

Informações em portais governamentais para a juventude e sua contribuição para o desenvolvimento da cidadania¹

Informations in governmental websites for the youth and their contribution to the development of citizenship

Danilo ROTHBERG²
Vitor William MARQUES³

Resumo

A disponibilização de informações de qualidade que embasem o debate público é condição fundamental para o *e-engagement*. Este trabalho analisa a qualidade da informação nos portais da juventude do Estado de São Paulo (juventude.sp.gov.br) e do Governo Federal (juventude.gov.br) e sua contribuição para o ideal de democracia deliberativa. A fundamentação teórica e definição das categorias de análise são construídos sobre os critérios e recomendações da *Organization for Economic Co-operation and development (OECD)*.

Palavras-chave

Informação; Juventude; Democracia; Tecnologias de Informação e Comunicação (Tics).

Abstract

Offering high quality information that can promote public debate is a fundamental condition to the e-engagement. This paper analyzes the quality of the information offered by the São Paulo and Brazil government's website for the youth and their contribution to the ideal of deliberative democracy. The theoretical definitions, as well as the search categories are based on the criteria and recommendations published by the *Organization for Economic Co-operation and development (OECD)*.

Keywords

Information; Youth; Democracy; Information and Communication Technology (ICT).

RECEBIDO EM 20 DE NOVEMBRO DE 2014
ACEITO EM 28 DE JULHO DE 2015

¹ NOTA DO EDITOR: O autor titular do presente artigo, Professor Doutor Danilo Rothberg, apresentou dois artigos com co-autores distintos para o Simpósio Nacional de Jornalismo, Participação e Cidadania, promovido pelo Programa de Pós-graduação em Jornalismo e a Revista Latino-americana de Jornalismo nos dias 27 e 28 de outubro de 2014 na Universidade Federal da Paraíba. A presença do referido autor no Volume 2 Números 1 e 2 justifica-se pela pertinência temática e recomendação com ênfase alta por parte dos avaliadores externos que integram o Conselho Científico da Revista Âncora.

² Jornalista, pós-doutor pela Open University, Inglaterra (Visiting Research Fellow, 2006-2007). Doutor em Sociologia pela Unesp - Universidade Estadual Paulista. Docente da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação da Unesp. Contato: danroth@uol.com.br

³ Jornalista, discente (mestrando) do curso de Mestrado *Strictu Sensu* em Comunicação da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação (FAAC) da Universidade Estadual Paulista "Julio de Mesquita Filho" (Unesp), campus de Bauru. Contato: vitorwmarques@hotmail.com

A construção e disponibilização de canais interativos que permitam ao cidadão conhecer sobre a formulação de políticas públicas e manifestar sua opinião sobre estes temas é um dos grandes desafios dos governos na atualidade (ROTHBERG, 2008, p. 151). Neste contexto, a qualidade da informação disponibilizada pelos gestores aos cidadãos é a pedra de esquina para o desenvolvimento de um engajamento democrático esclarecido e efetivo.

O objetivo desta reflexão é justamente analisar a qualidade da informação veiculada pelos portais da Juventude do Estado de São Paulo (www.juventude.sp.gov.br) e do Governo Federal (www.juventude.gov.br), bem como sua contribuição para o ideal de democracia deliberativa.

Para subsidiar esta proposta, serão utilizados os critérios e recomendações exarados pela Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OECD, na sigla em inglês) no relatório *Promisses and Problems of e-democracy: challenges of online citizen engagement* (2003).

Na primeira parte do texto, serão abordados os conceitos fundamentais para a compreensão do uso das TICs no engajamento democrático, valendo-se da visão de autores da área. Na sequência, serão apresentados os critérios de análise sintetizados a partir da revisão teórica e, na seção seguinte, os dados levantados na análise que basearão a discussão proposta nas Considerações Finais.

Qualidade da informação: conceitos teóricos

O uso das tecnologias de informação e comunicação para o engajamento político

Em junho de 2013, quase dois milhões de brasileiros foram para as ruas em uma onda de protestos que atingiu 438 cidades do país, de acordo com levantamento da Confederação Nacional de Municípios⁴. As

⁴ Conforme notícia publicada pelo jornal Correio Brasiliense em 21/06/2013. Disponível em: <http://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/brasil/2013/06/21/interna_brasil,372809/quase-

movimentações, que tiveram como origem passeatas promovidas pela Organização Não Governamental “Passe Livre” contra o aumento da tarifa de ônibus e trens metropolitanos em São Paulo, logo ganhou fôlego à medida que as multidões – em sua maioria constituídas por jovens – mobilizaram-se em torno de uma vasta gama de exigências, tendo como denominador comum o alvo das críticas: o governo.

O episódio tornou-se emblemático por escancarar a insatisfação popular, sobretudo dos jovens brasileiros. A partir daí, ganharam forças as discussões sobre as formas de alcançar este público-alvo com ações políticas que sejam adequadas às suas necessidades e que garantam a participação deste grupo no processo decisório. Entre acadêmicos, a discussão já remonta há quase duas décadas e, nos últimos anos, têm se destacado propostas que aliam mobilização política e as TICs – Tecnologias de Informação e Comunicação.

Esta visão parte da percepção de que os cidadãos, mais do que ninguém, têm capacidade de reconhecer as questões sociais que afetam suas vidas e vislumbrar possíveis soluções. Partindo desta premissa, o papel das TICs é o de promover “posições igualitárias para os cidadãos estabelecerem a agenda, proporem opções políticas e moldarem o diálogo político” (OECD, 2001, p.12).

Em outro relatório, a mesma OECD (2003, p. 24) alerta para o fato de que, embora sejam largamente festejadas como um caminho para a democracia direta, as novas tecnologias são apenas um facilitador (“*enabler*”) ou um novo método de engajamento, que precisa necessariamente ser integrado às formas tradicionais de participação política, assim entendidas o próprio processo eleitoral, a mobilização em esfera local, as organizações e comunidades políticas e todas as formas de exercício da cidadania não mediada por meios técnicos.

É também este o teor das três lições apontadas pela OECD (idem, p. 09) sobre o engajamento dos cidadãos por meio das novas tecnologias: a primeira delas é justamente o fato de que a tecnologia é um facilitador e não a solução para os problemas da democracia, o que requer a integração com mídias tradicionais; a segunda lição é que a provisão de

2-milhoes-de-brasileiros-participaram-de-manifestacoes-em-438-cidades.shtml>. Acesso em: 08 jan. 2014.

informações é essencial, mas quantidade não significa qualidade; e terceira, que as barreiras para o engajamento são culturais, organizacionais e constitucionais, mas não tecnológicas. Por este prisma, o sucesso na utilização das TICs para engajamento político dos cidadãos depende muito mais da mudança da cultura política de governos do que propriamente de desenvolvimento técnico de ferramentas.

Discutindo este assunto, Coleman e Gøtze (2002, p. 05) elencam quatro possíveis cenários envolvendo o uso de tecnologias como suporte à democracia. O primeiro deles faz referência à democracia direta, uma ideia rejeitada pelos autores, já que para eles o papel da tecnologia é justamente o de fortalecer as instituições democráticas, e não extingui-las. A segunda possibilidade é uso de tecnologias para dar suporte às comunidades *online*, redes de indivíduos conectados em torno de questões cívicas que podem se envolver diretamente nos processos políticos. O terceiro modelo é a utilização das novas tecnologias para apreender a opinião pública, utilizando desde pesquisas e levantamentos, até referendos locais e petições por meio eletrônico. O quarto cenário, que na opinião dos autores é o ideal, é o engajamento *online* em processos de deliberação política, o que na realidade “tem pouco a ver com inovação tecnológica e muito a ver com novas formas de pensar em como enriquecer os processos democráticos”.

Conforme frisado pela OECD (2003, p. 32), pelo fato de se tratarem de figuras relativamente novas, não há até o momento, uma fórmula ou metodologia específica que defina como as TICs devem ser utilizadas efetiva e eficientemente para a disseminação de informações aos cidadãos, a promoção de consultas públicas e a participação na formulação de políticas. O que resta, diz o relatório, é basear-se nas “melhores práticas” reconhecidas pela experiência, e estas práticas é que servirão de base para a análise proposta neste trabalho.

A internet e a perspectiva deliberacionista de democracia

A interação entre governos e cidadãos mediada pelas TICs entrou para a literatura da área sob o termo *e-engagement* ou engajamento virtual. Para a OECD (2003, p. 24) o conceito de engajamento virtual

engloba informação, consulta e participação ativa dos cidadãos na formulação de políticas públicas. Neste cenário, a informação veiculada ganha destaque, já que “para que o engajamento exista, a pré-condição é a necessidade de cidadãos informados e ativos” (p. 28).

A promoção do *e-engagement* oferece vantagens para o cidadão, que tem a possibilidade de opinar sobre o processo decisório nas políticas que o afetam, mas representa ganhos também para o governo. Os três principais benefícios para os gestores públicos são, de acordo com a OECD (p.33), a produção de políticas públicas com mais qualidade, a construção de uma relação de confiança e maior aceitação para a política e a divisão de responsabilidade pelo processo decisório.

Dentre as novas ferramentas de comunicação disponíveis, a internet é de longe a que apresenta a maior contribuição para o engajamento cívico. Segundo Rothberg (2010, p. 03) são as características da internet tais como a dinamicidade, o hipertexto, a pluralidade e a variedade de contextos que a habilitam a desempenhar papel de destaque na disponibilização das informações governamentais e permitir uma participação política mais efetiva.

O autor esclarece que a possibilidade de personalização de conteúdos da rede, a partir “dos distintos níveis de interesse, habilidades cognitivas e disponibilidade de tempo dos usuários”, pode aumentar o interesse dos cidadãos e fomentar uma postura mais participativa: “(...) as pessoas poderão se beneficiar de subsídios para desenvolver uma compreensão mais acurada dos desafios a serem enfrentados pelas várias políticas públicas, o que poderá sustentar sua participação política” (IDEM, ibdem).

Diante do potencial da internet, muitas organizações governamentais têm recorrido à rede para estabelecer contato com os cidadãos (OECD, 2003, p. 31). Entretanto, a mera presença do governo em sites da internet não configura a existência de um avanço significativo das práticas democráticas. Sobre este assunto, é muito esclarecedora a distinção proposta por Rothberg (2010, p. 02) entre “governo digital” e “democracia digital”.

Para o autor, embora os termos sejam muitas vezes utilizados como sinônimos, é possível estabelecer diferenciação entre eles. O primeiro

conceito está relacionado "(...) à gestão pública e envolve a prestação de serviços que, usualmente, exigiriam a presença em filas, o preenchimento de formulários em papel para envio postal e a espera de prazos maiores".

Já a ideia de "democracia digital" vai além da esfera técnica, envolvendo a mobilização dos cidadãos no processo decisório ou, nas palavras do autor, "(...) se relaciona à formulação compartilhada de políticas públicas e abrange formatos de participação política que complementam e enriquecem (ou confrontam, conforme as diferentes visões do problema) as instituições da democracia representativa".

Vê-se, portanto, que o conceito de "democracia digital" está alinhado ao modelo deliberacionista, que é apontado por autores como Coleman e Gotze (2002) como a maneira mais equilibrada de pensar a participação política, especialmente a mediada pelas ferramentas de informação e comunicação.

Pela perspectiva do deliberacionismo, os cidadãos precisam ser estimulados pelos agentes públicos a tomar, de forma esclarecida, parte nas discussões sobre a formulação de políticas públicas. Não se trata da visão utópica de participação direta de todos os cidadãos, mas de proporcionar oportunidades dentro de determinados limites para que os integrantes da sociedade civil possam manifestar sua opinião e reivindicações e, considerando estes *inputs*, o mandatário exerça o poder de decisão (MARQUES e MIOLA, 2007, p. 07).

Neste ponto, é importante resgatar a visão de autores que, tais como Dahlberg (2011) apontam fragilidades na ideia de democracia digital. Em sua definição das quatro "posições" assumidas pelo conceito (liberal-individualista, deliberacionista, *counter-publics*⁵ e marxista autônoma), o autor (DAHLBERG, 2011, p. 865) afirma que as quatro visões reconhecem restrições à plena realização da democracia digital por fatores relacionados, sobretudo, à "supervisão capitalista e estatal sobre as tecnologias de mídia digital" bem como "desigualdades estruturais que conduzem a desigualdades na participação digital".

⁵ Como o termo apresenta difícil tradução, optou-se por manter a redação original em inglês. Proporíamos, como aproximação, a tradução "contra-dominante".

A solução para os problemas citados acima depende, segundo a opinião do autor, da perspectiva sobre a qual se aborda a democracia digital. Ele diz que as propostas

(...) variam da proteção dos “direitos de comunicação” dos indivíduos (liberal-individualista), ao provimento e desenvolvimento de espaços deliberativos online formais e informais (deliberativa), ao encorajamento de contestação direta ao estado e dominação capitalista (*counter-publics*), até a promoção da formação de redes que superem radicalmente o estado e sistemas capitalistas (autônoma). (DAHLBERG, 2011, p. 866)

O papel da informação na perspectiva deliberacionista

Provavelmente a questão mais sensível quando se discute o engajamento deliberativo nos processos de decisão política é a qualidade da informação disponibilizada para que o cidadão defina sua postura diante dos temas debatidos. É a opinião exarada pela OECD (2001, p. 03) ao definir o Princípio-Guia nº 5 (“Objetividade”):

Informação providenciada pelo governo durante o processo de formulação de políticas deve ser objetiva, completa e acessível. Todos os cidadãos devem ter tratamento igualitário enquanto exercendo seu direito de acesso à informação e participação.

Na mesma publicação, a OECD (Idem, p. 23) distingue três níveis em que a informação online pode ser utilizada para envolver o cidadão no processo de decisão política:

1º Nível – Informação pura: neste nível, há uma relação de mão única, no qual o governo produz e dissemina informações para uso dos cidadãos. Traduz-se pela oferta passiva de informações mediante a demanda da sociedade, bem como esforços ativos do governo para prover informações;

2º Nível – Consulta: relação de mão dupla em que o governo disponibiliza informações para reflexão dos cidadãos sobre determinados assuntos e recebe *feedback*. O papel da informação, neste caso, é garantir uma visão fundamentada dos participantes.

3º Nível – Participação ativa: relação baseada em parceria, em que a informação sobre a política pública de interesse da sociedade pode partir ativamente do cidadão. Este pode propor ações e formatar o diálogo, cabendo a responsabilidade da decisão final ao governo.

Estes conceitos demonstram a importância da informação para engajamento político, de sua esfera menos desenvolvida à sua forma mais sofisticada. Pela análise proposta, verificaremos a qual cenário as informações vinculadas pelos Portais da Juventude do Governo Federal e do estado de São Paulo estão mais associadas.

De acordo com a OECD (2003), um fator fundamental a ser considerado na oferta de informações sobre políticas públicas é o fato de que as novas tecnologias apresentam graus distintos de disseminação entre os cidadãos dos países membros, o que a publicação chama de “divisão digital” (“*digital divide*”). Conceitualmente, o termo se refere “a lacunas no acesso à informação e tecnologias de comunicação (TICs)” (OECD, 2003, p. 60).

Embora a divisão digital seja apontada por alguns pensadores como o calcanhar de Aquiles da democracia digital, autores como Coleman e Gotze (2002, p. 16) não entendem que o problema invalide o uso das TICs para fim de participação política. Neste caso, dizem os autores, os governos devem garantir o acesso principalmente da internet ao maior número possível de cidadãos, seja no ambiente doméstico ou em ambientes públicos.

Na visão da OECD, do problema apontado decorrem duas necessidades na divulgação de informações governamentais via internet: a necessidade da simplicidade na navegação e conteúdos e a integração com métodos *offline*.

Do ponto de vista da simplicidade, é importante que a navegação nos sites exija a mínima familiaridade possível com ambientes *online* e que a disposição das informações facilite a visualização dos conteúdos (usabilidade). A navegação deve ser clara e despertar a confiança do usuário. Além disso, as exigências técnicas para obtenção dos dados devem opor o mínimo de resistência: “É importante que os sistemas de *e-engagement* possam ser usados por pessoas usando qualquer computador

ligado à internet com o mínimo de conexão e com qualquer navegador” (2003, p. 39).

Com relação à integração entre métodos, o relatório da OECD reforça a necessidade de que as informações veiculadas por portais de governo sobre políticas sejam complementares a iniciativas levadas a cabo fora do ambiente virtual. Neste sentido, Rothberg (2010, p. 02) afirma que embora a qualidade da informação seja fundamental nas consultas públicas, não é só neste contexto que as informações têm papel relevante. Para o autor, a internet também pode ser uma forma de “tornar disponíveis as informações sobre outras importantes esferas de participação política no Brasil contemporâneo”, citando como exemplos, os conselhos municipais de saúde e educação, comitês de gestão participativa, conferências públicas, dentre outras.

A OECD também alerta para a necessidade de que a provisão de informações tenha objetivos bem declarados, já que esta compreensão ajuda a “identificar e alcançar o público-alvo” (2003, p. 39). É importante que esteja declarada a intenção do gestor ao divulgar as informações sobre políticas públicas, explicitando os papéis e responsabilidades dos cidadãos sobre as contribuições prestadas, bem como do governo ao processar os retornos recebidos e tomar as decisões (OECD, 2001, p.15).

O gestor da informação deve ter em mente a necessidade de disponibilizar o conteúdo de forma acessível. São sete os critérios formulados pela OECD (2003, p. 44) para avaliação da acessibilidade da informação, conforme abaixo:

- 1) *Reconhecimento e localização*: o público precisa saber qual informação está disponível, a qual órgão pertence e onde pode ser localizada;
- 2) *Disponibilidade*: a informação deve estar estocada em formulário digital padrão e ser acessível por meio eletrônico ou suporte de dados;
- 3) *Gerenciamento*: o público não deve afundar na quantidade ou complexidade das informações, mas ser capaz de encontrar seu próprio caminho, se necessário utilizando mecanismos de pesquisa;
- 4) *Custo*: o preço da informação não deve criar barreira ao acesso;
- 5) *Confiança*: o público precisa confiar na correção, completude e autenticidade da informação;

6) *Clareza*: a informação deve ser a mais clara possível em termos de conteúdo, contexto e apresentação.

7) *Necessidades especiais*: a informação deve preferencialmente ser acessível a cegos, deficientes visuais e demais pessoas com deficiência.

Por fim, é necessário que o usuário seja capaz de se manifestar sobre a qualidade e satisfação com relação à informação recebida (*feedback*) e seja incentivado a envolver-se em debates com seus pares (IDEM, 2003, p. 40 e 50).

Critérios de análise

A análise da qualidade das informações disponibilizadas nos sites objeto deste trabalho será norteada pelos critérios e recomendações divulgados pela OECD (2003), baseados em melhores práticas desenvolvidas pelos estados-membros e na produção acadêmica da área. Os critérios de análise podem ser sintetizados pelas questões abaixo:

Item	Critério de avaliação	Questões observadas
01	Declaração de objetivos	O site explicita o objetivo da divulgação das informações, debates e consultas? Há delimitação clara entre o papel da participação dos cidadãos e da atuação do governo?
02	Simplicidade	Dada a desigualdade de acesso e capacidade técnica da população, os sistemas devem ser simples de usar. Os sites têm navegação simples?
03	Acessibilidade	Avaliação com base nos critérios "Reconhecimento e localização", "Disponibilidade", "Gerenciabilidade", "Custo", "Confiabilidade", "Clareza" e "Necessidades Especiais".
04	Integração entre métodos	Os sites promove a integração com métodos <i>offline</i> , com vistas à

		superação da divisão digital (“ <i>digital divide</i> ”) existente?
05	Feedback	O site solicita que o usuário avalie a adequação da interface do sistema? Há formulário ou questionários específicos para isto?
06	Incentivo ao debate	Os sites incentivam o debate do público? Há fóruns de discussão? Há um manual para a participação?
07	Consultas públicas	O site promove consultas públicas abertas aos cidadãos, no contexto da formulação de políticas públicas?
08	Políticas públicas	Qual a abordagem do site sobre políticas públicas?

Quadro 1: Critérios de análise da qualidade da informação disponibilizada.

Fonte: Adaptado de OECD, 2003.

Análise dos sites

Portal da Juventude do Governo do Estado de São Paulo

O site juventude.sp.gov.br funciona como portal da Coordenadoria de Programas para a Juventude do governo estadual de São Paulo e o público-alvo são os jovens entre 15 e 29 anos de idade residentes no estado.

1. Declaração de objetivos: o texto constante na seção “Institucional” do site prende-se à necessidade e importância da existência da Coordenadoria de Programas para a Juventude, trazendo, por exemplo, a “Missão” da pasta. Não há referência explícita sobre a decisão de utilizar a internet como canal de comunicação entre o governo e o público-alvo. Embora seja afirmado que a coordenadoria “tem o objetivo de promover as mais diversas políticas públicas, atendendo às especificidades deste público específico”, não há referência do papel do site ou a expectativa do governo de como os jovens podem interferir neste processo.

2. Simplicidade: o site apresenta navegação fácil, com blocos de informação bem delimitados. Um módulo destacado apresenta notícias supostamente de interesse do público-alvo (“Acompanhe a *Campus Party Brasil* ao vivo”, por exemplo) que se alternam para chamar atenção do

usuário. Uma barra na parte superior do portal apresenta menu com as opções “Home”, “Institucional”, “Guia de Políticas Públicas”, “Últimas Notícias” e “Contato”, ao lado de um mecanismo de buscas, visando a organizar a navegação no portal.

3. Acessibilidade: no que tange ao “Reconhecimento e localização”, o site apresenta as informações de maneira organizada, agrupadas por assunto. À semelhança das boas práticas citadas pelo relatório da OECD (2003, p. 45), há uma lista de *life events* à qual as informações estão ligadas (“Estude”, “Trabalhe”, “Divirta-se”, “Viva com saúde”, “Faça Política” e “Seja cidadão”). Outro recurso utilizado neste sentido é a “Nuvem de Tags” que disponibiliza palavras-chave para as buscas (“Capacitação Profissional”, “Cidadania”, “Concurso”, “Cursos”, “Enem”, “Estudantes”, “Time do emprego”, “Trabalho”, etc.). Com relação à “Disponibilidade”, todas as informações possuem acesso fácil, sem a necessidade de recorrer a diferentes *softwares* para decodificação. A “Gerenciabilidade” do portal é promovida pela estrutura fixa das colunas laterais e do menu superior além de um mecanismo de pesquisa com visibilidade. As informações atendem também ao critério “Custo”, já que são disponibilizadas gratuitamente, inclusive todo o material para *download* (por exemplo, a cartilha “Institucionalizando a Política da Juventude”). Com relação à “Confiabilidade” é necessário frisar que todo o conteúdo do site é composto de informações oficiais divulgadas a partir de equipes de comunicação do próprio governo estadual, o que, a princípio, garante a “correção, completude e autenticidade da informação” (OECD, 2003, p. 44). Quanto ao critério “Clareza”, é possível afirmar que a linguagem utilizada no site é acessível ao jovem com educação média. Não há uso recorrente de jargões, expressões técnicas ou estrangeirismos. Entretanto, não há observação à recomendação da OECD para disponibilização de glossários ou ajuda *online* para palavras ou expressões menos comuns no vocabulário coloquial. A questão mais preocupante detectada na análise do site foi a ausência de mecanismos de acessibilidade para usuários com “Necessidades Especiais”. Não foram localizadas opções para ampliação de tamanho do texto ou leitores *online*

para cegos, demonstrando um lapso do gestor da informação com relação à inclusão de pessoas com deficiência.

4. Integração entre métodos: o site promove ações fora do ambiente virtual, em consonância à recomendação da OECD (2003, p. 30) de aliar as novas tecnologias aos métodos tradicionais. No caso do portal, as principais ações são referentes à realização de conferências municipais, encontros, conselhos e grêmios de jovens. Os usuários são informados das ações por meio da aba "Faça Política".

5. Feedback: Não há disponibilização de espaço específico para que o usuário opine sobre a qualidade da interface do site. Não há formulários ou questionários para este fim.

6. Incentivo ao debate: O usuário pode se manifestar no site de duas formas. Na primeira delas, pelo envio direto de mensagem ao gestor da informação por meio da opção "Contato" no menu de navegação, identificando-se por nome e e-mail. A segunda forma é a inserção de comentários ao fim de cada bloco de informação. Durante a análise, foram verificados casos em que houve resposta do gestor a dúvidas inseridas por usuários neste espaço, mas não foi localizado nenhum incentivo à interação entre os próprios usuários. Não foram localizados fóruns de discussão ou manual para a participação.

7. Consultas públicas: Não foram localizadas consultas públicas no ambiente do site, reforçando a característica do portal como espaço unidirecional de informação.

8. Políticas públicas: o portal apresenta no menu de navegação a aba "Guia de Políticas Públicas", em que são veiculadas informações sobre diversas ações dos governos estadual e federal (PROUNI, FIES, Programa Aprendiz Paulista, Virada Cultural Paulista, entre outras). Mais uma vez, a proposta não ultrapassa a mera disponibilização de informações sobre políticas já existentes, não havendo qualquer referência a políticas em formulação ou à possibilidade de participação dos cidadãos nos processos decisórios.

Portal da Juventude do Governo Federal

O site www.juventude.gov.br é o portal mantido pela Secretaria Nacional da Juventude, vinculada à Secretaria-Geral da Presidência da

República. O público-alvo do portal é constituído por jovens entre 18 e 29 anos.

1. Declaração de objetivos: A seção de apresentação do site, “Sobre a SNJ”, traz uma série de informações sobre a atuação da Secretaria Nacional da Juventude, seu organograma e estrutura. O espaço faz referência também à Política Nacional da Juventude, que tem o objetivo de “buscar soluções para os problemas desse público, mas também propor ações que insiram o jovem no debate da pauta nacional, permitindo-lhe assumir o papel de protagonista no processo de desenvolvimento do país”. Entretanto, não há discussão mais aprofundada sobre como o site pode contribuir para o debate e o protagonismo citados.

2. Simplicidade: A proposta do site em trazer uma página inicial não saturada com grande quantidade de informações torna a interface mais agradável e facilita a identificação dos conteúdos, contribuindo para a simplicidade da navegação. O menu inicial permite que o usuário navegue pelas abas “Acesso à informação”, “Sobre a SNJ”, “Comunicação”, “Publicações e Documentos”, “Contatos”, “Editais de Juventude” e “Secretaria-Geral”, por meio de um único clique. Um *display* alterna notícias que são “Destaque” no site. O mecanismo de buscas é apresentado de forma visível já na tela inicial.

3. Acessibilidade: Quanto ao critério “Reconhecimento e localização”, o portal apresenta poucos *links* na página inicial, o que requer que o usuário explore o hipertexto a fim de localizar informações de que precise ou tenha que recorrer ao mecanismo de busca. Não há utilização de *live events* para organização do conteúdo. As informações atendem ao exigido pelo critério “Disponibilidade”, já que os dados são facilmente acessados e decodificados, não havendo exigência de *softwares* ou meios digitais específicos (OECD, 2003, p. 44). A “Gerenciabilidade” do portal, entretanto, apresenta lacunas, já que muitas seções estão alocadas em outros portais do governo federal. Ao selecionar estas opções, o usuário entra em um ambiente virtual diferente, dificultando o retorno a etapas anteriores da pesquisa. Durante a navegação dentro do próprio portal, é necessário recorrer com frequência ao recurso “Página inicial” e iniciar novamente a trilha em busca de outros dados, já que os índices nas

barras laterais se alteram dependendo do assunto acessado. Quanto ao “Custo”, as informações estão disponíveis sem qualquer tipo de cobrança. No que tange à “Confiabilidade”, como já ressaltado na análise do primeiro portal, o caráter oficial da informação pesa na avaliação da confiança. Com relação à “Clareza”, é possível afirmar que o portal recorre a uma linguagem acessível nos enunciados introdutórios e explicativos das atividades da Secretaria. Entretanto, há de se apontar que muitas ações importantes do governo estão incluídas no portal sob a forma de legislação, numa linguagem que é reconhecidamente menos didática e menos compreensível para significativa parcela da população. Não há glossário desenvolvido para este fim ou ajuda *online*, o que pode dificultar a apreensão do conteúdo pelo público-alvo. Com relação aos portadores de “Necessidades Especiais”, o portal disponibiliza recurso para facilitar a visualização por portadores de deficiência visual, como a possibilidade de ampliar o tamanho dos textos e tela, bem como alterar a cor do conteúdo em relação ao fundo de tela.

4. Integração entre métodos: não foram localizadas iniciativas promovidas por meio do portal que visem à integração entre o engajamento *online* e métodos tradicionais de participação política.

5. Feedback: Não há disponibilização de espaço específico para que o usuário opine sobre a qualidade da interface do site. Não há questionários ou formulários para este fim.

6. Incentivo ao debate: No próprio portal da Secretaria Nacional da Juventude não há um espaço específico destinado ao debate. É imprescindível citar, entretanto, que o portal está simbioticamente ligado ao site *Participatório* (www.participatorio.juventude.gov.br), que mesmo não integrando o objeto primeiro deste trabalho, propicia um material importante para a discussão proposta. O Observatório Participativo da Juventude (*Participatório*) é uma iniciativa da SNJ, que consiste na disponibilização de um ambiente virtual interativo que tem como público alvo principal os jovens e visa promover o envolvimento deste grupo em questões relacionadas à cidadania e mobilização social. De acordo com a seção “Sobre o Participatório”, os três objetivos da ação são “Promover a participação em ambientes virtuais”, “Mobilizar a juventude” e “Produzir e publicizar conhecimento em rede”. Para alcançar estes objetivos, o portal

promove a manutenção de comunidades *online* e blogs, divulga eventos, compartilha vídeos, efetua transmissões *online* de atividades e – o mais importante para estas considerações – promove debates em seu ambiente. A seção de debates permite que usuários cadastrados e autenticados no sistema (por *login* e senha) participem de discussões em andamento e/ou proponham novos temas. Os comentários inseridos pelos usuários são públicos e permanecem vinculados aos respectivos fóruns de discussão, desde que estejam em consonância com os “Termos de Uso” (que estão alocados de forma visível já na página inicial do portal). Os *posts* inseridos nos fóruns fomentam o diálogo entre os usuários, estabelecendo relação interativa entre eles, sem a interferência explícita de moderadores ou “vozes oficiais”.

7. Consultas públicas: O portal da SNJ não apresenta consultas públicas em seu ambiente. Mais uma vez, é necessário fazer alusão ao Participatório. Neste site, a seção “*Versão Beta?*” aborda diretamente a questão das consultas públicas, ao propor e responder a questão “Como vai funcionar a Consulta Pública? Qual o resultado esperado?”. Claramente, a existência de consultas públicas no Participatório ainda está em fase de planejamento. A resposta à questão afirma que, no futuro, serão promovidas consultas completas pelo portal: o momento de “Abertura do Debate” proporia a questão para reflexão e discussão entre os usuários, por um período específico; encerrado o debate, na fase “Sistematização”, as propostas e demandas seriam analisadas; na sequência, a “Diretiva” publicaria um documento formulado com os insumos do debate; a fase “Consulta sobre o documento” promoveria uma consulta específica sobre o conteúdo do documento, o que levaria ao momento de “Priorização” dos assunto abordados; por fim, no “Encaminhamento”, o documento seria consolidado e encaminhado ao gestor responsável. O portal não prevê data para a efetivação das consultas. Embora não seja uma proposta concreta, a iniciativa, ao menos em seu estado germinal, coaduna com a ideia de “participação ativa” dos cidadãos defendida pela OECD (2003, p.23).

8. Políticas públicas: o portal possui a seção “Guia de Políticas Públicas da Juventude”, que permite ao usuário efetuar o *download* da “Cartilha de

Políticas Públicas de Juventude 2013” e conhecer os “principais programas da Secretaria Nacional de Juventude”, tais como o “Plano Juventude Viva” (combate à banalização da violência) e o “Programa Estação Juventude” (inclusão digital). A informação é de mão-única (OECD, 2003, p. 23). Não há possibilidade de interferência ou participação dos cidadãos.

Considerações finais

Os dados registrados na seção anterior permitem afirmar que os dois portais analisados têm em comum a adequação técnica necessária ao provimento de informações de qualidade ao cidadão: a navegabilidade não apresenta problemas, os leiautes são amigáveis e é possível efetuar buscas pelo conteúdo que se deseja verificar. Com exceção da ausência de meios de acessibilidade para deficientes visuais no portal da Juventude do Estado de São Paulo, não há grandes falhas técnicas que possam ser apontadas na usabilidade dos sites.

Este fato corrobora o que já havia sido afirmado pela OECD em seus dois relatórios citados neste trabalho: os governos possuem o domínio das ferramentas para desenvolver o engajamento *online* de seus cidadãos e, se não o fazem, é por uma questão de cultura política.

Nos dois sites analisados, foi possível verificar que a proposta dos gestores é de mera divulgação de informações, numa lógica de mão única. As políticas públicas são noticiadas aos usuários, não havendo qualquer possibilidade de interferência em sua execução e menos ainda em sua formulação.

A ausência de consultas públicas demonstra que ainda há um longo caminho a ser percorrido em termos de democracia deliberativa no contexto político brasileiro. A massificação da internet no país tem aumentado exponencialmente as iniciativas dos gestores no campo do “governo eletrônico”, mas a “democracia digital” requer profundas reformas na estrutura de participação política.

Este trabalho abordou de forma breve a iniciativa do “Participatório”. De fato, o referido portal apresenta uma proposta interessante em termos de promoção de debates e avançou neste campo em comparação aos dois portais da Juventude. Entretanto, a simples promoção de debates, sem a correspondente influência dos *inputs* obtidos

no processo decisório tende a tornar a iniciativa estéril em termos de evolução democrática.

O fato de as consultas públicas figurarem no “Participatório” apenas como planos para o futuro indica que esta preocupação pode se tornar realidade.

Por outra perspectiva, os jovens brasileiros deram mostras de sua necessidade de envolvimento político nos protestos de junho de 2013. Aliando-se esta vontade de integração ao domínio das TICs que é bastante difundido nesta parcela da população, é razoável afirmar que o engajamento *online* é uma tendência a estabelecer-se; cabe aos gestores públicos, agora, definirem de que forma estas vozes serão integradas ao debate democrático.

Referências

- COLEMAN, S.; J. GØTZE. **Bowling together**: online public engagement in public deliberation. Londres: Hansard Society, 2002. Disponível em: <<http://tinyurl.com/3q5ykht>>. Acesso em 29 nov. 2013.
- DAHLBERG, L. **Re-constructing digital democracy**: An outline of four ‘positions’. *New media & Society*, 2011.
- MARQUES, F. P. J. A.; MIOLA, E. Internet e parlamento: um estudo dos mecanismos de participação oferecidos pelo Poder Legislativo através de ferramentas online. **E-Compós**, v. 9, 2007. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/641/1/2007_art_%20fpjamarquês_ranppgc.pdf>. Acesso em: 29 nov. 2013.
- OCDE. **Citizens as Partners**: Information, Consultation and Public Participation in Policy-making. Paris, Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico, 2001.
- OCDE. **Promise and problems of e-democracy**: challenges of online citizen engagement. Paris, Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico, 2003.
- ROTHBERG, D. Portais eletrônicos de governo e a contribuição da informação e da comunicação para a expansão da cidadania. In: **Anais do 34º Encontro Anual da Anpocs (Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Ciências Sociais)**. Caxambu, MG, 2010.
- ROTHBERG, D. Por uma agenda de pesquisa em democracia eletrônica. **Opinião Pública**, v. 14, n. 1, p. 149-172, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/op/v14n1/06.pdf>>. Acesso em: 02 dez. 2013.