

O cidadão e as plataformas digitais: a modernização administrativa à luz do paradigma informacional

The citizen and the digital platforms: public administration modernization according to the info-communicational paradigm

Marta Brandão

Universidades do Porto e de Aveiro
martabrandao@gmail.com

Resumo

O presente artigo apresenta uma análise da relação bidirecional entre o cidadão e as plataformas digitais disponíveis para o mesmo, no âmbito da administração pública portuguesa. No período compreendido entre 2006 até ao ano atual, a administração pública portuguesa na sua natureza central e local produziu e implementou distintos programas de modernização tendo em vista a simplificação de processos de negócio e a abertura da administração ao cidadão.

O plano analítico desta abordagem consistiu na seleção de conceitos repetidamente abordados nos respetivos programas para a conseqüente leitura dos mesmos de acordo com conceitos preconizados pelas teorias do informacionalismo e da comunicação.

Após o esforço de modernização da administração pública importa, agora, aferir as principais transformações operadas no cidadão, enquanto sujeito, através das plenas potencialidades da sociedade em rede ao serviço de uma plena sociedade de informação. Estas transformações poderão ser visíveis em distintas dimensões da socialidade do cidadão, nomeadamente no seu próprio comportamento informacional no que concerne à relação de exigência que estabelece, hoje,

Abstract

The present article introduces an analysis to the relationship between citizen and the digital platforms presented by the Portuguese public administration. In this article we analyze the Portuguese national plans for the public services modernization, between the year of 2006 and the year of 2010, this analysis is done according to the info – communicational theory. The public programs implemented by the Portuguese authorities intended the progressive simplification of business processes and openness of the administration to citizen's intervention.

In this paper is presented a map of concepts obtained from the readings of the political programs and their subsequently analysis accordingly to information and communication theories. After the effort made in public administration modernization it is, now, important to understand the main transformations operated in the concept of citizen, as a subject that uses all the benefits of the network society closed linked to the information society. These transformations are visible in several social aspects of the citizen, such as his informational behavior towards a demanding attitude in his use of public services based on digital platforms. This behavior will determine future service design and development, in which the social dimension of the service must be

com os serviços públicos que funcionem em plataformas digitais. Essa mesma exigência determinará futuras estratégias de desenvolvimento de serviços públicos que para além da mera natureza tecnológica terão de assumir uma natureza social sistémica e capaz de desencadear de processos auto-organizativos.

O universo em estudo no presente artigo tem as suas fronteiras delimitadas por conceitos como a sociedade da informação, o processo comunicacional e a sociedade em rede perante o cidadão consumidor e cocriador (prosumer) de uma organização de natureza pública.

considered alongside the technological requirements, only then is possible to acquire a self-sustained social system.

The field of study in this article is delimited by concepts such as information society, communication process, network society in the service of the concept of the citizen consumer and the citizen coproduction (prosumer) in the context of a public organization.

Palavras-chave: Info-comunicacional; Serviços Públicos; Plataformas digitais; Cidadão; Prosumer. **Keywords:** Info-communicational; Public services; Digital Platforms; Citizen; Prosumer;

1. Introdução

Vivemos em tempos exigentes e rápidos, evolutivamente determinados por três fundamentais adventos da nossa sociedade humana, a saber o reconhecimento do conceito de informação¹ – informacionalismo para a aquisição de novas luzes sobre os processos produtivos; a internet como potenciadora da sociedade em rede; e, o poder da comunicação amplificador de todas as transformações sociais.

No vértice destes adventos encontramos a convergência num único ator principal, o homem, o ser humano e, no caso deste estudo em concreto, irei apropriar-me do termo cidadão por coerência com o proposto pelo título.

¹ Informação: “Conjunto estruturado de representações mentais e emocionais codificadas (signos e símbolos) e modeladas com/pela interação social, passíveis de serem registadas num qualquer suporte material e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multi-direccionada.” - Silva, Armando; Ribeiro, Fernanda. Das “Ciências Documentais” à Ciência da Informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Edições Afrontamento, 2002. <http://www.ccje.ufes.br/dci/deltci/index.htm>

Como, então, se estabelece essa relação cidadão com os restantes intervenientes desta cadeia? É possível avançar com a explicação de que o cidadão é o sujeito passivo e ativo de um sistema de base tecnológica e humana, no qual o conceito de plataformas digitais funciona como o elo de ligação. Assim, surge um elemento novidade, as plataformas digitais que desempenham o papel disseminador de informação num processo bidirecional de comunicação entre cidadão e a administração pública.

Está encontrada a temática que iremos acompanhar ao longo desta redação, constituindo o cidadão o sujeito e as plataformas digitais o objecto em análise.

Iniciemos a nossa abordagem pela análise do conceito cidadão, pelo mesmo entende-se a referência ao "... indivíduo pertencente a um estado livre, no gozo dos seus direitos civis e políticos, e sujeito a todas as obrigações inerentes a essa condição².

Por seu lado, o conceito de plataformas digitais consiste na disponibilização e ferramenta de comunicação³ em que se alicerçam os diferentes serviços de informação, no caso desta análise, públicos e direccionados ao cidadão.

Importa, pois, juntar na mesma frase cidadão e plataformas digitais e perceber como interagem, como se influenciam, como se determinam no âmbito da definição de programas de modernização administrativa. O que muda para o cidadão dos tempos do requerimento em papel azul timbrado para o cidadão do requerimento nado-digital, de preferência em PDF-a de forma a minimizar riscos de preservação digital?

Será este cidadão efetivamente cocriador de valor num universo sistémico e aberto? Ou será a administração como um sistema fechado como uma pedra? Servem as plataformas digitais como solução para problemas crónicos de comunicação entre o cidadão e os serviços públicos?

São estas as principais questões a pautar o decorrer deste texto, as suas respostas serão o resultado do estudo de teorias como a da complexidade (Morin) e a do informacionalismo (Castells).

² *cidadão* In Infopédia [Em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2013. [Consult. 2013-10-24]. Disponível na www: <URL: <http://www.infopedia.pt/pesquisa.jsp?qsFiltro=0&qsExpr=cidad%C3%A3o>>.

³ Comunicação: "processo de transmissão de informação entre agentes que partilham um conjunto de signos e de regras semióticas (sintáticas, pragmáticas e semânticas) tendo por objectivo a construção de sentido; Sinónimo de interacção humana e social e pressupõe Informação sob a forma de mensagens ou conteúdos transmitidos, partilhados, em suma comunicados"- <http://www.ccje.ufes.br/dci/deltci/index.htm>

Se por um lado, o trabalho de Morin introduz-nos ao pensamento complexo descrito pelo carácter multidimensional de qualquer realidade (Morin, 1970) abandonando a visão paradigmática redutora e linear dessa mesma realidade, por outro Castells demonstra-nos a preponderância do conceito de informação como força revolucionária e paradigmática de toda uma era info-comunicacional (Castells, 2001)

A união dos conceitos de informação e comunicação potenciam o estabelecimento de um novo corpo científico conhecido como as Ciências da Comunicação e Informação⁴. Neste sentido informação e comunicação são conceitos operatórios que servem para designar e compreender um fenómeno humano e social que consiste na capacidade inata e adquirida de “dar forma”(ideias sensações, emoções, etc.) e de interagir com outro(s) “aquilo a que se deu forma”⁵

À luz destes pressupostos, é possível observar no aparecimento de planos e programas públicos de modernização administrativa o proliferar de palavras como informação, consulta pública, comunicação, administração aberta, entre outras.

Esta proliferação de uma vaga de modernização administrativa surge em Portugal, com particular intensidade, em meados de 2006 com o Programa Prace - Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado e tem a sua continuidade no programa Simplex de finais de 2006-2007 até aos dias presentes.

Abordaremos posteriormente quais os principais objetivos de tais programas e como os mesmos resultam da presença do novo paradigma info-comunicacional.

Ao longo desta reflexão, perfila-se um novo perfil de cidadão no qual se denota a evolução do cidadão – munícipe, reduzido a uma escassa participação direta na administração pública para um “citizen sourcing”(Nam, 2011) procurado pelo governo como fonte de informação até ao cidadão coprodutor (Linders, 2012) com o qual o poder público passa a estabelecer uma relação de parceria pura.

⁴ As CCI são compostas por: Ciência da Informação, Sociologia, Semiótica / Semiologia, Psicologia Cognitiva e Psicologia Social e Informática Aplicada e Multimédia.

⁵ Citação retirada da apresentação do Prof. Armando Malheiro para a unidade curricular Novos Paradigmas da Informação e Comunicação – Outubro de 2013

Contudo, a justaposição destes conceitos atribuirá mais valor à introdução de um terceiro e agregador conceito, o de “prosumer” (Toffler, 2006), no qual é possível verificar o real teor das características que fazem, agora, parte do perfil atual de cidadão

Numa relação entre sujeito – objeto, será a figura do cidadão o sujeito e as plataformas digitais o objeto com o qual estabelece uma relação de utilização ativa conducente à própria mutação do conceito de cidadão.

2. A modernização administrativa à luz do paradigma info - comunicacional

A revolução informacional sustentada pelo conceito de sociedade em rede, reposiciona o Estado e demais administração pública como uma força de dinamização das potencialidades comunicacionais fomentadas pelo avanço tecnológico.

Tal como Castells preconiza:

“o que deve ser salientado para entender a relação entre a tecnologia e a sociedade é que o papel do Estado, interrompendo, promovendo ou liderando a inovação tecnológica, é um fator decisivo no processo geral, na medida em que expressa e organiza as forças sociais dominantes num determinado espaço e época. Em grande parte, a tecnologia expressa a capacidade de uma dada sociedade em impulsionar o domínio tecnológico por intermédio das suas instituições sociais, inclusive o Estado.”
(Castells, 2000, pág. 15)

Nesta medida, a figura governamental é-nos apresentado como base fundamental para a promoção e dinamização das ferramentas disponíveis à sociedade em geral. Este poder motivacional e influencial deve-se, em grande parte, à posição estrategicamente assumida pelo poder público, consolidando regimes democráticos diretivos e densamente regulamentados, numa lógica de sociedade de serviços.

“A sociedade pós-industrial foi definida como sendo uma sociedade de serviços, mas, mais diretamente ainda, é um auto-serviço que pulveriza por inteiro o antigo quadriculado disciplinar, fazendo-o, não através das forças da Revolução, mas das ondas radiosas da sedução.” (Lipovetsky, 1983, pág. 39).

O autor introduz nos seus escritos o poder da sedução desta sociedade reinventada e pautada por um processo de sedução que se baseia em “regular o consumo, as organizações, a informação, a educação, os costumes” (Lipovetsky, 1983, pág. 39).

Emerge então uma nova sociedade que surge deste processo (tecnologia - renovação do capitalismo) de transformação capitalista e também informacional, embora apresente uma variação histórica considerável nos diferentes países, de acordo com a sua história, cultura, instituições e relação específica com o capitalismo global e a tecnologia informacional:

“... uma nova estrutura social, manifestada sob diversas formas, que depende da diversidade de culturas e instituições existentes em todo o planeta. Esta nova estrutura social está associada à emergência de um novo modo de desenvolvimento, o informacionalismo, historicamente moldado pela reestruturação do modo capitalista de produção no final do século XX.” (Castells, 2000, pág. 17).

E que sociedade é esta à espera de governança? Mais uma vez Castells caracteriza a mesma como

“...uma nova economia informacional, global e em rede - é informacional porque a produtividade e a competitividade das unidades ou agentes nessa economia (empresas, regiões ou nações) dependem basicamente da sua capacidade de gerar, processar e aplicar de forma eficiente a informação baseada no conhecimento. É global porque as principais atividades produtivas, o consumo e a circulação assim como as suas componentes (capital, trabalho, matérias primas, administração, informação, tecnologias e mercados), estão organizados à escala global...é em rede porque, sob as novas condições históricas, a produtividade e a competitividade se estabelecem e desenvolvem numa rede global.” (Castells, 2000, pág. 95).

Das premissas avançadas pelo autor, é de salientar como prioridade para os governos a aquisição de uma consciência renovada no que concerne à nova importância do processamento de informação, retirando da dimensão informacional um tangível e concreto valor acrescentado para o bem-estar da sociedade.

A informação é percecionada como um ativo mais de um processo global de produção e não um mero objeto informacional resultante de um processo de atividades humanas. Ou seja,

Embora o conceito de informação apareça bem posicionado na lista de prioridades governamentais, a prioridade máxima é direcionada ao investimento em medidas de simplificação de procedimentos, preocupação compreendida à luz da pesada e burocrática estrutura pública.

Contudo, a excessiva concentração na otimização de processos de negócios apresenta como o risco a ignorância de outros fatores igualmente importantes para a implementação eficaz de medidas de modernização, como é o caso de aspetos organizativos sociais. Não basta a efetiva presença tecnológica e a correta modelação de um processo de negócio para criar um serviço informacional de valor para o cidadão, nesta equação temos de incluir o papel do ator humano. Este está circunscrito a um contexto de trabalho por vezes com sérias lacunas, nomeadamente, no que respeita à formação que terá tido por forma a dar conta desta nova sociedade informacional e em rede. Se a componente humana do sistema falha, coloca em risco todos os esforços de estudo e investimento económico que tenham sido feitos através da implementação das distintas medidas dos programas de modernização administrativa.

3. Da Web 2.0 ao Governo 2.0

A Web 2.0 é um termo utilizado para o conjunto de ferramentas de internet e processos de coprodução de conteúdo, com base na participação coletiva e social dos diferentes, utilizadores. (Hennan, 2013). Em torno desta noção surge uma euforia social no sentido de tirar partido das valências tecnológicas no que significado que possam ter para a re-definição de relações sociais, de processos de negócio e de processos de governança pública (Hennan, 2013).

A aplicabilidade do conceito de Web 2.0, ainda que de forma incipiente, alarga-se com à administração pública, através da extrapolação do conceito de Web 2.0 para Gov 2.0, Hennan apresenta como definição de Gov 2.0 o seguinte:

“o Governo 2.0 não se resume a redes sociais ou tecnologia...representa uma mudança fundamental para a implementação de um governo baseado numa administração aberta, colaborativa e cooperativa na qual existe a consulta pública, dados públicos, partilha de conhecimento...”(Hennan, 2013, pág. 1407)

comunicacional, carecem ainda de envolvimento os próprios cidadãos coprodutores, como analisaremos no ponto seguinte. Castells preconiza:

“As sociedades mudam através do conflito e gerem-se através da política. Como a Internet se está a converter num meio essencial de comunicação e organização em todos os âmbitos da atividade, é óbvio que os movimentos sociais e os agentes políticos a utilizam e a utilizarão cada vez mais, transformando-a numa ferramenta privilegiada para atuar, informar, recrutar, organizar, dominar e contradominar.”
(Castells, 2001, pág. 167)

O papel da política nesta sociedade info-comunicacional tem um imenso interesse, mas não se esgotará em sede do presente artigo, mas sim numa discussão de maior envergadura. Contudo, não é possível ignorar que para além da re-definição de governo para Gov 2.0, para além da reformulação de um conceito de cidadão, que abordaremos em seguida, estaremos igualmente perante uma re-definição de político e do seu posicionamento perante o eleitor e potencialmente perante o próprio sistema partidário.

“Observámos uma tendência crescente para as pessoas em diferentes contextos, usarem as comunicações móveis com o objetivo de verbalizar o seu descontentamento em relação aos poderosos e de mobilizarem mais pessoas para estes protestos criando “mobilizações relâmpago”...este tipo de movimentos políticos induziu, em algumas circunstâncias, um impacto considerável na política formal e em decisões governamentais. (Castells, 2007, pág.237)

Este poder de questionar e intervir socialmente e diretamente concede uma capacidade inédita ou esquecida ao cidadão, o qual se posiciona como um parceiro exigente relativamente às responsabilidades governamentais. Igualmente, perfila-se nesta discussão o cidadão como fonte de informação para o Estado e como coprodutor e consumidor de informação.

4. O novo perfil de cidadão: coprodutor e consumidor (“prosumer”)

A formação de uma personalidade de cidadão exigente e centrado na satisfação das necessidades que lhe são únicas e intransmissíveis, e às quais o seu ecossistema social, na vertente governo, terá de dar resposta pode ser vista à luz da seguinte enunciação de Morin:

“A noção de sujeito só toma sentido num ecossistema (natural, social, familiar...) e deve ser integrada num metassistema mas é preciso compreender que há algo mais do que a singularidade ou que a diferença do indivíduo para indivíduo, o facto que cada indivíduo ser um sujeito. Ser sujeito não quer dizer ser consciente; também não quer dizer ter afetividade, sentimentos, ainda que evidentemente a subjetividade humana se desenvolva com a afetividade, com sentimentos. Ser sujeito, é colocar-se no centro do seu próprio mundo, é ocupar o lugar do “eu”” (Morin 1983, pág.95)

Como se pode, então, perceber como ocorre o processo de comunicação entre governo e cidadão? Como tem sido a criação de valor do governo para o cidadão? Ou será, numa direção de cidadão – governo que deveremos abordar esta questão?

O autor Taewoo Nam (2011, pág. 12-20) reflete sobre o conceito de “citizen sourcing” como catalisador da adoção plena do Governo 2.0, na medida em que assume que este conceito possui duas novas dimensões a considerar “from the people and with the people” - das pessoas e com as pessoas para além da vertente tradicional “of the people, by the people, and for the people” – das pessoas, pelas pessoas e para as pessoas

O conceito “citizen sourcing”, baseia-se na perceção do cidadão enquanto fonte de informação e como fornecedor de válidos inputs para o devido cumprimento da missão de serviços de natureza pública. Nam (2011, pág. 12-20) apresenta como principais vantagens deste conceito:

- “a inovação na recolha de ideias, através da recolha da inteligência coletiva via a Web 2.0, o que de certa forma ajuda a concretizar o ideal grego da democracia direta em equivalência ao conceito de polis ou agora da Grécia Antiga;

- a inovação na produção de informação e serviços por via de novas estruturas de comunicação em rede que podem transformar o modo de produção de um para muitos para uma participação distribuída e criação de muitos para muitos;
- recorrer ao cidadão enquanto fonte de informação permite a participação pública e a entrada do conhecimento exterior a uma organização, criando assim informação de uma forma colaborativa através da sociedade em rede;
- a promoção de um sentido de compromisso através do incentivo à aprendizagem cívica e participação direta na implementação de políticas; fortalecendo a relação entre governo e cidadão e eliminando a habitual animosidade” (Nam, 2011, pág. 12-20)

O mesmo autor avança para uma esquematização das principais diferenças entre o modelo de governo tradicional e o modelo de governo de acordo como o conceito de “citizen sourcing”. Neste modelo merece, principal, destaque a transição de uma lógica de mera disseminação de informação para a criação conjunta da mesma; de uma lógica de implementação de serviços para uma de desenho compartilhado dos mesmos; de uma lógica de aquisição de soluções por via de compra para a construção partilhada de soluções e, de uma lógica de seguimento das políticas impostas para uma de co-responsabilização de produção das mesmas (figura 3).

Figura 3 – Modelo de Governo Tradicional versus Modelo de Governo “Citizen Sourcing”

Governo tradicional	Citizen sourcing
Modelo de disseminação de informação	Modelo de criação de informação
Modelo de implementação de serviços	Modelo de coprodução de serviços
Modelo de compra de solução	Modelo de criação de soluções
Modelo de reforço de políticas	Modelo de produção de políticas

Fonte: Taewoo Nam (2011)

A coprodução existe desde à muito e é visível em atividades de comunidade como a vigilância de bairros, apoio escolar, auxiliares de policiamento...em que muitas vezes o cidadão se substitui ao governo na realização de serviço público (Linders, 2012)

Mas se até ao advento da tecnologia assistimos a uma grande dificuldade de relacionamento entre governo e cidadão na coordenação destas iniciativas, passamos agora com o paradigma informacionalista e comunicacional à promessa de uma verdadeira coprodução estimulada pela interatividade tecnológica (Linders, 2012, pág. 446-454)

Com a introdução do conceito de “citizen co-production” assistimos à emergência de duas novas formas de relação entre a administração e os seus cidadãos.

Segundo, Linders (2012, pág. 446-454):

- Governo como uma plataforma –

“...do governo para o cidadão – o custo, praticamente marginal, da disseminação digital de informação e de serviços públicos de base tecnológica permite ao governo divulgar o seu conhecimento e infraestrutura tecnológica ao serviço do cidadão, que pagou pelo seu desenvolvimento. Ao agir desta maneira, o estado poderá contribuir para o aumento da produtividade do seu cidadão nas suas atividades diárias, no seu processo de decisão e no seu bem estar.”

- Do it yourself government –

“...de cidadão para cidadão – a facilidade com os cidadãos conseguem, hoje auto organizarem-se abre lugar a novas oportunidades para a coprodução de cidadão para cidadão; potencialmente, servindo como substitutos para responsabilidades públicas. Neste quadro de situação, o governo não desempenha qualquer tarefa mas poderá facilitar a concretização de algumas atividades”

O advento da media social e da interatividade da Web 2.0 promoveram a viabilidade e a capacidade de coprodução do cidadão, não apenas na visão tradicional da relação cidadão – governo (citizen sourcing) mas também promoveu a capacidade de informação e assistência do governo em ações privadas (governo plataforma); promoveu ainda a relação de assistência de cidadão para cidadão (do it yourself government)

O autor destaca a observação de Castells (2001):

“...que Governo Rede se caracteriza pela soberania e responsabilidade partilhadas...e existirá uma maior diversidade de relações entre governo e cidadãos”

Podemos, à luz da introdução de todos estes conceitos, aceitar a transição de o cidadão como um cliente do seu governo para a posição de um parceiro mais, esta relação é pautada por transações informacionais e uma participação ativa nas diferentes competências tradicionalmente e exclusivamente atribuídas aos agentes públicos.

Contudo, uma análise mais pormenorizada a estes conceitos revela alguma fragilidade conceptual, no que se refere à visão redutora do cidadão a mero produtor, enquanto o mesmo se reveste de uma natureza de consumidor.

Embora, a agradabilidade do conceito de coprodução seja aceitável e até bem-vinda ao universo da administração pública, torna-se necessário posicionar o cidadão em duas dimensões, que lhe pertencem, a de produtor e de consumidor.

Alvin e Heidi Tofler preconizam na sua obra “A Terceira Vaga” um termo que nos traz esclarecimento no que a esta dupla dimensão nos diz respeito:

“...Inventámos a palavra prosumer para apresentar aqueles que criam bens, serviços e experiências para o seu próprio uso ou satisfação pessoal, em vez de os destinarem à venda ou troca. Quando, na qualidade de particulares ou grupos, produzimos e consumimos a nossa própria produção, isto é prosuming. (Tofler, 2006, pág. 167)

Nesta visão apresentada, podemos posicionar o cidadão como consumidor das suas próprias coproduções com o governo, sendo que as melhorias introduzidas pelos inputs informacionais são em primeira e última análise feitas em benefício direto do seu sujeito.

Neste momento, os exemplos existentes de “prosuming” incidem maioritariamente em iniciativas privadas de produção de soluções e poucas têm origem na iniciativa ou colaboração pública.

O prosuming alicerçado na sociedade da informação, sociedade em rede e crescente desenvolvimento das plataformas digitais, constituirá uma força transformadora da sociedade e da economia, definindo novos papéis tanto para o cidadão como para a administração que os governa.

5. Trinómio Cidadão – Plataformas Digitais – Estado: uma relação frágil e embrionária

Após identificar todos os atores do teatro da esfera pública e a posição de cada um nesta sociedade de informação, interessa entender quais as características das relações que se estabelecem entre os mesmos.

Estamos perante o fomento de uma democracia reconfigurada pelo poder cívico e este, por sua vez assente, em premissas de um paradigma info-comunicacional?

“Esperava-se que a Internet pudesse ser um instrumento ideal para fomentar a democracia (e ainda pode sê-lo). Torna-se muito fácil aceder à informação política através da Internet, pelo que, em princípio, os cidadãos poderiam estar quase tão bem informados como os seus líderes” (Castells, 2001, pág. 186)

Contudo, esta situação não se verifica na realidade, pois a função de divulgação de informação por parte da administração pública é, na sua maioria, informação meramente publicitária da atividade institucional e pouco mais do que isso.

O acesso direto a produtos informacionais dotados de intrínseca riqueza informacional é ainda severamente condicionado e limitado, por vezes em consequência da incapacidade dos serviços para interpretar códigos legais, como leis de acesso a dados pessoais e administrativos.

A formação assume assim um papel fundamental quando falamos da relação entre cidadão e governo pois, até certo ponto, os recursos humanos de serviços públicos ainda não receberam a necessária atualização formativa para fazer face a um cidadão reconfigurado pelas valências da sociedade da informação e em rede.

“Num mundo em que existe uma importante crise de legitimidade política e um grande desencanto dos cidadãos relativamente aos seus representantes, o canal interativo e multidirecional proporcionado pela Internet mostra muito poucos sinais de atividade em ambos os extremos da ligação. Os políticos e as instituições publicam os seus anúncios oficiais e respondem de forma burocrática...”(Castells, 2001, pág. 188)

Mais uma vez verificamos que, embora existam pontos de acesso tecnológico à administração pública, a resposta dada pelos distintos serviços públicos permanece burocrática e de maneira idêntica à resposta por meios de comunicação analógicos.

Contudo, não podemos desprezar o papel revolucionário da Internet. Castells defende a existência da mesma como catalisador da “política informacional”, restando determinar o grau de implicação dos diferentes agentes envolvidos: cidadãos, jornalistas, políticos, como fator de real sucesso dessa mesma política.

O autor Petros Losifidis, reintroduz nesta discussão o conceito de esfera pública de Habermas inicialmente aplicado ao advento dos *mass media* (imprensa e televisão). Segundo Losifidis, este conceito evoluiu para uma adaptabilidade à esfera online e de redes sociais, nas quais existe um crescente compromisso e mobilização dos cidadãos. (Losifidis, 2010, pág. 619)

Contudo, o mesmo autor assume uma posição crítica ao afirmar:

“...democratizing and empowering functions of the Internet and the new social media is being exaggerated and represent technological optimism for a number of reasons: the open participation of the Internet can turn chaotic; there is a problem of inclusiveness; censorship might be an issue; the Internet has become a major arena for corporate activity; and above all, extensive dialogue and critical discussion (the very essence of the public sphere) is often absent on the Net.” (Losifidis, 2010, pág. 619)

Esta citação introdutória de Losifidis aponta, na opinião do autor, quais os fatores de risco para a efetiva criação de uma esfera pública de trocas transacionais de informação entre o cidadão e quem o governa, recorrendo às plataformas digitais como facilitador de comunicação entre ambos.

Dissecando as variáveis dadas a conhecer pelo autor:

1. Caos participativo: a aberta participação online a todos não obedece a qualquer tipo de modelo de regras de comportamento, pelo é questionável o nível de estruturação do diálogo que ocorre; textos e vozes poderão resultar mais em anarquia do que em democracia;

2. Inclusão: apesar do alargamento da Internet, a mesma não chega a todos; o mesmo ocorre na sequência de limitações financeiras e de limitações de competências para o uso da mesma; sendo a utilização de computadores pessoais seriamente estratificada por rendimento financeiro, idade e nível de formação;
3. Censura: é claramente um obstáculo em países como China, Coreia do Norte e Cuba, nos quais existem sérias restrições de acesso à Internet pelos cidadãos; mas também ocorre em países democráticos, especialmente a seguir ao 11 de setembro; nestes casos assistimos a um novo tipo de contrato social “do what you like online, as long as you steer clear of politics” (The Economist, 2010);
4. Atividade corporativa: o consumo individualizado contribuiu para a crescente consolidação da propriedade privada dos órgãos de media, o que por sua vez criou redes globais de propriedade;
5. Diálogo e discussão crítica: a verdadeira essência da esfera pública é limitada pelas redes sociais segundo as suas regras, o que poderá limitar a verdadeira proliferação de conteúdos complexos e com significado político;
6. Partidário: a natureza de uma grande parte dos blogs é significativamente partidária, o que torna difícil identificar os instrumentos realmente isentos;
7. Distribuição de conteúdos: a circulação de conteúdos permanece numa lógica de mera distribuição e não numa lógica de originalidade jornalística; (Iosifidis, 2010, pág.624-626).

Face aos argumentos apresentados pelo autor, é possível colocar criticamente em justaposição duas características que pautam a relação entre o cidadão, as plataformas digitais e o governo: são elas a capacidade de poder de intervenção do cidadão, mas também a capacidade de dominação do governo. No momento em que estas variáveis se neutralizarem, estão reunidas as condições de sucesso para o sucesso do trinómio enunciado.

É esta relação de “amor-ódio” que pauta o relacionamento entre cidadão - plataformas digitais - Estado e que pode ser vista à luz dos princípios do paradigma da complexidade de Morin, nomeadamente no que concerne à dialogia que existe entre as palavras do cidadão e do governo (Estado) “uma suprime a outra, mas ao mesmo tempo, em certos casos, colaboram e produzem organização e complexidade.” (Morin, 1970, pág. 107). A mediação entre estes intervenientes não é fácil de se obter e, provavelmente, obrigará a uma mudança difícil de mentes, por cima de qualquer avanço tecnológico.

Ainda de acordo com o autor, é possível olhar para o princípio da recursão organizacional com algum interesse para a interpretação da relação enunciada, tendo em conta que:

“Um processo recursivo é um processo em que os produtos e os efeitos são ao mesmo tempo causas e produtores daquilo que os produziu.” (Morin, 1970, pág. 108). Esta premissa vai de encontro ao conceito de “prosumer” anteriormente apresentado como caracterizador do novo perfil de cidadão.”

E, finalmente, o princípio hologramático, em que o autor defende “não apenas a parte está no todo, mas o todo está na parte” (Morin, 1970, pág. 108-109). Com esta afirmação dá-se o reconhecimento da produção de conhecimento tanto a partir da parte como do todo, sendo ambos espelho dessa mesma produção. Ao universo compreendido pelo cidadão, plataformas digitais e Estado é expectável a visão do todo com as partes e das partes do todo de forma indissociável para a real criação de real resultante deste trinómio.

6. Conclusões

O caso da modernização administrativa portuguesa está muito enraizado numa clara aposta pela modernização e simplificação de processos de negócio, recorrendo às potencialidades tecnológicas da sociedade em rede para a concretização dos seus objetivos.

Contudo, existem outros aspetos a ter em conta quando nos referimos à relação que se estabelece entre o cidadão e o seu governo, como é o caso da dimensão organizacional e social. Tanto no cidadão comum como no cidadão político, assistimos à cristalização da essência política de ambos, uma vez que ambos olham para a sua relação como um mero canal para a concretização das suas necessidades individuais.

Para além da criticidade com que olhamos para a relação que se estabelece cidadão – governo via plataformas digitais, é possível, de forma inequívoca, aceitar que emergência de um novo conceito de cidadão e um reposicionamento da administração pública.

Assim, estamos perante um cidadão que deixou de ser o “cliente” de uma organização, passou por ser um parceiro e é, de forma expectável, um produtor e consumidor de informação, numa óptica de cidadão “prosumer” tal como preconizado pelos Toffler.

À luz deste conceito, o cidadão estabelece, via plataformas digitais, uma situação na qual participa em processos de decisão e desenho e desenvolvimento da administração pública, dos quais será o consumidor direto.

Em Portugal não existem ainda muitos exemplos desta situação de produção e consumo diretos, este é um caso muito comum na cultura americana, na qual existem vários exemplos como a vigilância de bairros, vigilância de trânsito ou monitorização de situação de catástrofe geridas pelos cidadãos e comunicadas à administração pública por intermédio de plataformas digitais.

Os casos portugueses que mais se assemelham a estas situações originam, maioritariamente, por parte da iniciativa privada de cada cidadão, como o exemplo do portal AutoRoubo (<http://autoroubo.com/>) que se destina à divulgação de carros roubados com ligação às redes sociais compartilhando assim a responsabilidade cívica com as autoridades portuguesas. Outras iniciativas poderiam ser enumeradas, mas a sua análise não é possível esgotar em sede deste artigo.

O posicionamento do cidadão para a reconstrução de uma democracia aberta e colaborativa, de base informacional, é interessante e é viável. Contudo, temos de aceitar as dificuldades inerentes à participação ativa do cidadão, que por vezes encontrará forças de bloqueio no seio da própria administração pública e por vezes encontrará dificuldades na própria força de vontade do cidadão em contribuir efetivamente.

De salientar que projetos como os que foram dados como exemplos, no caso americano, exigem elevados níveis de compromisso e responsabilidade por parte do cidadão, algo que se torna difícil numa sociedade que é crescentemente individualista.

Contudo, a Web 2.0 existe e traz consigo claras oportunidades, tal como adventos como a imprensa ou a televisão, trouxeram no seu tempo, faz todo o sentido o aproveitamento da mesma. Com esta premissa surge a adaptação do conceito Web 2.0 a Gov 2.0, podendo, assim, a administração pública redefinir a sua conduta de atuação de maneira a fortificar o conceito de democracia.

Para além disso, o governo é uma força dinamizadora da inovação, um verdadeiro amplificador de o uso de infraestruturas tecnológicas, que são essencialmente financiadas pelo próprio cidadão, pelo que faz sentido que assuma o seu papel sem reservas. Apenas nestas circunstâncias, se perfilam as condições para uma democracia colaborativa entre governados e governantes.

7. Referências Bibliográficas

Castells, M. (2000). A Sociedade em Rede. A Era da Informação: economia, sociedade e cultura. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian

Castells, M. (2001). A Galáxia internet. Reflexões sobre Internet, Negócios e Sociedade. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Castells, M. (2007). Comunicação Móvel e Sociedade. Uma perspectiva global. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Comissão Técnica do Prace. (2006). Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado. Lisboa. http://www.cnel.gov.pt/document/Modelo_PRACE_MAR06.pdf, acedido em 06/10/2013

Gabinete da Secretária de Estado da Modernização Administrativa. (2008). Simplex 08 – Programa de Simplificação Administrativa e Legislativa. Lisboa, Presidência do Conselho de Ministros. <http://www.simplex.pt/2008programa/index.html>, acedido em 06/10/2013

Gabinete da Secretária de Estado da Modernização Administrativa. (2009). Simplex 09 – Programa de Simplificação Administrativa e Legislativa. Lisboa, Presidência do Conselho de Ministros. <http://www.simplex.pt/2009programa/index.html>, acedido em 06/10/2013

Gabinete da Secretária de Estado da Modernização Administrativa. (2010). Simplex 10 – Programa de Simplificação Administrativa e Legislativa. Lisboa, Presidência do Conselho de Ministros.

- <http://www.simplex.pt/downloads/programasimplex2010.pdf>, acessado em 06/10/2013
- Gruen, N. (2009) Engage: Getting on with the Government 2.0 Report of Government 2.0 Taskforce, Department of Finance and Deregulation. Canberra
- Henman, P. (2013) GOVERNMENTALITIES OF GOV 2.0, *Information, Communication & Society*, 16:9, 1397-1418, DOI: 10.1080/1369118X.2012.706314. <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1369118X.2012.706314>, acessado em 24/10/2013
- Hudson, J. (1999) INFORMATIZATION AND PUBLIC ADMINISTRATION: A POLITICAL SCIENCE PERSPECTIVE, *Information, Communication & Society*, 2:3, 318-339
- Iosifidis, P. (2011). The Public Sphere, Social Networks and Public Service Media. *Information, Communication & Society*, 14:5, 619-637. <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/136911899359619>, acessado em 24/10/2013
- Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly*. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X12000883>, acessado em 24/10/2013
- Lipovetsky, G. (1983). *A Era do Vazio – Ensaio sobre o individualismo contemporâneo*. Lisboa, Edições 70.
- Morin, E. (1970). *Introdução ao Pensamento Complexo*. Lisboa, Instituto Piaget.
- Nam, T. (2011). Suggesting frameworks of citizen-sourcing via Government 2.0. *Government Information Quarterly*. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X11001092>, acessado em 24/10/2013
- Santos, H. (2012) *Desafios paradigmáticos e globais no campo das Ciências da Informação e Comunicação: em busca de novas fundamentações*. Porto.
- Silva, A. M. da; Ramos, F. (2014). *As Ciências da Comunicação e Informação: casos e desafios de uma interdisciplina*. In *E-infocomunicação: paradigmas e aplicações*. São Paulo: SENAC; CETAC.Media; Escola do Futuro (no prelo).
- Silva, A.; Ribeiro, F.. (2002) *Das “Ciências Documentais” à Ciência da Informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*. Edições Afrontamento. <http://www.ccje.ufes.br/dci/deltci/index.htm>
- Toffler, A.; Toffler, H. (2006). *A Revolução da Riqueza – Como será criado e como alterará as nossas vidas*. Lisboa, Actual Editora.
- Unidade de Coordenação da Modernização Administrativa. (2007). *Simplex 07 – Programa de Simplificação Administrativa e Legislativa*. Lisboa, Presidência do Conselho de

Ministros. <http://www.simplex.pt/2007programa/index.html>, acessado em 06/10/2013