDU)*

A questão das parcerias está bastante imbricada com a participação em movimentos ou associações, temática já discutida entre as formas de participação política das organizações. Aqui interessa saber como as organizações interagem com parceiros ou nas redes de que fazem parte. O Gráfico 4 permite uma visão geral dessa interatividade.

Gráfico 4 – Interação das organizações com os parceiros



Fonte: pesquisa da autora.

Observa-se que as formas de interação com parceiros são ainda mais diversificadas do que aquelas utilizadas com os beneficiários. Além destas ilustradas no Gráfico 4, com uma menção também apareceu a interação via: passeatas, campanhas na televisão, *folders* e redes de relacionamento eletrônico, como o Orkut. Duas organizações ainda utilizam sistema de rádio.

Todavia, o que mais chama a atenção é o emprego de meios eletrônicos, principalmente **correio eletrônico** e listas de discussão (21 organizações), embora outras

organizações tenham também mencionado aplicativos como o *Skype*, *MSN* e teleconferências.

Sistematicamente os meios eletrônicos de comunicação vêm se colocando como canais preferenciais de comunicação. Os entrevistados foram questionados quanto à razão dessa escolha. As respostas, invariavelmente giraram em torno da agilidade na comunicação, economia de recursos e manutenção do contato, no sentido da comunicação ter uma constância. Uma entrevistada quando questionada sobre os motivos por que optaram pelos meios eletrônicos de interação com os parceiros fez uma expressão que denotava: “Mas isso é óbvio!”. Depois complementou:

*“Aí tem a ver com o avanço da tecnologia, informatização das instituições, a própria capacitação das pessoas para o uso dela. [...] A gente que lida com os arquivos da instituição, é exatamente a partir de 95 que a gente tem tudo digital, começa a intranet, os funcionários começam a se relacionar dessa forma.”* (EDU)

Em outras palavras, a razão do emprego das tecnologias já é uma obviedade. Além disso, a facilidade de comunicação mediada por computador permitiu que as organizações conhecessem as experiências de outras organizações, facilitando “a aprendizagem dos atores cívicos sobre o desenvolvimento de agendas ou planos de políticas públicas, sobre quando e como estabelecer compromissos, bem como reconhecer se está sendo manipulado, pressionado ou ameaçado.” (Maia, 2007, p. 52)

Por outro lado, as organizações não abrem mão dos encontros presenciais representados por **eventos e reuniões** que são também mencionados por 19 organizações entre as formas de interação com parceiros e desdobram-se em formas muitas vezes inovadoras de interação:

*“[...] a cada dia a gente vê os leques de possibilidades se abrindo, por exemplo, hoje estou participando de um workshop com o Canal Futura. Cada ano tem um tema. Esse ano o tema é saúde. Então a gente está reunido lá com pessoas com quem a instituição tem relação, como o GACC,<sup>121</sup> a Escola Viva Criança, que promove aulas para crianças que estão hospitalizadas. Então a gente termina ampliando a nossa rede e descobrindo novas frentes*

---

<sup>121</sup> GACC é a sigla do Grupo de Apoio à Criança com Câncer



*de trabalho. Então o Canal Futura convida a [organização] e a gente já chama parceiros.”* (SAU)

Igualmente relevante é a menção das **associações e redes** (17 organizações) como canal de interação entre as organizações. Cinco redes dessa natureza foram mencionadas por mais de uma organização do grupo selecionado: a Rede CAMMPI,<sup>122</sup> a Confederação Nacional das Instituições de Apoio à Criança com Câncer, o Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (GIFE), a Rede de Abrigos e a Federação Brasileira de Instituições de Excepcionais (Febiex).

A Febiex – presente na fala de sete organizações – é mencionada como a grande articuladora de informações, de projetos para conseguir recursos, de demandas comuns, de fortalecimento das instituições que trabalham com a causa da inclusão social de deficientes. Como diz uma entrevistada, é o resultado da evolução associativa: *“A Febiex mesmo foi um consenso dessas organizações de que para se fortalecer precisavam ter uma federação delas com participantes ativos. Foi uma evolução dessas parcerias.”* (DEF)

A CAMMPI, por sua vez, evoluiu do Projeto de Apoio ao Desenvolvimento Sustentável de Itapagipe. Embora o projeto originalmente estivesse sob a coordenação de uma das organizações entrevistadas, o processo organizativo local atingiu uma dinâmica autônoma. De acordo com a entrevistada:

*“Hoje ele é independente da existência de apoios externos, crescido da capacidade de articulação com as instâncias responsáveis pelas políticas públicas, através da participação ativa de suas lideranças em fóruns, conferências e conselhos nas esferas municipal, estadual e nacional. Nesse sentido, afirmamos que esse processo constitui, em si mesmo, um indicador de desenvolvimento local, cuja materialização pode ser apreendida nos ganhos de consciência política e cidadania. Esses ganhos se revelam, desde a concretização de projetos próprios como documentos que dialogam nas mesmas bases dos códigos dominantes institucionalizados, a exemplo do Plano Referencial de Desenvolvimento de Itapagipe e do Plano Local de Cultura, até o seu reconhecimento, no ano de 2007, como uma das vinte melhores práticas do Brasil em concurso promovido pela Caixa Econômica Federal.”* (COM)

---

<sup>122</sup> A Rede CAMMPI (Comissão de Articulação e Mobilização dos Moradores da Península de Itapagipe) é um espaço de mobilização e ação articulada das organizações comunitárias e empreendimentos populares da Península de Itapagipe (Salvador, Bahia).

Convém lembrar que aqui estamos fazendo um esforço de agrupamento de formas de interação entre parceiros, embora, principalmente no caso das redes, essa delimitação seja impossível. As redes são, por natureza, avessas a limites. Em outras palavras quando dizemos que as organizações encontram nas redes das quais fazem parte os parceiros de interlocução, a interação tende a extrapolar a rede. Como diz Alonso (2009, p. 73):

Em vez de pensado por analogia a uma forma institucional – as “organizações não governamentais” – o ativismo passou a ser visto [a partir dos anos 1990] como fluxo contínuo de interação social. Donde a adoção generalizada da noção de redes sociais para descrevê-lo. Movimentos sociais seriam uma estruturação policêntrica, frouxa, de contornos ambíguos, englobando conexões formais e informais entre ativistas e organizações, pelas quais circulariam recursos, valores, informação, poder.

Outra forma de interação que chamou a atenção foi a menção da **produção acadêmica**. Embora mencionada por apenas três organizações, é claro o reconhecimento que têm da importância da parceria com universidades e instituições de pesquisa:

*“Quando o pessoal fecha uma pesquisa, você olha o resultado daquilo que estava solto e que serve de retorno para a gente. E a gente cresce e aumenta o nosso conhecimento. [...] A possibilidade de troca é importante. O que eu estou fazendo aqui agora é saber de você o que você está defendendo, que tese, e depois talvez com uma tese dessas eu tenho um retorno. Então a nossa relação se deu muito pelas pesquisas e costumam dar um retorno muito positivo para a gente. [...] A gente tem a consciência de que se não tiver a universidade e os técnicos para formar a opinião e montar as diretrizes de uma sociedade, as associações ficam sozinhas.” (COM)*

Quanto às mudanças nas formas de interação com parceiros ou redes, essas são verificadas por 28 organizações (63,6%). As principais alterações dizem respeito à:

- Intensificação das parcerias - questionadas pelo motivo porque ocorrem tais alterações, as organizações voltam a salientar a importância das parcerias;
- Utilização dos meios eletrônicos de comunicação - as organizações percebem as tecnologias como aliadas imprescindíveis na interação com parceiros;

- Articulação em rede, federação ou associação - apesar de ser uma das principais formas de interação com parceiros, a articulação em termos de redes é considerado um fenômeno recente pelas organizações;
- Formalização de convênios, termos de compromisso ou contratos entre parceiros - embora os acordos de cooperação sejam uma prática antiga, duas organizações mencionaram a formalização desses acordos como uma mudança relevante na interação com parceiros.

De tudo, vê-se que a articulação com parceiros e em formato de redes é uma tônica crescente entre as organizações. Para Burity (2005, p. 81), a atuação em rede representa uma das principais mudanças por que passaram as organizações na década de 1990:

Da imagem idealizada das bases mobilizadas, a serviço das quais se colocariam os “atores externos”, bifurcam-se caminhos e surge a ideia – fortemente impulsionada pela realização da Eco-92 – de um campo próprio das organizações não-governamentais, vendo-se a si mesmas como atores políticos autônomos. Da ideia tradicional de “aliança” como acordo ou conciliação em condições desfavoráveis, passou-se a valorizar relações mais horizontais, menos formalizadas e mais baseadas na atuação descentralizada através de múltiplos canais de comunicação (as chamadas redes).

#### **7.4.3 Relacionamento com o poder público e com o meio político**

Diferentemente da relação com beneficiários e parceiros – na qual as organizações demonstram sempre o interesse de aproximação – com o poder público percebe-se uma posição ambígua. Enquanto algumas organizações veem o poder público como um parceiro, outras restringem a relação ao mínimo indispensável ou relatam dificuldades e más experiências. Já com o meio político – considerados aqui como partidos e candidatos a cargos públicos – a quase totalidade prefere manter distanciamento.

Sete organizações explicitaram a visão do poder público como parceiro, embora algumas vezes esse conceito de parceria misture apoio financeiro. Como adiantamos no capítulo 4, para algumas organizações vem se intensificando uma zona cinzenta na qual as fronteiras de atuação entre Mercado, Estado e Sociedade Civil não ficam claras. Para Mendonça (2011, p. 17) “a tendência agora é atentar para os imbricamentos e as relações

entre eles, que podem trazer benefícios à democracia, mas também efeitos antidemocráticos.”

Por outro lado, cinco organizações quando questionadas sobre as formas de interação com o poder público, tiveram como principal reação esboçar a dificuldade de encontrar canais de comunicação e o relato das dificuldades:

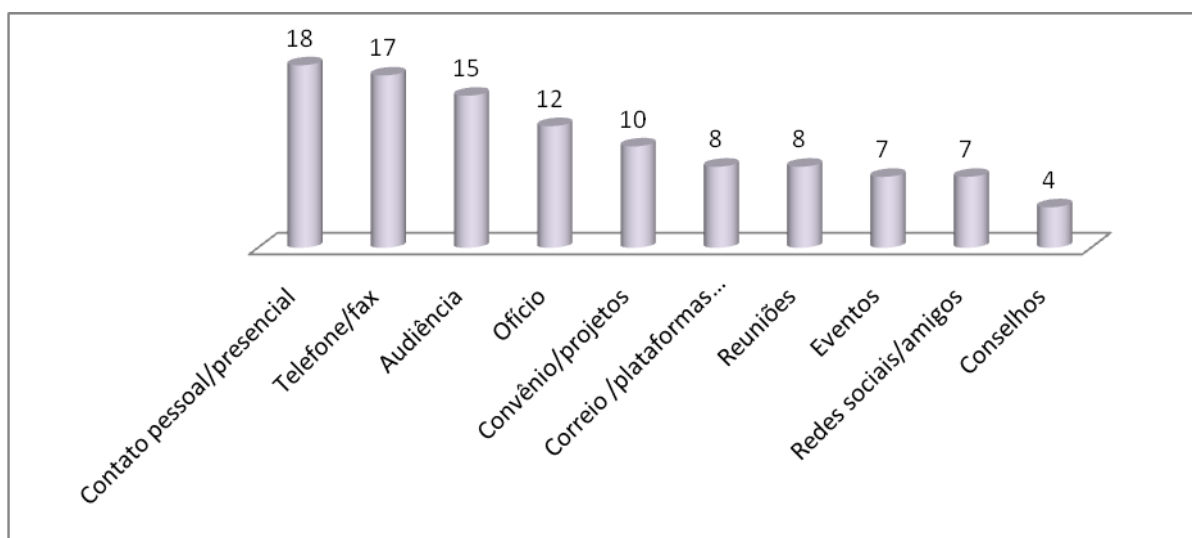
*“A gente não tem gestores públicos que ouçam a comunidade. Agora mesmo estamos com um problema com a Conder, a gente já foi lá duas vezes e não resolveu. Porque o fato do gestor público receber não quer dizer que ele tenha resposta ou vá dar resposta e a gente quer que o gestor público tenha resposta para nossos problemas. Por exemplo, essa obra parada há um ano, alguém tem que responder por isso. A responsabilidade do gestor público com a população ainda é muito insignificante.” (COM)*

Esta fala levanta uma questão relevante sob o ponto de vista da comunicação, uma vez que a propalada abertura política brasileira dos últimos anos ainda esbarra na falta de diálogo. Em outras palavras, a comunicação com o poder público, na visão das organizações, é deficiente: ele propõe-se, a princípio, a ouvir, mas não oferece respostas.

Quatro organizações (todas possuem abrigos para menores em situação de risco ou autores de atos infracionais) disseram estar enfrentando dificuldades financeiras porque o poder público não estaria cumprindo o repasse de recursos. Uma delas disse ter acionado o Ministério Público em 2008 para garantir o repasse.

Todos, no entanto, têm algum relacionamento com o poder público. Nenhuma disse não ter qualquer relação. As principais formas colocadas estão ilustradas no Gráfico 5. Além dos canais de contato serem menos diversificados se comparados com aqueles utilizados com parceiros e beneficiários, fica evidente a dificuldade em usar meios eletrônicos de interação, com apenas oito organizações os mencionando e, ainda assim, elas frisam que são alguns e não todos os órgãos públicos com os quais se pode usar meios eletrônicos de comunicação. Em geral, os órgãos receptivos são os ligados à Receita Federal e Previdência Social.

Gráfico 5 – Interação das organizações com o poder público



Fonte: pesquisa da autora.

O **contato pessoal** e presencial ainda é a forma mais comum de interação. Isso significa que as organizações vão, fisicamente, procurar pelos órgãos públicos:

*“Com o poder público [a internet] não é o formato de comunicação que nós utilizamos. Se eu preciso agendar uma reunião com o secretário, eu formalizo isso dentro da modalidade institucional mesmo, que normalmente é o ofício.” (SAU)*

Nessa fala, além de aparecer o uso do **ofício** (citado por 12 organizações), também emerge a questão da formalização, que é outra característica marcante na relação entre organizações e poder público: *“[Com o poder público] não se trata de um diálogo, mas uma formalização: documentos, certidão negativa, prestação de contas ao Ministério da Justiça.” (DEF)*

Essa formalização também aparece no uso do **fax** que, para algumas organizações, causa certa estranheza perante outras formas de interação mais ágeis. Brundin (2007) com base em dados empíricos de outras pesquisas também observou que as tecnologias de informação e comunicação parecem ser mais efetivas quando combinadas com ferramentas de comunicação mais convencionais, como fax e cartas.

Se para algumas organizações, a relação com o órgão público é marcada pela formalização e elas se valem de mecanismos como cartas e ofícios, inclusive para conseguir

um contato presencial com o gestor público, por outro lado existem sete que mencionaram o uso de um meio bastante informal – as **redes sociais** (ou “contatos”) – para garantir essa interação:

*“Por exemplo, na época de Sarney eu tinha uma amiga que era assessora do Sarney, então me colocava na sala dele. Era por amizade pessoal, não pela causa que a gente defende. Então as coisas são realmente difíceis.”* (DEF)

Nesta fala, vê-se que há uma linha tênue entre o uso saudável das redes sociais e o clientelismo. Organizações, públicas ou do terceiro setor, são formadas por pessoas que, invariavelmente desenvolvem laços pessoais que permeiam seu trabalho, mas é difícil precisar se isso não envolve a troca de favores. Assim como há organizações que se mostram avessas a esse tipo de relação: *“Nada de favores, nem benesses, nem privilégios, porque enquanto houver privilégios não haverá cidadania.”* (DEF)

Esse ponto de vista não é compartilhado por todas as organizações. É possível perceber no discurso de algumas certo saudosismo de um período em que desfrutavam de favorecimento de políticos. Por exemplo:

*“No princípio a gente viajava muito para Brasília para conseguir, com a presidente nacional, as coisas para a entidade. Aquela época era ainda dos militares, era muito mais fácil para o portador de deficiência, por incrível que pareça. Nós tivemos muito mais facilidade na época dos militares do que na atualidade. [...] Com a Constituição de 1988 houve avanço em termos de políticas públicas, mas não de ajuda às entidades, porque a gente sofre muitas dificuldades por falta de ajuda do governo.”* (DEF)

Para Moisés (2008) isso representa uma cultura política com distorções do sentido de democracia, na qual a organização ressenete-se da perda de privilégios:

[...] contextos marcados pela sobrevivência de traços autoritários da cultura política e, ao mesmo tempo, por distorções do funcionamento das instituições democráticas, com repercussões sobre a qualidade do regime democrático, afetam de diferentes modos a experiência dos indivíduos e influem sobre suas orientações políticas. Assim, a preferência por soluções à margem da lei e das normas democráticas (podendo envolver o retorno de militares ou o apoio a lideranças carismáticas) com o objetivo de resolver problemas da sociedade está associada com o desprezo ou o

descrédito de componentes fundamentais da democracia representativa, como o parlamento e os partidos políticos (Moisés, 2008, p. 35-36).

Retomando as formas de relacionamento com o poder público, as **audiências** representam a terceira forma mais citada. Estão presentes nas práticas de 15 organizações:

*“Essa solicitação de audiência com autoridade, no começo não queria, depois viu-se que tinha necessidade de fazer isso, de ter contato com o político porque nós passamos a ganhar mais visibilidade, então era necessário que fosse.”* (REL)

Essa fala também exemplifica o desejo de distanciamento do meio político e, inclusive, certa confusão entre o poder público (a autoridade) e meio político (o político propriamente). Na ânsia de manter-se fora da política partidária, a organização tenta trabalhar sem qualquer envolvimento com o poder público, o que se torna insustentável com o tempo. Por outro lado, a necessidade de agendamento de audiência traz a tona novamente a questão da formalização das formas de contato com o poder público. E isso repercute na limitação dos canais eletrônicos de interação: *“Por exemplo, eu peço a audiência pela internet, mas no outro dia sai o expediente formal pelo correio para garantir a confirmação.”* (SAU)

Por fim, entre oito e quatro organizações mencionaram a presença em reuniões, eventos e conselhos como forma de interação com o poder público. A fala seguinte ilustra como ocorre essa inter-relação:

*“Hoje a principal forma de você entrar no meio, conhecer e estabelecer contatos tem que ser através das reuniões. É imprescindível que você esteja participando das assembleias, que você esteja fazendo representação nos conselhos, que você esteja presente nas discussões. A gente está sempre marcando presença porque é lá que as coisas de certa forma se encaminham, se estabelecem.”* (DEF)

Como já discutido, os eventos e os conselhos vêm se colocando como fóruns privilegiados de relacionamento entre os atores sociais para o debate de temas de interesse coletivo. Eles representam também a principal mudança percebida pelas organizações na sua relação com o poder público.

Essas mudanças são percebidas por pouco mais da metade das organizações, 24 delas, e são bastante diversificadas, mas podem ser agrupadas em nove principais (Quadro 7).

Como assinalado no início desta seção, a ambiguidade permeia a visão que as organizações têm de sua relação com o poder público. As falas dos entrevistados comumente envolveram um juízo de valor, ora relacionado às dificuldades de relacionamento com o poder público, ora com a melhora ou piora verificada nessa interação nos últimos anos.

Quadro 7 – Mudanças na interação das organizações com o poder público

<b>Mudanças na interação com o poder público</b>	<b>Nº de orgs.</b>
Hoje há mais interação com o poder público por conta dos eventos e conselhos	4
A interação vem melhorando com o tempo	4
Passou-se a utilizar meios eletrônicos de interação	4
A interação vem piorando com o tempo	3
Hoje as organizações têm menos poder	3
A interação varia de acordo com a mudança de administração pública	2
Hoje as organizações são mais respeitadas	2
Hoje há mais diálogo	1
A interação está mais formalizada	1

Fonte: pesquisa da autora.

De tudo, pode-se dizer que as organizações não são indiferentes ao poder público. Ao contrário, nutrem opiniões, valores que repercutem em resultados aparentemente contraditórios, haja vista, por exemplo, que enquanto quatro se posicionam pela melhoria na relação com o poder público, outras três dizem da piora na relação. É possível que essa dualidade tenha por trás posições ideológicas nem sempre reveladas, porque embora as organizações em sua totalidade assumam-se suprapartidárias, algumas inclusive com essa determinação em estatuto, as pessoas que lideram essas organizações trazem para elas suas posições e perspectivas ideológicas.

Trinta e seis entrevistados assumem que há alguma relação entre pessoas da organização e políticos. Em termos gerais, a relação entre organizações e meio político pode ser sumarizada conforme o Gráfico 6.



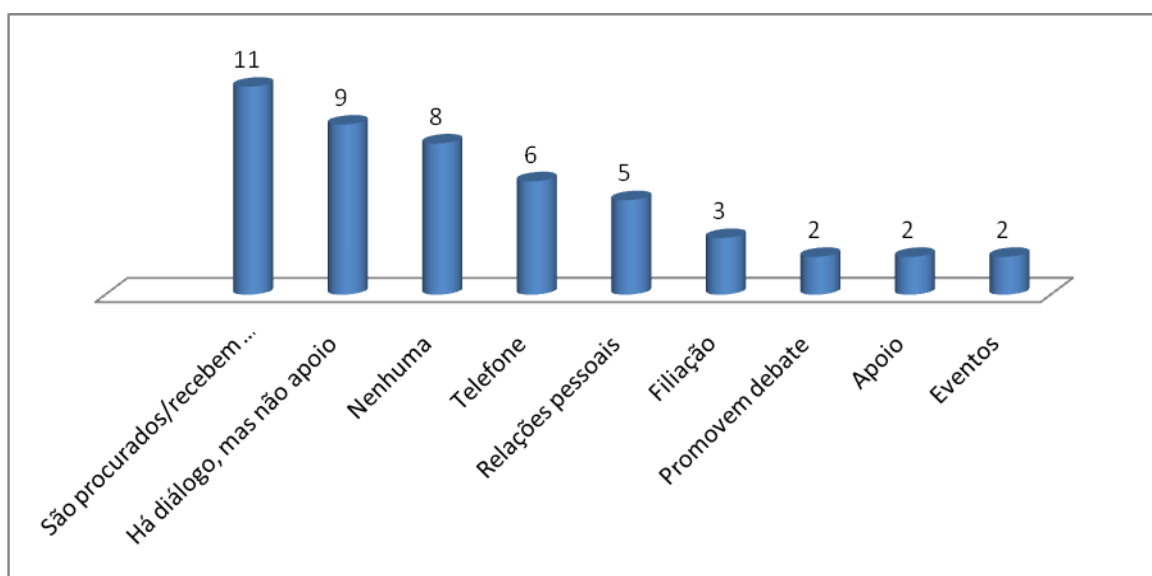
As organizações dizem **ser muito procuradas** por partidos e candidatos políticos (11 citações), especialmente em período de campanha eleitoral:

*“Esse é um ano eleitoral, então a gente sabe que vai ser assediado por políticos, com eventos em que a gente tem de mostrar a cara, tem que estar presente, para ajudar a atingir os objetivos. A gente tem que mostrar o que faz.”* (DEF)

Ao contrário de tentar fugir do assédio, outras nove organizações preferem manter um **diálogo**, mas sem declarar apoio a nenhum candidato ou partido:

*“A [organização] não mantém qualquer vinculação política, mas dialoga de forma amistosa com segmentos políticos de diversos matizes. Pelo trabalho sério desenvolvido ao longo de 42 anos, a instituição conquistou a simpatia de muitos políticos que nos tem como amigos, e sempre intercedem em favor das nossas causas.”* (SAU)

Gráfico 6 – Interação das organizações com o meio político



Fonte: pesquisa da autora.

Oito organizações disseram não ter nenhuma relação com partidos ou candidatos políticos. Além disso, todas as organizações fazem questão de registrar sua não vinculação a partidos políticos, como se isso fosse elemento desqualificante para a organização. Trata-se de um resultado interessante, uma vez que a proclamada independência política pode ser considerada uma posição política em si. A pesquisa de Brundin (2007) com organizações

não-governamentais norte-americanas chegou a resultados semelhantes: as ONG definem-se como politicamente neutras, ou mesmo apolíticas, embora todas estivessem envolvidas em vários trabalhos relacionados a mudanças sociais.

Na pesquisa de Teixeira (2008, p. 84), sobre o papel político das organizações da sociedade civil na Bahia, somente 5% afirmaram possuir relação com partidos políticos, “em geral assumem-se suprapartidárias, com receio de ‘confundirem seus associados’ ou por ‘não se envolverem com política’”. A fala seguinte ilustra esse ponto, embora essa mesma organização, em momento posterior, tenha admitido ter um deputado em seu quadro de diretores:

*“A gente tem um projeto político-pedagógico onde as pessoas reconhecem ali o seu papel, a sua contribuição enquanto cidadão e a gente sempre conversa isso nas reuniões, mas a gente não entra na questão política na discussão, porque a comunidade tem as suas associações aqui e são muito vinculadas a partidos e a gente procura dar uma visão da igualdade de todos, independente de partidos e do governo.” (REL)*

Além dessa, outras duas disseram que no passado houve filiações de membros da organização ou do movimento do qual fazem parte, embora, novamente, frisassem que sem apoio formal da organização. Mesmo as duas organizações que disseram apoiar determinados candidatos remetem a um apoio relacionado a uma causa comum e não exatamente um apoio declarado ao candidato:

*“No início evitávamos qualquer relacionamento, depois encontramos um ou outro que tem realmente a ideia de bem comum e com estes discutimos, sim, porque nem eles pedem favores, nem nós normalmente pedimos favores e sim o que são necessidades. [...] Então hoje é bem melhor o trato com isso porque já conhecemos quem é quem e também sabem que para nós saúde está acima das questões partidárias ou interesses privados. Então, ou colaboram por colaborar pela causa ou não colaboram. Não tem muito para onde correr. Tanto é que nestes dois últimos anos nós recebemos algumas emendas para o Hospital Dois de Julho e para este do Pau da Lima, mas porque eles reconheceram que era uma causa.” (SAU)*

A fala comenta também uma mudança na relação da organização com o meio político, um movimento de aproximação. Mudança semelhante é compartilhada por outra organização, mas a maioria disse não haver mudanças. Apenas 11 organizações (25%)

disseram haver mudanças significativas na relação com o meio político, sendo as seguintes (Quadro 8):

Quadro 8 – Mudanças na interação das organizações com o meio político

Mudanças na interação com o meio político	Nº de orgs.
Houve um movimento de afastamento do meio político	5
Houve um movimento de aproximação com o meio político	2
Hoje a comunidade está mais preparada para cobrar	1
Há uma acomodação porque o partido com que se identificavam chegou ao poder	1
Hoje são mais procurados	1
Já não permitem campanha política dentro da organização	1

Fonte: pesquisa da autora.

Percebe-se, portanto, que ao contrário do que acontece com beneficiários e parceiros, com o meio político há uma tendência na direção inversa: as organizações tendem a se afastar. Os motivos que elas apresentam são bastante diversos, como a emergência de novos atores no cenário político com os quais não têm contato, mudança da linha de atuação da própria organização e, inclusive, o medo de represálias, como transparece na fala seguinte: *“Já sofremos retaliação porque recebemos ajuda de um governo, então trocou o governo e este não quis ajudar em retaliação ao anterior.”* (SAU)

Outra mudança que merece atenção, ainda que admitida por apenas uma organização é a que se refere à acomodação da organização frente ao meio político:

*“Uma mudança que houve foi que... 20 anos um determinado partido buscando assumir o poder, conseguiu e agora vamos caminhando para outra gestão, mas de repente essa sensação de você como liderança é que aí termina, está lá quem eu ajudei a colocar, aí eu me limito na cobrança, apesar da resposta. Não estou criticando o governo que está aí porque tem superado as expectativas, mas poderia não estar fazendo nada e pelo fato de ter sido do partido da gente, a gente se acomodar, e aí o prejuízo social é grande. [Pergunta da entrevistadora: O senhor acha que aconteceu essa acomodação?] Um pouco. O grito não é mais aquele grito de quem vai de encontro ao inimigo. O grito é para alertar.”*

Essa fala levanta novamente a questão da cooptação das lideranças comunitárias por setores do governo e o esfriamento dos movimentos sociais. Gohn (2008b) acredita que, se

por um lado a conquista do poder político por setores que antes estavam na oposição levou à ampliação de políticas sociais, por outro muitos líderes foram cooptados pelo aparelho estatal, enfraquecendo organizações populares:

Infelizmente, no Brasil atual, pouquíssimos movimentos sociais podem ser colocados nesta categoria, de atuação com autonomia. A maioria dos que autodenominam movimentos, ou pior, aos quais é atribuída a condição de ser ou representar um movimento, não tem um agir coletivo autônomo porque são monitorados, coordenados por normas, regras e escolhas externas presentes em projetos elaborados por terceiros (pode ser uma ONG ou um grupo político-partidário, ou ainda um grupo de uma secretaria estatal, nos marcos de uma política pública). (Gohn, 2008b, p. 63).

Na avaliação de Alonso (2009, p. 74) essa não é uma característica apenas brasileira: “em vários países do Ocidente, movimentos sociais se burocratizaram, se converteram em partido, se empresariaram ou assumiram a prestação de serviços estatais. Assim se esmaeceu a auréola de inovação política que traziam desde os anos 1970.”

Assim, se de um lado a emergência de um partido de esquerda ao poder facilita o diálogo de organizações que historicamente se identificam com ele, de outro, há um apagamento das cobranças.

## 7.5 CONCLUSÃO DO CAPÍTULO

Como primeiro ponto, deve-se salientar que o conjunto dos dados e das entrevistas deixa transparecer que há motivação para a participação política entre as organizações da sociedade civil. É verdade que muitas vezes essa atuação política assume um conceito bastante instrumental, um agir político limitado aos interesses mais próximos e imediatos da organização, mas também é verdade que muitas organizações estão apenas iniciando sua aprendizagem como ator político. Elas estão aprendendo a usar os canais institucionais de participação – os conselhos, os espaços para construção de políticas públicas – mas também promovendo novas formas de participação como a articulação via fóruns e a formação de cidadãos.

Essa motivação para a participação vai de encontro a algumas pesquisas que apontam o declínio da participação política, nomeadamente aquelas filiadas ao conceito de capital social relacionado à confiança das pessoas em políticos e instituições. Uma definição contemporânea de participação deve compreender que o processo político não se restringe às relações com esses atores. Cada vez mais, novos atores adentram a esfera pública, reconfigurando os laços que constituem o capital social, o que nos leva a concordar com Deuze (2006, p. 67): “Minha crítica de Putnam é que ele implicitamente funde engajamento cívico com coesão social e a busca de uma ‘ausência de diferença’”,<sup>123</sup> quando as diferenças e os conflitos decorrentes são elementos mesmo caracterizadores da democracia.

Como segundo ponto, observa-se que dentre as principais formas de participação política encontram-se aquelas alinhadas com os conceitos da chamada democracia deliberativa. Algumas evidências justificam essa afirmação: o reconhecimento do papel das instituições representativas, a valorização do diálogo entre todos os atores sociais envolvidos, a preocupação com a formação do cidadão em *lato sensu*, o interesse em envolver o maior número de pessoas possível, a busca da qualificação da participação, a percepção de que o conflito, a discussão e as diferentes opiniões fazem parte do processo da construção democrática:

Em tese, na democracia deliberativa a participação de representantes da sociedade civil joga um papel ambíguo por ser fonte de pressão – por meio de demandas e movimentos – e precisar responder também por um ativismo propositivo, organizado, ordenado segundo regras institucionalizadas, nos conselhos e fóruns participativos criados pelo Estado, por exemplo. Na prática, essa ambigüidade se resolve por dois caminhos: pela coesão, construída a partir da mobilização de setores da sociedade civil, organizada ou não, que estão ou são preparados para atuar na mesma linha política das ações implementadas; ou pelo conflito: há também os setores que não se alinham com as diretrizes políticas vigentes. [...] De toda forma, há no agir coletivo desses grupos um processo de aprendizado e um processo de construção de saberes. (Gohn, 2008b, p. 58).

Em termos gerais, portanto, o conceito de participação política entre as organizações da sociedade civil envolve a discussão em espaços públicos – para os quais são convidadas

---

<sup>123</sup> “My criticism of Putnam is that he implicitly conflates civic engagement with social cohesion and the quest for an ‘absence of difference’.”

ou os promovem – e a formação de cidadãos em todas as suas nuances: o empoderamento, a conscientização quanto a direitos e deveres, a mobilização da comunidade, a formação de lideranças.

Novas práticas políticas vêm agregando novas formas e conceitos como empoderamento, desenvolvimento de capital social, formação de *lobby* e atuação em redes sociais, como novas formas de participação política, assim consideradas pelas organizações. Do que se depreende que os caminhos pelos quais as organizações sociais participam dos assuntos públicos vêm se diversificando significativamente.

A interatividade que estabelecem com diferentes setores da sociedade é base para todas essas atividades. Ou seja, é no relacionamento estreito com a comunidade que as organizações conhecem suas demandas, suas deficiências, mas também sua cultura, suas especificidades, que fazem, por exemplo, com que uma política pública bem-sucedida numa região não tenha a mesma repercussão em outra. Ao mesmo tempo, as organizações encontram na internet um ferramental condizente com suas necessidades para interagir com parceiros, porque sendo parceiros financeiros (que financiam projetos) estão, em geral, no exterior, então a internet apresenta-se como uma ferramenta ágil e econômica para o acesso e manutenção da comunicação com esses financiadores; sendo parceiros políticos, a articulação das ações demanda uma comunicação fluída, permanente, envolvendo todos os interessados, para a qual as ferramentas eletrônicas são igualmente adequadas.

As dificuldades de interação com o poder público repercutem nas formas de atuação política das organizações. Basta observar que as organizações claramente privilegiam aquelas formas que podem prescindir do agente público (a participação em audiência pública é apenas a nona forma citada, 70,5% das organizações). Mesmo a participação em conselhos (81,8%), que envolve organizações e agentes do poder público, trata-se de uma interação institucionalizada, ou seja, é uma exigência legal e independe da iniciativa de uma ou outra parte.

De tudo, fica a noção de que as organizações da sociedade civil percebem-se, e em projeção ascendente, como atores atuantes e corresponsáveis pelas questões públicas, direcionam recursos e energia para tal – como investimento em infraestrutura tecnológica e formação de recursos humanos – para participar de um contexto crescentemente mediado

pelos TIC, mas enfrentam todas as barreiras decorrentes, como a exclusão digital de parcelas da população, um poder público despreparado ou desinteressado em receber a participação civil e deficiências das próprias organizações para fazer frente a um contexto que demanda ao mesmo tempo competências políticas e infocomunicacionais.





## A INTERNET NAS ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL DE SALVADOR

Este capítulo apresenta a análise dos dados que atendem ao segundo objetivo desta tese: levantar qual papel a internet desempenha na atuação política das organizações da sociedade civil de Salvador. Para tanto, o capítulo está estruturado em duas partes. Na primeira, a ideia é conhecer qual utilização as organizações dão à internet de forma genérica; e o impacto que a Rede gerou na organização – no modo de atuar, nas estratégias e nos objetivos –, além do emprego que as organizações dão no quesito interatividade com outros atores sociais. Na segunda parte o foco é a aplicação que as organizações dão à internet nas suas ações de participação política.

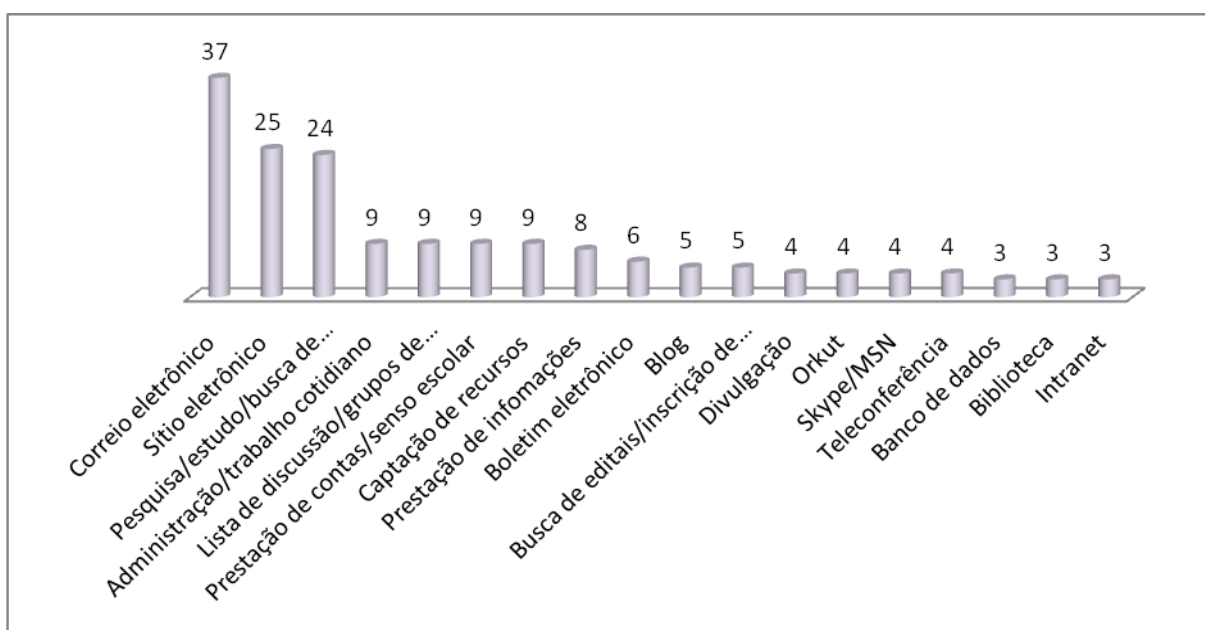
É importante lembrar que optamos por observar a utilização da internet pela perspectiva das próprias organizações, em detrimento de uma posição preconcebida do que poderia ser o uso. Isso significa que não se comparou essa utilização com algum “modelo ideal”. Ao contrário, optou-se por deixar as organizações descreverem livremente como utilizam a internet e só posteriormente criar as categorias de análise a partir das respostas.

A internet é utilizada por todas as organizações pesquisadas. Vinte e sete delas (61,3%) possuem sítio eletrônico institucional e apenas uma disse não ter endereço eletrônico (e-mail). Compreender quais usos as organizações fazem da internet pode ajudar a entender o papel que ela desempenha na atuação política e as respectivas competências infocomunicacionais demandadas.

## 8.1 O EMPREGO DA INTERNET

Primeiramente, os entrevistados foram convidados a citar os principais usos que a organização fazia da internet. Portanto, quando se vê (Gráfico 7) que 37 organizações utilizam o correio eletrônico, isso não significa que as outras sete não o utilizem, mas que, no momento da entrevista, não o citaram, talvez porque não o consideraram tão relevante quanto outras aplicações. Por exemplo, uma organização que não mencionou o uso de correio eletrônico, citou usos especializados, como plataformas específicas para troca de informações entre contadores da organização, outra plataforma para intercâmbio de estudantes entre instituições e sistemas especializados de informação que permitem, entre outros, o controle de quanto custa cada estudante e cada colaborador em cada escola que mantém no país.

Gráfico 7 – Uso da internet pelas organizações



Fonte: pesquisa da autora.

De fato, as aplicações são diversas e com pesos distintos para cada organização. Foram citadas mais de 30 aplicações diferentes para a internet. Após agrupamentos por semelhança, chegamos ao Gráfico 7 que ilustra aquelas aplicações que receberam mais de uma menção.

O **correio eletrônico** é o instrumento de uso mais corriqueiro. Considerando a importância que a comunicação representa na atuação dessas organizações e características como baixo custo e agilidade na troca de informações, é fácil compreender a centralidade do uso dessa ferramenta:

*“Sim. A internet é uma ferramenta indispensável no dia-a-dia da organização. Semanalmente nos relacionamos com o público-alvo, parceiros e com o poder público, também com a ajuda da internet. Isso envolve pessoas físicas, pescadores, artesãos, agricultores, dentre outros, cooperativas e associações voltadas para a geração de renda, órgãos de governo em esfera municipal, estadual e nacional, assim como pessoas e entidades ligadas aos três poderes. Fazemos isso porque a internet é um meio de comunicação eficiente, eficaz e de baixo custo relativo.” (COM)*

Vinte e sete organizações possuem **sítio eletrônico** na internet. Dessas, apenas duas não o citaram entre os principais usos que a organização faz da internet. Portanto, eles são instrumentos importantes para a organização e estão relacionados com muitos dos outros usos citados: a captação de recursos, a prestação de informações, a divulgação da organização e as causas pelas quais trabalha, a ligação para os *blogs* que mantém e para os serviços que presta, a disponibilidade do catálogo de sua biblioteca etc. Mesmo aquelas organizações que ainda não têm sítio eletrônico, o citam como uma necessidade: *“Já estamos com material redigido para pôr no site, mas ainda não temos. É algo que sabemos que é importante.” (COM)*

Interessante ressaltar também que quatro organizações que não têm sítio eletrônico utilizam outros canais eletrônicos para prestar informações dentro de suas temáticas de atuação: são *blogs*, comunidades em sites de relacionamento e boletins eletrônicos. Em uma organização ocorre um processo mais requintado na organização da informação: os coordenadores técnicos alimentam os bancos com dados provenientes das pesquisas, essa informação passa por um filtro dos gestores e depois um jornalista adequa a linguagem para ser disseminada para o grande público, através do sítio eletrônico, de placas nos centros de visita da organização, de revista anual, de *displays* em pousadas, de materiais de divulgação e *outdoors*.

Vinte e quatro organizações disseram usar a internet como **fonte de informação**, para pesquisa ou estudo: *“A internet facilitou a busca de textos para trabalhar no grupo de*

*estudo, para conhecer como está funcionando no Paraná, no Rio Grande do Sul, de que forma implementaram a política lá, o que a gente pode aproveitar para fazer a nossa.” (DEF)*

Essa fala traz à tona um dos posicionamentos mais marcantes das organizações perante a internet, que é a noção da necessidade de se manterem atualizadas, bem informadas para se colocarem perante as questões de seu entorno. E nesse ponto a internet é considerada uma fonte por excelência. A fala ainda é ilustrativa de um comportamento que vem se sedimentando com relação à informação, que é a questão de seu reaproveitamento. Essa noção de buscar na Rede outras experiências, aproveitar as ideias úteis e as aplicar para resolver situações também é uma das competências infocomunicacionais.

A apropriação das Tecnologias de informação e Comunicação (TIC) ainda ganhou outras aplicabilidades, como dar visibilidade às ações da organização ou no desenvolvimento das atividades administrativas. Na época da entrevista, uma organização estava estudando a incorporação da tecnologia *blu-ray*, visitação virtual e o uso das informações coletadas nos centros de visitantes para estabelecer uma interação mais permanente com as pessoas que circulam pelos centros. Além disso, os bancos de dados que já mantinham antes da internet, hoje são atualizados *on-line*, utilizam a Rede para estabelecer e desenvolver grupos de trabalho e realizam reuniões por teleconferência.

Em termos gerais, um posicionamento comum é de que a “[internet] não é mais opção, porque se você não incorporar a tecnologia, você está inteiramente fora da realidade.” (COM). Considerando que essas organizações estão sujeitas às regras de competitividade como todas as demais, as tecnologias que agilizam o fluxo informacional são mesmo indispensáveis. Mais do que isso, podem impactar na maneira de atuar, nas estratégias e mesmo nos objetivos da organização, temática discutida a seguir.

### **8.1.1 A influência da internet nas organizações**

Todas as organizações do grupo estudado começaram suas atividades antes de 1995. Esse foi um dos critérios de seleção das organizações justamente para se poder aferir o

impacto que a Rede exerceu sobre as suas atividades e como se adaptaram ao novo meio de informação e comunicação.

Assim, no momento de emergência da internet essas organizações já tinham um *modus operandi* mais ou menos determinado, estratégias definidas e objetivos fixados. Então, a fim de conhecer a influência da internet nas ações e nos rumos das organizações, seus gestores foram inquiridos quanto a mudanças determinadas pelas TIC na forma de atuar, nas estratégias e nos objetivos da organização. A Tabela 2 apresenta uma primeira síntese das respostas.

Tabela 2 – Influência da internet nas organizações

Mudanças em função das TIC	Maneira de atuar		Estratégia		Objetivos	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Sim	35	79,5%	30	68,1%	9	20,4%
Não	7	15,9%	11	25%	33	75%
Não sabe/não respondeu	2	4,5%	3	6,8%	2	4,5%

Fonte: pesquisa da autora.

A internet impactou na maneira de atuar de quase 80% das organizações, levou 68,1% delas a reverem suas estratégias, mas apenas nove acreditam que os objetivos originais sofreram alterações.

Quanto à **maneira de atuar**, 20 organizações disseram que os processos foram agilizados, enquanto seis relacionaram a entrada da internet com o estabelecimento de mais contatos necessários ao seu negócio e outras cinco falaram da potencialização da comunicação, e também cinco do acesso à informação. Outras mudanças citadas foram: a integração do trabalho da organização através de sistemas de informação (3 orgs.), mudanças na rotina de trabalho (3 orgs.), economia de recursos (2 orgs.), maior visibilidade da organização (2 orgs.), necessidade de aperfeiçoamento de pessoal, ampliação da área de atuação (1 org.), transferência de informativos impressos para boletins eletrônicos (1 org.) e novas possibilidades de aprendizagem que se abrem no ambiente em Rede (1 org.). A fala seguinte é ilustrativa do ponto que recebeu maior número de citações:

*“Mudou no sentido de agilidade, não mudou no sentido espiritual, mas mudou na rapidez. A gente descobre onde tal movimento está acontecendo, a reunião que vai acontecer, para conseguir uma parceria...” (REL)*

Para a maior parte das organizações a internet impactou fortemente e processos tiveram de ser revistos e aperfeiçoados. No entanto, se para a maioria das organizações as mudanças na maneira de atuar pareceram *“uma evolução natural”*, como algumas disseram, o impacto nas **estratégias** significou uma reorientação de rumos para 30 organizações.

Esses rumos tendem a ser muito específicos, de acordo com a vocação da organização, como interpretou a potencialidade da internet e a própria visão daqueles que estavam à sua frente. Assim, mesmo tentando uma aproximação, localizamos 16 diferentes impactos gerados pela internet nas estratégias e vamos trabalhar com os mais citados.

- Seis organizações aproveitaram a agilidade proporcionada pela internet para divulgar sua causa, ganhar visibilidade e captar recursos;
- Quatro organizações mencionaram que a internet possibilitou que ampliassem as áreas de ação;
- Três organizações disseram que a internet levou-as a fomentar as parcerias e o trabalho em rede;
- Três organizações mencionaram a facilidade de acesso à documentação, de modo que podem se concentrar na sua atividade fim e diminuir gastos de tempo e recursos;
- Duas organizações criaram setores específicos para tratar da comunicação institucional, além de tarefas especializadas como a busca de editais e oportunidades.

Comentamos no capítulo 7 a influência da captação de recursos na atuação política. Aqui vale destacar como as organizações aproveitam o potencial da internet para diversificar ou potencializar essa captação: busca de editais com recursos para projetos, lojas virtuais, cursos à distância, divulgação de produtos e serviços, entre outros. Além disso, quase todas pedem doações através dos seus sítios eletrônicos:

*[Pergunta da entrevistadora: “A loja virtual também faz parte dessa mudança de estratégia via novas tecnologias?”] “Sem dúvida. As lojas já têm alguns anos que a gente utiliza esse recurso, deve ter 10 anos ou mais. Mas agora a gente está de novo repensando. Esse é um dos grandes desafios quando você começa a trabalhar com internet: tudo sempre tem que estar atualizado, tem que estar novo, tem que estar seguindo tendências, seguindo novos programas e enfim, a gente está disposto para perpetuar e manter essa linha de comunicação.” (AMB)*

Outras organizações ainda se valem da internet para aprender com experiências de outras organizações e buscar ajuda ou conhecimento especializado para montar seus projetos; e aquelas que trabalham na linha de educação, em geral, têm embutido a internet na formação dos alunos, de modo a qualificar o serviço que oferecem. Uma organização não tem uma sede física, atua em campo apoiando a constituição e gestão de outras organizações e baseia-se na internet para fazer fluir suas ações: *“A internet é um instrumento que mantém viva essa estrutura que está definida estatutariamente.” (COM)*

Somente nove organizações disseram que a internet determinou mudanças nos seus **objetivos**: uma comentou sobre a revisão dos próprios objetivos, outra sobre a facilidade de contatos propiciados pela internet e outra quanto à transparência que a tecnologia propiciou ao seu trabalho. Na verdade, nesses três casos, as organizações pareceram ter pouca clareza sobre o que seriam “objetivos”, já que embora tenham dito que houve mudanças, tiveram dificuldade em delimitar qual objetivo haveria sofrido alteração.

Por outro lado, as outras seis organizações – de forma até surpreendente – ofereceram respostas muito parecidas quanto ao impacto da internet nos objetivos da organização: todas mencionaram o acréscimo de objetivos vinculados à educação digital:

*“Por exemplo, nós temos o objetivo de incluir no nosso projeto a questão da inclusão digital. [...] O surgimento do projeto foi por causa da internet, porque antes a gente ia só dar curso de inclusão social, mas a inclusão digital tem que ter para que meio a gente vai usar. [...] E se nós queremos nossos alunos letrados, aí o principal meio que nós temos para atender nossos alunos é a internet.” (EDU)*

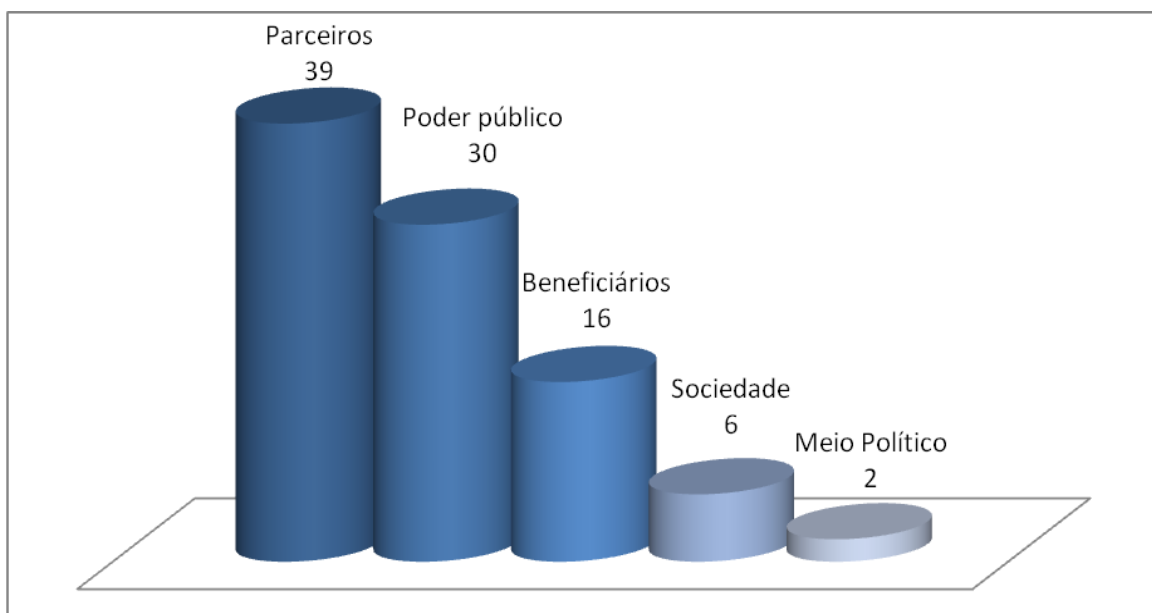
Embora usem termos diferentes – infocentro, oficina de informática, programa de inclusão digital ou laboratório de informática – observa-se que há uma convergência na intenção do objetivo, que é a promoção de competências em ambientes digitais. Esse é um tema a ser aprofundado no próximo capítulo. O importante aqui é perceber que aquelas

organizações que reviram seus objetivos por conta das novas tecnologias, o fizeram no sentido de desenvolver competências infocomunicacionais em seu público-alvo.

### 8.1.2 O emprego da internet para a interação

Embora o uso de ferramentas eletrônicas para interação tenha surgido espontaneamente no discurso das organizações – conforme abordado no subcapítulo 7.4 *Interatividade das organizações* –, houve a atenção de fazer esse questionamento objetivamente: com quais dos atores tratados (beneficiários, parceiros, poder público e meio político), as organizações utilizam a internet como meio de interação? Portanto, os dados aqui se referem à interação somente via internet e vão, em números absolutos, diferir daqueles abordados quando os canais de interação foram espontaneamente descritos pelas organizações. Em termos proporcionais, no entanto, vamos ver que os dados são coerentes com aquilo que já vinha sendo relatado no capítulo anterior. O Gráfico 8 resume a disposição.

Gráfico 8 – Interatividade das organizações pela internet



Fonte: pesquisa da autora.

Embora o ator “sociedade” não estivesse na previsão original, seis organizações ao se referirem aos públicos com os quais a internet é um meio de interação a mencionaram. As



ferramentas de interação eletrônica mais citadas com este público foram o próprio sítio eletrônico, informativos eletrônicos, transmissão de palestras via internet e balancete *on-line*.

*“Atualmente a internet tem sido principalmente utilizada para troca de mensagens (e-mails) e divulgação de informes e agenda de eventos, promovendo maior rapidez e agilidade na partilha de informações. Ainda, a mídia on-line encontra-se num patamar de grande expansão que se tornou uma boa forma de conscientizar as pessoas, as comunidades e de avançar além fronteiras, de forma bem econômica, mostrando o trabalho social desenvolvido, na busca de apoio econômico (enviando projetos e solicitando ajuda em várias empresas, como a Petrobrás, por exemplo, e países, como a Itália, no nosso caso), mas também de levar ao conhecimento da sociedade civil brasileira o que temos em nosso país a título de social.”* (ABR)

Aqui se observa também uma característica documentada por Alonso (2009) quanto às mudanças nos movimentos sociais: eles já não se dirigem prioritariamente ao Estado, mas à sociedade civil, almejando mudanças culturais e a conquista de parceiros para suas causas.

Em termos gerais, os dados apresentados no Gráfico 8 dão maior clareza a uma constatação que já vinha se desenhando quando tratamos das formas de interação das organização no capítulo anterior. Em resumo, a internet é mais usada para a interação com parceiros (88,6% delas conseguem se comunicar com parceiros por meios eletrônicos). Em seguida, aparece o poder público (68,1%) e os beneficiários (36,3%). Com o meio político, como a interação por qualquer meio já é pequena, apenas duas organizações disseram ter contato via internet e de maneira bastante específica, como se pode ver na fala seguinte:

*“[...] alguns políticos que vem honrar o nosso trabalho com algumas concessões. Às vezes designam no orçamento algumas verbas e aí a gente passa a manter um contato por internet com os seus gabinetes políticos. Esses contatos é a nível de diretoria mesmo.”* (REL)

Outro dado interessante é que apenas uma organização disse não usar a internet para relacionamento com nenhum dos públicos sugeridos (beneficiários, poder público, parceiros e meio político). Segundo o entrevistado, a internet é um veículo de comunicação importante entre os dirigentes da organização, mas não a usam com outros públicos. Por

outro lado, 10 organizações disseram utilizar a internet com todos os públicos, ainda que em níveis diferentes:

*“Utilizamos a internet para interagir com todos os públicos de interesse da instituição, possuímos um site institucional e um twitter, onde postamos mensagens relacionadas ao trabalho desenvolvido pela [organização]. Essas ferramentas podem ser acessadas por todos os públicos, mas estimulamos segmentos de público a terem conhecimento sobre as suas áreas de interesse. Para isso mantemos um mailing de aproximadamente 7 mil endereços eletrônicos que recebem periodicamente boletins eletrônicos produzidos de acordo com as áreas de atuação da [organização]. Esses boletins remetem às notícias postadas no site, o que estimula a visitação à ferramenta eletrônica.” (SAU)*

Dentre as descrições das 39 organizações que utilizam a internet para interação com parceiros, observa-se que este se colocou como um canal efetivo e costumeiro de comunicação.

*“E quando é a luta, a reivindicação da instituição, inclusive há outras organizações que trabalham a deficiência, então quando se reivindica as coisas não é só para a [organização], se reivindica para o todo, não só para o surdo, mas também para outros segmentos. Então quando aqui se sabe de algum fórum, alguma coisa, as informações são passadas para outras organizações que trabalham com outros segmentos. [...] Então, a comunidade reunida, reivindica e consegue, um morador sozinho não consegue. [...] Essa rede mesmo que a gente estabelece é muito através de e-mails, de contatos dessa forma.” (DEF)*

As redes são anteriores, ou seja, a internet potencializa a comunicação, dá capilaridade às ações, ajuda a estabelecer novos contatos, mas o capital social foi alicerçado pelos contatos pessoais que, nem sempre, mas em geral, são prévios ao emprego da internet como meio de interação. De qualquer forma, se a comunicação digital apresenta um novo conjunto de ferramentas para estabelecer e estender as redes sociais, para produzir novas formas de colaboração e disseminação da informação, talvez possam colaborar para a participação política (Gomes, 2011). Nanz e Steffek (2004, p. 321) visualizam um importante papel para as redes de organizações da sociedade civil na criação de uma esfera pública deliberativa:

O que é importante para a noção de deliberação pública não é tanto que todos participem, mas que exista uma pressuposição de autorização para que a opinião pública seja formada com base em informação adequada e razões relevantes, e que aqueles dos quais os interesses estão envolvidos

tenham uma igual e efetiva oportunidade de compor seus próprios interesses (e suas razões para eles). Este ‘uso público da razão’ depende de uma sociedade civil como uma rede de associações que institucionalizam discursos de solução de problemas para questões de interesse geral dentro das estruturas de esferas públicas organizadas.<sup>124</sup>

As organizações que relatam dificuldades em usar a internet para interagir com parceiros justificam tal fato à inexistência de infraestrutura necessária por parte do parceiro: *“Nossas principais parcerias não têm uma estrutura de internet com relação a equipamento ou até mesmo uma sede.”* (SAU)

Com o poder público há uma situação disforme do uso da internet para interação: com alguns órgãos há a exigência do uso da plataforma, com outros o meio eletrônico não é um canal efetivo de comunicação. Quanto àqueles órgãos que exigem o uso de aplicativos eletrônicos foram citados o Ministério da Justiça, o Ministério Público, a Receita Federal e a Previdência Social.

De acordo com o relato das organizações, na esfera da Secretaria de Fazenda e Receita Federal, a maior parte de relatórios, informações sobre pessoal, relatórios para renovação da certificação da utilidade pública federal, são enviados por meio eletrônico pela própria exigência do ente público. Um entrevistado frisou que *“com a Receita Federal o relacionamento é todo eletrônico, mesmo na auditoria, querem os documentos em meio eletrônico para levar no pen drive.”* (EDU)

Fora esses órgãos específicos, as organizações dizem que o poder público até disponibiliza canais eletrônicos de comunicação, mas eles são ainda pouco efetivos. Em geral, elas recorrem a contatos pessoais ou tentam um telefonema: *“Conseguimos [usar a internet], agora a gente utiliza também o telefone. Quando a gente envia um e-mail, logo pega o telefone e liga ‘você recebeu?’ [...] porque tem gente que não abre e-mail, abre*

---

<sup>124</sup> “What is important to the notion of public deliberation is not so much that everyone participates but more that there is a warranted presumption the public opinion is formed on the basis of adequate information and relevant reasons, and that those whose interests are involved have an equal and effective opportunity to make own interests (and their reason for them) known. This ‘public use of reason’ depends on civil society as a network of associations that institutionalizes problem-solving discourses on questions of general interest inside the framework of organized public spheres.”

*quando quer e nem sempre é o processo da demanda da comunidade. Então a gente envia os dois.” (REL)*

Já comentamos da necessidade de formalização ou do uso dos “contatos” para que a organização tenha acesso ao gestor público. No entanto, quando confrontados com o uso de meios eletrônicos para interagir com o poder público, a necessidade da formalização e do impresso fica ainda mais evidente:

*“[Para conseguir uma audiência com autoridade] a gente faz por e-mail com quem é mais vinculado à gente. Quando é alguém que a gente não tem tanto contato, a gente faz por e-mail, por telefone e depois formaliza pela via impressa. Eles acabam também pedindo para formalizar o pedido.” (COM)*

*[...] se a gente quer audiência, quer marcar com uma autoridade [...] a gente manda via e-mail, a gente também protocola, porque parece que as coisas aqui nesse país é de uma incoerência danada, porque agora é um momento novo que a tecnologia funciona, mas na verdade, ninguém vê isso não, eles querem é o papel protocolado, carimbado. Então, a gente usa as duas ações.”(COM)*

Os discursos são bastante semelhantes, fortalecendo a percepção de que não são casos isolados ou pontuais. A interação com o poder público, quando ocorre, é presencial, formalizada e com traços de clientelismo, na medida em que se precisa recorrer a “contatos” quando o acesso ao ente público deveria estar disponível para todos; e o meio eletrônico empregado – usualmente o correio eletrônico – funciona mais para um primeiro contato do que como um espaço de diálogo propriamente ou discussão entre organizações e poder público. Mesmo para solicitar uma audiência, por exemplo, as organizações podem tentar um contato eletrônico, mas ele terá de ser completado por um documento impresso.

Pinho (2008) em pesquisa sobre portais de governo eletrônico chegou à resposta semelhante. Ele observou que quanto à disponibilização de canais de participação política propriamente, há formulários eletrônicos, ouvidorias, contatos, mas não há transparência quanto à sua funcionalidade e resultados práticos. Quanto à discussão de políticas públicas (gestão de recursos ou programas de governo), nenhum portal por ele pesquisado disponibilizava qualquer mecanismo de interação ou discussão, o mesmo ocorrendo quanto à avaliação dos serviços públicos por parte dos cidadãos. Quando há prestação de contas, ela se refere a exercícios anteriores, “o que parece indicar que é mais fácil e, talvez, menos

comprometedor falar do passado do que do presente.” (Pinho, 2008, p. 16). Essas observações vão ao encontro da avaliação de Gomes (2005a, p. 221): “Em suma, apesar do fato de a Internet prover espaço adicional para a discussão política, ela também é atingida pelas blindagens antipúblico do nosso sistema político, o que diminui consideravelmente a real dimensão e o real impacto da opinião pública tanto on-line quanto offline.”

O baixo uso da internet para interação com os beneficiários usualmente refere-se à exclusão digital desses, embora outro motivo também muito citado seja a necessidade de contato pessoal:

*“A internet é uma coisa muito boa, mas eu acho que distanciou muito o humano e a pessoa de periferia quer esse calor, quer lhe ver; quando vem, narra a situação dele, o problema dele, e quer ter alguém para ouvir. E a internet ficou muito assim técnica, muito afastada. [Então] depende muito, porque quando você se articula com a comunidade, às vezes é melhor que você vá pessoalmente. Às vezes, o poder público você vai pessoalmente e já não consegue muita coisa, aí você tenta de novo pela internet para poder ter outro meio de comunicação até você atingir seus objetivos [...]. Com os parceiros usa também, usa a internet, tem também o telefone.” (COM)*

É menos comum, mas existem organizações que relacionam essa necessidade de interação direta também com parceiros. Na fala seguinte, vê-se claramente que a organização não aposta no desenvolvimento de capital social via Rede digital:

*“Com parceiros políticos utilizamos a internet, mas fazemos questão de relação pessoal, porque acreditamos que o fortalecimento dos laços de colaboração não se dá via internet.” (COM)*

A internet não pode ser automaticamente associada ao fortalecimento do capital social. “Ademais, a maioria dos autores que se dedicam a verificar os efeitos do uso da Internet no capital social vem concordando que não é possível derivar efeitos singulares, únicos, da comunicação digital.” (Maia, 2011, p. 72)

No entanto, é considerável (88,6% das organizações) a aplicabilidade que deram à Rede para fortalecer as redes de que já faziam parte e fortalecer as parcerias. Elas se apoderaram dos recursos digitais como meio de organização e vazão das demandas sociais, além do que tomam conhecimento e buscam parceiros para as várias formas de ação política

a que se propõem. Então, de um lado há que se considerar os padrões anteriores de socialização presentes nas organizações, mas de outro reconhecer que a internet joga um papel facilitador na interatividade: “A ciber-sociedade é um lugar de escolha por excelência, então onde as pessoas vão e o que elas fazem é suscetível de ser fortemente direcionada pelas suas preferências e interesses prévios.”<sup>125</sup> (Norris, 2001).

## 8.2 O EMPREGO DA INTERNET PARA A PARTICIPAÇÃO POLÍTICA

Conforme discutido no capítulo 5, a internet não promove automaticamente a participação política. Como diz Maia (2011, p. 69), é preciso antes “olhar tanto para as motivações dos sujeitos quanto para os usos que eles fazem dela em contextos específicos.” Quanto às motivações, já vimos que a maioria das organizações alçou a participação política ao nível de prioridade. Quanto aos usos, verificamos que a internet já faz parte do cotidiano das organizações, com usos mais ou menos elaborados, mas em geral como meio de comunicação – principalmente via correio eletrônico, mas também pelos sítios eletrônicos – e acesso à informação. Vejamos agora no contexto específico da atuação política, pela perspectiva das OSC.

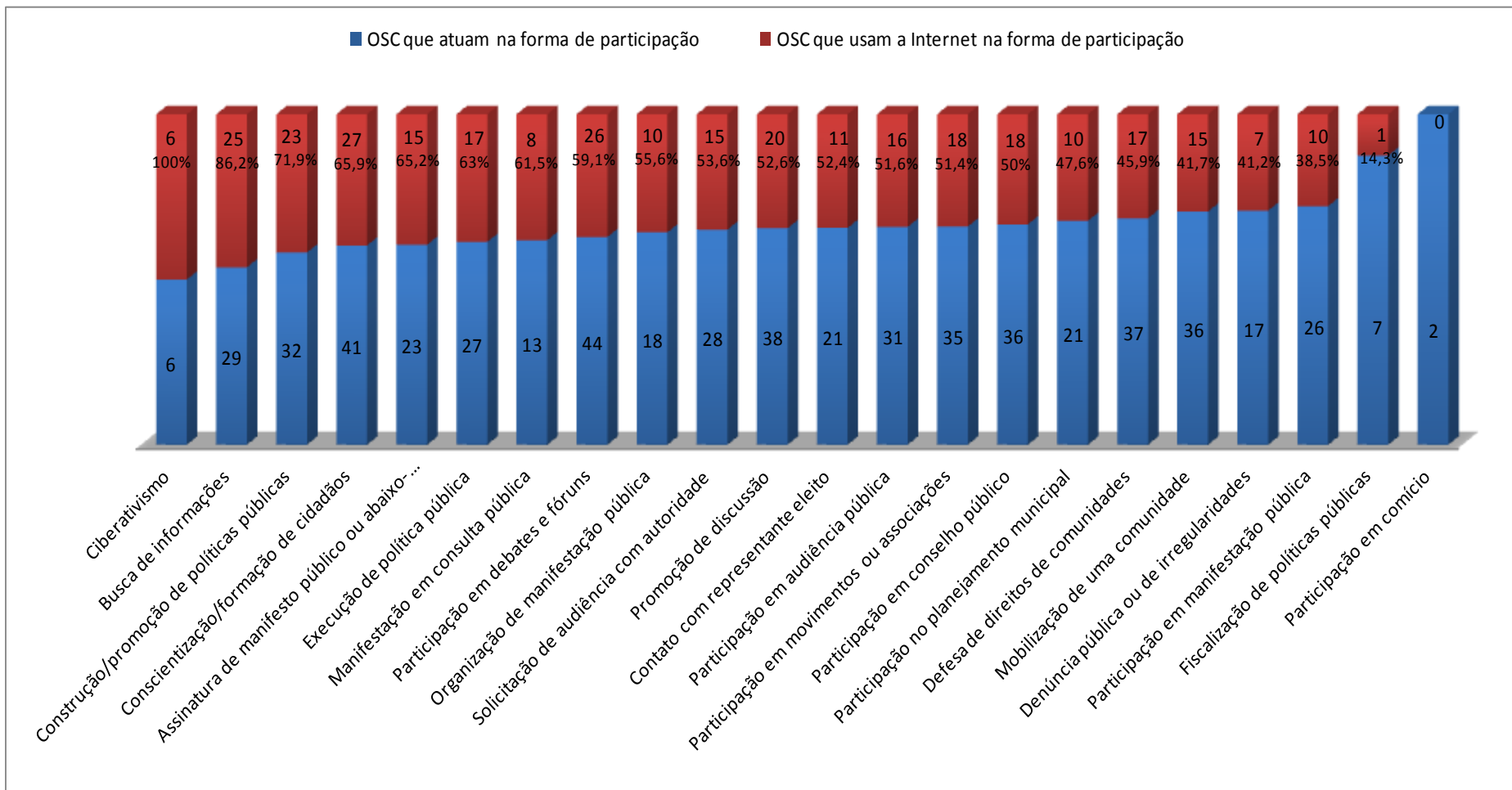
Apenas quatro organizações disseram não utilizar a internet para participação política. Outras duas não quiseram responder à questão. Assim, temos 38 organizações que, em graus e formas diferentes, relacionaram a internet como ferramenta para levar a cabo a atuação política a que se propõem.

O Gráfico 9 ilustra o peso relativo da internet para cada uma das formas de participação. Assim, embora a participação em debates ou fóruns seja praticada por todas as organizações (44) e tenha, em números absolutos, um uso elevado da internet (26 organizações), em termos proporcionais ocupa apenas a oitava colocação, já que corresponde a somente 59,1% das organizações que praticam essa participação. Por outro lado, o ciberativismo, obviamente, apresenta uma correlação total.

---

<sup>125</sup> “Ciber-society is a place of choice par excellence so that where people go and what they do is likely to be strongly channeled by their prior preferences and interests.”

Gráfico 9 – Uso da internet para participação política



Fonte: pesquisa da autora.

Seis organizações disseram praticar **ciberativismo**. Conforme discutido no capítulo 5, o ciberativismo está relacionado ao uso de meios eletrônicos para organizar e mobilizar as pessoas em torno de uma causa. Uma das organizações não possui sítio eletrônico ou *blog*, tampouco participa de redes sociais *on-line*, o que, embora não impossibilite que ela realize ciberativismo por outros meios, torna-o improvável. Observando o sítio eletrônico das outras cinco organizações, três têm um aspecto institucional – quem são, o que fazem, meios de contato etc. – e as outras duas realmente têm um discurso de engajamento: procuram divulgar suas ideias e buscar apoio para uma causa.

Uma dessas organizações abriu um espaço para a discussão em meio eletrônico em seu sítio eletrônico chamado “Fala Comunidade”, onde as pessoas têm a possibilidade de postar comentários e interagir. Essas duas organizações, portanto, parecem ter, de fato, ações direcionadas ao ciberativismo.

Outra organização que não considera ter uma atuação ciberativista, vem discutindo a possibilidade como uma solução para manter a atuação política num contexto de escassez de recursos: *“A gente tem uma demanda de voluntários e aqui no escritório não tem um espaço físico para ter mais pessoas, então já se discutiu algumas vezes sobre esse voluntário ciberativista que pode estar na casa dele fazendo à distância.”* (AMB)

Ainda que de maneira incipiente, as organizações vão experimentando os recursos tecnológicos como aliados para divulgar e buscar apoio para suas causas, para abrir espaços de discussão e também na tentativa de mobilizar as pessoas para participar de ações tanto no mundo virtual, como no real. Portanto, tendem a serem ações híbridas – ações *on-line* e *off-line* – para aumentar o alcance.

A preocupação com a **busca de informações** como forma de uma participação política qualificada ocupa apenas a décima posição entre as formas de participação (29 organizações). No entanto, é o segundo maior uso proporcional que as organizações dão à internet (25 organizações) dentro do escopo das formas de participação. Inegavelmente, portanto, a internet é fonte de informação sobre os temas de interesse político das organizações, apesar de tão diversas em suas causas e recursos. Alguns exemplos:



*“A gente está sempre consultando as leis, vendo o que está acontecendo no Congresso com relação à pessoa portadora de deficiência, nos conselhos. [...] a gente se comunica através da internet com outros conselheiros. Isso é muito legal.” (DEF)*

*“Outro dia mesmo eu tive a necessidade de ver a elaboração do projeto PETI (Programa de Erradicação do Trabalho Infantil), que a gente estava com vontade de assinar um convênio com a prefeitura. A gente sabe que quando a prefeitura quer implantar, eles apresentam e floream. Então, eu fui para a internet buscar o que é mesmo, como é que funciona, cadê a análise das instituições que já vivenciaram, porque a gente sabe que tem dificuldades. Por exemplo o governo federal transmite os recursos, o estadual paga em dia, o municipal não. É terrível. Leva, às vezes, meses. Então isso me seguiu um pouco.” (REL)*

As falas apontam um movimento em direção à internet como fonte de informação desde o manter-se atualizado sobre temas de interesse da organização, até buscas mais específicas para o levantamento de dados que permitam a tomada de decisão, como também há um sentimento de inclusão das organizações na dinâmica social, algo como “agora nós temos como saber o que está acontecendo”. Para Jambeiro e outros (2008, p. 3)

As tecnologias de informação e comunicações têm papel significativo nesses processos. Seu crescente uso tem estimulado a realização pessoal de cada pessoa humana, assim como a democratização dos processos sociais, maior transparência dos governos e conscientização da população quanto à sua responsabilidade na administração dos serviços públicos da sua cidade, do seu estado, do seu país. É crescente a crença de que a participação de cidadãos permanentemente ativos e informados é a chave para a construção de uma sociedade democrática.

O terceiro item que chama a atenção a partir do Gráfico 9 é a **construção ou promoção de políticas públicas**. O discurso recorrente é quanto à necessidade de comunicação intensa entre todos os envolvidos, o que pode significar outros conselheiros, parceiros, poder público, comunidade. E a internet é vista como o canal facilitador dessa comunicação:

*“Aqui entram as articulações do Fórum da Mata Escura, que ainda é um instrumento em construção. Por exemplo, a gente tem feito muito com 13 entidades vinculadas ao Fórum, a gente circula muito a comunicação, as informações via internet, e-mail, com todas as entidades. E enquanto promoção de políticas públicas, aí eu cito todas as informações do CDMCA, CMAS, Cocipa, o Fórum de Aprendizagem, enfim, é um circular de informações na construção de políticas públicas, nas discussões, nas deliberações, nas reuniões, nos*

*encaminhamentos. Tudo é feito via digital. Circulam as informações assim. Por exemplo, se tem uma audiência pública ou se tem um manifesto ou uma moção para assinar, tudo circula muito via virtual.” (COM)*

Principalmente, mas não só, a partir dos conselhos municipais, as organizações têm estado cada vez mais envolvidas na proposição de temas, na negociação de propostas, na articulação com parceiros. São todas atividades nas quais as possibilidades oferecidas pela internet parecem estar em sintonia com as práticas de comunicação já engendradas pelas organizações. Como diz Maia (2007, p. 55): “As oportunidades oferecidas pela Internet – como um complexo de conteúdos e um ambiente de conexão e interações – devem ser vistas de modo associado com as motivações dos próprios atores sociais e com os procedimentos da comunicação efetivamente adotados.”

O quarto uso para o qual internet tem mais peso (65,9%) é a **conscientização ou formação de cidadãos**. Aqui, a princípio, poderia parecer contraditório, porque muitas delas comentaram da dificuldade em utilizar a internet como veículo de comunicação com o público-alvo por conta da exclusão digital. Observa-se, no entanto, que, se de um lado as organizações percebem a barreira, de outro, isso não representa a desconsideração das ferramentas da internet nessa área de atuação política:

*“Eu acredito que a internet é mais um veículo, não é o único, mas é mais um meio para a gente formar consciência, divulgar, formar opinião e falar daquilo que a gente faz e despertar as pessoas para algumas questões políticas, de atuação social. Agora a gente colocou lá [no sítio eletrônico] que vai ter uma sessão na Câmara sobre a Campanha da Fraternidade. A gente colocou uma chamadinha, porque não basta apenas falar, mas a gente tem que definir ações públicas nesse sentido da preservação do planeta.” (COM)*

Em termos gerais, o uso da internet para conscientização relaciona-se à promoção de discussão em grupos, disseminação de informações de interesse público e também informações relacionadas às ações da organização, e formação sociopolítica. Essas informações dirigem-se àqueles que já são participantes das atividades da organização, mas também pretendem atingir simpatizantes e outras organizações e a sociedade como um todo. As organizações utilizam – por ordem de relevância – seus próprios sítios eletrônicos,

redes sociais *on-line*, comunidades virtuais ou listas de discussão, *blogs* e correio eletrônico.

Para Pereira (2011, p. 22) essas ferramentas estão

[...] transformando a comunicação mais imediata, permitindo atingir seus objetivos com mais agilidade, levando a uma 'aceleração da política'. Apesar desta aceleração proporcionada pela Internet, ficou clara a necessidade de se combinarem meios virtuais com os meios tradicionais de comunicação, pois os custos da não participação são muito mais baixos quando a convocação se dá apenas pela Internet.

Quinze das 23 organizações que consideraram a **assinatura de manifesto público** como forma de participação política utilizam a internet para esse fim (65,2%). Embora seja um dos mecanismos mais tradicionais na busca por apoio político para alguma causa, o antigo abaixo-assinado recebeu uma força renovada com a disseminação facilitada pela internet. Por exemplo, no Projeto de Lei de Iniciativa Popular que circulou pelo Brasil em 2009, conhecido por “Ficha Limpa”, a conquista das assinaturas exigidas pela legislação – um centésimo do eleitorado nacional (1,3 milhões), distribuído em pelo menos cinco Estados – certamente só foi possível pela convergência do trabalho dessas organizações com o uso da tecnologia. Vários dos entrevistados relataram tanto o envio eletrônico da petição para seus contatos, como a recepção dos documentos assinados para repasse às instituições organizadoras.

Na quinta Fase desta pesquisa, que transcorreu em 2011, circulava em Salvador uma petição eletrônica para *impeachment* do prefeito:

*[...] o do prefeito mesmo agora, para tirada do prefeito, daí pintou um ofício por e-mail e para essas coisas funciona. João Henrique, com as contas dele, porque na verdade, a gente estava esperando que o Ministério Público tivesse uma força maior e não teve, aí quando o MP disse que não ia bulir nas contas do prefeito, aí o pessoal do movimento social fez logo um abaixo-assinado dizendo que o contrário, que o MP tinha que intervir nas contas do prefeito. E esse abaixo-assinado chegou por e-mail, aí colocava o nome da entidade e repassava.” (COM)*

Mas as organizações também assinam petições de temas mais amplos – contra usinas nucleares, em prol dos direitos civis, em apoio a movimentos pela democracia etc. – como

aqueles propostos pela Avaaz:<sup>126</sup> *“Eu pessoalmente assino vários, principalmente pela Avaaz, que eu recebo pelo meu e-mail. E rola entre nós, para assinar algo que está no Congresso Nacional. E isso tem chegado pelo meio eletrônico.”*

Para Castells (2003), as campanhas mais bem-sucedidas, as iniciativas mais surpreendentes têm resultado de movimentos a partir da rede interativa de comunicação: *“É nestes recônditos da sociedade, seja em redes eletrônicas alternativas, seja em redes populares de resistência comunitária, que tenho notado a presença dos embriões de uma nova sociedade lavrados nos campos da história pelo poder da identidade.”* (Castells, 2003, p. 443-444).

Uma organização, quando questionada das mudanças nas formas de participação, relacionou o aumento de sua própria atuação à emergência da internet: *“A internet não existia nessa época [no início das atividades, em 1987], então a gente só tomava conhecimento de alguma coisa quando a gente ia nos locais, quando a gente ia buscar...”* (COM)

Outro uso político da internet que ganhou força no último ano da pesquisa foi a emergência de *blogs* e redes sociais *on-line* para este fim. Os *blogs* apareciam no discurso de seis das 44 organizações em 2009; e em 2011 estavam entre os usos de cinco das nove que fizeram parte do grupo pesquisado. Segundo elas, pela facilidade de publicação e manutenção tornou-se um mecanismo acessível se comparado com os sítios eletrônicos que exigem algum conhecimento de linguagem de programação:

*“A internet, além do acesso à informação, ela tem a coisa da disseminação do que acontece, então este fórum [do Bairro da Paz] tem um blog, onde a gente fica sabendo o que está acontecendo; a ata da última reunião está lá.”* (REL)

Entre aquelas organizações que mantêm sítios eletrônicos e *blogs*, observa-se que o *blog* tende a conter um discurso mais politizado se comparado ao sítio eletrônico. Os sítios, em geral, não contêm denúncias ou protestos, e focam na descrição da organização e suas ações. De forma geral, as organizações percebem o sítio eletrônico como uma representação

---

<sup>126</sup> Mais informações sobre a Avaaz em: <http://www.avaaz.org/po/>

formal da instituição no ciberespaço, enquanto o *blog* tende a ser visto como mais desprendido e dinâmico. Essa análise decorre da observação dos sítios e *blogs* das organizações, mas também está presente no discurso de algumas delas:

*“A ideia do blog era ter um caráter mais livre, poder divulgar outras coisas, talvez até um determinado protesto aqui de Salvador, porque o site tem uma coisa mais institucional, para dar visibilidade para a gente. Com o blog poderia ser mais democrático.”* (AMB)

No entanto, comparando-se os dados de três anos de acompanhamento do uso da internet entre as organizações, o uso que mais proliferou no último ano é o das redes sociais *on-line*, principalmente Orkut, Facebook e Twitter. A situação ainda é de experimentação, ou seja, nem sempre as organizações têm clareza da efetividade dessas redes para atingir ou contribuir com seus objetivos:

*“[...] quando eu sugeri para o [gestor da organização] a gente inserir as redes sociais, ele ficou meio em dúvida [...]. Então, a gente não sabia se isso podia agregar ao nosso trabalho. Então eu fiquei me perguntando como é que eu vou chamar a atenção das pessoas para elas entrarem no Orkut.”* (SAU)

Um resultado positivo observado no que tange a esta organização em particular é que ela de fato consegue uma disseminação alargada da informação. As suas campanhas têm alcançado, por exemplo, personalidades (artistas, políticos etc.) e a mídia de massa, que retransmitem a informação alcançando atenção muito superior se comparada ao uso do sítio eletrônico. Essa visibilidade é justamente o que motivou outra organização a empregar energia na manutenção das redes sociais *on-line*:

*“Acho que é algo a mais que pode potencializar as nossas ações, porque o mundo virtual hoje, a quantidade de pessoas que acessam, ainda que por uma eventualidade, pode se tornar um contato mais frequente. Então acho que a potencialidade das redes sociais, eu acho permitiu uma possibilidade que outras pessoas que não estão tão próximas da gente, possam nos conhecer e até para ter contatos posteriores.”* (COM)

Questionados quanto ao objetivo de utilizar as redes, as respostas mais comuns estão relacionadas a “chamar a atenção para questões”, “conseguir novos apoiadores para a

causa”, “prestar contas”, mas também “estretar os laços” com aqueles que já fazem parte das redes *off-line*. Santos (2002, p. 54) vê nessas iniciativas uma apropriação criativa das tecnologias: “[...] as inovações institucionais que parecem bem-sucedidas nos países do Sul estão relacionadas ao que Castoriadis denomina de instauração de um novo *eidós*, isto é, de uma nova determinação política baseada na criatividade dos atores sociais.”

Para Lemos e Lévy (2010), a liberação da emissão – qualquer cidadão pode potencialmente se manifestar na internet – leva ao aumento da esfera pública mundial, à emergência de novas formas de conversação, à descentralização e à interconexão das informações, o que tem implicações na política e estão na base do desenvolvimento da ciberdemocracia:

As funções “pós-massivas” emergentes tencionam a paisagem comunicacional e têm forte impacto político. Mais uma vez, não se trata de substituição, mas de reconfiguração da indústria cultural (de massa). Há e persistirá o modelo “informativo” “um - todos” das mídias de massa, mas crescerá o modelo “conversacional” “todos - todos” das mídias digitais e redes telemáticas. Teremos cada vez mais liberdade de escolha no consumo da informação e novas e inéditas oportunidades de produção livre de informação e de estabelecimento de comunicação bidirecional, cooperativa e planetária. [...] Como toda forma livre de circulação de ideia e de aumento da inteligência coletiva, impactos importantes podem ser esperados no futuro para a democracia. (Lemos; Lévy, 2010, p. 48-49)

No entanto, algumas organizações têm uma visão clara de que poderiam implementar um uso mais sofisticado da internet para participação política:

*“Eu acho que para a atuação política, tem que aprender ainda como usar a internet para mobilizar, por exemplo. Tem gente aqui esperta na paróquia para outros motivos, para outras coisas, e podia levar para mobilizar toda uma comunidade. Nós não fazemos ainda isso. É possível fazer. A gente tem que ter pessoas que queiram fazer.”* (COM)

Assim, apesar do otimismo de Santos (2002) e de Lemos e Lévy (2010), deve-se reconhecer que a internet funciona prioritariamente como um suplemento para as atividades tradicionais das organizações. Os usos inovadores ainda são exceções e não representam a realidade geral do grupo estudado. Pereira (2011) encontrou resultados compatíveis ao observar o uso de recursos digitais por movimentos sociais brasileiros:

A Internet favorece o desenvolvimento de novos repertórios, tais como produção de boletins eletrônicos, oferecimento de denúncias, promoção ou participação em abaixo assinados, cooptação de novos membros, entre outros. Apesar de um grande número de possibilidades de ação a partir da Internet, estas dificilmente irão substituir as ações presenciais. Temos na verdade a possibilidade de articulação entre ações online e presenciais.

Por outro lado, retomando a observação dos dados do Gráfico 9, há particularmente três formas de participação política para as quais a internet é proporcionalmente pouco utilizada se comparada aos números da participação em si: a participação em manifestação pública, a denúncia pública ou de irregularidades e a mobilização de uma comunidade. O Gráfico ainda apresenta a participação em comício e a fiscalização de política públicas nas últimas colocações, mas como têm um baixo escore de participação independente do uso da internet, vamos nos ater às demais.

A questão que se coloca é: por que a internet é proporcionalmente pouco utilizada em formas de participação bastante presentes para as organizações (como a participação em manifestação pública, a denúncia pública ou de irregularidades e a mobilização de uma comunidade)?

Apenas 38,5% das organizações que **participam de manifestações**, utilizam a internet para este fim. A noção dessa forma de participação para as organizações está relacionada às manifestações de rua, como as passeatas. E a internet, quando utilizada, tem um papel secundário funcionando para divulgar, para dar visibilidade – através dos sítios eletrônicos, dos *blogs*, das redes sociais *on-line* – e para trocar informações a respeito:

*“A gente participa das grandes: da criança e do adolescente, do Grito dos Excluídos, além daquilo que a gente organiza aqui mesmo na comunidade. Aqui nesse ponto [a internet] é tanto para divulgar, para anunciar, quanto para dar visibilidade e sempre via site, e-mail, tudo que a gente puder usar.” (COM)*

A dificuldade de comunicação com o poder público e com as autoridades em geral via meios eletrônicos – já mencionada no subcapítulo anterior – é a principal alegação por que a **denúncia pública** é um dos itens de atuação política com menor uso proporcional da internet (41,2%). De acordo com as organizações, como essa denúncia envolve na maioria

das vezes a necessidade de acionar órgãos do poder público e há baixo retorno desses órgãos quando a comunicação se dá por meio eletrônico, elas preferem usar outros canais, como o telefone ou um ofício.

Quanto à **mobilização da comunidade**, os dois principais motivos alegados pelas organizações para o pouco uso da internet são a exclusão digital e a valorização do contato pessoal:

*“A internet na verdade ainda é pouco usada. Ela começa a ser utilizada, mas o trabalho nos bairros é um trabalho que se faz muito mais pelas reuniões, pelos relacionamentos interpessoais. A internet em alguns projetos é utilizada para comunicação.”* (EDU)

Essa fala traz à tona a importância da manutenção de intermediários humanos na sociedade:

O café, o mercado, o clube desportivo, o sindicato são mais importantes do que a Internet e o comércio electrónico. A sociedade aberta pensava ser transparente, livre de intermediários, grandes organizadores de debates frente a frente. Tropeça sempre na necessidade de recorrer a intermediários. Mesmo multiligados, todos procuram o outro, e sobretudo necessitam de intermediários *humanos*. (Wolton, 2006, p. 73, grifo do autor)

Além dessa cultura das relações presenciais – que tratamos quando discutimos as formas de interação com beneficiários nas seções 7.4.1 e 8.1.2 –, as organizações relatam dificuldades em utilizar a internet em qualquer atuação que envolva a comunidade, porque usualmente trabalham com grupos em situação de exclusão digital e social. Pereira (2011, p. 22) apresentou resultado semelhante em sua pesquisa: “a dificuldade de mobilização online das bases, por serem muitas vezes comunidades pobres sem acesso às novas tecnologias.”

Esses resultados também têm semelhança com os de Brundin (2007) com relação a ONG norte-americanas e suecas. As organizações consideraram complicado levar as atividades de protesto e ações políticas que empreendem *off-line* para o ciberespaço: “os recursos mais utilizados são os alertas para participação e petições via e-mail, enquanto

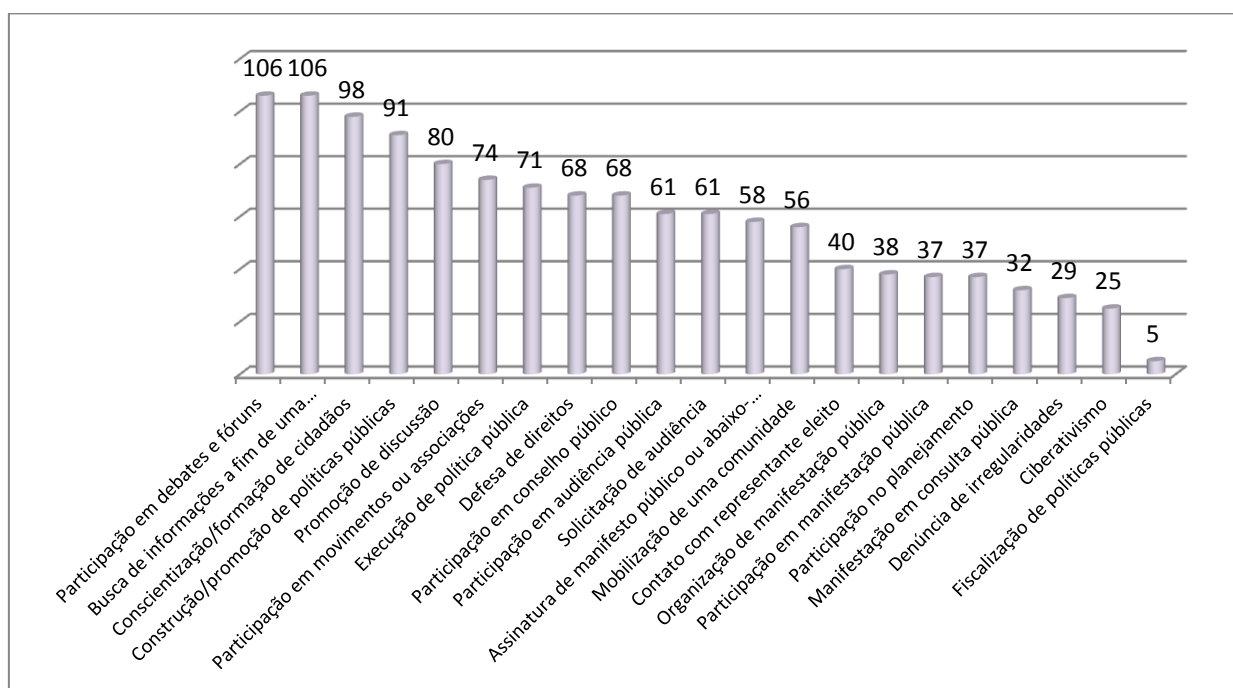


atividades mais participativas, tais como fóruns e comunidades virtuais de discussão aparecem mais raramente nos sites da ONG.<sup>127</sup> (Brundin, 2007, p. 226).

As iniciativas em torno da inclusão digital serão discutidas no capítulo 9. O que é necessário registrar aqui, no entanto, é que as organizações, em geral, percebem o uso das tecnologias como aliadas para sua atuação política, mas encontram limitadores externos, como a exclusão digital da comunidade com a qual atuam e o baixo retorno do poder público para a comunicação eletrônica.

Também se levantou a importância que as organizações atribuem à internet para a participação política (Gráfico 10). As organizações foram convidadas a atribuir uma nota de um a cinco para a relevância que atribuíam à internet para cada uma das formas de participação em que disseram utilizar a Rede. Os números do gráfico referem-se à soma dessas notas. Por exemplo, como 26 organizações disseram utilizar a internet para “participação em debates ou fóruns”, o escore máximo para este item seria 130.

Gráfico 10 – Importância conferida à internet para a participação política



Fonte: pesquisa da autora.

<sup>127</sup> “The most widely used participatory features are action alerts and e-mail petition, while deeper participatory activities, such as discussion forum and/or cyber communities, appear more rarely on the NGO web sites.”

Os dados do Gráfico 10 permitem dizer que a relevância atribuída à internet para cada forma de participação política é coerente com as ações, ou seja, estabelece-se uma situação mediana entre as formas de participação mais praticadas e aquelas para as quais a internet é mais utilizada. Assim, por exemplo, embora a “busca de informação a fim de uma participação consciente” tenha sido considerada como atuação política por apenas 29 organizações, aparece em primeiro lugar (com empate) porque é uma das formas para as quais a internet é mais utilizada (25 organizações).

O emprego da internet para debates ou fóruns, deve-se esclarecer, não significa que se trata apenas de eventos *on-line*; em menor número, eles também já são frequentados, mas em geral as organizações valem-se da internet para acompanhar as agendas e resultados – como atas e relatórios – e também para a troca de informações. Como diz uma entrevistada:

*“[...] no CMDCA tem uma lista de discussão, no Mesa Brasil também tem uma lista. Aí depende muito de cada entidade, como está organizado cada setor desses. Mas aí tanto na circulação de e-mails, informação, de comunicação, quanto em discussão mesmo. No CMDCA mesmo é bem legal, é discussão mesmo, debate mesmo das questões.” (REL)*

Os debates e fóruns na internet também propiciam continuidade, ou seja, não necessariamente se restringem a eventos delimitados no tempo, como se percebe no conceito de fórum do entrevistado:

*“Nós participamos ativamente da construção de fóruns. Aí vários de nós. E usamos a internet para troca de e-mails, para a formação de redes, e-grupos específicos. Por exemplo, a Unicopa<sup>128</sup> tem um e-grupo e tem também um e-grupo do Fórum Estadual da Pesca. [...] Mas há uma iniciativa de disponibilizar informações em Rede focadas ali naquele assunto, pesca ou artesanato. Nós começamos pensando em fazer um trabalho muito dirigido para a capacitação e o caminhar vai fazendo a gente ver que pode continuar fazendo aquilo de forma pontual ou você pode ter uma ampliação em termos de participação. Como a gente tem o foco sempre na coletividade, os resultados dessa coletividade quando acontecem e são positivos para a democracia, eles geram fóruns, eles geram comitês, eles geram programas de forma participativa, eles geram encontros coletivos de discussão com o setor público.” (COM)*

---

<sup>128</sup> União das Cooperativas de Aquicultores e Pesca da Bahia (Unicopa).

No mesmo nível de valorização da internet para participação política está a “busca de informações ou esclarecimentos a fim de uma participação consciente”. Para avançar na discussão, tentamos então delimitar o tipo de informação buscada no âmbito da participação política. Os resultados apontam que são variadas, sobressaindo-se aquelas para resolver questões pontuais, como esclarecer uma determinada dúvida; manter-se atualizado quanto aos temas de interesse da organização; acessar documentos oficiais, portarias, pareceres, editais; mas também para acompanhar o andamento de políticas públicas de interesse da organização.

Portanto, os usos para os quais as organizações atribuem mais importância para a internet atualmente estão relacionados à possibilidade de participar de debates e acessar fontes diversas para inteirar-se de um assunto. Elas trocam informações com diferentes parceiros de interlocução, debatem utilizando mecanismos como o correio eletrônico (principalmente), mas também participam de grupos de discussão e redes sociais *on-line*. A tecnologia também serve para uma comunicação rápida e diluída, que facilita a articulação de grupos de pressão.

Os motivos da inserção da internet são principalmente a agilidade, a facilidade de acesso às informações – há quem relacione com menor burocracia, por exemplo – e menos custos. Uma organização apresentou um ponto de vista que inter-relaciona democracia, organizações da sociedade civil e internet:

*“Eu acredito que o país só terá talvez um salto qualitativo maior nessa luta do exercício da democracia nas várias instâncias se nós fortalecermos as organizações civis. É um trabalho de formiga, pequeno, que às vezes não é nem bem compreendido, mas que certamente vai deixando sementes muito boas. [...]. Hoje há uma atuação muito forte na Península de Itapagipe. Lá, você começa a perceber que os moradores já começam a usar a internet efetivamente porque criaram a rede.” (EDU)*

### 8.3 CONCLUSÃO DO CAPÍTULO

Apesar de todas as organizações terem sido criadas em período anterior à entrada da internet comercial no Brasil, e de existirem no grupo organizações com dois colaboradores e outras com mais de dois mil, todas incorporaram a internet em suas atividades. Com qual motivação? As razões emergiram em várias falas ao longo do capítulo, mas é possível

agrupá-las em quatro grandes tópicos: (1) a obrigatoriedade imposta por alguns órgãos da administração pública, principalmente para a prestação de contas; (2) o contato com parceiros financiadores, em geral vinculados a instituições estrangeiras; (3) o comportamento manifesto pela sociedade que valoriza a agilidade e facilidade de contato via meios eletrônicos; (4) a evolução dos próprios indivíduos que configuram a cultura organizacional ao levarem suas crenças, valores e práticas, estas, em ritmo crescente imbuídas da cibercultura.

É difícil medir ou mesmo delimitar o impacto que os valores que emergem com a cibercultura têm na participação política. No entanto, alguns elementos discutidos no capítulo 5, como a valorização de práticas de compartilhamento, interação e participação são facilmente detectáveis nos discursos das organizações. Em outras palavras, quando elas se colocam como corresponsáveis pelas questões sociais e acreditam que sua participação, junto com outros atores, pode fazer a diferença, estão expressando valores que ganharam relevo com a capilaridade da internet.

As organizações também veem a internet como uma importante forma de interação, mas não a única e nem a mais adequada para todos os públicos, muito na linha do pensamento de Maia (2008, p. 278):

As novas aplicações tecnológicas, independentemente de favorecer ou dificultar a democracia, devem ser pensadas de maneira associada com os procedimentos da comunicação estabelecida entre os sujeitos comunicantes concretos e seus respectivos contextos sociais e históricos.

Com o público-alvo, além da questão da exclusão digital, há a valorização do contato pessoal e presencial. Com os parceiros, os canais de comunicação eletrônica estão estabelecidos. A surpresa mesmo é verificar as dificuldades de comunicação eletrônica com o poder público.

Surpresa porque apesar dos programas de governo eletrônico no Brasil se autopromoverem a partir da ideia da melhoria da interatividade e participação popular, as organizações sequer consideram os portais ou mesmo os sítios eletrônicos específicos do poder público como canais de interação. Nenhuma delas os citou como meio de interação com o poder público. O contato eletrônico com o poder público fica muito limitado à

prestação de contas e formalização de documentos; não se trata de um diálogo, da troca de ideias e de comunicação em última análise.

Essa constatação vai ao encontro dos resultados das pesquisas com portais de governo eletrônico de estados e capitais brasileiras registrados por Pinho (2008): “os portais dispõem de adequadas condições tecnológicas, disponibilizam serviços à população, promovem alguma interação entre governo e cidadãos, mas uma interação mais ativa e maiores preocupações com a *accountability* não existem nos portais governamentais.” No Brasil, de acordo com Wilson Gomes,<sup>129</sup> os programas de governo eletrônico não oferecem meios de participação efetivos e são caracterizados por alta dose de intransparência.

Assim, as potencialidades do uso da internet para participação política que envolvem interação com o poder público permanecem promessas. As afirmações de Coleman e King, a seguir, são possibilidades não confirmadas no caso de Salvador. Coleman (1999) enfatiza que as TIC podem mudar as relações no processo de comunicação de uma maneira sem precedentes e quebrar a forma de governar e ser governado. King (2006, p. 19) salienta que a comunicação é fundamental nos processos democráticos e as TIC oferecem a possibilidade da interatividade em tempo real, havendo a possibilidade do diálogo e superando o monólogo dos meios de comunicação de massa.

Em 1999, Burke e Ornstein vislumbravam que o potencial político da informação na Rede poderia levar-nos à democracia participativa informada, na qual, valendo-se dos recursos tecnológicos, os indivíduos poderiam manter-se informados sobre os assuntos de seu interesse e envolver-se em fóruns de debates para discutir e registrar seus pontos de vista sobre qualquer questão. Para esses autores, a democracia participativa informada seria uma possibilidade real: a tecnologia necessária logo estaria disponível e as questões políticas e sociais tornar-se-iam cada vez mais complexas, exigindo soluções conjugadas com o uso da tecnologia. Hoje, contudo, já sabemos que nem toda informação está disponível, nem os indivíduos têm uniformemente recursos (tempo, dinheiro, competências etc.) e motivação necessários para essa participação.

---

<sup>129</sup> Comunicação de Wilson Gomes, professor da Faculdade de Comunicação/UFBA, no Ciclo de Cibercultura – Tecnologia, Sociedade e Cultura no Século XXI, em Salvador, em 24 de outubro de 2007.

No nível das organizações pesquisadas, de qualquer forma, é destacável que 86,2% das que consideram a busca de informação qualificada como forma de participação, voltam-se para a internet como fonte de informação para atuação política; e que 23 das 32 (71,9%) que disseram atuar em torno de políticas públicas a utilizam para comunicação e busca de informação. Além disso, a internet propiciou a renovação de algumas formas de participação política – a exemplo dos abaixo-assinados – e a emergência de novas, como o ciberativismo e o uso de *blogs* e redes sociais *on-line* para conscientização e defesa de causas sociais.

Observa-se que o emprego que dão à internet de forma geral não está à parte daquele relacionado à participação política. Em um e outro caso, as organizações usam o correio eletrônico, manipulam seus sítios eletrônicos e fazem pesquisas. Assim, as competências infocomunicacionais que desenvolvem nos usos cotidianos da internet também são aplicadas nos usos políticos da Rede.

Como consequência, 42 organizações disseram-se demandadas a desenvolver competências em seu quadro de colaboradores e 24 promovem cursos de educação digital para os beneficiários de suas atividades. Temática que será retomada no próximo capítulo.

## O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS NAS ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL DE SALVADOR

Norris (2001) propôs um esquema conceitual composto de três níveis de difusão tecnológica que influenciariam a participação política via tecnologias de informação e comunicação: o macro-nível diz respeito ao ambiente tecnológico e econômico que determina a disponibilidade e distribuição social do acesso à internet dentro de cada país; o meso-nível relaciona-se ao contexto das instituições políticas que oferecem a estrutura de oportunidades mediadoras entre cidadãos e Estado (incluindo partidos, parlamentares, departamentos de governo, grupos de interesse, movimentos sociais e imprensa); e o micro-nível, que diz respeito aos recursos e motivações que afetam os padrões de engajamento cívico *on-line*: “Quais cidadãos escolhem aproveitar as vantagens dessas oportunidades é compreendido como determinado pelos seus recursos (como tempo, dinheiro e habilidades) e motivação (como interesse, confiança e eficácia).”<sup>130</sup> (Norris, 2001, p. 9)

O contexto tecnológico, social e político é certamente determinante para entender a apropriação e aplicação que cada sociedade dará à tecnologia para a participação política. Neste capítulo, todavia, vamos nos concentrar no micro-nível, mais especificadamente nos recursos em termos de competências que as organizações mobilizam para usar a internet para a participação política.

---

<sup>130</sup> “Which citizens choose to take advantages of these opportunities is understood to be determined by their resources (like time, money and skills) and motivation (like interest, confidence and efficacy).”

O micro-nível de Norris ainda é composto pela motivação e outros recursos, como tempo e dinheiro. A motivação para participação política – como demonstrado no capítulo 7 – está presente entre as organizações estudadas. Os demais recursos, embora não distribuídos uniformemente, não são impeditivos para que as organizações se valham das ferramentas tecnológicas para atuar, como ficou evidenciado no capítulo anterior. Assim, aqui vamos focar a parte cognitiva do uso das tecnologias, que estamos chamando de competências infocomunicacionais.

O foco desta tese nas competências infocomunicacionais advém da percepção de que há um direcionamento cultural no sentido de valorizar a participação ao mesmo tempo em que cresce e se consolida o uso das TIC, cada vez mais relacionadas às possibilidades de integração social e participação nos processos decisórios da sociedade. Mas pouco é definido quanto aos conhecimentos, habilidades e atitudes – as competências – que organizações estão empregando, sofrendo a demanda, mas também promovendo para globalizarem-se<sup>131</sup> enquanto entidades e estarem inclusas na cultura contemporânea.

Em termos conceituais advoga-se que no primeiro nível de construção de conhecimento está o indivíduo. É ele quem recebe informações por meio de seus sentidos e as processa seletivamente de acordo com sua estrutura prévia de conhecimento. O conhecimento, neste nível, é, e sempre será, do indivíduo. Num segundo nível, contudo, o dos seus grupos de referência – família, escola, grupos de vizinhança etc. – há um compartilhamento de conhecimentos pelo qual, ao mesmo tempo em que se socializam, os indivíduos constroem camadas de conhecimento coletivo, partilhado pelos que constituem os grupos a que se filia durante sua vida. Ao pertencer a uma organização, particularmente se tiver relação de emprego ou outro tipo de compromisso formal, este partilhamento vai se dar muito provavelmente de forma mais sistemática e em função dos objetivos e estratégias da organização. Haverá aí uma camada substancial de conhecimento coletivo, muito provavelmente cuidadosamente gerenciada por executivos ou pelos proprietários. As

---

<sup>131</sup> O conceito de globalização não é objeto de discussão nesta tese, mas aqui o utilizamos de acordo com os termos de Silva e Abreu (2003, p. 60): “Globalizar significa ser capaz de tirar partido da flexibilidade de comunicação proporcionada pelas redes e serviços telemáticos para estabelecer trocas económicas e culturais com outros povos e, simultaneamente, ter a oportunidade de dar a reconhecer à escala global os fenómenos e especificidades locais.”



competências infocomunicacionais com que lida este trabalho estão nesta camada de conhecimento coletivo, construídas em função dos objetivos e estratégias das OSC. Elas são as mesmas que os indivíduos têm isoladamente, mas se constituem organicamente, a partir deles, na estrutura de competências de toda natureza previamente adquiridas pela organização, como decorrência das competências que os indivíduos têm ao serem admitidos, ou são levados a ter por determinação (treinamento) da organização.

Este capítulo está organizado em três partes principais: começamos por apresentar as competências empregadas pelas organizações em ambientes digitais; em seguida, como seis organizações apontaram como mudanças nos seus objetivos a inclusão digital e 24 direcionam iniciativas de educação digital, a promoção de competências colocou-se como um tema relevante; por fim, procuramos trazer a relação entre as competências infocomunicacionais e a participação política.

## 9.1 COMPETÊNCIAS EMPREGADAS

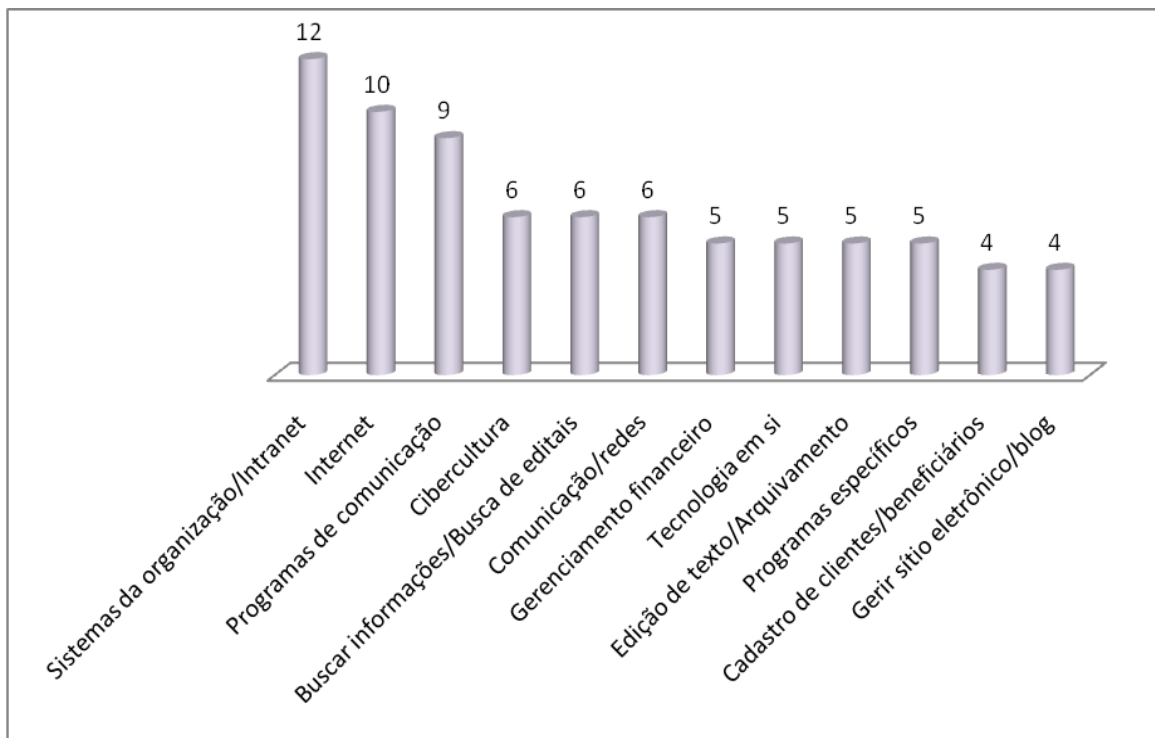
Dentre as 44 organizações, somente duas disseram não perceber a necessidade de novas competências com relação às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). No entanto, em geral, os entrevistados têm dificuldade em delimitar quais seriam essas competências. Há duas principais razões para isso: 1) parte das organizações optou por concentrar as responsabilidades do uso das TIC em uma ou duas pessoas, ou ainda em um setor; neste caso, os gestores entrevistados têm ciência da necessidade de novas competências, mas não têm clareza de quais seriam, porque não é sua área de atuação; 2) outra parte das organizações optou por um modelo mais diluído, ou seja, todos utilizam as TIC, mas de acordo com as funções específicas nas quais atuam; neste caso, o gestor consegue delimitar as competências que ele mesmo desenvolveu, mas isso não reflete necessariamente as competências da organização. Por isso, esta pesquisa optou por outra etapa empírica (Fase 5)<sup>132</sup> junto às organizações, com vistas ao aprofundamento dessa análise.

---

<sup>132</sup> Para mais informações com relação as fases da pesquisa, consultar o subcapítulo 2.4 *Métodos de investigação*.

Antes, no entanto, vejamos quais as principais competências que os gestores citaram de forma espontânea a partir de pergunta aberta. O Gráfico 11 é resultado de um exercício de síntese e agrupamento das falas, onde se observa que, em geral, os entrevistados mencionam o direcionamento das competências mais que as competências em si:

Gráfico 11 - Competências em ambientes digitais



Fonte: pesquisa da autora.

As competências demandadas ou desenvolvidas são bastante diversificadas, principalmente porque as organizações possuem sistemas próprios de gestão da informação e precisam que os colaboradores os dominem (12 citações). Em seguida, com 10 citações, aparecem competências ligadas ao uso da internet de forma geral.

Deve-se destacar também que as competências não são estanques ou claramente delimitadas, elas se permeiam e variam de acordo com as funções e mudanças do ambiente. Isso pode ser visto na fala seguinte, na qual o entrevistado citou competências que, em boa medida, seguem a média das organizações se tomadas no conjunto:

*“Principalmente aquelas [competências] associadas aos treinamentos para o domínio ou compreensão de programas, manejo de equipamentos, ferramentas da internet e*

*multimídia, as diversas formas de comunicação em vias digitais; arquivamento de informações e desenvolvimento de novos materiais didáticos e de divulgação da instituição.”* (AMB)

Um dos pontos, no entanto, que mais chamou a atenção foi a questão da cibercultura, de uma forma ou outra valorizada por seis organizações. A percepção de que não se trata meramente de usar uma máquina ou um programa, mas de rever atitudes, senso de responsabilidade e ética profissional:

*“Primeiro o domínio da própria máquina. Se você não sabe acessar, não sabe trabalhar com os diversos programas, sobretudo o Word... Alguns foram também treinados no Excel, dependendo da área de trabalho e também nas buscas, porque passear, navegar também não é fácil, porque você precisa aprender a selecionar informação útil e isso demanda também um certo cuidado do ponto de vista do custo de papel e tudo mais. Então tudo isso foi exigindo novas posturas, atitudes diferentes de racionalização dessas atividades. Os controles também tiveram de ser acionados [...] Eu participei de todo o processo de informatização dos currículos [...], grades curriculares, históricos etc. Foi uma luta porque o medo de perder o poder, o medo de ser demitido... Então teve-se que trabalhar com a autoestima, o boicote que poderia aparecer, os cuidados com o controle. [...] Percebe-se que precisava ter um controle maior com as notas, com o sigilo, com as senhas de determinados funcionários. É uma outra cultura, são outras competências que você tem de exercitar. Pessoas de confiança para determinados cargos [...] São novas habilidade, novas competências [...]. É um instrumento que democratiza, mas ao mesmo tempo é uma arma que se coloca na mão dos atores da instituição.”* (EDU)

A fala exemplifica a reorientação pela qual essas organizações passaram. Não se trata apenas de aprender a usar determinada ferramenta, são mudanças culturais que incidem mesmo na forma de trabalhar, buscar informação e interagir com outras pessoas. De fato, organizações e pesquisadores têm chamado a atenção para a necessidade de avançar as competências para extrapolar o domínio de habilidades técnicas: “a competência com a qual estamos lidando implica uma compreensão crítica das tecnologias, uma base cognitiva e cultural, e em particular a habilidade de selecionar e gerir informação junto com consciência ética e relacional.”<sup>133</sup> (Calvani et al., 2008, p. 184).

---

<sup>133</sup> “The competence we are dealing with entails a critical understanding of technologies, a cognitive and cultural background, and in particular the ability to select and manage information, along with relational and ethical awareness.”

O uso das redes digitais envolve a aplicação de competências diversas como habilidades motoras para usar as ferramentas tecnológicas, a navegação em ambientes virtuais, a competência em informação, a comunicação, a publicação, enfim a aplicação da tecnologia para o desenvolvimento de uma ampla gama de atividades humanas. Observando a atuação política das organizações, verificou-se que elas são solicitadas em competências relacionadas à comunicação – troca de informações com diversos atores sociais, negociação com o poder público, articulação com parceiros, argumentação com público-alvo etc. – e também competências em informação – busca de editais, localização de informação para tomada de decisão, disseminação de informação relativa às causas com que trabalham etc. Subjacentes a essas duas competências estão as competências operacionais, ligadas ao manuseio de *hardware* e *software*. Com isso e com base na literatura construímos uma proposta de síntese das competências em ambientes digitais em termos de competências infocomunicacionais, acompanhadas de indicadores, conforme discutido no capítulo 6.

Os indicadores foram observados em nove organizações a partir de seu discurso, dos produtos de informação e comunicação que disponibilizam (sítios eletrônicos, *blogs* e redes sociais *on-line*) e da aplicação de um instrumento de observação específico para as competências em informação. Com base nos dados obtidos, podemos dizer que as competências distribuem-se irregularmente entre as organizações, com algumas alcançando níveis elevados, enquanto outras têm um uso limitado da internet. Para este trabalho, no entanto, estamos privilegiando o comparativo entre as competências, mais que entre as organizações. Essa opção por não comparar as organizações justifica-se porque embora na análise dos dados as tivéssemos hierarquizado em termos de competências infocomunicacionais, não se encontrou entre elas uma variável comum que pudesse ser relacionada com uma predisposição para o desenvolvimento dessas competências.

A Tabela 3 apresenta os indicadores observados em cada componente das competências e os respectivos percentuais por eles alcançados a partir dos indicadores. Os percentuais associados a cada competência são a média simples dos respectivos componentes.

Tabela 3 - Competências infocomunicacionais observadas nas organizações

Indicadores O usuário...	Orgs. que atenderam ao indicador	Componentes	Percentual	Competências
- Reconhece a representação do sistema comunicada pela interface (ícones, pastas, programas etc.)	9	Operar computadores e artefatos eletrônicos	100%	<b>Operacionais</b> Média: 87%
- Compreende a função de cada ferramenta e seus componentes	9			
- Personaliza as funções de uma ferramenta de acordo com as necessidades	9			
- Abre sítios eletrônicos com a entrada de uma nova URL	9	Operar um navegador na internet	81,4%	
- Usa os botões do <i>browser</i> adequadamente para retroceder, avançar, abrir novos separadores, abrir novas páginas etc.	5			
- Abre, salva e imprime arquivos em vários formatos	8			
- Insere termos de busca no campo adequado	9	Operar motores de busca de informação	100%	
- Executa uma operação de busca	9			
- Abre os resultados a partir de uma lista	9			
- Reconhece mecanismos de comunicação disponíveis através da internet	7	Operar mecanismos de comunicação	81,4%	
- Cria um perfil de utilizador	6			
- Recebe, abre e envia arquivos anexados	9			
- Preenche campos adequadamente	6	Operar recursos para produção de conteúdo	72,2%	
- Submete informações	7			

- Percebe que tem um problema passível de ser solucionado com informação	9	Perceber uma necessidade de informação	94,4%	<b>Informacionais</b> Média: 78,3%
- Conhece as principais fontes de informação de acordo com suas necessidades (banco de dados, sítios eletrônicos especializados, motores de busca etc.)	8			
- Escolhe um sistema de busca adequado ao tipo de informação necessária	9	Acessar informações	85,1%	
- Traduz a necessidade de informação para uma terminologia de busca	6			
- Compreende os diferentes formatos de informação	8			
- Compreende e interpreta as informações recuperadas	6	Avaliar a informação	73,3%	
- Avalia as informações quanto a aspectos como pertinência, confiabilidade, correção e veracidade	7			
- Verifica as fontes quanto à fidedignidade	7			
- Diferencia informação factual de opinião	5			
- Seleciona informação pertinente	8			
- Compara informações entre si e com o conhecimento prévio	8	Inter-relacionar peças de informação	66,6%	
- Mantém um senso de orientação entre as várias fontes	5			
- Resume a informação	5			
- Organiza a informação de forma a recuperá-la para um uso atual e futuro	6			
- Demonstra capacidade de seleção e reaproveitamento de conteúdo, considerando aspectos éticos e legais	6	Criar conteúdo	72,2%	
- Cria e disponibiliza produtos informacionais (vídeos, áudios, imagens, textos etc.) em ambientes digitais	7			

- Compreende e responde as mensagens recebidas	4	Estabelecer comunicação	72,2%	<b>Comunicacionais</b> Média: 69,9%
- Consegue expressar suas ideias	8			
- Customiza a mensagem e o meio, considerando as características do receptor	8			
- Propicia que o receptor tenha oportunidade de resposta	6	Criar laços sociais	77,7%	
- Participa em redes e comunidades virtuais de acordo com seus interesses	6			
- Compartilha informações, vivências, experiências (em redes sociais <i>on-line</i> , <i>wikis</i> , <i>blogs</i> , <i>fóruns</i> etc.)	8			
- Mobiliza as redes sociais para conseguir ajuda quando precisa	6	Construir conhecimento em colaboração	72,2%	
- Consegue trabalhar em cooperação via Rede	8			
- Contribui com seu próprio conhecimento	7			
- Argumenta e defende opiniões	5			
- Discrimina mensagens indesejáveis, como <i>spams</i> e <i>vírus</i>	5	Avaliar a comunicação	57,7%	
- Julga questões de privacidade e segurança antes de disponibilizar informações	6			
- Compreende as consequências de uma publicação <i>on-line</i>	5			
- Considera aspectos legais e éticos da comunicação	6			
- Avalia a própria comunicação	4			

Fonte: Pesquisa da autora.

As **competências operacionais** encontram-se mais disseminadas, ou seja, em 87% dos casos os indicadores foram atendidos. Em termos gerais, não há dificuldades para operar computadores e artefatos eletrônicos, operar navegadores na internet e motores de busca. Como evidências, observamos que as organizações que implantaram sistemas de informação têm controle por senhas para cada módulo de atividades, o que demonstra que customizaram as funções das ferramentas de acordo com suas necessidades. Outra passou a usar as redes sociais *on-line* para aproximar-se do público que querem atingir, os jovens. Ainda outra assim justificou a necessidade de utilizar programas de comunicação, como o Skype: *“A competência de articular em rede demandou o aprendizado em programas de comunicação via internet.”* (COM)

As dificuldades mais evidentes entre as competências operacionais estão em operar recursos para produção de conteúdo. Isso observa-se principalmente em três organizações: duas não produzem qualquer conteúdo para a internet e a única ferramenta de comunicação que utilizam é o correio eletrônico; a outra mantém um sítio eletrônico, mas este é alimentado por um serviço terceirizado. Além disso, o único canal eletrônico de comunicação disponibilizado em “Contatos” a partir do sítio não funciona, retornando “erro permanente”. Questionada, a gestora do sítio eletrônico disse desconhecer quem deveria responder ao contato.

Pesquisa de Ferro e outros (2006, p. 3) demonstrou que mesmo um conhecimento básico de TIC aumenta sensivelmente a probabilidade de acesso e uso da internet ao longo do tempo, mas esse conhecimento não se encontra regularmente distribuído. Isso é bastante sensível mesmo entre o número reduzido de organizações com as quais estamos trabalhando nesta Fase da pesquisa. Ou seja, embora o critério de seleção das nove organizações tenha sido investigar aquelas que disseram mais utilizar a internet para participação política, a apropriação tecnológica é disforme mesmo no nível das competências operacionais.

A relação das organizações com a informação é intensa. Na etapa da pesquisa com as 44 organizações, a maioria dos entrevistados em algum momento relacionou a capacidade de lidar com a informação com o sucesso da organização.



Muitas organizações estabeleceram mecanismos – às vezes bastante aprimorados – para se manterem informadas sobre seu negócio. Nas menores, com menos de 10 funcionários, é comum que cada um deles tenha de buscar seus próprios canais e mantenha um conhecimento multidisciplinar sobre todos os elementos que permeiam a atuação da organização. Conforme vai aumentando a estrutura da organização, ocorre um processo de segmentação, ou seja, cada área ou funcionário precisa *“saber buscar a informação de acordo com a área em que trabalha”*, para usar uma fala deles. Uma organização, por exemplo, citou quatro grandes áreas que precisam de informações diferenciadas: a área de pesquisa (publicações especializadas, bancos de dados, congressos), o setor de inclusão social (reuniões com a comunidade, relações informais, programas que desenvolve), o centro de visitantes (centros de todo o país, experiências internacionais) e as lojas (há uma direção nacional que capta e distribui informação).

Quinze organizações mantêm um centro de documentação ou biblioteca para uso dos beneficiários e da própria organização: *“Quando montamos o centro de formação, montamos junto a biblioteca para fazer atendimento às escolas, para guardar memória, para ter um conjunto, um acervo para falar daquilo que era próprio do que a gente estava fazendo porque não tinha dessa forma em outro lugar.”* (EDU). Quatro das organizações que mantêm bibliotecas, utilizam a internet para divulgá-la e ao seu acervo.

Então, além de usar a Rede como fonte, as organizações a tem utilizado para disseminar informação. Algumas também prestam informações utilitárias e contextuais.<sup>134</sup> *“Como planejar povoados e comunidades ecologicamente sustentáveis”, “Como armazenar sementes”, “Consumo consciente”, “Prevenção de HIV e DST”, “Onde fazer exames gratuitamente”, “Estatuto da Criança e do Adolescente”* são alguns exemplos. A cultura participativa na construção e reconstrução da informação fica transparente na fala de um entrevistado: *“Priorizamos os textos produzidos pela equipe mesmo, mas às vezes encontramos coisas interessantes em outros sites e trazemos para cá.”* (AMB)

---

<sup>134</sup> Informação utilitária é aquela que atende necessidades relacionadas às exigências básicas da vida na atualidade: alimentação, saúde, segurança, habitação, vestuário e educação; informação contextual é aquela que garante acesso ou permanência nos diversos contextos nos quais o indivíduo deseja participar (Barreto, 1994).

Em 1997, Araújo já assinalava que a adoção do “paradigma participativo” seria o mais adequado para se compreender o fenômeno informacional na atualidade:

[...] no paradigma participativo, não só o emissor transmite informação, mas também o receptor envia para este informações relativas ao seu nível de conhecimento sobre o tema em discussão, bem como, sobre suas necessidades de informação e nível de utilidade das informações recebidas. (Araújo, 1997, p. 72).

Retomando os dados da Tabela 3, a percepção da necessidade de informação para o desenvolvimento de suas atividades em geral, e para a atuação política em particular, pode ser o fator motivador porque em 78,3% das situações as organizações empregam competências em informação. A quase totalidade das organizações não tem dificuldade em perceber que têm um problema passível de ser resolvido com informação (94,4%) e não evita em buscar na internet as respostas para suas questões. Todas as organizações citaram o *Google* como motor de busca preferido e oito citaram sítios eletrônicos especializados dentro de suas áreas de atuação: *“A internet é o ponto chave de atualização sobre os assuntos de interesse, porque não dá para estar em todos os locais, em todas as reuniões.”* (REL)

Portanto, as organizações relacionam a internet como um canal relevante de acesso à informação e demonstram reconhecer as principais fontes disponíveis, a partir de suas áreas de interesse. Como diz um entrevistado: *“Saber buscar informações via internet é uma competência necessária e que surgiu com o próprio advento da internet.”* (COM)

Conseguir localizar essas informações, no entanto, já apresenta algumas dificuldades, principalmente no que diz respeito à tradução da necessidade de informação para uma terminologia de busca. Em síntese, observamos os seguintes problemas: os termos utilizados são demasiadamente abrangentes, levando à alta revocação, mas baixa precisão;<sup>135</sup> nenhuma organização utilizou expressões booleanas ou delimitadores como as aspas nos campos de busca; nem sempre há preocupação em escolher o termo que melhor exprime o que se está procurando. Essas dificuldades podem comprometer o restante do processo. A

---

<sup>135</sup> Revocação e precisão são expressões utilizadas pela Teoria da Informação. Revocação refere-se à extensão com que itens de informação relevantes são recuperados num sistema de busca. Precisão refere-se à exatidão com que esses itens atendem à necessidade de informação.

fala seguinte é bastante ilustrativa dessa situação, ou seja, sem o uso de filtros adequados, o usuário recupera mais itens do que é capaz de avaliar e acaba fazendo escolhas aleatórias:

*“Tem horas que é difícil, viu? Você abre assim, tem 50... Não posso abrir 500 fontes obviamente. Então a gente vai tentando as primeiras páginas ou ainda aleatoriamente e olhando o que está dizendo ali do tema.” (COM)*

Por outro lado, seis das nove organizações demonstraram atenção com a terminologia de busca:

*“Primeiro eu organizo na cabeça o que eu quero, as palavras-chaves. Às vezes, quando eu estou construindo um texto, às vezes deixo um trecho reservado para procurar uma palavra que faça uma ligação ou que resuma, de repente uma expressão.” (SAU)*

O acesso à informação ainda pode ficar limitado por dificuldades em abrir mídias em formatos e fontes pouco habituais para o usuário:

*“Eu não gosto muito daqueles... para dar aula... Falha muito às vezes. Os vídeos nunca correspondem inteiramente àquilo que eu quero buscar. Às vezes interrompe. Eu acho que precisa aprimorar mais essa área.” (REL)*

A dificuldade com os vídeos pode ser devido a problemas de conexão e não necessariamente com o formato, mas nota-se que a deficiência na compreensão das características de mídias diferentes pode limitar o acesso à informação. Dentre as competências em informação, no entanto, são a avaliação e a inter-relação de informações, bem como a criação de conteúdo que apresentam maior fragilidade. Vejamos primeiro dois exemplos quanto à avaliação da informação:

*“O primeiro artigo tinha o ano [da lei]. Daí eu fui até os outros para confirmar. Só que eu vi que um dos artigos tinha dois anos a mais. Aí eu preferi colocar sem ano nenhum [...] Já que eu não tenho tempo de ficar averiguando a questão da data, aí coloquei a informação, mas sem a data.” (SAU)*

*“Eu vou lendo e também verifico, embaixo, o endereço, se for conhecido, eu abro. Se for algo que eu nunca vi na vida, eu não abro. Eu faço uma seleção. [...] Aquele ‘chamadozinho’ antes do site... ah, esse assunto me interessa...” (REL)*

No primeiro caso, apesar de ter percebido inconsistência entre duas informações, a entrevistada desistiu de procurar a informação confiável que lhe proporcionaria também divulgar a notícia completa. O segundo caso é mais contundente, porque a fala não condiz com a ação, ou seja, apesar de dizer que avalia a pertinência da informação pelo endereço, a entrevistada abriu o primeiro da lista, que era um apontador de endereço físico e não a ajudava com o que procurava.

Essa observação quanto à incoerência entre a fala e a ação é importante sob o ponto de vista de uma das opções metodológicas desta pesquisa: preferimos observar as competências na prática, mais que perguntar por elas. Hargittai (2009, p. 131) chegou a conclusão semelhante:

A auto-percepção das habilidades é um indicador menos ideal das habilidades reais do que outros itens. Por exemplo, pedir às pessoas para auto-avaliarem o seu nível de compreensão de vários termos relacionados à computação e Internet em uma escala de 5 pontos é um indicador mais forte do quanto eles são capazes de navegar pelo conteúdo online se comparado a perguntar às pessoas como elas pensam que podem usar a Internet.<sup>136</sup>

Outro entrevistado, no entanto, demonstrou uma visão nítida da complexidade que envolve a avaliação da informação:

*“Isso é difícil, é complicado, porque você se torna um juiz. Você pode ter um site confiável e uma pessoa pode ter plantado uma informação não confiável, como vai saber? Aí entra um pouco do seu conhecimento geral sobre aquela atividade, entra alguma informação que você tenha tido anteriormente que contradiga de forma muito esquisita, também indicações de pessoas que já tenham conhecimento do ponto de vista profissional. Mas acho que a internet hoje é um campo não confiável.” (COM)*

Essa fala traz à tona a questão dos parâmetros para avaliar a informação. Embora as abordagens sobre competência em informação deem ênfase ao aspecto da avaliação, pouco é discutido sobre como ou sob quais critérios isso pode ser feito. Geralmente fala-se em comparação entre as fontes, mas na prática isso pode levar a discriminar sítios eletrônicos

---

<sup>136</sup> “[...] self-perceived skill is a less optimal predictor of actual skill than other items. For instance, asking people to self-rate their level of understanding of various computer and Internet-related terms on a 5-point scale is a stronger predictor of how well they are able to navigate online content compared with asking people how they think they can use the Internet.”

mais simples ou produzidos por indivíduos, em favor daqueles com melhor design e originados em instituições supostamente mais credíveis (Buckingham, 2008). López López (informação verbal)<sup>137</sup> lembra que empresas e governos divulgam informação incompleta, incorreta e inverídica; portanto a fonte não é garantia de informação de qualidade

A pesquisa de Livingstone (2011) com crianças e adolescentes também apontou que embora elas sejam comumente orientadas a desconfiar das informações *on-line*, apenas uma em cada três tinham recebido alguma noção sobre como julgar a confiabilidade da informação.

Procuramos então verificar como as organizações resolvem esta questão. Cinco delas têm como critério principal de avaliação a credibilidade da fonte, duas seguem indicações de outras pessoas, duas comparam com seu conhecimento prévio e uma compara informações diferentes entre si. Alguns exemplos:

*“Normalmente eu prefiro informação da Secretaria [de Saúde]. [...] Nunca utilizo notícias de blog, só fontes oficiais.” (SAU)*

*“Eu normalmente acesso sites que já me foram indicados por alguém, especializados, que alguém indicou ‘esse daqui pode confiar’. Quando é um assunto específico, eu prefiro acessar sites especializados, porque em determinado assunto tem um determinado critério para aquele artigo estar ali, para aquele assunto estar ali.” (DEF)*

*“Comparo com o que eu já sei. Inclusive encontro várias falhas. [...] São muitas informações e a gente não tem tempo de metabolizar todas para o enriquecimento. Então só o processo de fazer uma triagem já é... Então, por isso que eu já vou com o meu respaldo. Primeiro a minha leitura, o meu respaldo, para não colocar notícias que eu não acredite ou situações que eu não concorde ou algo que alguém colocou lá por uma opinião qualquer.” (REL)*

Portanto, apesar de Buckingham (2008) questionar o critério da fidedignidade da fonte como parâmetro para avaliação da informação, este ainda é meio mais utilizado pelas organizações. O ideal seria conciliar todos os critérios. A comparação entre informações e com o conhecimento prévio, por exemplo, emergiu na fala dos entrevistados e é também uma das competências em informação tratadas na literatura científica (Aviram; Eshet-Alkai, 2006; van Deursen; van Dijk, 2009). Na literatura, essa competência é normalmente

---

<sup>137</sup> Comunicação de Pedro López López no X Encontro Nacional de Pesquisa e Ensino em Informação (Cinform), em Salvador, em 19 de setembro de 2011.

relacionada com a necessidade de inter-relacionar peças de informação: manter uma orientação num ambiente hipertextual e estabelecer mapas conceituais. Régis (2008, p. 35) se refere a esta competência como logicidade: “as atividades associativas indispensáveis à formação da enciclopédia intertextual e de orientação espacial.” Na fala dos entrevistados, para além disso, vemos que alguns deles estão usando a comparação também para avaliar as informações.

Se por um lado, as organizações têm sido demandadas a comparar as informações entre si e com o conhecimento prévio – seja como critério de avaliação, seja para relacionar informações não-lineares e desordenadas –, por outro, dentre as competências em informação, a capacidade de inter-relacionar peças de informação foi a que apresentou menor escore (66,6%). Os pontos mais frágeis para as organizações são manter um senso de orientação entre as várias fontes – com quatro organizações dizendo que é comum se perder ou perder o foco do que estavam buscando –, e também resumir a informação – competência não percebida nas ações de quatro organizações. Duas organizações contaram de suas estratégias para evitar “perder-se” na navegação:

*“A gente vai montando. Geralmente eu abro uma pasta e vou jogando ali, destaco em amarelo o que preciso. [...] geralmente eu vou jogando para as pastas e fechando, destaco o que eu quero, já vou organizando. [...] Jogo tudo em pastas: atividades da escola, pesquisas, relatórios, dados estatísticos. Cada professor tem um lugar para guardar as suas coisas.”* (DEF)

*“Agora sabe o que faço? Eu salvo em favoritos ou então guardo o link no e-mail, porque quando a gente está querendo fechar uma notícia e aí tem a questão da pressa, a gente guarda.”* (SAU)

Van Deursen e Van Dijk (2009) acreditam que manter os olhos num objetivo e agir nesse sentido é uma habilidade estratégica, o que é difícil, especialmente no meio digital que oferece um número enorme de distrações para outras questões. Ainda para os autores, as habilidades estratégicas (*strategic skills* nos termos deles) estão entre as mais complexas de todos os tipos de habilidades digitais distinguidas.

Nas falas emerge também a questão da organização da informação, considerando um uso atual ou futuro. Em pelo menos seis organizações, percebeu-se preocupação nesse sentido. A organização da informação é imprescindível não só sob o ponto de vista

administrativo, mas também porque muitas dessas organizações (72,2%) estão preocupadas em disseminar informação, como pode ser visto na última fala e na seguinte:

*“Todos os dias, o tempo todo, cada momento. Quando alguém me pergunta alguma coisa específica, como por exemplo, técnicas de construção com terra, eu procuro primeiro nos nossos arquivos, onde eu sei que vai ter e dou uma prévia e dou um contato de alguém que pode falar ou responder.”* (AMB)

Sete organizações criam e disponibilizam produtos informacionais (textos, fotografias, animações, vídeos, áudios, programas de TV, programas de rádio etc.), sendo que seis selecionam e reaproveitam conteúdo de outras fontes:

*“A prioridade são textos produzidos pela equipe, mas às vezes encontramos coisas interessantes em outros sites e trazemos para cá. [...] Também quando a notícia chega até nós e que a gente considera interessante, se coloca no blog, ou no site, ou cria um link.”* (AMB)

De acordo com Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002), uma pessoa alfabetizada em informação seria aquela capaz de identificar a necessidade de informação, organizá-la e aplicá-la na prática, integrando-a a um corpo de conhecimentos existentes e usando-a na solução de problemas. Comparando essa definição com os dados apresentados, podemos dizer que as organizações estão empregando competências em informação. Embora nenhuma delas tenha atendido plenamente a todos os indicadores, tampouco houve alguma que não apresentasse nenhum nível de competência em informação. O desenvolvimento de competências é um processo contínuo; as organizações ingressaram nesse processo.

No entanto, as competências infocomunicacionais consideram a dupla natureza da internet, que permite ao usuário mais que acessar a informação, também comunicá-la, interagir, estabelecer relacionamentos. Como diz Mucchielli (1998), a passagem de informação para comunicação é marcada por sua ênfase na dimensão relacional da mensagem.

Comparando com as competências operacionais e informacionais, as **competências em comunicação** são as menos desenvolvidas, sendo observáveis em 69,9% dos indicadores. Embora as organizações inegavelmente estabeleçam comunicação e criem laços sociais a partir da internet, há situações ainda em que o ciclo da comunicação não se completa,

muitas vezes por questões aparentemente simples como manterem um canal eletrônico de comunicação que não funciona, ou pior, por não responderem aos contatos.

Um indicador, ainda que parcial e circunstancial, é que apesar de 20 das 44 organizações possuírem sítio eletrônico com o serviço Fale Conosco, apenas três responderam a esse contato para a realização da entrevista para esta pesquisa. Da mesma forma, apesar de 43 terem endereço eletrônico cadastrado no CNE,<sup>138</sup> apenas 12 realizaram o agendamento da entrevista por e-mail. Portanto, no total, 15 agendaram via meio eletrônico. Com as outras 29 foi agendado por telefone. Vale frisar que algumas responderam ao e-mail solicitando o contato por telefone; como também outras, após o contato telefônico, solicitaram o contato por correio eletrônico. Portanto, essas 15 (34% do total) correspondem àquelas em que todo o procedimento de contato e agendamento foi feito por meio eletrônico, o que nos habilita a inferir que o uso das tecnologias nas organizações ainda que disseminado, ainda não está sedimentado como canal de comunicação seguro e eficiente. Algumas demonstram uma visão clara da sua situação:

*“A gente vem discutindo a coisa das tecnologias mesmo e o quanto a gente precisa avançar nesse sentido, inclusive o nosso próprio site, porque a gente percebeu que a gente estava fazendo bastante, mas ao fazer a gente precisa também trabalhar essa troca de experiências, essa visibilidade e a gente estava ficando bem no executar, mas sem processar. Então a gente tem um processo de transição do material de divulgação da nossa instituição e a gente está correndo agora, porque ficou um pouco a desejar o uso das tecnologias.” (COM)*

Mesmo na amostra das nove organizações, que são as que disseram mais utilizar a internet para participação política, ainda encontramos dificuldades em estabelecer comunicação por meios eletrônicos: uma não informa nenhum canal de comunicação eletrônico com a instituição no seu sítio eletrônico; em outra o contato é informado, mas retorna “endereço indisponível”; outra disponibiliza um Fale Conosco que nunca é respondido; ainda outra não respondeu a nenhuma das tentativas de contato por e-mail, mesmo após contato presencial com a pesquisadora e troca de endereços para comunicação eletrônica; e ainda houve outro caso em que a comunicação foi estabelecida, mas houve confusão com relação às datas agendadas e usaram o telefone para confirmar. Portanto, em

---

<sup>138</sup> Cadastro Nacional de Entidades (CNE) é o banco de dados a partir do qual as organizações foram selecionadas para esta pesquisa. Mas informações em *Métodos de Investigação*.



mais da metade dos casos (cinco organizações), a despeito de todas disporem de ferramentas de comunicação eletrônica, essa não se efetiva por falhas em receber, compreender ou responder às mensagens. Esse indicador forçou a queda do componente “Estabelecer comunicação” para 72,2%.

Por outro lado, oito organizações demonstraram ter capacidade de expressar suas ideias através de seus canais eletrônicos (sítios, *blogs*, redes sociais *on-line*). Já no nível dos sujeitos, a pesquisa de Phillippi e Avendaño (2011) observou que embora o Chile tenha avançado no acesso universal às TIC e em programas de alfabetização digital, as deficiências em competências comunicacionais e narrativas estão entre os grandes empecilhos para participação nos espaços públicos digitais.

Oito organizações reconhecem a importância de customizar a mensagem e o meio às características do receptor, a percepção de que a comunicação é um processo que sobrevive pelo intercâmbio com o ambiente:

*“[O blog] é para a comunidade em geral, tanto é que a gente usa uma linguagem bem simples e informal. Até quando a gente fala de projeto pedagógico, é bem informal, para que desde um pai de criança possa entender, quanto um professor ou um pesquisador.” (DEF)*  
*“Eu até hoje me pergunto como é que eu posso chamar a atenção pra gente no Facebook.”*

Vemos que as organizações começam a despertar para a diferença entre informar e comunicar, a percepção fundamental de que não basta ter informação publicada para haver comunicação com o público a quem se dirigem. Se por um lado a Web 2.0 facilitou a publicação, a proliferação de vozes exige mais competências em comunicação para se fazer ouvir:

Comunicar não é apenas produzir e distribuir informação, é também ser sensível às condições nas quais o receptor a recebe, aceita, recusa, remodela em função das suas escolhas filosóficas, políticas, culturais. A comunicação coloca a questão do receptor. Logo, não há comunicação sem risco, o do encontro com o outro. [...] A comunicação começa quando compreendemos que é diferente da informação e da transmissão. (Wolton, 2006, p. 175)

Seis organizações participam de redes sociais *on-line* ou comunidades virtuais de acordo com seus interesses. Mas oito disseram trocar experiências, vivências e informações

a partir desses tipos de ferramentas ou de outras que o permitem. Aquelas organizações que estão apostando nas redes sociais o fazem para se aproximar de seu público-alvo, contribuir para a conscientização, divulgar suas ações e obter ou difundir informações dentro das suas áreas de interesse:

*“A motivação para as redes sociais, tanto Facebook, como Twitter, era justamente, porque essas são as redes sociais utilizadas e acessadas pelo público daqui, os jovens. A motivação é o público que a gente atende, os parceiros, a própria divulgação, os jovens com quem a gente está interagindo.” (COM)*

Por outro lado, há organizações que acreditam que o uso de ferramentas como Orkut e Facebook não propiciariam a comunicação de que precisam:

*“Orkut eu não participo porque não vejo muito significado [...]. Você poderia utilizar aquilo como meio de trabalho. O Facebook até onde já me colocaram, é muito mais aberto. Mas se eu quero ter uma comunicação dirigida com alguém, eu vou fazer essa comunicação com esse alguém e vou fazer isso através do e-mail dela. Se quero ter uma inserção coletiva, eu vou usar um meio de comunicação que aquela coletividade acessa e conhece. Eu não vou pôr em Facebook uma coisa do Fórum de Pesca porque a maior parte deles não vai acessar Facebook. Porque a gente lida com um segmento que às vezes ainda está num grau embrionário de uso da internet e você tem que se moldar.” (COM)*

Nesta fala emerge novamente a questão da exclusão digital do público-alvo da organização, mas também um elemento da competência em comunicação da organização: a percepção de que o meio precisa adequar-se à capacidade de recepção para haver comunicação, o que vai ao encontro do pensamento de Wolton (2006) a pouco citado.

As redes sociais também são mobilizadas para conseguir ajuda em seis das nove organizações. Aqui não estamos nos referindo apenas às redes *on-line* (Facebook, Orkut, Twitter), mas às redes de contato das organizações que elas conseguem mobilizar por meios eletrônicos.

Oito organizações também dizem trabalhar em cooperação e sete acreditam que contribuem com seu próprio conhecimento. Uma vez que as competências infocomunicacionais não podem ser interpretadas como um fim em si mesmo, ter o discernimento de sua aplicação e utilidade é imprescindível: as organizações as têm aplicado para usar os recursos eletrônicos e de rede como um meio para atingir objetivos. Isso

envolve a ciência das oportunidades que a Web oferece e como tirar o melhor proveito (van Deursen; van Dijk, 2009)

*“[A internet ajudou] a se articular em rede, a encaminhar documentos com mais rapidez e também em pouco tempo, na construção de documentos não ter só um que faça: eu faço uma parte, outro vem e diz que pode ser assim e acaba que todo mundo contribui para a construção dos documentos. É um trabalho compartilhado.” (COM)*

Desde a criação da internet – a base técnica e operacional do ciberespaço –, se multiplicam os grupos que se apropriam da plataforma para fortalecer articulações já existentes e criar novas. São redes de desenvolvedores de *software*, redes de pesquisadores das mais diversas especialidades, redes sociais com interesses diversos. As organizações da sociedade civil não estão alheias a este contexto.

Quanto à capacidade argumentativa e defesa de opiniões, nem sempre é possível observar tais características na comunicação disponível nos sítios eletrônicos, *blogs* e redes sociais *on-line* das organizações. No entanto, em pelo menos cinco dessas organizações foi possível perceber argumentação em torno de uma causa ou mesmo o posicionamento da organização perante determinada questão.

Lembrando que muitas das práticas de participação política das organizações alinham-se ao modelo deliberativo e que este tem na sua base a ação comunicativa, a competência para argumentar, discutir e forjar decisões – e cada vez mais via meios digitais – parece uma demanda presente para essas organizações:

O “debate crítico-racional” é mais que uma pura pluralidade de vozes, pois é focado e se caracteriza por discussões singulares. Requer que os participantes construam, de maneira coordenada e cooperativa, um entendimento partilhado sobre uma matéria comum. As pessoas devem expressar o que elas têm em mente, devem ouvir o que os outros têm a dizer e responder as questões e os questionamentos. Isso demanda, por sua vez, uma atitude de respeito mútuo. (Maia, 2008, p. 287)

O último componente das competências em comunicação – a avaliação da comunicação – é o que apresentou resultados mais preocupantes, com perto da metade dos indicadores (57,7%) não sendo satisfeitos. Já com o primeiro indicador – o discernimento de

mensagens indesejáveis, entre elas aquelas que são *spams* ou contém vírus – as organizações mostram-se um tanto perdidas:

*“Utilizamos um antivírus e um filtro que existe no Gmail, mas, mesmo assim, ainda é muito grande o número de vírus e spams. Creio que a solução definitiva disso está acima da [organização].”* (SAU)

Em geral, as organizações têm discernimento de que anti-vírus são necessários, mas não suficientes. No entanto, quando questionadas das estratégias que empregam para distinguir as mensagens, quatro não souberam responder e as outras cinco relataram estratégias muito específicas: reenviar para o autor para pedir confirmação da origem, pedir para telefonar, desconfiar de mensagens que incluem fotografias, evitar abrir e-mails com assuntos sem relação com a área de atuação da organização, desconfiar de e-mails em língua estrangeira, procurar visualizar a imagem da mensagem antes de abrir.

Seis organizações mencionaram cuidados com relação à privacidade e segurança daquilo que disponibilizam em seus sítios, *blogs* e redes. No entanto, os critérios que utilizam ou o foco para o qual dirigem a atenção é bastante diverso: enquanto uma organização mostrou-se preocupada em mencionar as fontes das informações que veicula, outra lembrou da necessidade da autorização dos pais para postar fotos de crianças, outra demonstrou preocupação com o teor da linguagem que emprega, outra lembrou que nem tudo pode ir para o sítio eletrônico e ainda outra disse fiscalizar aquilo que os funcionários postam nas suas redes de relacionamento para preservar a organização.

Aparentemente as organizações não têm políticas ou mesmo regras de comunicação para os meios eletrônicos que utilizam, ficando tais questões mais circunscritas ao bom senso do que a uma postura organizacionalmente discutida e definida. De acordo com Aviram e Eshet-Alkai (2006), desde que o uso do ciberespaço envolva aspectos sociais e emocionais, os usuários precisam de habilidades para “entender as regras do jogo”. Bawden (2008) refere-se à “*moral/social literacy*” como a necessidade de entender o comportamento correto e sensível ao ambiente digital, o que inclui cuidados com privacidade e segurança.

Questão relacionada é a compreensão de que aquilo que é publicado na internet torna-se público, com todas as implicações que isso pode gerar. Cinco organizações

mostraram-se sensíveis a essa questão, principalmente a partir do aprendizado com experiências anteriores, como transparece na fala seguinte:

*“Ter cuidado com quem pode ver. Eu acho que a gente ainda vai aprendendo na prática, porque algumas coisas a gente aprende de regras de comportamento, vê uma matéria e lê, tenta melhorar, mas a gente não teve assim técnicas de comunicação.” (AMB)*

A preocupação com questões legais e éticas emergiu no discurso ou está visível nos sítios e *blogs* de seis organizações, às vezes de maneira bastante instrumental como se vê na fala seguinte:

*“Uma outra coisa que veio com a internet é o aprendizado: aprender a fazer a divulgação antes, não ficar sobrecarregando a caixa de e-mail das pessoas, aprender a não colocar o endereço dos outros para todo mundo ver... e muito de feedback das pessoas, do público interessado.” (AMB)*

Duas dessas organizações também mencionaram a preocupação em dar os devidos créditos autorais, seja quando o conteúdo é criado dentro da organização, seja quando é trazido de outras fontes.

Por fim, apenas quatro mencionaram de alguma forma avaliar a própria comunicação, seja com relação com o conteúdo, vocabulário e termos utilizados, seja no sentido de pensar como avançar na interação pretendida. Vejamos uma fala ilustrativa:

*“[...] fica mesmo um meio frio que por vezes ela [internet] termina piorando as relações. Claro que não é a ideia, mas acontece. É um instrumento extremamente perigoso, da mesma forma que abre muitas oportunidades, pode te fechar. Você está invocado preparando um e-mail daqueles arretado e de repente manda para uma pessoa completamente diferente ou para uma lista! Então é um instrumento perigoso e frio.” (COM)*

As competências comunicacionais estão entre as mais complexas, porque exigem a confluência de capacidade crítica, analítica e sensibilidade ao contexto para fazer frente aos desafios da interação no ciberespaço. No entanto, estão entre as mais exigidas, considerando que a construção colaborativa de conhecimento exige confiança e partilha de informação. “Questões como participação, privacidade, ética, verdade, interatividade, bem como autoria e propriedade intelectual, para citar apenas alguns elementos, espelham a

crescente complexidade e riqueza das relações entre sociedade, informação e media.” (Dudziak, 2011, p. 9).

As interações sociais que promovem o capital social, portanto, estão alicerçadas em competências comunicacionais para desenvolver laços de confiança, cooperação e interação. São valores como esses que permitem que os atores sociais se organizem para gerar desenvolvimento político, econômico e social, o que explica, segundo Baquero (2003, p. 95), “como em algumas localidades a atividade política e, principalmente, econômica e social mostram grande vitalidade e parecem ser mais efetivas.”

Apesar da tentativa de quantificação das competências que procuramos empreender, é importante lembrar que se trata de uma aproximação, já que as competências – como frisado no capítulo 6 – são um fenômeno complexo que envolve outras variáveis, como aspectos do ambiente social e tecnológico das organizações – papel social das organizações, ambiente cultural etc. –, bem como características e competências individuais das pessoas que participaram da pesquisa – capacidade de análise crítica, criatividade, capacidade de criar conteúdo, participação nas questões públicas etc.

## 9.2 COMPETÊNCIAS PROMOVIDAS

Em quase todas as organizações, o computador estava na mesa do entrevistado durante a entrevista. Isso não diz das suas competências, mas mostra claramente que, a despeito de serem organizações tão diferentes, tanto em tamanho como em finalidades, as TIC fazem parte das ferramentas de trabalho. Aqui estamos tratando do conjunto das 44 organizações.

As pessoas em cargos de direção nas organizações tendem a ter uma formação educacional mais desenvolvida, de forma que as competências para usar os recursos eletrônicos vêm dessa formação. Na maior parte das organizações, os diretores são usuários habituais da internet. Há exceções, no entanto: duas organizações disseram que os diretores participaram de cursos de qualificação como todos os demais funcionários, outras duas disseram que a diretoria tem uma função mais política e administrativa e por isso não usa os

recursos tecnológicos, mas há ainda organizações que tomaram decisões mais enérgicas no sentido de afastar aqueles que não conseguiam se adaptar à cibercultura:

*“Algumas modernidades, elas custam para ser aceitas, para acolher e para assimilar. Isso demora. A gente teve casos, tanto de jesuítas como de colaboradores que a gente teve de trocar, porque não conseguiam aprender a usar a ferramenta. Não usando a ferramenta a gente não vai ter acesso às informações que a gente gostaria, no tempo que a gente gostaria e que a ferramenta proporciona. [...] No nível geral, a gente tem investido bastante nessa questão da formação. Agora, encontramos resistências, desde coisas simples como usar o e-mail institucional [...] até mesmo a operacionalização de sistemas bem mais complexos e que precisa ter não só o treinamento, mas você precisa ter um entendimento, habilidades para usar a ferramenta.” (EDU)*

Se com relação aos diretores, a formação em tecnologias não é uma questão com a qual todas as organizações se preocupem, quando o olhar se volta para os funcionários ou colaboradores, vê-se que a questão da qualificação é bastante presente. Quarenta e uma organizações souberam dizer exatamente de onde vem a capacitação necessária aos funcionários (a soma é maior que 41 porque foi admitida mais de uma resposta):

- 23 promoveram cursos de qualificação dentro da organização ou enviaram os funcionários para capacitação em escolas especializadas;
- oito mencionaram que os funcionários quando contratados já traziam os conhecimentos e habilidades necessários;
- oito frisaram que esse é um critério de seleção;
- sete disseram que os funcionários costumam procurar formação por conta própria;
- três organizações ainda apostam na capacidade de aprendizagem dos mais jovens;

Outra entrevistada concorda que algumas pessoas desenvolvem as competências naturalmente, mas a organização sentiu necessidade de promover um nivelamento:

*“Algumas pessoas naturalmente que tinham maior familiaridade, identificação, não tiveram maior dificuldade, mas houve um determinado momento que a gente precisou capacitar mesmo as pessoas, porque a maior parte de nossos parceiros são internacionais, então não tinha como você não trabalhar com internet. Nós sempre tivemos um CPD na instituição, porque a informação gerada é tão grande e de tal importância que a gente tem backup diário, os computadores têm de estar funcionando permanentemente.” (SAU)*

Há ainda maneiras inovadoras de desenvolver competências. Por exemplo, uma organização que é de grande porte, instalou totens para funcionários acessarem seus dados de pessoal na intranet, como contracheques, por exemplo. A organização acredita que assim, aos poucos, consegue inserir todos no meio digital e demover resistências.

A fala de outro entrevistado indica que o desenvolvimento de competências digitais pode estar sendo demandado no sentido inverso, do público-alvo para as organizações: *“Em geral, as líderes das comunidades, mesmo no interior, usam internet ou conhecem uma pessoa que sabe usar [...]. Já tem lan house no Estado inteiro, então a comunicação via internet já está bem difundida por conta dessas lan houses e também das antenas.”* (COM)

Para além da promoção de competências em ambientes digitais entre aqueles que atuam nas organizações, 24 (54,5%) delas direcionam esforços para desenvolvê-las entre os beneficiários de suas atividades. Os formatos são variados, com nomenclaturas como “curso de informática”, “informática básica”, “formação digital”, “educação digital”, “aula de informática”, “laboratório de informática” e “aula de computação”. Três delas disseram o fazer em parceria com o Comitê para Democratização da Informática (CDI) e uma em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac). Outras seis têm iniciativas denominadas de “inclusão digital” que, por sua vez, também têm direcionamentos diferentes.

Como mencionado em outros momentos neste trabalho, a iniciativa de promover competências infocomunicacionais entre o público-alvo é, em grande medida, uma resposta das organizações à situação de exclusão social e digital deste público:

*“O que caracteriza a nossa população aqui é que 62, 63% da nossa população é do interior, então a nossa população é de muito baixa renda e de baixo nível sociocultural. Então a ferramenta internet com esse pessoal é complicado. Nós ainda estamos utilizando fitas amarelas e vermelhas no chão para indicar onde fica tal e tal coisa. Um levantamento feito aqui em 2004, mais de 30% da nossa clientela não sabia ler e escrever, então é complicado. Hoje até o nosso site, a gente tem alguma dificuldade para alimentar o site porque o público-alvo que a gente mais desejaria não tem acesso à internet.”* (SAU)

Considerando que o grupo de organizações com a qual estamos trabalhando inclui finalidades tão diversas que vão desde o desenvolvimento da espiritualidade até a preservação de espécies marinhas, é de se destacar que mais da metade (54,5%) tenham em comum a preocupação com o desenvolvimento de competências infocomunicacionais em



algum nível. Uma organização comentou que a partir de 2010 todos os cursos profissionalizantes que oferecessem (a exemplo de culinária) incluíam informática e cidadania, *“porque são ferramentas indispensáveis a qualquer indivíduo hoje em dia.”* (REL)

Não podemos afirmar que todas as organizações estabelecem relação semelhante: informática e cidadania. O discurso mais claramente delimitado é a promoção de competências no sentido de incluir, de não permitir que o público com o qual lidam fique à margem da sociedade. No entanto, é inegável que muitas delas – claramente aquelas que têm na formação e conscientização de cidadãos uma forma de participação política e ao mesmo tempo têm alguma iniciativa de educação digital – acabam por fazer essa ligação. Vamos observar exemplos dos dois tipos: primeiro organizações que têm iniciativas sem necessariamente as vincularem com a participação política; depois, alguns exemplos que fazem essa relação.

Uma organização que trabalha com inclusão digital para 400 idosos em Teresina, aproveita as habilidades do bordado com o uso do computador; a mesma organização usa um *software* para confecção no curso profissionalizante para adolescentes, em parceria com Sebrae e donos de confecção. Em outra organização, 90% dos colaboradores vêm dos beneficiários com que atuam, então a inclusão digital funciona também como uma ponte entre os dois públicos:

*“O [organização] tem mais de 1300 pessoas que trabalham para o [organização] e 90% deve ser da comunidade litorânea em que a gente atua, então a inclusão digital não chegou para todos, mas a gente trabalha para isso. Então, sempre desenvolvemos cursos de capacitação, a gente quer formar jovens, então a inclusão digital é um instrumento de trabalho. [...] Não tem como a gente desenvolver capacitação dessa mão de obra sem trabalhar com internet, sem trabalhar com o computador.”* (AMB)

Três organizações têm a educação digital direcionada para crianças e adolescentes. Numa delas, observando que os meninos buscavam o infocentro para jogos eletrônicos, estão procurando introduzir jogos que *“oferecem competências e desenvolvam habilidades, porque o jogo pode ser utilizado como um veículo de aprendizagem.”* (ABR)

A concepção dessas organizações voltadas para a educação de crianças e adolescentes no uso das tecnologias encontra respaldo na maioria das pesquisas sobre competências em ambientes digitais; em geral, os pesquisadores e as iniciativas descritas na literatura voltam-

se para este público. Williams (2009, p. 245), por exemplo, acredita que o fenômeno da Web 2.0 deve ser direcionado pela educação para a formação dos jovens cidadãos:

[...] ela pode fornecer a base para uma abordagem centrada no aluno na qual o ensino da tecnologia não só dota os alunos com as habilidades para participar, mas proporciona-lhes a compreensão tecnológica de que necessitam, a fim de poderem participar de uma forma ética e socialmente responsável e informada.<sup>139</sup>

Daquelas 24 organizações, duas mantêm infocentros em parceria com o poder municipal. Neste caso, os infocentros são abertos à comunidade e mescla-se a questão da preparação para o mercado de trabalho:

*“Hoje você não faz nada se não souber mexer no computador, não pode nem ser vendedor, mesmo o caixa de supermercado precisa saber mexer no computador. Então é básico, é uma necessidade básica para se inserir no mercado de trabalho. [...] Então essa busca é muito grande, então nós temos um curso de informática, que hoje estamos com 5 ou 6 turmas porque só tem um instrutor, que é um estrangeiro que veio fazer um intercâmbio.”* (REL)

Esta fala demonstra que há compreensão do quanto as tecnologias digitais permeiam as atividades humanas, exigindo que os indivíduos lancem mão de uma crescente variedade de habilidades técnicas, cognitivas e sociais. Há organizações que parecem estar no limiar entre uma compreensão instrumental da educação digital e uma compreensão mais estratégica no sentido da participação política:

*“Nós tivemos uma grande evolução. A internet não modificou só a nossa associação, ela modificou o mundo. Eu estou querendo que nossos pais de nossos alunos sejam alfabetizados [no meio digital] para poder participar. [...] O meu interesse no curso de inclusão digital é que eu quero que nossos pais também um dia possam ter um computador em casa, porque o computador é igual à geladeira, é igual ao telefone. Se todos os pobres tivessem um computador, a vida seria bem melhor para todos eles.”* (EDU)

No exemplo seguinte, no entanto, a vinculação entre as competências infocomunicacionais do público-alvo e sua participação política é bastante clara:

---

<sup>139</sup> “[...] it can provide the basis for a student centered approach to technology education that would not only equip students with the skills to participate, but provide them with the technological understanding they need in order to be able to participate in an ethical, socially responsible and informed manne.”

*“Tem alguns anos que a [organização] tem construído um trabalho com os jovens, um trabalho de formação sociopolítica, refletindo sobre essa questão da conscientização dos jovens para essas questões mesmo das políticas públicas, a política nacional e também como ele pode estar quebrando este estigma de que jovem não fala de política, jovem não discute questões políticas. Nós achamos que a política faz parte da vida. Outra coisa é que alguns cursos, não todos, mas principalmente os ligados ao CEP (Centro de Educação Profissional), o grupo que foi formado internamente com os alunos, eles criam depois blogs, sites, grupos nos quais circula entre eles as informações. Então, atividades com grupos excluídos, atividades cidadãos. Ano passado a gente fez uma série de atividades ligadas ao serviços na comunidade na área de saúde, de cidadania, tudo isso circula muito entre os próprios jovens. E durante o CECA (Circuito de Educação, Cultura e Arte) que acontece aqui, em algumas oficinas são formados grupos em que circula entre eles a discussão, a reflexão. Algumas coisas de forma organizada, algumas coisas vão para o site. Eles mesmos que organizam Orkut, tem várias coisas que circulam nesse sentido. E de dois anos para cá, a partir de uma parceria com a Visão Mundial, que hoje ainda existe uma certa parceria indireta, eles estão trabalhando também com a metodologia de comunidades virtuais organizadas, onde eles têm uma rede também chamada e-rede, onde uma das propostas é essa: utilizar os meios de comunicação virtual para estar passando informações também, interligando as organizações que tem ações mais de protagonismo juvenil, de formação política.” (COM)*

Observamos que há progressivamente a intenção de abrir mais espaços para outros grupos. Isso não é aleatório, as organizações demonstram a ideia de que o público se aproprie das ferramentas e saia da posição de beneficiário de suas atividades para parceiro. Implícito em todo o processo está a noção de desenvolvimento de capital social:

[...] esforçando-se para criar novos grupos comunitários – ainda que não dedicados a fins políticos – e para envolver os atualmente não envolvidos da comunidade, os líderes comunitários e organizacionais beneficiarão não só a própria organização, mas eles também podem começar a produzir impactos de longo prazo nos estoques de capital social de suas sociedades.<sup>140</sup> (Klesner, 2007, p. 31)

Na mesma linha, Murdock e Golding (2004) enfatizam que a cidadania digital não é simplesmente uma questão de garantir acesso básico, mas requer que as pessoas desenvolvam capacidades para usar os recursos das redes como forma de expressão e participação social.

---

<sup>140</sup> “[...] by striving to create new community groups – even then devoted to nonpolitical purposes – and to involve the now uninvolved, community and organizational leader will not only benefit their own organization but they also can begin to make impacts over the longer term on their societies’ stocks of social capital.

Outra organização manteve por um ano (em 2009) um projeto extremamente interessante e avançado, com base no intercâmbio de ideias e propostas, via internet, entre agricultores brasileiros e indianos. Esse projeto apresentou desdobramentos relevantes tanto sob o ponto de vista do desenvolvimento de competências, quanto da participação política. Nos termos da própria organização, o projeto estava assim definido:

*“O projeto Sertão.Net é uma proposta de formação de agricultores para a convivência com o semiárido, por meio de intercâmbios virtuais para troca de conhecimentos e informações. Agricultores e agricultoras que praticam permacultura e agroecologia nas comunidades rurais dos municípios de Cafarnaum, Umburanas, Ouroândia e Morro do Chapéu (Bahia, Brasil) conversam com agricultores e agricultoras indianos envolvidos nos projetos da Power, organização não-governamental que atua prioritariamente com o fortalecimento comunitário de agricultores familiares e a conservação da biodiversidade no semiárido do norte do Estado de Karnataka, Índia.”<sup>141</sup> (AMB)*

Os agricultores participavam de uma teleconferência a cada mês. Além disso, recebiam orientação para alimentar um *blog*, que usavam para registrar o que aprendiam nas oficinas e comentar o que mais lhes interessava. Como muitos não tinham computador, foi levado um *laptop* para ficar na casa deles por um período, para manter a familiarização.

Observa-se que esta organização direcionou esforços para desenvolver competências infocomunicacionais entre os beneficiários de suas atividades. E o desenvolvimento das competências aparece vinculado à participação política, porque a organização vislumbra na troca de informações entre os agricultores uma forma de empoderamento da comunidade, uma forma de buscar soluções para comunidades que têm problemas semelhantes. Efetivamente, as competências infocomunicacionais estão ligadas às atitudes para criar e compartilhar informação porque se compreende que assim todos podem aprender e encontrar soluções para as questões de seu interesse. Webber e Johnston (2000, p. 396) parecem estar certos ao apontarem que “A substituição do cidadão como alguém que recebe serviços de informação feitos para ele, em direção a um cidadão como um agente

---

<sup>141</sup> Fonte: <http://www.permacultura-bahia.org.br/interna.php?cod=34>. Acesso em 15 ago. 2009

que pode refletir e desenvolver suas próprias abordagens em direção à competência informacional está efetivamente já acontecendo.”<sup>142</sup>

No final de 2009 o projeto Sertão.Net foi encerrado. Mas de certa forma teve continuidade pelo Sertão.Net na Escola. O Projeto Sertão.Net na Escola já é uma iniciativa da Associação de Policultores de Cafarnaum-BA, porque um dos objetivos da organização pesquisada é justamente fomentar o associativismo na área em que atuam:

*“E uma dessas associações, depois que o Instituto terminou o projeto Sertão.Net, eles propuseram o mesmo projeto para o Oi Futura que seria o projeto nas escolas. E esse trabalho foi feito para a escola, com outro público-alvo. E eles têm até site lá, a associação que fez, geriu o projeto. [...] Esse segundo, que a associação fez, já foi feito por pessoas que participaram do primeiro.” (AMB)*

Esse segundo projeto mantém um *blog*, produziu folders e CDs com os produtos do trabalho. É claro que aqui já fugimos do âmbito de investigação desta pesquisa, mas o interessante é mostrar que aquelas iniciativas de desenvolvimento de competências de 2009 já espalharam-se para outras organizações e também desencadearam desenvolvimento no nível pessoal:

*“José<sup>143</sup> que participou [do Sertão.Net] é um agricultor, hoje ele dá palestras, hoje é um exemplo vivo. E ele mudou completamente, hoje ele vai a diversos lugares dar palestras, depois ele se comunica, manda fotos, documenta, recebe demanda para dar outras palestras, tudo via e-mail, e ele está na roça. Ele tem lá um celular que só pega uma operadora dentro de casa e aí ele usa a internet, em Cafarnaum.”*

Sempre se deve relativizar o sucesso descrito pelas organizações no desenvolvimento de competências entre os beneficiários porque esta pesquisa não foi a este público para fazer os devidos controles. No entanto, em termos de coerência interna do discurso e produtos aferíveis pelos sítios eletrônicos, *blogs* e documentos, tudo leva a crer que a descrição é condizente. Por exemplo, em outros momentos da fala da organização quanto

---

<sup>142</sup> “The shift away from the citizen as someone who has information services done to them, and towards the citizen as an agent who can reflect and develop his or her own approach to information literacy, is effectively happening already.”

<sup>143</sup> Nome fictício.

ao papel da internet, vemos um posicionamento que busca incluir o público-alvo no desenvolvimento de competências, ao lado dos colaboradores:

*“Estas [competências] foram, em sua grande maioria, desenvolvidas pelo setor de recursos humanos, envolvendo funcionários e voluntários. O público-alvo também foi alcançado quanto ao desenvolvimento de novas competências e os bons resultados atingidos, demonstram que novas ações serão implantadas pela instituição, cada vez mais, nas ações atuais e futuras.” (AMB)*

Nessas experiências de promoção de competências em ambientes digitais há outro ponto interessante que é a consideração do conhecimento prévio dos sujeitos, ou seja, a compreensão de que as novas competências não vêm para substituir, mas para somar. Por exemplo, observa-se que a ideia não é ensinar uma nova “profissão” aos agricultores, mas empoderá-los com o uso de novas ferramentas para que melhorem suas condições de vida e trabalho onde estão. Essa concepção parece muito próxima daquela de Morin (2002) quando defende a religação dos saberes, a percepção da necessidade do trânsito entre os diversos conhecimentos e a valorização da singularidade do saber local.

Nessa linha, outra observação pertinente é quanto à territorialidade das ações das organizações. A despeito de se valerem de tecnologias que desprendem o indivíduo do território – ou como alguns acreditam “desconstroem o presencial” – percebe-se que quanto às organizações pesquisadas, as ações são situadas nas áreas em que se propõem. Ou seja, as competências infocomunicacionais são empregadas para trazer do ciberespaço oportunidades e soluções para o mundo *off-line*.

O que parece mudar, isto sim, é a compreensão da inter-relação entre os fenômenos, conforme ilustra essa fala: *“A luta contra a violência no trânsito é também a luta da [organização] porque é essa violência que mais tem gerado a incidência de deficientes físicos.” (DEF)*. Por isso, nosso entendimento de que, se por um lado os valores disseminados a partir da cibercultura não podem ser tomados como determinantes, por outro é difícil negar que impactam em toda a sociedade e têm levado à construção de uma visão de mundo mais sistêmica. Como diz Capra (2003, p. 25): *“a percepção ecológica profunda reconhece a interdependência fundamental de todos os fenômenos, e o fato de que, enquanto indivíduos e sociedades, estamos todos encaixados nos processos cíclicos da*

natureza”. McLuhan, que escreveu num período anterior às tecnologias digitais, já vislumbrava o impacto das TIC na consciência humana:

A velocidade elétrica, aglutinando todas as funções sociais e políticas numa súbita implosão, elevou a consciência humana de responsabilidade a um grau dos mais intensos. É este fator implosivo que altera a posição do negro, do adolescente e de outros grupos. Eles já não podem ser *contidos*, no sentido político de associação limitada. Eles agora estão *envolvidos em nossas vidas, como nós na deles – graças aos meios elétricos.* (McLuhan, 2005, p. 19, grifos nossos).

### 9.3 COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS E PARTICIPAÇÃO POLÍTICA

Para Otfried Jarren (informação verbal)<sup>144</sup> as competências para atuar e interagir no ciberespaço não são baixas e a formação não está distribuída de forma igualitária intra e entre nações, o que implica em limitações para a participação política. Também procuramos estabelecer essa relação entre as competências infocomunicacionais e a participação política das organizações da sociedade civil.

Questionamos às organizações se e em quais formas de participação política em que disseram atuar, a capacidade de usar a internet foi determinante. O Gráfico 12 procura demonstrar essa relação. Os dados que alimentam este trecho dos resultados vêm das entrevistas com as dez organizações da quinta Fase da pesquisa. Portanto, no Gráfico 12 estão representadas as formas de participação política nas quais essas organizações disseram utilizar a internet.

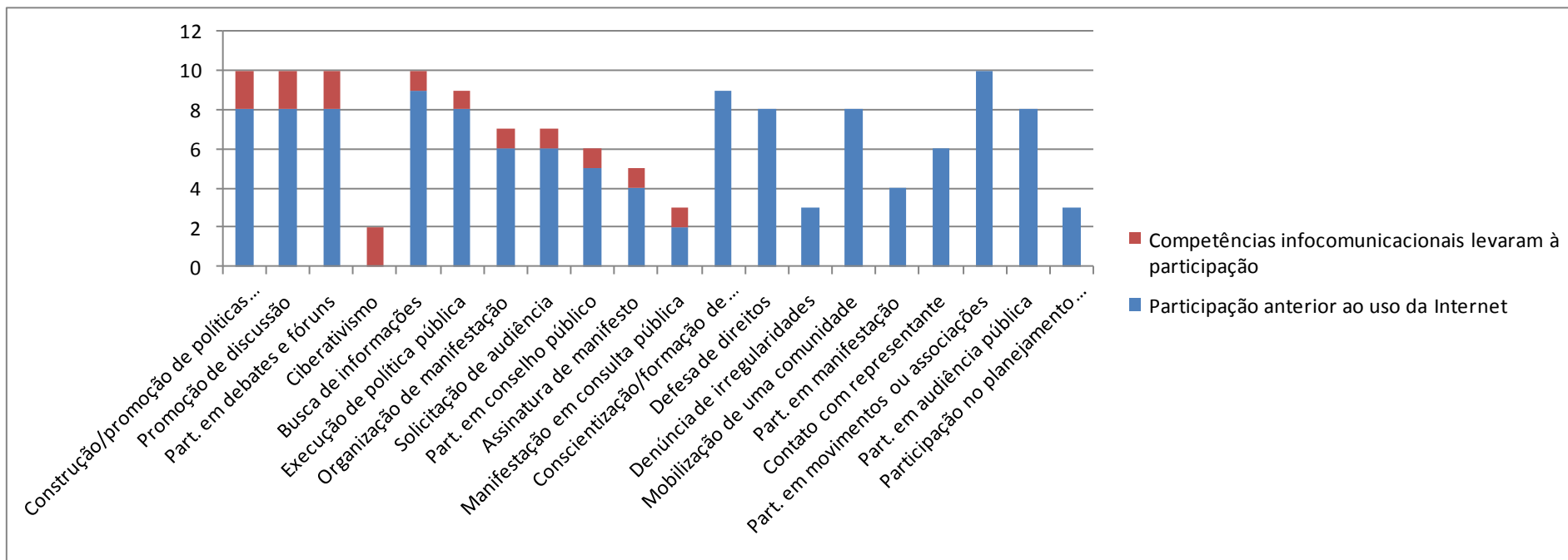
O ciberativismo é a única forma de participação que se coloca a partir da internet. Para as demais formas, a maioria das organizações considera que a participação política já existia antes e as competências infocomunicacionais vieram a contribuir, mas não são determinantes para a participação:

*“Todas [as formas de participação política] já existiam antes. Elas foram aprimoradas, é uma ferramenta facilitadora, houve uma contribuição efetivamente. Antigamente dependia de eu estar nos espaços, hoje já não necessariamente. Eu já posso, na própria instituição, interagir. Então ela foi uma ferramenta facilitadora.” (REL)*

---

<sup>144</sup> Comunicação de Otfried Jarren, professor do Instituto de Publicidade e Pesquisas em Mídia (Suíça), no Ciclo de Cibercultura – Tecnologia, Sociedade e Cultura no Século XXI, em Salvador, em 24 de outubro de 2007.

Gráfico 12 – Relação entre as competências infocomunicacionais e a participação política



Fonte: Pesquisa da autora.



Duas organizações, no entanto, consideraram que foi a capacidade de usar a internet que as levou a atuar em três tipos de participação política: construção ou promoção de políticas públicas, promoção de discussão ou debates, e participação em debates ou fóruns:

*“Eu acredito que o acesso às informações nos fez ter clareza da atuação, como funciona uma política pública, como chegar nas instituições, ter melhor visão, porque a internet oportuniza melhor visão dos próprios objetivos.” (REL)*

Vemos nessa fala uma perspectiva que se repete entre os entrevistados: a noção de que o maior acesso à informação expandiu o campo de visão da organização, inclusive em direção a uma participação política mais qualificada. A qualificação da participação alcança a discussão quanto à “quantidade” de participação desejável:

[...] uma democracia saudável não é necessariamente aquela em que pessoas participem massivamente, empregando uma multiplicidade de meios, mas aquela em que todos os concernidos pelas decisões que afetam a comunidade política possam se tornar participantes, se e quando quiserem, e, ainda, no que queiram. Em suma, nem basta nem é necessário haver participação de massa, não basta haver meios e oportunidades de participação; é preciso que tudo isso seja moderado pela posse da informação necessária a uma participação qualificada, relevante e efetiva e, *last but not least*, pela liberdade de participar. (Gomes, 2011, p. 37-38)

Outro ponto bastante presente nos discursos é o maior alcance que o domínio das competências permite dar para a participação que já exerciam: *“A gente já fazia isso [construção ou promoção de políticas], mas o tipo de denúncia que você pode fazer ou remeter para o mundo todo se você tiver uma rede!” (COM)*

Se a maioria considera que a participação política é que demandou competências, mas ao mesmo tempo em que a internet impactou na participação, então que impactos seriam esses? Três mencionaram o dinamismo propiciado às ações, duas acreditam que se alcançou maior mobilização e com uma menção para cada quesito, disseram que: tornaram-se mais informados, passaram a usar a internet para pedir ajuda, puderam se comunicar mais, as ações foram alargadas; e ainda uma organização acredita que não houve mudança alguma.

Então, a determinação vai no sentido de uma participação política já existente para o desenvolvimento de competências que melhor aproveitem as potencialidades da internet para qualificar essa participação. Mas também há reciprocidades; em outras palavras, oito

organizações disseram que o uso da internet fortaleceu a influência da organização em questões sociais e/ou políticas: ganharam maior visibilidade (três citações), passaram a estar incluídos e atuantes no seu meio (três citações), tornaram-se mais dinâmicas em suas ações (duas citações), potencializaram a capacidade de articulação (uma citação). As falas são ilustrativas:

*“Eu acho que só depois, com o advento da internet mesmo, e a gente sabendo que não tem só aqui, que tem em Pernambuco, que lá o pessoal tem uma história de experiência popular, que reduz muito os custos, daí começou a surgir essa formação de cidadãos.” (AMB)*

*“Sem dúvida. Dificilmente a gente poderia sobreviver sem a internet. Hoje... os outros tendo e a gente não, se todo mundo não tivesse, aí o mundo voltaria para outra velocidade e a gente estaria no mesmo campeonato. Mas realmente a gente usa a ponto de ser indispensável no dia-a-dia do trabalho, na vida na verdade.” (COM)*

O conjunto dos dados permite afirmar que há inter-relação entre as competências infocomunicacionais e a participação política, principalmente no sentido de que a capacidade de informação e comunicação permitiu-lhes melhor perspectiva dos contextos, seja no nível global como no local, e de si próprias nesses contextos. No entanto, a determinação mais forte se dá no sentido da participação política para o desenvolvimento de competências, ou seja, é o fato de já terem uma motivação para a participação que as estimula à busca de novas competências; e não só em seus quadros de colaboradores, como em sua clientela. Por outro lado, para algumas formas de participação política, a balança das reciprocidades começa a ganhar peso no sentido do equilíbrio, na medida em que as organizações começam a se valer de competências que já desenvolveram para atuar em novos campos de atuação política, como o ciberativismo.

Isso vai ao encontro dos resultados apontados pela pesquisa de Gennaro e Dutton (2006) que também considerou a relação das competências no ambiente digital com a participação política. Os resultados indicam correlação direta entre a autopercepção das competências e o nível de participação, aliado a outros fatores:

Podemos concluir que a Internet reforça os padrões existentes de comportamento no mundo offline - com aqueles que estão ativos offline há mais chances de tornarem-se ativos também online - mas também abre possibilidades de participação a todos que se tornam eficientes e

experientes no uso da Internet, independentemente de seu interesse político e do seu senso de eficácia política.<sup>145</sup>

#### 9.4 CONCLUSÃO DO CAPÍTULO

As organizações são fortemente demandadas em empregar competências infocomunicacionais: somente duas das 44 disseram não perceber a necessidade de novas competências para atuar no ambiente digital. Elas respondem a essas demandas promovendo cursos de qualificação para seus colaboradores ou mesmo privilegiando a contratação daqueles que já possuem as competências, mas também propiciando formação para o público que é beneficiário de suas atividades.

No entanto, as competências infocomunicacionais encontram-se irregularmente distribuídas entre as organizações e entre seus componentes: competências operacionais, competências em informação e competências em comunicação. Entre as organizações – embora a seleção do grupo de pesquisa para a última etapa tenha incidido sobre um grupo aparentemente uniforme: aquelas que disseram mais usar a internet para participação política – há uma situação extremamente desigual, com organizações deficientes em competência operacional para fazer a manutenção do próprio sítio eletrônico, enquanto outras potencializam a utilização das ferramentas oferecendo espaços de discussão virtuais, participam em redes de relacionamento para buscar apoio para suas causas e ainda mantêm *blogs* para permitir uma comunicação mais espontânea.

Dentre as competências infocomunicacionais, a competência em comunicação é a menos desenvolvida. Quase metade das organizações teve dificuldades com os indicadores que apontam avaliação da comunicação, e com elementos mais corriqueiros como manter linhas de comunicação eletrônica funcionando e estabelecer/continuar uma comunicação via correio eletrônico. Entre as competências em informação, as maiores dificuldades se dão no momento de inter-relacionar informação, com destaque para a necessidade de manter

---

<sup>145</sup> “We may conclude that the Internet reinforces existing patterns of behaviour in the offline world - with those who are active offline more likely to become active also online - but also opens up possibilities of participation to everyone who becomes proficient and experienced in Internet use, regardless of their political interest and their sense of political efficacy.”

um senso de orientação entre as várias fontes e estabelecer mapas mentais entre os conceitos envolvidos na busca.

Há mais de dez anos Lévy (1999, p. 194) vem defendendo que o “nervo do ciberespaço não é o consumo de informações ou de serviços interativos, mas a participação em um processo social de inteligência coletiva.” No entanto, práticas que substanciem essa afirmação só se tornaram evidentes no Brasil em período recente, a partir dos espaços de construção coletiva, como os *wikis*, redes sociais *on-line*, *blogs* etc. É possível que aí esteja a explicação porque as competências em comunicação são as menos desenvolvidas: os dispositivos que facilitam a publicação e comunicação têm menos tempo de experimentação entre os usuários.

De qualquer forma, para Maia (2002, p. 63), grupos cívicos (movimentos sociais e associações voluntárias) “são mais aptos do que cidadãos comuns para organizar um conhecimento *próprio* – derivado da experiência”:

Conseqüentemente, podem desenvolver maiores *habilidades cognitivas* que promovem conhecimento mais fácil, dos elementos ponderáveis dos eventos acontecidos no ambiente político e que aparecem nas mídias, a fim de construir suas interpretações de maneira relevante politicamente. As próprias informações derivadas da mídia podem ser reformuladas produtivamente em conversas casuais ou em fóruns formais, tais como reuniões, grupos de discussão, encontros específicos etc.

Além disso, as organizações têm se empenhado em desenvolver competências infocomunicacionais entre seu público-alvo também (24 organizações). Essa iniciativa é coerente com a perspectiva de formação e conscientização de cidadãos (41 organizações), uma vez que muitas delas advogam pela emancipação dos indivíduos – empoderamento, formação de lideranças, preparação de conselheiros – para atuar politicamente ao mesmo tempo em que valorizam o ambiente digital como um *lócus* de informação e comunicação potenciais, ambos elementos centrais para a manutenção e desenvolvimento das democracias.

Entre as organizações pesquisadas, observou-se reciprocidades entre as competências infocomunicacionais e a participação política, já que os relatos apontam o incremento da atuação política amparada no maior acesso à informação e facilidade de comunicação propiciadas pela internet. Ao mesmo tempo, na opinião das organizações, a participação

política que já engendravam também as impulsionou a desenvolver competências para aproveitar os recursos tecnológicos. Para a maioria, a determinação ocorre nesse último sentido, ou seja, é o fato de terem uma atuação política que as levou a desenvolver competências infocomunicacionais.



## CONCLUSÃO

A participação política alimenta a democracia. Todas as escolas de teoria democrática reconhecem a participação dos cidadãos como basilar para o desenvolvimento democrático, seja para garantir estabilidade e julgar a capacidade do representante através do voto (como pensa o modelo liberal); seja para educar e fomentar o espírito cívico dos cidadãos (como quer o modelo participativo); seja para legitimar decisões através da deliberação (como defende o modelo deliberativo) (MARQUES, 2008). Assim, as propostas teóricas mais recentes direcionam-se no sentido de reconhecer que os procedimentos representativos são aperfeiçoados pela participação política.

Ao mesmo tempo, algumas pesquisas (Norris, 2001; Jenkins, 2008) têm apontado que a cultura participativa que vem se desenvolvendo a partir das tecnologias digitais traz consigo a diversificação das formas de participação política. Os valores que emergem com a cibercultura, como manter-se informado, comunicar-se constantemente, trabalhar colaborativamente, criar e avaliar informações, colocar sua opinião, entre outros, são valores que podem levar a um cidadão mais participativo, que se vê como corresponsável pela decisão das questões em seu entorno. Participação política hoje, portanto, é um conceito em evolução, que passa pela escolha de representantes, mas que vem aglutinando novas e variadas formas de participação.

Os casos estudados permitem afirmar que a participação política vem tomando espaço entre as ações de organizações da sociedade civil, ainda que não tivessem esse intuito no

início de suas atividades. Assim, apesar de não haver nada inerente às organizações da sociedade civil que as tornem propulsoras de valores e práticas democráticas, muitos autores (Putnam, 1995; Santos, 2002; Castells, 2003; Wampler; Avritzer, 2004) têm apontado as associações voluntárias da sociedade como espaços privilegiados para a interlocução, discussão e apoio para causas de interesse público.

Em atenção ao **primeiro objetivo** da tese, verificou-se que as formas de participação mais praticadas pelas organizações relacionam-se fortemente com discussões em espaços públicos – das quais tanto participam como convidadas, como as promovem — e a formação de cidadãos. Isto ocorre em modalidades mais contemporâneas, como reuniões de conscientização, fortalecimento de lideranças, formação de conselheiros, e também em práticas mais tradicionais, como a defesa de direitos e a mobilização da comunidade. É neste contexto que emerge a construção de políticas públicas – principalmente por meio da participação nos conselhos instituídos a partir da Constituição de 1988 – como uma forma de participação política forte (81,8%) entre as organizações. Em geral, essas formas de participação aparecem imbricadas entre si; por exemplo, para muitas organizações a forma de atuação mais efetiva está no empoderamento da comunidade para tornar mais legítima e eficaz a participação de seus representantes em conselhos e fóruns públicos.

Assim, a observação da participação política entre organizações da sociedade civil por padrões de análise que superem os tradicionais “participação eleitoral”, “identificação partidária” e “confiança nas instituições”, levou à identificação de atores atuantes e interessados pelo cenário político. O que confirmou a primeira hipótese desta pesquisa, ou seja, as organizações mostram tendência ascendente de participação política. Essa participação não é aleatória, ou seja, as organizações adentram o terreno da participação política para atingir seus objetivos precípuos. Essas organizações são estimuladas (conselhos previstos em lei) ou mesmo forçadas (competição por recursos financiados por meio de editais) a participar de processos de natureza política, levando 81,7% delas a afirmar que a atuação política está atualmente entre as suas principais prioridades.

Em síntese, quanto às formas e ao conceito de participação política praticados pelas organizações da sociedade civil, podemos concluir que: (a) dentre as principais formas de participação política encontram-se aquelas alinhadas com os conceitos da chamada



democracia deliberativa, a exemplo da valorização dos espaços de discussão pública, como os fóruns; (b) há mudanças nas formas de participação política das organizações, principalmente no sentido do incremento e variedade com que se manifestam.

Ao mesmo tempo são organizações que nutrem intenso fluxo de informação e comunicação com todos os atores de sua cadeia de atuação, principalmente na interação com a comunidade em que se inserem, o que as impossibilita de assumir uma postura omissa frente às questões políticas que permeiam essas comunidades.

A internet como meio de comunicação e como fonte de informação é citada por 37 e 24 organizações, respectivamente, que diariamente se valem da Rede como instrumento de trabalho e para buscar subsídios para as causas nas quais militam. Cerca de 80% delas perceberam mudança no seu modo de atuar por influência da internet, enquanto 68% aproveitaram sua potencialidade para rever estratégias. É igualmente significativo que seis organizações que alteraram seus objetivos por conta da internet o fizeram no sentido de incluir a educação digital como meta institucional.

Para estabelecer comunicação com os atores sociais, as organizações customizam os canais de acordo com o interlocutor: com o público-alvo, por conta da exclusão digital e da valorização do contato pessoal, privilegiam uma interação mais presencial e personalizada. Já com os parceiros as TIC têm sido gradualmente absorvidas e diretamente aplicadas para potencializar o fluxo de informação e comunicação. Com o poder público – a despeito dos programas de governo eletrônico se autopromoverem pela perspectiva da melhoria da interatividade com o cidadão – as plataformas eletrônicas ficam relegadas ao trânsito de dados contábeis e formalização de documentos. Portanto, o contato eletrônico com o poder público não envolve, em geral, diálogo, discussão ou comunicação em seu sentido relacional. Quando a organização precisa dessa comunicação recorre ao telefone ou aos “contatos” que têm no órgão público para agendar uma audiência ou a requerimentos formalizados, como os ofícios.

Isso leva ao **segundo objetivo** da pesquisa: levantar o papel que a internet desempenha na atuação política. A internet está presente em 21 das 22 formas de participação política praticadas pelas organizações, ainda que com pesos diferentes. Destaca-se o “ciberativismo”, por sua própria natureza; a “busca de informações ou

esclarecimentos a fim de uma participação consciente”; e a “construção ou promoção de políticas públicas”. Com exceção do ciberativismo, as formas de participação política são prévias às tecnologias digitais, mas os dados demonstram que essas tecnologias potencializaram as possibilidades de aplicação para as organizações que as dominam, assistindo-se até a uma progressiva transformação de antigas formas de participação em ciberativismo. Exemplos são as petições eletrônicas, que renovaram os antigos abaixo-assinados, e o uso de *blogs* e redes sociais *on-line* para dar visibilidade à organização e mobilizar para suas causas.

As organizações usam essas ferramentas para militar ou se posicionar perante questões amplas – defesa de direitos civis no Iraque, campanhas contra usinas nucleares etc. – até questões locais, como acionar o Ministério Público para fiscalizar as contas da Prefeitura de Salvador. Um exemplo contundente foi o Projeto de Lei de Iniciativa Popular que circulou pelo Brasil em 2009, conhecido por “Ficha Limpa”: a conquista das assinaturas exigidas pela legislação (1,3 milhões) só foi possível pela convergência do trabalho dessas organizações com o uso da tecnologia. Vários dos entrevistados relataram tanto o envio eletrônico da petição para seus contatos, como a recepção dos documentos assinados para repasse às instituições organizadoras.

O que transparece é que essas organizações por já terem uma motivação política anterior, apropriam-se dos recursos eletrônicos que percebem como aliados para suas atividades. Ainda que com um uso aquém daquele vislumbrado pela literatura para a democracia digital e consideradas as limitações estruturais, humanas e a exclusão digital da população com que trabalham, as organizações da sociedade civil de Salvador valorizam e empregam a internet para muitas das atividades a que se propõem, inclusive a atuação política. *A priori* não se trata de nenhum uso mais sofisticado da internet – a maioria das organizações fala basicamente da busca de informações para manter-se atualizada e do uso de correio eletrônico – mas é o que está ao alcance e funciona face aos seus objetivos. Essa relação entre alcance e eficácia é imprescindível para organizações que claramente veem os recursos tecnológicos como meio, enquanto mantêm seus objetivos originais que, embora diversos, podem ser enquadrados como de intervenção cívica.

As mudanças nas formas de participação política na democracia – ampliação dos meios de atuação e emergência de novos atores políticos – demandam a intensificação da comunicação entre esses atores e atualização constante, para o que a internet é determinante, comprovando a segunda hipótese. Evidências estão na constatação de que 86,2% das organizações utilizam a internet como fonte de informação para atuação política; e 71,9% das que atuam em torno de políticas públicas a utilizam para comunicação com pares.

As plataformas digitais por si só não geram participação política, mas oferecem um terreno fértil para tal, uma vez que privilegiam elementos caros à democracia, como o acesso a fontes de informação diversificadas, canais de discussão públicos e comunicação facilitada. Desde aplicações mais simples – como a troca de informações entre militantes – até aplicações mais robustas – como os orçamentos participativos digitais –, a participação é facilitada e agilizada quando se dispõe de competências para usar os recursos digitais socialmente disponíveis. Há também no domínio desses recursos uma dimensão de inclusão sociocultural, na medida em que a facilidade de comunicação propicia que organizações – por vezes isoladas ou mesmo a margem da sociedade – possam estabelecer e estreitar suas relações com o mundo.

Nessa linha, a crescente compreensão da necessidade de atuar em rede e na Rede com organizações similares, parceiros, associados, funcionários e clientes, tem levado as organizações a desenvolver competências infocomunicacionais, seja absorvendo pessoas qualificadas em seu quadro de servidores, seja promovendo a capacitação tanto destes quanto de associados e clientes. De fato, apesar de finalidades tão diversas, mais da metade (24) das organizações pesquisadas têm cursos, projetos ou espaços vinculados ao desenvolvimento de competências infocomunicacionais para seu público-alvo.

Para além de promoverem o desenvolvimento de competências, as organizações são demandadas a empregá-las, o que comprova a terceira hipótese desta pesquisa: quase todas as organizações (42 = 95,4% do grupo) afirmam ter percebido a necessidade de novas competências para atuar em ambientes digitais. Embora tenham dificuldade em delimitar quais seriam essas competências, o modelo aqui proposto – competências operacionais, informacionais e comunicacionais, unificadas no conceito de competências

infocomunicacionais – contribuiu para o levantamento e sistematização das competências subjacentes ao conceito de competências em ambientes digitais.

Em atenção ao **terceiro objetivo**, averiguou-se que as organizações empregam concomitantemente os três tipos de competências nas suas atividades, em especial na atuação política. No entanto, essas competências não estão igualmente distribuídas entre as organizações e entre seus componentes. Apesar da seleção do grupo de pesquisa para a última etapa ter optado pelas (nove) organizações que disseram mais usar a internet para participação política, encontrou-se uma grande distância entre elas em termos de competências infocomunicacionais. Há organizações deficientes em competência operacional para fazer a manutenção do próprio sítio eletrônico, enquanto outras potencializam a utilização das ferramentas oferecendo espaços de discussão virtuais para a comunidade, participam em redes de relacionamento para buscar apoio para suas causas e ainda mantêm *blogs* para permitir uma comunicação mais espontânea.

Há também níveis diferenciados entre as competências infocomunicacionais: enquanto a competência operacional apresentou um bom nível, com 87% dos indicadores sendo satisfeitos, a competência em informação tem 78,3% e a competência em comunicação mostrou-se a menos desenvolvida, com 69,9%. Esses dados sugerem que a dupla natureza da internet, que permite ao utilizador comunicar-se, difundir e publicar – além de acessar informação – está sendo subutilizada. Isso possivelmente decorre do fato de que nestes cerca de 16 anos de internet comercial no Brasil, as organizações tiveram mais oportunidade para desenvolver competências em informação, enquanto as competências em comunicação passam a ter demanda mais acentuada a partir da Web 2.0, que justamente potencializa o lado interativo da internet.

Ressalte-se que para organizações que têm na comunicação o principal uso da internet, é imprescindível direcionar esforços no desenvolvimento de competências comunicacionais. Deficiências neste aspecto podem repercutir na participação política, na medida em que a pesquisa identificou reciprocidades entre competências e participação, embora a determinação mais evidente seja no sentido da participação política demandar novas competências. Isto é, o fato de já terem uma motivação para a participação política é o que as impulsiona à busca de novas competências que potencializem a participação. Por

outro lado, ainda que de maneira tímida, algumas organizações começam a empregar competências que já desenvolveram para experimentar novas formas de participação, como o ciberativismo.

A sistematização das competências infocomunicacionais proposta na tese – competências operacionais, informacionais e comunicacionais – somada aos resultados obtidos, evidenciam que a qualificação de organizações para a participação política que se fixe apenas nas competências operacionais é ineficiente. Isto é, elas não ganharão capacidade analítica e crítica e, por consequência, não estarão sendo habilitadas a ter participação ativa e esclarecida nos processos sociais, por meio dos recursos disponíveis no ambiente digital.

Portanto, o domínio das competências infocomunicacionais, embora por si mesmo possa não levar à participação política, permite que as organizações que já a praticam intensifiquem-na e aprofundem-na. Para se beneficiar de uma cultura cada vez mais mediada pelos recursos digitais, elas têm de lançar mão de competências que lhes permitam usar esses recursos de maneira plena, seja para se consolidarem como partícipes nos processos decisórios da sociedade, seja para ocuparem o espaço que pretendem no mundo globalizado.

Em suma, os resultados mostraram que as competências infocomunicacionais tendem a atuar em convergência com as competências políticas. Ou seja, aqueles que possuem a motivação e os conhecimentos necessários para participar e também dominam as competências para aproveitar as oportunidades em ambientes digitais têm sua ação potencializada.

Todo trabalho científico busca a construção do conhecimento a partir de um conhecimento prévio, no qual se apoia e a partir do qual se desenvolve. Trata-se, portanto, de uma construção coletiva em que cada geração, cada pesquisador vai contribuindo. A expectativa é que este trabalho também abra novos caminhos de pesquisa.

Em especial, três novos rumos foram visualizados no desenrolar do processo de pesquisa. Seja pela exiguidade do tempo que se dispunha, seja por outras limitações, não foram trilhados e poderiam se constituir em novas linhas de investigação:

- Aprofundar o conhecimento da participação política das organizações – embora tenha sido possível afirmar a motivação e a presença das organizações em variadas formas de ação, isso se deu pela análise de seus discursos. É necessário fazer-se estudos mais aprofundados quanto à legitimidade, eficácia e reflexo dessas ações na vida da comunidade para quem, em última análise, essas ações se destinam;
- Averiguar as competências infocomunicacionais daqueles que frequentam os programas de educação digital das organizações e sua repercussão na atuação política individual – muitas das ações de educação digital empreendidas pelas organizações vinculam-se à formação de cidadãos; no entanto, não estava nos objetivos desta pesquisa estudar os processos e conteúdos dessa formação. Pesquisa voltada para este conhecimento poderá contribuir para uma melhor compreensão das competências que estão sendo desenvolvidas e seu reflexo na participação política individual;
- Aprimorar o método de aferição das competências infocomunicacionais – embora tenha apresentado bons resultados nesta pesquisa, o modelo que se construiu para a análise das competências infocomunicacionais – competências operacionais, informacionais e comunicacionais – inclusive por ser inédito, necessita de maior número e diferenciadas aplicações, que conduzam ao seu ajustamento. Isto é importante para que se consiga aproximação mais precisa da relação entre competências infocomunicacionais e participação política.

Outra perspectiva para a qual se pode evoluir a partir deste estudo diz respeito à proposição de programas de qualificação de ativistas e funcionários dos vários níveis de governo na utilização das TIC para ações multidirecionadas de participação cívica e política. O modelo empregado nesta tese – fragmentando as competências em operacionais, informacionais e comunicacionais – pode certamente ser de grande utilidade na montagem de diagnósticos e treinamentos com esta finalidade. Essa perspectiva vai ao encontro, por exemplo, dos objetivos do Centro de Estudos Avançados em Democracia Digital e Governo Eletrônico (CEADD),<sup>146</sup> uma vez que está entre suas propostas produzir e distribuir

---

<sup>146</sup> O CEADD é um centro de pesquisa, produção e distribuição de conhecimento nas áreas de democracia digital e governo eletrônico. Está vinculado à Faculdade de Comunicação da Universidade Federal da Bahia e

conhecimento mediante atividade extensionista de formação de agentes sociais dedicados ao incremento da democracia por meio eletrônico.

Em suma, essas sugestões se apoiam na concepção presente na tese de que é fundamental para a consolidação de jovens democracias, como a brasileira, a constituição de uma cidadania mais forte. A habilitação dos cidadãos para empregar os recursos digitais na participação política é hoje crucial para que pratiquem a democracia em toda sua plenitude.





## REFERÊNCIAS

ACOPAMEC. **Relatório anual 2008**. Salvador, 2008.

AGUIAR, S. Formas de organização e enredamento para ações sociopolíticas. **Informação & Informação**, v. 12, n. especial, 2007.

AKUTSO, L.; PINHO, J. A. G. Sociedade da informação, accountability e democracia delegativa: investigação em portais de governo no Brasil. **RAP**, v. 36, n. 5, set./out. 2002.

ALBUQUERQUE, C.; MONTEIRO, G. V. E-participação política? In: SIMPÓSIO NACIONAL ABCIBER, 3., 2009, São Paulo. **Anais**. São Paulo: ABCiber, 2009. Disponível em:<[http://www.abciber.com.br/simposio2009/trabalhos/anais/pdf/artigos/3\\_vigilancia/eix\\_o3\\_art5.pdf](http://www.abciber.com.br/simposio2009/trabalhos/anais/pdf/artigos/3_vigilancia/eix_o3_art5.pdf)>. Acesso em: 2 out. 2011.

ALMEIDA, G. W. Memórias de comunicação e construção de cidadania: as experiências do convênio cultural e do trabalho conjunto de Salvador. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 25., 2001, Campo Grande. **Anais**. São Paulo: Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 2001. Disponível em:<<http://galaxy.intercom.org.br:8180/dspace/bitstream/1904/4914/1/NP12ALMEIDA.pdf>>. Acesso em: 2 out.2011.

ALMEIDA, G. W. D. Participação política e democracia no Brasil. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 33., 2010, Caxias do Sul. **Anais**. São Paulo: Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 2010. Disponível em:<<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2010/resumos/R5-1192-1.pdf>>. Acesso em: 2 out. 2011.

ALMEIDA, J. Cultura política e hegemonia. In: ENCONTRO DA COMPOLÍTICA, 4., 2011, Rio de Janeiro. **Anais**. Rio de Janeiro: Associação Brasileira dos Pesquisadores em Comunicação e Política, 2011. Disponível em:<<http://www.compolitica.org/home/wp-content/uploads/2011/03/Jorge-Almeida.pdf>>. Acesso em: 23 jul. 2011.

ALONSO, A. As teorias dos movimentos sociais: um balanço do debate. **Lua Nova**, v. 76, p. 49-86, 2009.

ANTOUN, H. De uma teia à outra: a explosão do comum e o surgimento da vigilância participativa. In: ANTOUN, H. (Org.). **Web 2.0: participação e vigilância na era da comunicação distribuída**. Rio de Janeiro: Mauad X, 2008. p. 11-28.

ARAÚJO, C. Razão pública, bem comum e decisão democrática. In: COELHO, V. S.; NOBRE, M. (Org.). **Participação e deliberação: teoria democrática e experiências institucionais no Brasil contemporâneo**. São Paulo: 34, 2004. p. 157-169.

ARAÚJO, E. Transferência de informação como processo social: uma proposta de paradigma. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 7, n. 1, 1997.

AVIRAM, A.; ESHET-ALKALAI, Y. Towards a theory of digital literacy: three scenarios for the next steps. **European Journal of Open, Distance and E-learning**, v. 1, 2006. Disponível em: <[http://www.eurodl.org/materials/contrib/2006/Aharon\\_Aviram.htm](http://www.eurodl.org/materials/contrib/2006/Aharon_Aviram.htm)>. Acesso em: 14 ago. 2011.

BAQUERO, M. Construindo uma outra sociedade: o capital social na estruturação de uma cultura política participativa no Brasil. **Rev. Sociol. Polit**, v. 23, p. 83-108, 2003.

BAQUERO, M.; PRÁ, J. **A democracia brasileira e a cultura política no Rio Grande do Sul**. Porto Alegre: UFRGS, 2007.

BARRETO, A. A. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, v. 8, n. 4, p. 3-8, 1994. Disponível em: <<http://www.alternex.com.br/~aldoibict/quest/quest.htm>>. Acesso em: 26 fev. 2004.

BAWDEN, D. Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. **Anales de Documentación**, v. 5, p. 361-408, 2002.

BAWDEN, D. Origins and concepts of digital literacy. In: LANKSHEAR, C.; KNOBEL, M. (Org.). **Digital literacies: concepts, policies and practices**. New York: Peter Lang, 2008. p. 17-32.

BÉLISLE, C. Literacy and the digital knowledge revolution. In: MARTIN, A.; MADIGAN, D. (Org.). **Digital literacies for learning**. London: Facet Publishing, 2006. p. 51-67.

BOBBIO, N. **O conceito de sociedade civil**. Rio de Janeiro: Graal, 1982.

BOBBIO, N. **O futuro da democracia: uma defesa das regras do jogo**. 6. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1997.

BOBBIO, N. **Estado, governo, sociedade: para uma teoria geral da política**. 14. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2007.

BOHMAN, J. **Public deliberation: pluralism, complexity, and democracy**. Massachusetts: MIT, 2000.

BORGES, J. **Inclusão digital e governo eletrônico: conceitos ligados pelo acesso à informação**. (2005). 210 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2005.

BORGES, J.; JAMBEIRO, O. Cibercultura, participação política e competências. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA EM INFORMAÇÃO - CINFORM, 9., 2009a, Salvador. **Anais**. Salvador: Instituto de Ciência da Informação (UFBA), 2009a.

BORGES, J.; JAMBEIRO, O. Do acesso à participação: novas relações entre indivíduos e informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2009b, João Pessoa. **Anais**. João Pessoa: Associação Nacional de Ciência da Informação, 2009b.

Disponível

em:<[http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/446/1/GT%205%20Txt%2013-%20BORGES,Jussara.DOC\\_JAMBEIRO,Othon.%20Do%20acesso...pdf](http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/446/1/GT%205%20Txt%2013-%20BORGES,Jussara.DOC_JAMBEIRO,Othon.%20Do%20acesso...pdf)>. Acesso em: 2 out. 2011.

BRESSER-PEREIRA, L. O surgimento do Estado Republicano. **Lua Nova**, v., n. 62, p. 131-150, 2004.

BRESSER-PEREIRA, L. C. Estado, sociedade civil e legitimidade democrática. **Lua Nova**, v. 36, p. 85-104, 1995.

BRUNDIN, P. Just another communication tool?: NGO perceptions of the internet as a political space. In: AVDIC, A. *et al* (Org.). **Understanding eParticipation: contemporary PhD eParticipation research in Europe**. Örebro: Örebro University Library, 2007. p. 217-230.

BUCKINGHAM, D. Defining digital literacy: what do young people need to know about digital media? In: LANKSHEAR, C.; KNOBEL, M. (Org.). **Digital literacies**. New York: Peter Lang, 2008. Cap.4. p. 73-90.

BUCY, E.; GREGSON, K. Media participation: a legitimizing mechanism of mass democracy. **New Media & Society**, v. 3, n. 3, p. 357-380, 2001.

BURITY, J. A. Identidades coletivas em transição e a ativação de uma esfera pública não-estatal. In: LUBAMBO, C. *et al* (Org.). **Desenho institucional e participação política: experiências no Brasil contemporâneo**. Petrópolis: Vozes, 2005. Cap.3. p. 63-107.

BURKE, J.; ORNSTEIN, R. **O presente do fazedor de machados: os dois gumes da história da cultura humana**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1999.

CABRERA PAZ, J. Techno-cultural convergence: wanting to say everything, wanting to watch everything. **Popular Communication**, v. 7, n. 3, p. 130-139, 2009.

CALVANI, A. *et al*. Models and instruments for assessing digital competence at school. **Journal of e-Learning and Knowledge Society**, v. 4, n. 3, p. 183-193, september 2008.

CAPRA, F. **A teia da vida**. São Paulo: Cultrix, 2003.

CARTELLI, A. Frameworks for digital competence assessment: proposals, instruments, and evaluation. In: INFORMING SCIENCE & IT EDUCATION CONFERENCE (INSITE), 2010, Cassino, Italia. **Anais**. Santa Rosa, California: Informing Science Institute, 2010. p.561-574.

CASTELLS, M. **O poder da identidade**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2003.

CELOT, P.; TORNERO, J. M. P. **Study assessment criteria for media literacy levels: a comprehensive view of the concept of media literacy and an understanding of how media literacy levels should be assessed: final report**. Brussels: European Commission, 2009.

CHRISAFIS, T.; ROHEN, M. European eParticipation developments. **JeDEM**, v. 2, n. 2, p. 89-98, 2009.

COLEMAN, S. Can the new media invigorate democracy? **Political Quarterly**, v. 70, n. 1, p. 16-22, jan. 1999.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil: TIC Domicílios e TIC Empresas 2009**. São Paulo, 2010.

CÔRTEZ, S. M. V. Arcabouço histórico-institucional e a conformação de conselhos municipais de políticas públicas. **Educar**, v. 25, p. 143-174, 2005a. Disponível em:<<http://educa.fcc.org.br/pdf/er/n25/n25a10.pdf>>. Acesso em: 25 set. 2011.

CÔRTEZ, S. M. V. Fóruns participativos e governança: uma sistematização das contribuições da literatura. In: LUBAMBO, C. *et al* (Org.). **Desenho institucional e participação política: experiências no Brasil contemporâneo**. Petrópolis: Vozes, 2005b. Cap.1. p. 13-32.

CORTÊS, S. V. Viabilizando a participação em conselhos de política pública municipais: arcabouço institucional, organização do movimento popular e policy communities. In: HOCHMAMN, G. *et al* (Org.). **Políticas públicas no Brasil**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2007. p. 125-143.

COSTA, R. D. Por um novo conceito de comunidade: redes sociais, comunidades pessoais, inteligência coletiva. In: ANTOUN, H. (Org.). **Web 2.0: participação e vigilância na era da comunicação distribuída**. Rio de Janeiro: Mauad X, 2008. p. 29-48.

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

DALLARI, D. **O que é participação política**. São Paulo: Brasiliense, 2004.

DEMO, P. Alfabetizações: desafios da nova mídia. **Ensaio**, v. 15, n. 57, p. 543-564, out./dez. 2007.

DEUZE, M. Participation, remediation, bricolage: considering principal components of a digital culture. **The Information Society**, v. 22, n. 2, p. 63-75, 2006.

DIMAGGIO, P. *et al.* Social implications of the Internet. **Annual Review of Sociology**, v. 27, p. 307-336, 2001.

DRYZEK, J. S. Legitimidade e economia na democracia deliberativa. In: COELHO, V. S.; NOBRE, M. (Org.). **Participação e deliberação: teoria democrática e experiências institucionais no Brasil contemporâneo**. São Paulo: 34, 2004. p. 41-62.

DUDZIAK, E. A. Competência informacional e midiática no ensino superior: desafios e propostas para o Brasil. **Prisma.com**, v. 13, p. 1-19, 2011.

ESHET-ALKALAI, Y. Digital literacy: a conceptual framework for survival skills in the digital era. **Journal of Educational Multimedia and Hypermedia**, v. 13, n. 1, p. 93-107, 2004.

ESHET-ALKALAI, Y.; CHAJUT, E. Changes over time in digital literacy. **CyberPsychology & Behavior**, v. 12, n. 6, p. 713-715, 2009.

ESHET-ALKALI, Y.; AMICHAH-HAMBURGER, Y. Experiments in digital literacy. **CyberPsychology & Behavior**, v. 7, n. 4, p. 421-429, 2004.

ESHET, Y. Digital literacy: A new terminology framework and its application to the design of meaningful technology-based learning environments. In: BARKER, P.; REBELKY, S. (Ed.). **Educational Multimedia and Hypermedia**. Israel: Department of Education in Technology and Science, 2002. p. 493-498.

ESPIÑEIRA GONZÁLEZ, V. M.; MARQUES, V. T. Repensando as categorias “cultura política” e “participação”. In: SEMINÁRIO DE CIÊNCIA POLÍTICA DA UFPE, 4., 2008, Recife. **Anais**. Recife: UFPE, 2008.

ESPIÑEIRA GONZÁLEZ, V. M.; TEIXEIRA, H. Democracia, movimentos sociais e nivelamento intelectual: considerações sobre a ampliação da participação política. **Caderno CRH**, v. 21, n. 54, p. 477-491, set./dez. 2008.

EYMAN, D. **Digital literac (ies), digital discourses, and communities of practice: literacy practices in virtual environments**. Michigan: Lawrence Erlbaum, 2007. (Cultural practices of literacy: case studies of language, literacy, social practice, and power).

FERNANDES, A. S. A.; BONFIM, W. L. D. S. A democratização da gestão municipal no Brasil: a abordagem teórica do objeto. In: LUBAMBO, C. *et al* (Org.). **Desenho institucional e participação política: experiências no Brasil contemporâneo**. Petrópolis: Vozes, 2005. Cap.5. p. 131-151.

FERRO, E. *et al.* The Digital Divide Metaphor: Understanding Paths to IT Literacy. **Lecture Notes in Computer Science**, v. 4656, 2006. Disponível em: <<http://www.springerlink.com/content/34g8x33232555553/>>. Acesso em.

FIELDHOUSE, M.; NICHOLAS, D. Digital literacy as information savvy: the road to information literacy. In: LANKSHEAR, C.; KNOBEL, M. (Org.). **Digital literacies: concepts, policies and practices**. New York: Peter Lang, 2008. Cap.3. p. 47-72.

FLEMING, D. A ICT 'literacy' revisited: or what the literate citizen really needs to know. **Contemporanea-Revista de Comunicação e Cultura**, v. 2, n. 2, 2004.

FLEURY, M. T. L.; FLEURY, A. Construindo o conceito de competência. **RAC**, v. Edição especial, p. 183-196, 2001. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/rac/v5nspe/v5nspea10.pdf>>. Acesso em: 16 out. 2011.

FRADE, M. A. F. Mídia e cidadania. **Revista Informação & Sociedade: Estudos**, v. 12, n. 1, 2002. Disponível em:<<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/1210201.pdf>>. Acesso em: 25 jul. 2004.

GARNHAM, N. 'Information society' as theory or ideology. **Information, Communication & Society**, v. 3, n. 2, p. 139-152, 2000.

GAVENTA, J. Prefácio. In: COELHO, V.; NOBRE, M. (Org.). **Participação e deliberação: teoria democrática e experiências institucionais no Brasil contemporâneo**. São Paulo: 34, 2004. p. 21-40.

GENNARO, C. D.; DUTTON, W. The Internet and the public: online and offline political participation in the United Kingdom. **Parliamentary Affairs**, v. 59, n. 2, p. 299-313, 2006.

GIDDENS, A. **Para além da esquerda e da direita: o futuro da política radical**. São Paulo: UNESP, 1996.

GIDDENS, A. **A terceira via: reflexões sobre o impasse político atual eo futuro da social-democracia**. Rio de Janeiro: Record, 2001.

GILSTER, P. **Digital literacy**. New York: John Wiley & Sons, 1997.

GILSTER, P. Digital fusion: defining the intersection of content and communications. In: MARTIN, A.; MADIGAN, D. (Org.). **Digital literacies for learning**. London: Facet Publishing, 2006.

GODOY, A. S. Pesquisa Qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, v. 35, n. 3, p. 20-29, maio/jun. 1995.

GOHN, M. O protagonismo da sociedade civil: movimentos sociais, ONGs e redes solidárias. São Paulo: Cortez, 2005.

GOHN, M. Abordagens teóricas no estudo dos movimentos sociais na América Latina. **Caderno CRH**, v. 21, n. 54, p. 439-455, set./dez. 2008a.

GOHN, M. **Novas teorias dos movimentos sociais**. São Paulo: Loyola, 2008b.

GOMES, W. A democracia digital e o problema da participação civil na decisão política. **Revista Fronteiras**, v. 7, n. 3, p. 214-222, set./dez. 2005a.

GOMES, W. Democracia digital: que democracia? In: ENCONTRO DA COMPOLÍTICA, 2., 2007, Belo Horizonte. **Anais**. Belo Horizonte: Associação Brasileira dos Pesquisadores em Comunicação e Política, 2007. Disponível em:<[http://www.fafich.ufmg.br/compolitica/anais2007/gt\\_ip-wilson.pdf](http://www.fafich.ufmg.br/compolitica/anais2007/gt_ip-wilson.pdf)>. Acesso em: 3 maio 2009.

GOMES, W. Internet e participação política. In: GOMES, W.; MAIA, R. C. M. (Org.). **Comunicação e democracia: problemas & perspectivas**. São Paulo: Paulus, 2008. p. 293-326.

GOMES, W. Participação política online: questões e hipóteses de trabalho. In: MAIA, R. C. M. *et al* (Org.). **Internet e participação política no Brasil**. Porto Alegre: Sulina, 2011. Cap.1. p. 19-45. (Cibercultura).

GOMES, W.; MAIA, R. C. M. **Comunicação e democracia: problemas & perspectivas**. São Paulo: Paulus, 2008.

GONZÁLEZ, J. Digitalizados por decreto. Cibercultur@: inclusão forçada na América Latina. **Matrizes**, v. 2, n. 1, p. 113-138, segundo semestre 2008.

GRAZIANO, L. O lobby eo interesse público. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 12, n. 35, fev. 1997.

GREENHOW, C.; ROBELIA, B. Old communication, new literacies. **Journal of Computer-Mediated Communication**, v. 14, n. 4, p. 1130-1161, 2009. Disponível em:<<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.2009.01484.x/abstract>>. Acesso em: 15 set. 2010.

GUERRA, I. C. **Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo: sentidos e formas de uso**. Cascais: Principia, 2010.

HARGITTAI, E. Survey measures of web-oriented digital literacy. **Social Science Computer Review**, v. 23, n. 3, p. 371-379, 2005.

HARGITTAI, E. An update on survey measures of web-oriented digital literacy. **Social Science Computer Review**, v. 27, n. 1, p. 130-137, feb. 2009.

HELD, D. **Modelos de democracia**. Belo Horizonte: Paidéia, 1987.

HELD, D. Os contornos mutantes das comunidades políticas: repensando a democracia no contexto da globalização. **Ser Social**, v. 8, p. 23-40, 2001.

HOCHMAN, G. *et al.* **Políticas públicas no Brasil**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2007.

HOLANDA, A. *et al.* Metodologias de pesquisa em jornalismo participativo no Brasil. **Brazilian Journalism Research**, v. 1, n. 1, semester 2 2008. Disponível em:<<http://bjr.sbpjor.org.br/index.php/bjr/article/view/164/163>>. Acesso em: 8 out. 2011.

HOUTZAGER, P. P.; ACHARYA, A. K. Associations, active citizenship, and the quality of democracy in Brasil and Mexico. **Theor Soc**, v. 40, p. 1-36, 2011.

HUERTA, E.; SANDOVAL-ALMAZÁN, R. Digital literacy: problems faced by telecenter users in Mexico. **Information Technology for Development**, v. 13, n. 3, p. 217-232, 2007. Disponível em:<<http://www3.interscience.wiley.com/journal/114291176/abstract>>. Acesso em: 15 set. 2010.

JAMBEIRO, O. Políticas de informação e comunicação, participação social e controle da gestão pública, em websites municipais. **Verso e Reverso**, v. 22, n. 50, 2008.

JENKINS, H. **Cultura da convergência**. São Paulo: Aleph, 2008.

JOHNSON, G. M. Functional Internet literacy: required cognitive skills with implications for instruction. In: LANKSHEAR, C.; KNOBEL, M. (Org.). **Digital literacies: concepts, policies and practices**. New York: Peter Lang, 2008. Cap.2. p. 33-46.

JOHNSTON, P. Transforming government's policy-making processes. **JeDEM**, v. 2, n. 2, p. 162-169, 2009.

JORDAN, T. Language and libertarianism: the politics of cyberculture and the culture of ciberpolitics. **The Sociological Review**, v. 49, n. 1, 2001.

KATZ, I. R. Testing information literacy in digital environments: ETS's iSkills assessment. **Information Technology and Libraries**, v. 26, n. 3, p. 3-12, sep. 2007.

KEANE, J. **Democracy, a short history**. Evatt Foundation, 2006. Disponível em:<<http://evatt.labor.net.au/publications/papers/168.html>>. Acesso em: 02 maio 2009.

KELLY, U. A. Literacies and media culture. In: BASCIA, N. *et al* (Org.). **International Handbooks of Education Policy**: Springer Netherlands, 2005. p. 735-747.

KING, J. Democracy in the information age. **Australian Journal of Public Administration**, v. 65, n. 2, p. 16-32, 2006.



KLESNER, J. Social capital and political participation in Latin America: evidence from Argentina, Chile, Mexico, and Peru. **Latin American Research Review**, v. 42, n. 2, jun. 2007.

KUMAR, K. A Sociedade de Informação. In: KUMAR, K. (Org.). **Da sociedade pós-Industrial à pós-moderna: novas teorias sobre o mundo contemporâneo**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2006. p. 45-74.

LAISNER, R. A participação em questão: ponto ou contraponto da representação na teoria democrática? **Estudos de Sociologia**, v. 14, n. 26, p. 17-35, 2009.

LANHAM, R. Digital literacy. **Scientific American**, v. 273, n. 3, p. 198-199, 1995. Disponível em: <<http://www.idehist.uu.se/distans/ilmh/Ren/lanham-digital-lit.htm>>. Acesso em: 15 set. 2010.

LANKSHEAR, C.; KNOBEL, M. Introduction. In: LANKSHEAR, C.; KNOBEL, M. (Org.). **Digital literacies: concepts, policies and practices**. New York: Peter Lang, 2008. p. 1-16.

LEMOS, A. **Cibercultura, tecnologia e vida social na cultura contemporânea**. 3. ed. Porto Alegre: Sulina, 2007.

LEMOS, A. Cibercultura como território recombinate. In: TRIVINHO, E.; CAZELOTO, E. (Org.). **A cibercultura e seu espelho**. São Paulo: ABCiber, 2009. p. 38-46.

LEMOS, A.; LÉVY, P. **O futuro da internet: em direção a uma ciberdemocracia planetária**. São Paulo: Paulus, 2010. (Comunicação).

LÉVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: 34, 1999.

LITTLEJOHN, S. W. **Fundamentos teóricos da comunicação humana**. Tradução de CABRAL, Á. Rio de Janeiro: Guanabara, 1988.

LIVINGSTONE, S. Media literacy and the challenge of new information and communication technologies. **The Communication Review**, v. 7, n. 1, p. 3-14, 2004.

LIVINGSTONE, S. Internet literacy: a negociação dos jovens com as novas oportunidades on-line. **Matrizes**, v. 4, n. 2, p. 11-42, jan./jun. 2011.

LOCATELLI, C. A comunicação do estado, do mercado e da sociedade civil em torno da usina hidrelétrica Foz do Chapecó. In: ENCONTRO DA COMPOLÍTICA, 3., 2009, São Paulo. **Anais**. São Paulo: Associação Brasileira dos Pesquisadores em Comunicação e Política, 2009. Disponível em: <[http://www.compolitica.org/home/wp-content/uploads/2011/01/carlos\\_locattelli.pdf](http://www.compolitica.org/home/wp-content/uploads/2011/01/carlos_locattelli.pdf)>. Acesso em: 2 out. 2011.

LONDON, S. **Creating citizens through public deliberation**. [S.l.]: Kettering Foundation, 2004.

LOPES, D. M. N. N. Para pensar a confiança e a cultura política na América Latina. **Opinião Pública**, v. 10, n. 1, p. 162-187, maio 2004.

LYCARIÃO, D.; SAMPAIO, R. C. Sociedade civil online: diferentes usos da internet para fomentar a participação política. **Rev. Estud. Comun.**, v. 11, n. 25, p. 97-106, maio/go. 2010.

MACINTOSH, A.; WHYTE, A. Evaluating how eparticipation changes local democracy. In: EGOVERNMENT WORKSHOP '06 (EGOV06), 6., 2006, West London. **Anais**. London: Brunel University, 2006. Disponível em:<<http://www.iseing.org/egov/eGOV06/Accepted%20Papers/624/CRC/Evaluation%20of%20eParticipationv2-submitted.pdf>>. Acesso em: 2 out. 2011.

MAIA, R. Democracia e a internet como esfera pública virtual: aproximando as condições do discurso e da deliberação. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO (COMPÓS), 10., 2001, Brasília. **Anais**. Compós, 2001. Disponível em:<<http://vsites.unb.br/fac/comunicacaoepolitica/Rousiley2001.pdf>>. Acesso em: 2 out. 2011.

MAIA, R. Redes cívicas e internet: do ambiente informativo denso às condições da deliberação pública. In: EISENBEG, J.; CEPIK, M. (Org.). **Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica**. Belo Horizonte: UFMG, 2002. p. 46-72.

MAIA, R. Redes cívicas e internet: efeitos democráticos do associativismo. **Logos**, v. 27, n. 14, p. 43-62, 2º sem. 2007.

MAIA, R. Redes cívicas e internet: efeitos democráticos do associativismo. In: GOMES, W.; MAIA, R. C. M. (Org.). **Comunicação e democracia: problemas & perspectivas**. São Paulo: Paulus, 2008. p. 327-348.

MAIA, R. Internet e esfera civil: limites e alcances da participação política. In: MAIA, R. C. M. *et al* (Org.). **Internet e participação política no Brasil**. Porto Alegre: Sulina, 2011. Cap.2. p. 47-91.

MARGETTS, H. *et al*. Can the internet overcome the logic of collective action? an experiment of the impact of social pressure on political participation. In: POLITICAL STUDIES ASSOCIATION ANNUAL CONFERENCE, 2009, Manchester. **Anais**. Manchester: University of Manchester, 2009. Disponível em:<<http://www.psa.ac.uk/2009/pps/Margetts.pdf>>. Acesso em: 2. out. 2011.

MARQUES, F. **Participação política e internet: meios e oportunidades digitais de participação civil na democracia contemporânea, com um estudo do caso brasileiro**. (2008). 498 f. (Tese de Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas, Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008.

- MARTELETO, R. M. Informação e sociedade: novos parâmetros teórico-práticos de gestão e transferência informacional. **São Paulo em Perspectiva**, v. 12, n. 4, p. 78-82, out./dez. 1998.
- MARTELETO, R. M. Análise de redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação. **Ciência da Informação**, v. 30, n. 1, abr. 2001.
- MARTIN, A. Literacies for the digital age. In: MARTIN, A.; MADIGAN, D. (Org.). **Digital literacies for learning**. London: Facet, 2006. p. 3-25.
- MARTIN, A. Digital literacy and the "digital society". In: LANKSHEAR, C.; KNOBEL, M. (Org.). **Digital literacies: concepts, policies and practices**. New York: Peter Lang, 2008. Cap.7. p. 151-176.
- MARTIN, A.; MADIGAN, D. **Digital literacies for learning**. London: Library Association Publishing, 2006.
- MARZOCHI, S. F. Cidadania cibernética como construção não-governamental: o cyberativismo do Greenpeace. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE SOCIOLOGIA, 13., 2007, Recife. **Anais**. Curitiba: Sociedade Brasileira de Sociologia, 2007. Disponível em:<[http://www.sbsociologia.com.br/portal/index.php?option=com\\_docman&task=cat\\_vie\\_w&gid=139&Itemid=171](http://www.sbsociologia.com.br/portal/index.php?option=com_docman&task=cat_vie_w&gid=139&Itemid=171)>. Acesso em: 2 out. 2011.
- MAXIMIANO, A. C. **Introdução à administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- MCLUHAN, M. **Os meios de comunicação como extensão do homem**. Tradução de PIGNATARI, D. 4. ed. São Paulo: Cultrix, 2005. (1.ed. 1969)
- MENDES, D. C. V. R. Representação política e participação: reflexões sobre o déficit democrático. **Ver. Katál.**, v. 10, n. 2, p. 143-153, jul./dez. 2007.
- MENDONÇA, R. F. Comunicação e sociedade civil: interfaces e agendas. **Revista Compólitica**, v. 1, n. 1, p. 8-44, mar./abr. 2011.
- MIGUEL, L. F. A democracia e a crise da representação política. In: CONGRESSO LUSO-AFRO-BRASILEIRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS, 8., 2004, Coimbra. **Anais**. Centro de Estudos Sociais/Universidade de Coimbra, 2004. Disponível em:<<http://www.ces.uc.pt/lab2004/pdfs/LuisFelipeMiguel.pdf>>. Acesso em: 24 jul. 2011.
- MILLS, K. A. A Review of the "Digital Turn" in the New Literacy Studies. **Review of Educational Research**, v. 80, n. 2, p. 246-271, jun. 2010.
- MIRANDA, S. Identificando competências informacionais. **Ci. Inf**, v. 33, n. 2, p. 112-122, 2004.

MIRANDA, S. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ci. Inf**, v. 35, n. 3, p. 99-114, 2006.

MOISÉS, J. A. Cultura política, instituições e democracia: lições da experiência brasileira. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 23, n. 66, p. 11-43, fev. 2008.

MONTAÑO, C. **Terceiro setor e a questão social: crítica ao padrão emergente de intervenção social**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2003.

MONTEIRO, S. D. O ciberespaço: o termo, a definição e o conceito. **DataGramZero**, v. 8, n. 3, jun. 2007.

MORIN, E. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

MUCCHIELLI, A. **Les sciences de l'information et de la communication**. 2. ed. Paris: Hachette, 1998.

MURDOCK, G.; GOLDING, P. Dismantling the digital divide: rethinking the dynamics of participation and exclusion. In: CALABRESE, A.; SPARKS, C. (Org.). **Toward a political economy of culture: capitalism and communication in the twenty-first century**. London: Rowman & Littlefield, 2004. p. 244-260.

NANZ, P.; STEFFEK, J. Global governance, participation and the public sphere. **Government and Opposition**, v. 39, n. 2, p. 314-335, Spring 2004.

NOBRE, M. Participação e deliberação na teoria democrática: uma introdução. In: COELHO, V. S.; NOBRE, M. (Org.). **Participação e deliberação: teoria democrática e experiências institucionais no Brasil contemporâneo**. São Paulo: 34, 2004. p. 21-40.

NORRIS, P. **Digital divide: civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide**. Cambridge: Cambridge University, 2001.

NUNES, M. V. Novas tecnologias e cidadania: a internet como fator de politização ou de adequação das comunidades excluídas ao sistema produtivo? In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 30., 2007, Santos. **Anais**. São Paulo: Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 2007. Disponível em:<<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2007/resumos/R0113-1.pdf>>. Acesso em: 2 out. 2011.

OFFE, C. O novo poder. **Veja**, n. 1541, 4 abr., 1998. Disponível em:<[http://veja.abril.com.br/080498/p\\_011.html](http://veja.abril.com.br/080498/p_011.html)>. Acesso em: 27 set. 2011.

OSZLAC, O. El Estado democrático en América Latina: hacia el desarrollo de líneas de investigación. **Nueva Sociedad**, v. 210, jul./ago 2007.

PALACIOS, M.; MACHADO, E. Digital competence of communication professionals: confronting market demands and teaching experiences. In: JAMBEIRO, O.; PALACIOS, M. (Org.). **Brazilian perspectives in digital environments: communication policies, e-government and digital journalism**. Salvador: Edufba, 2010. p. 143-170.

PATEMAN, C. **Participação e teoria democrática**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.

PATROCÍNIO, T. A educação e a cidadania na era das redes infocomunicacionais. **Revista FACED**, v. 15, p. 47-62, jan./jul. 2009.

PEREIRA, M. A. Internet e mobilização política: os movimentos sociais na era digital. In: ENCONTRO DA COMPOLÍTICA, 4, 2011, Rio de Janeiro. **Anais**. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política, 2011. Disponível em:<<http://www.compolitica.org/home/wp-content/uploads/2011/03/Marcus-Abilio.pdf>>. Acesso em: 2 out. 2011.

PEREIRA, P. T. A teoria da escolha pública (public choice): uma abordagem neo-liberal? **Análise Social**, v. 32, n. 141, 1997. Disponível em:<<http://pascal.iseg.utl.pt/~ppereira/docs/ansoc6.pdf>>. Acesso em: 23 dez. 2008.

PHILLIPPI, A.; AVENDAÑO, C. Empoderamiento comunicacional: competencias narrativas de los sujetos. **Comunicar: Revista Científica de Educomunicación**, v. 18, n. 36, p. 61-68, 2011.

PINHO, J. A. G. D. Internet, governo eletrônico, sociedade e democracia no Brasil: algumas questões básicas em debate. **Revista VeraCidade**, v. 3, n. 3, maio 2008. Disponível em:<<http://www.veracidade.salvador.ba.gov.br/v3/images/veracidade/pdf/artigo2.pdf>>. Acesso em: 25 set. 2011.

PINHO, J. A. G. D. Sociedade da Informação, capitalismo e sociedade civil: reflexões sobre política, Internet e democracia na realidade brasileira. **RAE**, v. 51, n. 1, p. 98-106, jan./fev. 2011.

PINTO, C. R. J. As ONGs e a política no Brasil: presença de novos atores. **DADOS - Revista de Ciências Sociais**, v. 49, n. 3, p. 651-670, 2006.

PIO, C.; PORTO, M. Teoria política contemporânea: política e economia segundo os argumentos elitistas, pluralistas e marxistas. In: RUA, M. D. G.; CARVALHO, M. I. V. D. (Org.). **O estudo da política: tópicos selecionados**. Brasília: Paralelo 15, 1998.

PRIMO, A. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. In: ANTOUN, H. (Org.). **Web 2.0: participação e vigilância na era da comunicação distribuída**. Rio de Janeiro: Mauad X, 2008. p. 101-122.

PUTNAM, R. Tuning in, tuning out: the strange disappearance of social capital em America. **Political Science & Politics**, v. 28, n. 4, p. 664-683, dec. 1995.

- RÉGIS, F. Tecnologias de comunicação, entretenimento e competências cognitivas na cibercultura. **Revista Famecos**, v. 37, p. 32-37, dez. 2008.
- REIS, A. S.; MARTINS, A. A. L. Movimentos sociais, informação e mediação: uma visão dialética das negociações de sentido e poder. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, v. 10, n. 5, out. 2009. Disponível em:<[http://www.dgz.org.br/out09/Art\\_04.htm](http://www.dgz.org.br/out09/Art_04.htm)>. Acesso em: 27 set. 2011.
- REIS, E. Reflexões leigas para a formulação de uma agenda de pesquisa em políticas públicas. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 18, n. 51, p. 11-14, fev. 2003.
- RIBEIRO, A. E. Letramento digital: um tema em gêneros efêmeros. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE LINGUÍSTICA, 5., 2007, Belo Horizonte. **Anais**. Belo Horizonte: Associação Brasileira de Língua Portuguesa, 2007. Disponível em:<<http://www.abralin.org/revista/RV8N1/ANA.pdf>>. Acesso em: 2 out. 2011.
- ROFMAN, A. Participación de la sociedad civil en políticas públicas: una tipología de mecanismos institucionales participativos. **Cadernos Gestão Social**, v. 1, n. 1, p. 1-14, set.-dez. 2007.
- ROMANI, J. C. C. **Strategies to promote the development of E-competencies in the next generation of professionals: european and international trends**. Cardiff: Cardiff University, 2009.
- RONCA, A. C. C.; COSTA, R. A construção de uma democracia cognitiva. **São Paulo em Perspectiva**, v. 16, n. 4, p. 24-29, 2002.
- ROSENFELD, D. **O que é democracia**. São Paulo: Brasiliense, 2006.
- SAEBO, O. *et al.* The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area. **Government Information Quarterly**, v. 25, n. 3, p. 400-428, 2008.
- SAMPAIO, R. Participação política e os potenciais democráticos da internet. **Revista Debates**, v. 4, n. 1, p. 29-53, jan.-jun. 2010.
- SANTANA, S. C. C. S.; SILVA, W. C. A democracia no contexto do século XXI. **Caderno de Estudos Ciência e Empresa**, v. 2, n. 2, 2005. Disponível em:<<http://www.faete.edu.br/revista/ARTIGO%20SILVIA.pdf>>. Acesso em: 04 abr. 2010.
- SANTOS, B. **Um discurso sobre as ciências**. Porto: Afrontamento, 1987.
- SANTOS, B. **Democratizar a democracia: os caminhos da democracia participativa**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002.

SARAIVA, E. Introdução à teoria da política pública. In: SARAIVA, E.; FERRAREZI, E. (Org.). **Políticas públicas: coletânea**. Brasília: ENAP, 2006. p. 21-42.

SARTORI, G. **A teoria da democracia revisitada**. São Paulo: Ática, 1994.

SILVA, A. M. D. Inclusão digital e literacia informacional em Ciência da Informação. **Prisma.com**, v. 7, p. 16-43, 2008.

SILVA, F. C. Democracia deliberativa: avaliando os seus limites. In: CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE CIÊNCIA POLÍTICA, 2., 2004, Lisboa. **Anais**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2004. Disponível em: <<http://www.ces.uc.pt/publicacoes/oficina/203/203.pdf>>. Acesso em: 2 out. 2011.

SILVA, L. O. Internet: a geração de um novo espaço antropológico. **Biblioteca on-line de Ciências da Comunicação**, 1999. Disponível em: <<http://bocc.ubi.pt/pag/silva-lidia-oliveira-Internet-espaco-antropologico.pdf>>. Acesso em: 8 out. 2011.

SILVA, L. O.; ABREU, J. T. F. D. Cidades digitais: o novo "urbanismo" potencial catalisador da lusofonia. **Anuário Internacional de Comunicação Lusófona**, v. 1, n. 1, p. 57-71, 2003. Disponível em: <<http://revcom.portcom.intercom.org.br/index.php/anuariolusofono/article/view/1139/887>>. Acesso em: 8 out. 2011.

SILVA, S. P. **Estado, democracia e internet: requisitos democráticos e dimensões analíticas para a interface digital do Estado**. (2009). 277 f. (Doutorado) - Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2009.

SOFFER, O.; ESHET-ALKALAI, Y. Back to the future: an historical perspective on the pendulum-like changes in literacy. **Minds & Machine**, v. 19, p. 47-59, 2009.

SOMERVILLE, M. M. *et al.* The ETS iSkills (TM) assessment: a digital age tool. **The Electronic Library**, v. 26, n. 2, p. 158-171, 2008.

SORJ, B. **Brasil@ povo. com: a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

SOURBATI, M. Media literacy and universal access in Europe. **Information Society**, v. 25, n. 4, p. 248-254, 2009.

SOUZA, A.; LAMOUNIER, B. A feitura da nova constituição: um reexame da cultura política brasileira. In: LAMOUNIER, B. (Org.). **De Geisel a Collor: o balanço da transição**. São Paulo: Sumaré, 1990.

SOUZA, C. Estado da arte da pesquisa em políticas públicas. In: HOCHAMN, G. *et al* (Org.). **Políticas Públicas no Brasil**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2007. p. 65-86.



SOUZA, R. M. V. Lobby no Brasil regulamentado e a democracia participativa. In: ENCONTRO DA COMPOLÍTICA, 4., 2011, Rio de Janeiro. **Anais**. Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política, 2011. Disponível em:<[http://www.compolitica.org/home/wp-content/uploads/2011/01/rose\\_vidal.pdf](http://www.compolitica.org/home/wp-content/uploads/2011/01/rose_vidal.pdf)>. Acesso em: 2 out. 2011.

SUBIRATS, J. Definición del problema. Relevancia pública y formación de la agenda de actuación de los poderes públicos. In: SARAIVA, E.; FERRAREZI, E. (Org.). **Políticas Públicas**. Brasília: ENAP, 2006. p. 199-218.

TARAPANOFF, K. *et al.* Funções sociais e oportunidades para profissionais da informação. **DataGramaZero**, v. 3, n. 5, out. 2002.

TEIXEIRA, E. C. C. **Sociedade civil na Bahia: papel político das organizações**. Salvador: EdUfba, 2008.

THOMAS, S. *et al.* Transliteracy: crossing divides. **First Monday**, v. 12, n. 12, 2007.

UGARTE, P. S. Que participação para qual democracia? In: COELHO, V. S.; NOBRE, M. (Org.). **Participação e deliberação: teoria democrática e experiências institucionais no Brasil contemporâneo**. São Paulo: 34, 2004. p. 93-106.

VAN DEURSEN, A. J. A. M.; VAN DIJK, J. A. G. M. Using the Internet: skill related problems in users' online behavior. **Interacting with Computers**, v. 21, n. 5-6, p. 393-402, 2009.

VIEGAS, W. **Fundamentos de metodologia científica**. Brasília: Paralelo 15; UnB, 1999.

VIEIRA, N. As literacias e o uso responsável da Internet. In: COMUNICAÇÃO E CIDADANIA - ACTAS DO CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 5., 2008, Braga. **Anais**. Braga: Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (Universidade do Minho), 2008. p.1800-1808. Disponível em:<<http://www.lasics.uminho.pt/ojs/index.php/5sopcom/article/viewFile/163/159>>. Acesso em: 2 out. 2011.

VITA, Á. Democracia deliberativa ou igualdade de oportunidades políticas? In: COELHO, V.; NOBRE, M. (Org.). **Participação e deliberação: teoria democrática e experiências institucionais no Brasil contemporâneo**. São Paulo: 34, 2004. p. 107-130.

WAMPLER, B.; AVRITZER, L. Públicos participativos: sociedade civil e novas instituições no Brasil democrático. In: COELHO, V.; NOBRE, M. (Org.). **Participação e deliberação: teoria democrática e experiências institucionais no Brasil contemporâneo**. São Paulo: 34, 2004. p. 210-238.

WEBBER, S.; JOHNSTON, B. Conceptions of information literacy: new perspectives and implications. **Journal of Information Science**, v. 26, n. 6, p. 381-397, 2000.



WERLE, D. L. Democracia deliberativa e os limites da razão pública. In: COELHO, V. S.; NOBRE, M. (Org.). **Participação e deliberação: teoria democrática e experiências institucionais no Brasil contemporâneo**. São Paulo: 34, 2004. p. 131-156.

WILLIAMS, P. J. Technological literacy: a multiliteracies approach for democracy. **International Journal of Technology and Design Education**, v. 19, n. 3, p. 237–254, 2009.

WOLTON, D. **É preciso salvar a comunicação**. Casal de Cambra: Caleidoscópio, 2006.

ZIBA, A. Technology choices and 'literacies' for eParticipation in Malawi. In: AVDIC, A. *et al* (Org.). **Understanding eParticipation: Contemporary PhD eParticipation Research in Europe**. Örebro: Örebro University Library, 2007. p. 167-182.



## APÊNDICES

### APÊNDICE A – Roteiro de entrevista da pesquisa exploratória

 <p>UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA – UFBA PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO E CULTURA CONTEMPORÂNEAS - POSCOM Projeto de pesquisa: Comunicação, 'digital literacy' e participação política: inter-relações, reciprocidades e determinações</p>
<b>ROTEIRO DE ENTREVISTA</b>
Setor:
Finalidade:
Data de preenchimento:

<p><b>1) Identificação</b></p> <p>Organização:</p> <p>Contatos:</p> <p>Sítio eletrônico:</p> <p>E-mail:</p> <p>Entrevistado:</p> <p>Cargo/função na organização:</p>
--

**2) Na auto-avaliação de inserção social da organização prestada ao Ministério da Justiça, esta organização informou que contribuiu com**

[inserir a informação prestada por cada organização a partir da Avaliação de Inserção Social em relação à contribuição para a ampliação da democracia e fortalecimento da cidadania]

**Essas são ações nas quais a organização exerce um papel político para a formulação de políticas públicas e/ou para a ampliação/defesa de direitos. Dentre as frentes de atuação desta organização, a participação política estaria em que nível de prioridade?**

- Prioridade máxima
- Entre as principais prioridades
- Prioridade média
- Não faz parte das prioridades

**3) Quais outras formas de participação política são exercidas pela organização?**

**4) Essas formas de participação vêm se alterando com o tempo ou são similares às aquelas exercidas no início das atividades da organização?**

Há alterações. Quais? \_\_\_\_\_

Similares

**5) Com relação à representatividade da entidade com o beneficiário de suas atividades, vocês informaram no CNE que a interação se deu**

[inserir a informação prestada por cada organização a partir da Avaliação de Inserção Social em relação às formas de interação]

**Quais outros canais de comunicação vocês utilizam para interagir com essa comunidade?**

**6) Quanto à articulação de parcerias ou redes, vocês também informaram que mantêm parcerias com organizações como**

[inserir a informação prestada por cada organização a partir da Avaliação de Inserção Social em relação às parcerias]

**Quais canais de comunicação vocês utilizam para interagir com os parceiros?**

**7) Quais canais de comunicação vocês utilizam para se fazer ouvir pelo poder público?**

**8) Para exercer as atividades da organização, é necessária uma gama razoável de informações. Quais as principais fontes de informação utilizadas?**

**9) A organização também presta uma série de informações para o seu público alvo e para a sociedade através do sítio eletrônico. Além disso, quais outros usos a organização faz da internet para exercer suas atividades?**

**10) O uso da internet e demais tecnologias de informação/comunicação demandou o desenvolvimento de novas competências? Quais e em quem?**


**Diretores:**

**Funcionários:**

**Ativistas:**

**Público-alvo:**

## APÊNDICE B – Roteiro de entrevista

 <p>UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA – UFBA PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO E CULTURA CONTEMPORÂNEAS - POSCOM Projeto de pesquisa: Comunicação, 'digital literacy' e participação política: inter-relações, reciprocidades e determinações</p>
<b>ROTEIRO DE ENTREVISTA</b>
Data de preenchimento:
<b>1) Identificação</b> Organização: Contatos: URL: E-mail: Entrevistados: Cargos na organização:

**2) Quais as ações e estratégias para alcançar os objetivos?**

**3)** Na auto-avaliação de inserção social prestada ao Ministério da Justiça, esta organização informou que em relação à contribuição da entidade para a ampliação da democracia e fortalecimento da cidadania

*[inserir a informação prestada por cada organização a partir da Avaliação de Inserção Social em relação à contribuição para a ampliação da democracia e fortalecimento da cidadania]*

Essas são ações nas quais a organização exerce um papel político para a formulação de políticas públicas e/ou para a ampliação/defesa de direitos.

**Quais outras formas de participação política são exercidas pela organização?**

[Em seguida, propor formulário complementar]

**4) Como essa participação se articula com os objetivos da organização?**

**5) Essas formas de participação vêm se alterando com o tempo ou são similares às aquelas exercidas no início das atividades da organização?**

Há alterações. Quais? \_\_\_\_\_

Por que ocorreu tal alteração? \_\_\_\_\_

Similares

**6) Dentre as frentes de atuação desta organização, a participação política estaria em que nível de prioridade?**

Prioridade máxima

Entre as principais prioridades

Prioridade média

Não faz parte das prioridades

**7) Com relação à interatividade da entidade com o beneficiário de suas atividades, vocês informaram no CNE que a interação se deu**

[inserir a informação prestada por cada organização a partir da Avaliação de Inserção Social em relação às formas de interação]

**Quais outras formas de interação com o público? Há mudanças nas formas de interação, comparando o início das atividades com a realidade atual? Quais? Por que ocorreram?**

**8) Quanto à articulação de parcerias ou redes, vocês também informaram que mantêm parcerias com organizações como**

[inserir a informação prestada por cada organização a partir da Avaliação de Inserção Social em relação às parcerias]

**Quais as formas de interação com os parceiros? Há mudanças nas formas de interação, comparando o início das atividades com a realidade atual? Quais? Por que ocorreram?**

[observar se há diferença entre “parceiros econômicos” e “parceiros políticos”]

**9) Quais as formas de relacionamento com o poder público? Há mudanças nas formas de interação, comparando o início das atividades com a realidade atual? Quais? Por que ocorreram?**

**10) Quais as formas de relacionamento com o meio político (partidos, candidatos etc.)? Há mudanças nas formas de interação, comparando o início das atividades com a realidade atual? Quais? Por que ocorreram?**

**11) Considerando esses atores (público-alvo, parceiros, poder público e meio político), vocês utilizam a internet para interagir com algum deles? Quais? Por quê? Quais outros usos a organização faz da internet para exercer suas atividades?**

**12) As tecnologias de informação e comunicação modificaram de alguma forma a maneira de atuar da organização? Pode-se dizer que houve mudança de estratégia por influência das transformações tecnológicas? E nos objetivos?**

**13) O uso da internet e demais tecnologias de informação/comunicação promoveu ou demandou o desenvolvimento de novas competências? Quais e em quem?**

**Na organização:**


**Nos recursos humanos:**

**Diretores**

**Funcionários**

**Público-alvo**

## APÊNDICE C – Formulário complementar

 UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA – UFBA PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO E CULTURA CONTEMPORÂNEAS - POSCOM Projeto de pesquisa: Comunicação, 'digital literacy' e participação política	
<b>FORMULÁRIO COMPLEMENTAR</b>	
Organização:	
Data de preenchimento:	

Por favor, considere as seguintes **formas de participação** social e política. Assinale aquelas que esta organização já exerceu. Se a organização utilizou a **internet** para tal participação, assinale a coluna respectiva. Neste caso, classifique (de 1 a 5) a **importância que a internet** teve para a participação (sendo 1 nada importante, 2 pouco importante, 3 importante, 4 muito importante, 5 extremamente importante).

<b>Formas de participação</b>	<b>Usou a internet</b>	<b>Importância da internet</b>
<input type="checkbox"/> Conscientização ou formação de cidadãos	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Construção ou promoção de políticas públicas	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Execução de políticas públicas	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Fiscalização de políticas públicas	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Defesa de direitos de comunidades	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Promoção de discussão de temas de interesse coletivo	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Denúncia pública ou denúncia de irregularidades	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Mobilização de uma comunidade	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Participação em debates ou fóruns	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Participação em conselho público	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Participação em manifestação pública	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Organização de manifestação pública	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Promoção de candidato político	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Contato com representante eleito	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Filiação a partido político	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Doação para partido ou candidato político	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Participação em movimentos ou associações	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Busca de informações ou esclarecimentos a fim de uma participação consciente	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Manifestação em consulta pública	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Participação em audiência pública	<input type="checkbox"/>	



<input type="checkbox"/> Solicitação de audiência com autoridade	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Ciberativismo	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Participação em comício	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Assinatura de manifesto público ou abaixo-assinado	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Participação no planejamento municipal	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Outras?	<input type="checkbox"/>	

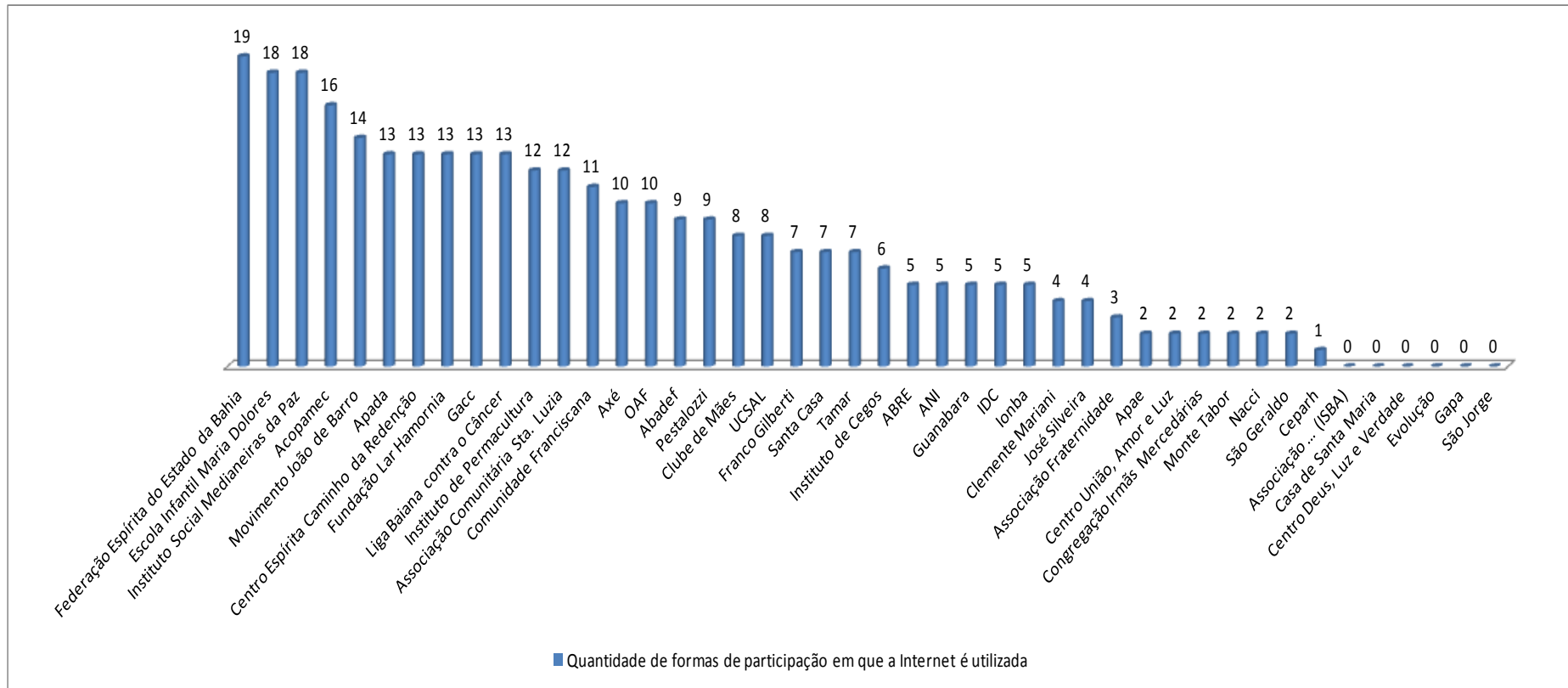
## APÊNDICE D – Relação de entrevistados por organização

<b>Acopamec - Associação das Comunidades Paroquiais de Mata Escura e Calabetão</b> Miriam Celeste Sanches Ivone Paiva Adriana de Amorim Fernandes Guido Steeman Ronildo Sacramento
<b>Apae de Salvador</b> Ilka Santos de Carvalho
<b>Associação Bahiana de Recuperação do Excepcional (Abre)</b> Maria José
<b>Associação Baiana de Deficientes Físicos (Abadef)</b> Luiza Camera
<b>Associação Brasileira de Educação Familiar e Social</b> Manoela Teles
<b>Associação Centro Social Fraternidade Bahiana</b> Claudio Primo
<b>Associação de Moradores do Conjunto Santa Luzia</b> Maria de Lourdes da Conceição Nascimento
<b>Associação de Pais e Amigos de Crianças e Adolescentes com Distúrbios de Comportamento</b> Celia Santos Carvalho
<b>Associação de Pais e Amigos de Deficientes Auditivos do Estado da Bahia (Apada)</b> Marcia Schiavon Jamara Dourado Marcia Shiavon Patricia Rodrigues
<b>Associação e Centro de Educação Infantil Maria Dolores</b> Leonídia de Souza
<b>Associação Movimento João de Barro - Movimento João de Barro</b> Marcelo Fróes
<b>Associação Nacional de Instrução (ANI)</b> Raimundo Barros
<b>Associação Pestalozzi de Salvador</b> Nice (Coordenadora Pedagógica)
<b>Associação Universitária e Cultural da Bahia</b> Liliana Mercuri de Almeida
<b>Casa de Santa Maria</b> Joanete Rebouças de Souza
<b>Centro de Pesquisa e Assistência em Reprodução Humana (Ceparh)</b> Lúcia (Assistente Social)
<b>Centro Espírita Caminho da Redenção</b> João Neves da Rocha
<b>Centro Espírita Deus, Luz e Verdade</b> João Helio José Ataídes
<b>Centro Espírita União, Amor e Luz</b> Sandra (Gerente Executiva)

<b>Centro Projeto Axé de Defesa e Proteção à Criança e ao Adolescente</b> Fernanda Tourinho
<b>Clube de Mães do Bairro de Pernambués</b> Lucidalva (Presidente)
<b>Comunidade Franciscana da Bahia</b> Luis Augusto Ferreira Lessa
<b>Congregação das Irmãs Mercedárias Missionárias do Brasil</b> Ana Maria (Diretora)
<b>Federação Espírita do Estado da Bahia (Feeb)</b> Suzana Bernarde Dias Ednólia Pinto Peixinho
<b>Fundação "Franco Gilberti"</b> Lusénice Vaccari Eliane Braz
<b>Fundação Centro Brasileiro de Proteção e Pesquisa das Tartarugas Marinhas (Tamar)</b> Gonzalo Rostan
<b>Fundação Clemente Mariani</b> Marta Lícia Teles Brito
<b>Fundação Instituto São Geraldo</b> Joel dos Santos de Souza
<b>Fundação José Silveira (FJS)</b> Mônica Moreira
<b>Fundação Lar Harmonia</b> Cristiane Silveira Adenauer Novaes Mabel Novaes Juliana Bernarde
<b>Fundação Odebrecht</b> Maria Celeste
<b>Grupo de Apoio à Criança com Câncer de Salvador (Gacc)</b> Roberto Sá Menezes Jamile Freitas
<b>Grupo de Apoio à Prevenção a Aids da Bahia (Gapa-Ba)</b> Shirley Novaes
<b>Instituto de Cegos da Bahia</b> Sílvia Baptista
<b>Instituto de Organização Neurológica da Bahia (Ionba)</b> Maria Dolores Rodriguez Cabirta Maria Aparecida Souza
<b>Instituto de Permacultura da Bahia</b> Gilberto Sérgio Sousa Ravi Santiago Leila Aquino
<b>Instituto Guanabara</b> Gabriela Torres Maria José
<b>Instituto Social das Medianeiras da Paz</b> Roseneide Borges
<b>Liga Bahiana Contra o Câncer</b> Aristides Maltez


Humberto Luciano do Rosário Souza Elisa Xavier
<b>Monte Tabor Centro Ítalo-Brasileiro de Promoção Sanitária</b> Laura Ziller
<b>Núcleo de Apoio ao Combate do Câncer Infantil (Nacci )</b> Elisabeth Duarte
<b>Organização de Auxílio Fraternal (OAF)</b> Icléa Maso
<b>Santa Casa de Misericórdia da Bahia</b> Antonio Ivo Miriam Santana
<b>Sociedade Beneficente Cultural Afro-Brasileira São Jorge</b> Hildeth de Almeida Lopes Roda

### APÊNDICE E – Organizações que mais utilizam a internet para participação política



Fonte: pesquisa da autora

## APÊNDICE F – Roteiro de entrevista para as competências infocomunicacionais

 <p>UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA – UFBA  PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO E CULTURA CONTEMPORÂNEAS -  POSCOM  Projeto de pesquisa:  Comunicação, 'digital literacy' e participação política: inter-relações, reciprocidades e  determinações</p>
<b>ROTEIRO DE ENTREVISTA</b>
Organização:
Data:
Entrevistado:
Cargo/função na organização:


**Questão propulsora:** Em nossa última conversa, o(a) senhor(a) apontou que a internet é utilizada para as seguintes formas de participação política (apresentar o documento respondido pela organização). Poderia, por favor, descrever como ocorreu esse uso para cada uma das formas?

[A partir da descrição das ações dos entrevistados, assinalar os indicadores das competências infocomunicacionais que são satisfeitos]

Outras questões:

- a. Quantas e em que posição na organização estão as pessoas que usam a internet para atuação política?
- b. Como essas pessoas desenvolveram as competências para lidar com a internet?
- c. Desde que ano a internet é utilizada na organização?
- d. Para cada uma daquelas formas de atuação política, o que veio primeiro: a atuação ou a capacidade de usar a internet?
- e. A capacidade de usar a internet levou a mudanças na atuação política? Quais?
- f. O uso da internet fortaleceu a influência da organização em questões sociais e/ou políticas?

## APÊNDICE G – Roteiro de observação direta

 <p>UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA – UFBA PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO E CULTURA CONTEMPORÂNEAS - POSCOM Projeto de pesquisa: Comunicação, 'digital literacy' e participação política: inter-relações, reciprocidades e determinações</p>
<b>ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO DIRETA</b>
Organização:
Data:
Entrevistado:
Cargo/função na organização:

**1. Por favor, suponha que você tenha de disponibilizar um texto de 2 ou 3 parágrafos no sítio eletrônico ou no *blog* da organização. Você tem de levantar informações na internet e depois redigir esse texto. Por favor, descreva em voz alta quais os procedimentos que emprega na operação.**

*Observar os indicadores relativos às seguintes competências operacionais:*

- Operar computadores
- Operar navegadores na internet
- Operar motores de busca de informação
- Operar mecanismos de comunicação
- Operar recursos para produção de conteúdo

*Observar os indicadores relativos às seguintes competências informacionais:*

- Acessar informações
- inter-relacionar peças de informação
- Criar conteúdo

**2. A partir da lista de resultados, como escolheu o que abrir?** [Para todas as questões, as alternativas servem para o tratamento dos dados; não devem ser apresentadas ao entrevistado]

- a) Abri o primeiro da lista
- b) Abri os primeiros da lista
- c) Abri todos da primeira página

- d) Li todas as entradas e selecionei as mais relevantes
- e) Outra estratégia. Qual?

*Observar os indicadores relativos às seguintes competências informacionais:*

- Acessar informações
- Avaliar a informação

**3. Você avaliou se a informação era factual ou uma opinião, se era verdadeira e completa? Se não, por quê? Se sim, quais critérios utilizou:**

- a) Confrontei várias fontes
- b) Verifiquei a autoridade da fonte
- c) Comparei com meu próprio conhecimento
- d) Outra opção. Qual?

*Observar os indicadores relativos às seguintes competências informacionais:*

- avaliar a informação
- inter-relacionar peças de informação

**4. Com que frequência você precisa acessar a internet para buscar informações necessárias ao seu trabalho?**

- a) Várias vezes ao dia
- b) Todos os dias, pelo menos uma vez
- c) Quase todos os dias
- d) Uma vez por semana em média
- e) Uma vez por mês em média

*Observar os indicadores relativos às seguintes competências informacionais:*

- Perceber uma necessidade de informação

**5. Quais as fontes de informação que você mais utiliza?**

- a) Motores de busca. Quais?
- b) Bancos de dados. Quais?
- c) Sítios especializados. Quais?
- d) Redes sociais online. Quais?
- e) Outros. Quais?

*Observar os indicadores relativos às seguintes competências informacionais:*

- Perceber uma necessidade de informação
- Acessar informações

**6. Além da informação textual, muito conteúdo disponível na internet ou recebido através dela, contém imagem, som e vídeo. Qual a facilidade/dificuldade em lidar com esse tipo de arquivo?**

- a) muito difícil
- b) difícil



- c) às vezes é difícil
- d) fácil
- e) muito fácil

*Observar os indicadores relativos às seguintes competências informacionais:*

- *Acessar informações*

**7. Às vezes, as informações na internet estão dispersas, desorganizadas, em locais diferentes. Como você faz para ligar as informações necessárias?**

*Observar os indicadores relativos às seguintes competências informacionais:*

- *inter-relacionar peças de informação*

**8. Alguma vez já se sentiu perdido na internet?**

- a) Sim, sempre acontece
- b) Sim, muitas vezes
- c) Sim, às vezes
- d) Raramente
- e) Nunca aconteceu

*Observar os indicadores relativos às seguintes competências informacionais:*

- *inter-relacionar peças de informação*

**9. Vocês costumam produzir conteúdo para disponibilizar na internet?**

**Quais recursos utilizam?** (Site eletrônico, blog, redes sociais on-line etc.)

**Há um setor ou pessoa responsável por isso?**

**Aproveitam conteúdo já existente para reproduzir? Quais os critérios de seleção?**

**O que determina o conteúdo a ser disponibilizado? Há alguma política da instituição nesse sentido?**

**Há conteúdo diferenciado de acordo com o público-alvo?**

*Observar os indicadores relativos às seguintes competências operacionais:*

- *operar recursos para a produção de conteúdo*

*Observar os indicadores relativos às seguintes competências informacionais:*

- *criar conteúdo*

*Observar os indicadores relativos às seguintes competências comunicacionais:*

- *avaliar a comunicação*

**10. Quais meios de comunicação são utilizados via internet?**

- a) chat
- b) correio eletrônico
- c) teleconferência
- d) fale conosco
- e) blog
- f) redes sociais on-line

g) outros?

*Observar os indicadores relativos às seguintes competências operacionais:*

*- operar mecanismos de comunicação*

*Observar os indicadores relativos às seguintes competências comunicacionais:*

*- estabelecer comunicação*

**11. A organização como um todo ou membros dela participam de redes ou comunidades virtuais?**

**Sobre quais temas?**

**Com qual objetivo?**

**Com qual frequência postam mensagens?**

**Já conseguiram ajuda através dessas redes?**

**Já ofereceram ajuda? De que tipo?**

**Quais os benefícios de participar dessas redes ou comunidades?**

*Observar os indicadores relativos a todas as competências comunicacionais*

## APÊNDICE H – Indicadores de verificação das competências infocomunicacionais

Indicadores O usuário...	Componentes O usuário sabe ou é capaz de...	Competências
<input type="checkbox"/> Reconhece a representação do sistema comunicada pela interface (ícones, pastas, programas etc.) <input type="checkbox"/> Compreende a função de cada ferramenta e seus componentes <input type="checkbox"/> Personaliza as funções de uma ferramenta de acordo com as necessidades	Operar computadores e artefatos eletrônicos	<b>Operacionais</b>
<input type="checkbox"/> Abre sítios eletrônicos com a entrada de uma nova URL <input type="checkbox"/> Usa os botões do browser adequadamente para retroceder, avançar, abrir novas abas, abrir novas páginas etc. <input type="checkbox"/> Abre, salva e imprime arquivos em vários formatos	Operar um navegador na internet	
<input type="checkbox"/> Insere termos de busca no campo adequado <input type="checkbox"/> Executa uma operação de busca <input type="checkbox"/> Abre os resultados a partir de uma lista	Operar motores de busca de informação	
<input type="checkbox"/> Reconhece mecanismos de comunicação disponíveis através da internet <input type="checkbox"/> Cria um perfil de utilizador <input type="checkbox"/> Recebe, abre e envia arquivos anexados	Operar mecanismos de comunicação	
<input type="checkbox"/> Preenche campos adequadamente <input type="checkbox"/> Submete informações	Operar recursos para produção de conteúdo	
<input type="checkbox"/> Percebe que tem um problema passível de ser solucionado com informação <input type="checkbox"/> Conhece as principais fontes de informação de acordo com suas necessidades (banco de dados, sítios eletrônicos especializados, motores de busca etc.)	Perceber uma necessidade de informação	<b>Informacionais</b>
<input type="checkbox"/> Escolhe um sistema de busca adequado ao tipo de informação necessária <input type="checkbox"/> Traduz a necessidade de informação para uma terminologia de busca <input type="checkbox"/> Compreende os diferentes formatos de informação	Acessar informações	
<input type="checkbox"/> Compreende e interpreta as informações recuperadas <input type="checkbox"/> Avalia as informações quanto a aspectos como pertinência, confiabilidade, correção e	Avaliar a informação	

<p>veracidade</p> <p><input type="checkbox"/> Verifica as fontes quanto à fidedignidade</p> <p><input type="checkbox"/> Diferencia informação factual de opinião</p> <p><input type="checkbox"/> Seleciona informação pertinente</p>		
<p><input type="checkbox"/> Compara informações entre si e com o conhecimento prévio</p> <p><input type="checkbox"/> Mantém um senso de orientação entre as várias fontes</p> <p><input type="checkbox"/> Resume a informação</p> <p><input type="checkbox"/> Organiza a informação de forma a recuperá-la para um uso atual e futuro</p>	Inter-relacionar peças de informação	
<p><input type="checkbox"/> Demonstra capacidade de seleção e rearmamento do conteúdo, considerando aspectos éticos e legais</p> <p><input type="checkbox"/> Cria e disponibiliza produtos informacionais (vídeos, áudios, imagens, textos etc.) em ambientes digitais</p>	Criar conteúdo	
<p><input type="checkbox"/> Compreende e responde as mensagens recebidas</p> <p><input type="checkbox"/> Consegue expressar suas ideias</p> <p><input type="checkbox"/> Customiza a mensagem e o meio, considerando as características do receptor</p> <p><input type="checkbox"/> Propicia que o receptor tenha oportunidade de resposta</p>	Estabelecer comunicação	<b>Comunicacionais</b>
<p><input type="checkbox"/> Participa em redes e comunidades virtuais de acordo com seus interesses</p> <p><input type="checkbox"/> Compartilha informações, vivências, experiências (em redes sociais online, <i>wikis</i>, <i>blogs</i>, fóruns etc.)</p>	Criar laços sociais	
<p><input type="checkbox"/> Mobiliza as redes sociais para conseguir ajuda quando precisa</p> <p><input type="checkbox"/> Consegue trabalhar em cooperação via Rede</p> <p><input type="checkbox"/> Contribui com seu próprio conhecimento</p> <p><input type="checkbox"/> Argumenta e defende opiniões</p>	Construir conhecimento em colaboração	
<p><input type="checkbox"/> Discrimina mensagens indesejáveis, como <i>spams</i> e vírus</p> <p><input type="checkbox"/> Julga questões de privacidade e segurança antes de disponibilizar informações</p> <p><input type="checkbox"/> Compreende as consequências de uma publicação online</p> <p><input type="checkbox"/> Considera aspectos legais e éticos da comunicação</p> <p><input type="checkbox"/> Avalia a própria comunicação</p>	Avaliar a comunicação	