

# O uso da internet por organizações da sociedade civil enquanto atores cívicos

## The Internet use by civil society organizations as civic actors

Jussara Borges<sup>1</sup>

### RESUMO

Com a potencialização de acesso à informação e comunicação possibilitados pela internet, seu emprego em processos democráticos tem sido pesquisado sob diversos aspectos. No entanto, poucos estudos investigam como, de fato, pessoas e organizações utilizam os recursos digitais para a participação política. Este trabalho discute o emprego que organizações da sociedade civil dão à Internet, com ênfase nas suas ações de participação política. Os procedimentos metodológicos envolveram levantamento bibliográfico sobre os temas que permeiam o trabalho e entrevistas com 44 gestores de organizações em Salvador. Os resultados apontam que: (i) os principais usos da Internet estão relacionados à manutenção de contato constante com os pares e também à busca de informação; (ii) a Internet propiciou a renovação de algumas formas de participação política – a exemplo dos abaixo-assinados – e a emergência de novas, como o ciberativismo.

**Palavras-chave:** Internet, participação política, organizações da sociedade civil.

### ABSTRACT

With the enhancement of access to information and communication enabled by the internet, its use in the democratic process has been investigated in several respects. However, few studies investigate how, in fact, people and organizations use digital resources for political participation. This article discusses the Internet use by civil society organization, with emphasis on their use to actions in political participation. The methodological procedures involved reviewing the literature on the theses that permeate the work and interviews with 44 managers of organizations in Salvador-Bahia-Brazil. The results indicate that: (i) the main uses of the internet are related to maintaining constant contact with peers and also to search for information, (ii) the internet led to the renewal of some forms of political participation – as the petitions – and the emergence of new, as the cyber-activism.

**Key words:** internet, political participation, civil society organization.

---

<sup>1</sup> Universidade Federal da Bahia. Campus do Canela, Rua Basílio da Gama, s/n, 401101-060, Salvador, BA, Brasil. E-mail: jussarab@ufba.br

## Introdução

Este trabalho analisa o papel que a internet desempenha na atuação de organizações da sociedade civil (OSC) de Salvador, de forma genérica, e de forma específica nas suas ações de participação política. Diversos estudos têm direcionado esforços para compreender a relação entre tecnologias de informação e comunicação (TIC) 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 dentro de seu próprio conceito de participação política. Isso vai ao encontro da sugestão de Maia (2011, p. 72): “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”.

As 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 por meio de: (i) busca por informações; (ii) militância; (iii) promoção de discussões; (iv) organização de manifestações; (v) avaliação dos representantes; (vi) 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.

Os dados de análise foram obtidos a partir de entrevistas com 44 gestores de organizações dessa natureza. A organização do artigo privilegia a discussão dos resultados empíricos, recorrendo à comparação com outras pesquisas e a construções teóricas que se mostraram relevantes para interpretar esses resultados. Assim, o artigo 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. Na segunda parte, o foco é a aplicação que as organizações dão à internet nas suas ações de participação política.

## Estratégia metodológica

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 e a aplicabilidade que cada sociedade confere às tecnologias para essa participação. 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. É este uso que estamos interessados em levantar entre as organizações da sociedade civil de Salvador.

Salvador concentra organizações da sociedade civil que atuam em frentes múltiplas de defesa de direitos civis e mediações políticas. Dada a quantidade e diversidade dessas organizações, a amostra foi feita a partir do banco de dados do Cadastro Nacional de Entidades (CNE)<sup>2</sup>, do Ministério da Justiça. Tomando como ponto de partida o Relatório Eletrônico de Prestação de Contas que cada organização disponibiliza no CNE, foram utilizados os seguintes critérios de seleção:

- (a) Organizações cuja finalidade pudesse ser enquadrada como de intervenção cívica;
- (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>3</sup>;
- (c) Organizações que já atuavam em 1995, ano da entrada da Internet comercial no Brasil.

Com a aplicação desses requisitos, em janeiro de 2010, chegou-se a 46 organizações, conforme Quadro 1.

<sup>2</sup> Banco de dados e demais informações disponíveis em <http://www.mj.gov.br/cne>.

<sup>3</sup> Este Questionário faz parte do Relatório Eletrônico de Prestação de Contas.

**Quadro 1.** Organizações selecionadas para a pesquisa empírica.

**Chart 1.** Organizations selected for empirical research.

Acopamec – Associação das Comunidades Paroquiais de Mata Escura e Calabetão
Apae de Salvador
Associação Bahiana de Recuperação do Excepcional
Associação Baiana de Deficientes Físicos – Abadef
Associação Brasileira de Educação Familiar e Social
Associação Centro Social Fraternidade Bahiana
Associação de Moradores do Conjunto Santa Luiza
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
Associação e Centro de Educação Infantil Maria Dolores
Associação Movimento João de Barro – Movimento João de Barro
Associação Nacional de Instrução
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
Centro Espírita Caminho da Redenção
Centro Espírita Deus, Luz e Verdade
Centro Espírita União, Amor e Luz
Centro Projeto Axé de Defesa e Proteção à Criança e ao Adolescente
Clube de Mães do Bairro de Pernambués
Comunidade Franciscana da Bahia
Congregação das Irmãs Mercedárias Missionárias do Brasil
Federação Espírita do Estado da Bahia
Fundação “Franco Gilberti”
Fundação Centro Brasileiro de Proteção e Pesquisa das Tartarugas Marinhas
Fundação Clemente Mariani
Fundação Instituto São Geraldo
Fundação José Silveira
Fundação Lar Harmonia
Fundação Odebrecht
Grupo de Apoio à Criança com Câncer de Salvador
Grupo de Apoio à Prevenção a Aids da Bahia – Gapa-Ba
Instituto de Cegos da Bahia
Instituto de Organização Neurológica da Bahia
Instituto de Permacultura da Bahia
Instituto Guanabara
Instituto Social das Medianeiras da Paz
Liga Bahiana Contra o Câncer
Monte Tabor Centro Italo-Brasileiro de Promoção Sanitária
Núcleo de Apoio ao Combate do Câncer Infantil – Nacci
Organização de Auxílio Fraternal
Santa Casa de Misericórdia da Bahia
Sociedade Beneficente Cultural Afro-Brasileira São Jorge
Unidade de Onco-Hematologia Pediátrica Erik Loeff

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 trabalho de campo foi realizado, portanto, com 44 organizações.

Foram realizadas entrevistas individuais com os gestores de cada organização, a partir de um roteiro semiestruturado, com 13 questões abertas. As falas, após pedido de autorização, foram gravadas e, em seguida, transcritas e os dados, tratados. Em conformidade com o caráter qualitativo, não se empregou o uso de instrumentos e técnicas estatísticas sofisticadas na análise dos dados, e sim inferências a partir das falas dos entrevistados. Na redação dos resultados, todas as falas estão sinalizadas entre aspas, em *italico*, e optou-se por ocultar a identidade das organizações. Nesse sentido, sempre que a fala do entrevistado incluiu o nome da organização, esse foi substituído por “[organização]”.

## O emprego da Internet

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). Primeiramente, os entrevistados foram

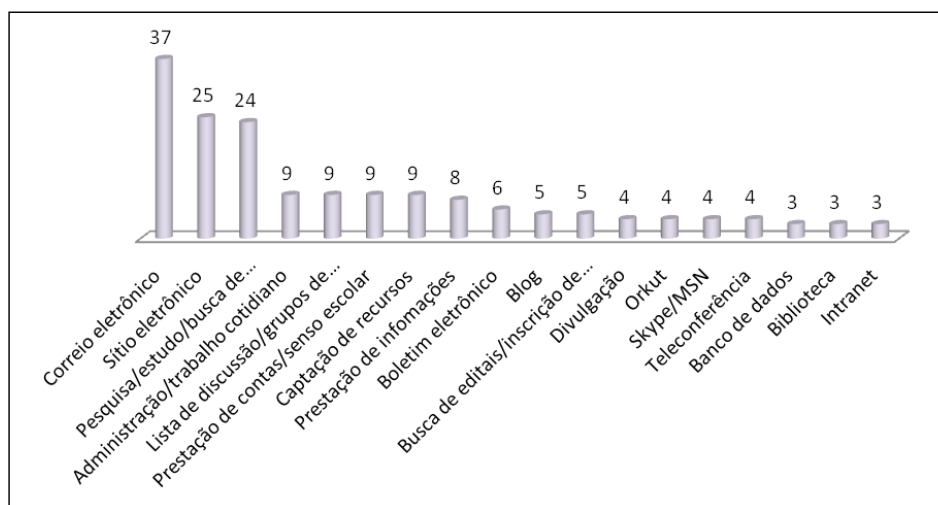
convidados a citar os principais usos que a organização fazia da internet. Portanto, quando se vê (Gráfico 1) que 37 organizações utilizam o correio eletrônico, isso não significa que as outras sete não o utilizem, mas que, no momento da entrevista, não o citaram, talvez porque não o consideram tão relevante quanto outras aplicações.

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 1, 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.

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 trabalham, a ligação para os *blogs* que mantêm e para os serviços que prestam, a disponibilidade do catálogo de sua biblioteca etc.

Interessante ressaltar também que quatro organizações que não têm sítio eletrônico utilizam outros canais eletrônicos para prestar informações dentro de suas



**Gráfico 1.** Uso da internet pelas organizações.

**Graph 1.** Use of internet by organizations.

Fonte: pesquisa da autora.

temáticas de atuação: são *blogs*, comunidades em sites de relacionamento e boletins eletrônicos.

Vinte e quatro organizações disseram usar a internet como *fonte de informação*, para pesquisa ou estudo. Há uma noção generalizada quanto à 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.

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”. 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.

## 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 de 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 1 apresenta uma primeira síntese das respostas.

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 comentaram sobre o acesso à informação. Outras mudanças citadas foram: a integração do trabalho da organização por meio de sistemas de informação, mudanças na rotina de trabalho, economia de recursos, maior visibilidade da organização, necessidade de aperfeiçoamento de pessoal, ampliação da área de atuação, transferência de informativos impressos para boletins eletrônicos e novas possibilidades de aprendizagem que se abrem no ambiente em Rede.

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;

**Tabela 1.** Influência da internet nas organizações.

**Table 1.** Influence of the internet in organizations.

Mudanças em função das TIC	Maneira de atuar		Estratégia		Objetivos	
	Sim	%	Sim	%	Sim	%
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.

- 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 de oportunidades.

As organizações também aproveitam o potencial da internet para diversificar ou potencializar a captação de recursos: busca de editais com recursos para projetos, lojas virtuais, oferta de cursos à distância, divulgação de produtos e serviços, entre outros. Além disso, quase todas pedem doações por meio dos seus sítios eletrônicos.

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 a gestão de outras organizações e baseia-se na internet para fazer fluir suas ações.

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. Embora usem termos diferentes – info-centro, 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 em seu público-alvo.

## O emprego da internet para a participação política

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.

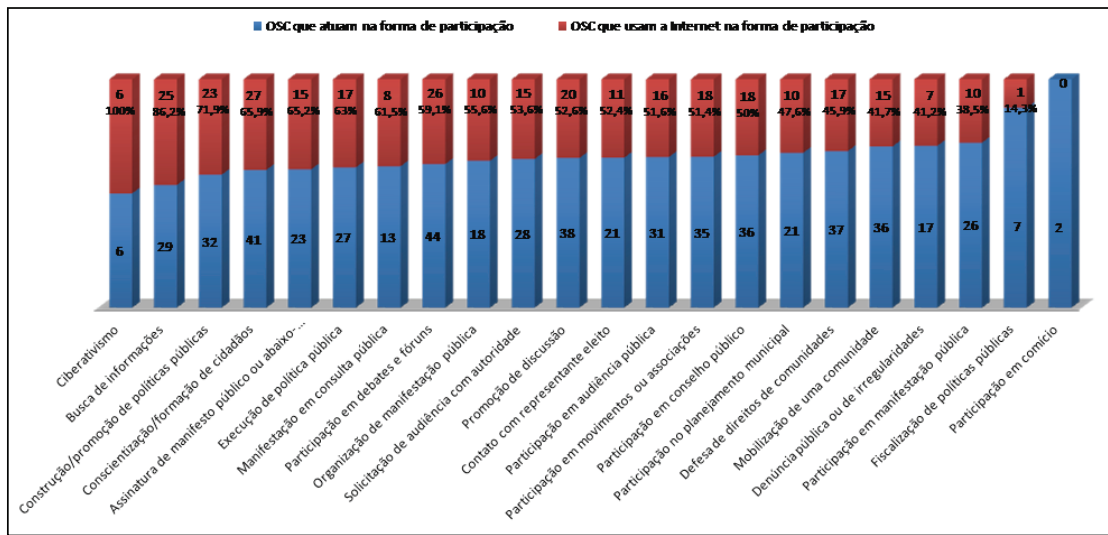
O Gráfico 2 ilustra o peso relativo da internet para cada uma das formas de participação. Esses itens são uma síntese entre as formas de participação política encontradas na literatura e as práticas encontradas em organizações da sociedade civil de Salvador. Assim, embora a participação em debates ou 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.

Seis organizações disseram praticar *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>4</sup>, entre outros. De acordo com Saebo *et al.* (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>5</sup>.

Uma das organizações não possui sítio eletrônico ou *blog*, tampouco participa de redes sociais *online*, 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

<sup>4</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, 2006).

<sup>5</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.”



**Gráfico 2.** Uso da internet para participação política.  
**Graph 2.** Using the internet for political participation.

Fonte: pesquisa da autora.

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”, no qual as pessoas têm a possibilidade de postar comentários e interagir. Essas duas organizações, portanto, parecem ter, de fato, ações direcionadas ao ciberativismo.

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 usar ações híbridas – ações *online* e *off-line* – para aumentar o alcance de suas propostas.

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. Um exemplo: “*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”.*

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. Verifica-se também que há um sentimento de inclusão das organizações na dinâmica social, algo como “agora nós temos como saber o que está acontecendo”. Para Jambeiro *et al.*, (2008):

*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 2 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.

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 a 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.

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 *online*, comunidades virtuais ou listas de discussão, *blogs* e correio eletrônico. 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.

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 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*”.

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: “*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 sobre as 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...*”.

Outro uso político da internet que ganhou força no último ano da pesquisa foi a emergência de *blogs* e redes sociais *online* para esse fim. Segundo as OSC, 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.



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 em suas ações. As organizações parecem perceber o sítio eletrônico como uma representação formal da instituição no ciberespaço, enquanto o *blog* tende a ser visto como mais desprezado e dinâmico.

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 *online*, 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.

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 *éidos*, 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.

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*”.

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.

Retomando a observação dos dados do Gráfico 2, 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 esse 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 – por meio dos sítios eletrônicos, dos *blogs*, das redes sociais *online* – e para trocar informações a respeito.

A dificuldade de comunicação com o poder público e com as autoridades em geral, via meios eletrônicos, 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*”.

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 eletrônico. 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).*

Além dessa cultura das relações presenciais, 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”.

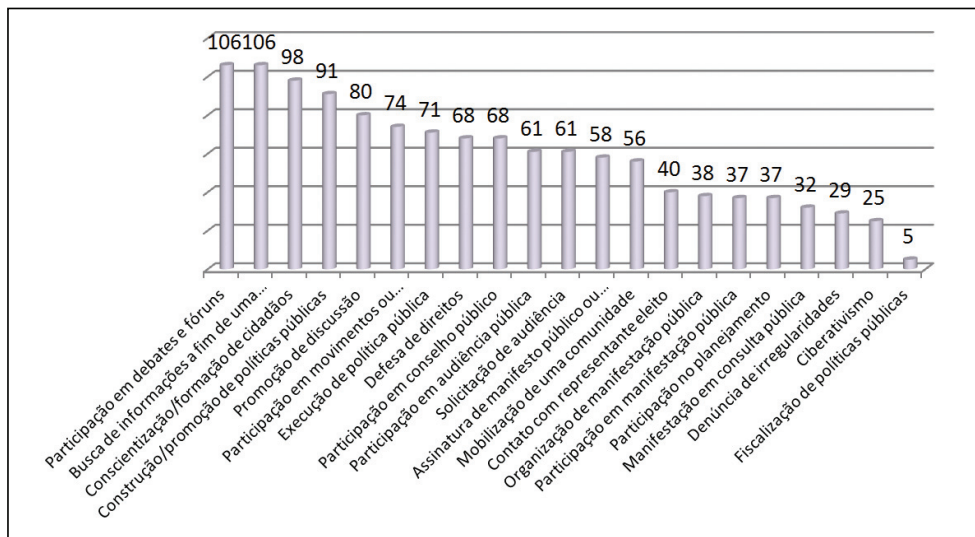
Também se levantou a importância que as organizações atribuem à internet para a participação política (Gráfico 3). As organizações foram convidadas a atribuir uma nota de um a cinco para a relevância que atribuíam à internet para cada uma das formas de participação em que disseram utilizar a Rede. Os 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 esse item seria 130.

O emprego da internet para debates ou fóruns, deve-se esclarecer, não significa que se trata apenas de eventos *online*; 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.

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. Ai 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>6</sup> tem um e-grupo e tem também um e-grupo do Fórum Estadual da Pesca*”.

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 as-



**Gráfico 3.** Importância conferida à internet para a participação política.  
**Graph 3.** Importance given to the internet for political participation.

Fonte: pesquisa da autora.

<sup>6</sup> União das Cooperativas de Aquicultores e Pesca da Bahia (Unicopa).

sunto. 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 *online*. 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.

## Conclusão

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 podem ser agrupadas em quatro grandes tópicos: (i) a obrigatoriedade imposta por alguns órgãos da administração pública, principalmente para a prestação de contas; (ii) o contato com parceiros financeiros, em geral vinculados a instituições estrangeiras; (iii) o comportamento manifesto pela sociedade que valoriza a agilidade e facilidade de contato via meios eletrônicos; (iv) a evolução dos próprios indivíduos que configuram a cultura organizacional ao levarem suas crenças, valores e práticas – estas em ritmo crescente imbuídas da cibercultura.

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 *online* 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, campanhas contra usinas nucleares etc. – e até questões locais, como acionar o Ministério Público para fiscalizar as contas da Prefeitura de Salvador.

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. 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 à margem da sociedade – possam estabelecer e estreitar suas relações com o mundo.

## Referências

- ALONSO, A. 2009. As teorias dos movimentos sociais: um balanço do debate. *Lua Nova*, **76**:49-86. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-64452009000100003>
- CASTELLS, M. 2003. *O poder da identidade*. Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian, 550 p.
- CIBERATIVISMO. 2006. *Wikipédia*. 26 de jan. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Ciberativismo>. Acesso em: 13/09/2011.
- JAMBEIRO, O. 2008. Políticas de informação e comunicação, participação social e controle da gestão pública, em websites municipais. *Verso e Reverso*, **22**(50). Disponível em: [http://www.unisinos.br/\\_diversos/revistas/versoereverso/index.php?e=14&s=9&a=118](http://www.unisinos.br/_diversos/revistas/versoereverso/index.php?e=14&s=9&a=118). Acesso em: 21/02/2012.
- LEMOS, A.; LÉVY, P. 2010. *O futuro da internet: em direção a uma ciberdemocracia planetária*. São Paulo, Paulus, 258 p.
- MAIA, R. 2007. Redes cívicas e internet: efeitos democráticos do associativismo. *Logos*, **27**(14):43-62.
- MAIA, R. 2011. Internet e esfera civil: limites e alcances da participação política. In: R.C.M. MAIA; W. GOMES; F.P.J.A. MARQUES, *Internet e participação política no Brasil*. Porto Alegre, Sulina, p. 47-91.
- NORRIS, P. 2001. *Digital divide: civic engagement, information poverty, and the internet worldwide*. Cambridge, Cambridge University, 303 p. <http://dx.doi.org/10.1017/CBO9781139164887>
- PEREIRA, M.A. 2011. Internet e mobilização política: os movimentos sociais na era digital. In: Encontro da Compólitica, 4, Rio de Janeiro, 2011. *Anais...* Rio de Janeiro, Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política. Disponível em: <http://www.compolitica.org/home/wp-content/uploads/2011/03/Marcus-Abilio.pdf>. Acesso em: 02/10/2011.
- SAEBO, O.; ROSE, J.; FLAK, L.S. 2008. The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area. *Government Information Quarterly*, **25**(3):400-428. <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2007.04.007>
- SANTOS, B. 2002. *Democratizar a democracia: os caminhos da democracia participativa*. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, 678 p.
- WOLTON, D. 2006. *É preciso salvar a comunicação*. Casal de Cambra, Caleidoscópio, 181 p.

Submetido em: 21/02/2012

Aceito em: 05/04/2012