

**WEB 2.0 E GOVERNO ELETRÔNICO:
UM ESTUDO DE CASO SOBRE O MUNICÍPIO DE CURITIBA**

**ELECTRONIC GOVERNMENT AND WEB 2.0:
A CASE STUDY OF CURITIBA CITY**

José Renato Gaziero Cella¹
Marlus Heriberto Arns de Oliveira²

RESUMO

O artigo parte das práticas de Governo Eletrônico no âmbito da denominada WEB 2.0, em que se tem a possibilidade de um alto grau de interação entre os governos e os cidadãos, muito embora essa possibilidade de interação ainda não seja usual em grande parte dos órgãos governamentais, que continuam a adotar, em regra, uma postura passiva e arredia em relação aos possíveis contatos, possibilitados pela tecnologia existente, com as pessoas. Nesse sentido é digno de menção o caso específico do Município de Curitiba-PR, que a partir do ano de 2013 passou a ser pioneira na forma com que interage com os cidadãos, especialmente no âmbito das redes sociais. No entanto, apesar do seu pioneirismo, constata-se a total falta de preparo jurídico de seus gestores, haja vista que, conforme se verifica nos casos analisados no presente artigo, muito embora dê um tom informal na interação com o público e pretenda ser jovial e apreciador das liberdades civis, por trás de si esconde uma postura antidemocrática, na medida em que não preza pela liberdade de expressão, pratica a censura, intimida os cidadãos, viola garantias individuais e princípios da administração pública contidos na Constituição Federal de 1988, além de, por vezes, sem nenhum critério razoável e nem justificção fundada em política pública estabelecida, mobilizar seus cidadãos para aderirem a campanhas sociais de índole duvidosa, fato que aponta para a necessidade de correção de postura por parte da municipalidade em referência, que precisa se adequar aos parâmetros caracterizadores de um Estado Democrático e Constitucional de Direito.

Palavras-chave: Governo eletrônico; Web 2.0; Democracia digital; Estudo de caso.

ABSTRACT

This article aims at the practices of e-Government in the context of the Web 2.0, which has the possibility of a high degree of interaction between governments and citizens, although this possibility of interaction is still unusual in large part of Brazilian government agencies. In this sense it is worth mentioning the specific case of the Municipality of Curitiba-PR, that from the year 2013 became a pioneer in the way it interacts with citizens, especially in the context of social networks. However, despite its pioneering spirit, there has been a total lack of legal training of their managers, given that, as shown in the cases analyzed in this article, although give an informal tone in the interaction with the audience and pretend to be jolly and appreciative of civil liberties, behind it hides an antidemocratic stance, in that it does not value freedom of speech, censorship practices, intimidates citizens, violates individual rights and principles of the public administration contained in the Federal Constitution of 1988, in addition for sometimes no reasonable discretion nor justification based on established public policy, mobilizing citizens to join in social campaigns of dubious character, a fact that requires a correction of attitude by the municipality in question, which needs to fit the parameters of the Rule of Law.

Keywords: Electronic government; Web 2.0; Digital democracy; Case study.

¹ Doutor em Filosofia e Teoria do Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, Mestre em Direito do Estado pela Universidade Federal do Paraná - UFPR, Professor do Curso de Pós-Graduação (Mestrado) em Direito da Faculdade Meridional - IMED.

² Doutorando em Direito Econômico e Socioambiental pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná - PUCPR, Mestre em Direito pela PUCPR, advogado.

1. Introdução

O presente artigo tem por objeto as práticas de Governo Eletrônico no âmbito da denominada WEB 2.0, em que se tem a possibilidade de um alto grau de interação entre os governos e os cidadãos, muito embora essa possibilidade de interação ainda não seja usual em grande parte dos órgãos governamentais brasileiros, que continuam a adotar, em regra, uma postura passiva e arreada em relação aos possíveis contatos, possibilitados pela tecnologia existente, com as pessoas.

Nesse sentido é digno de menção o caso específico do Município de Curitiba-PR, que a partir do ano de 2013 passou a ser pioneira na forma com que interage com os cidadãos, especialmente no âmbito das redes sociais.

No entanto, apesar do seu pioneirismo, constata-se a total falta de preparo jurídico de seus gestores, haja vista que, conforme se verifica nos casos que serão analisados no presente artigo, muito embora dê um tom informal na interação com o público e pretenda ser jovial e apreciador das liberdades civis, por trás de si esconde uma postura antidemocrática, na medida em que não preza pela liberdade de expressão, pratica a censura, intimida os cidadãos, viola garantias individuais e princípios da administração pública contidos na Constituição Federal de 1988, além de, por vezes, sem nenhum critério razoável e nem justificção fundada em política pública estabelecida, mobilizar seus cidadãos para aderirem a campanhas sociais de índole duvidosa.

Tais fatos, conforme se verá, apontam para a necessidade de correção de postura por parte da municipalidade em referência, que precisa se adequar aos parâmetros caracterizadores de um Estado Democrático e Constitucional de Direito.

2. E-Gov, WEB 2.0 e Democracia

2.1. Revolução Informática e Sociedade da Informação

Tornado meio para a consecução de uma série de atos de interação social e presente nos mais ordinários momentos da vida cotidiana³, pode-se afirmar com convicção que o computador se tornou um dos grandes símbolos atuais da vida humana.

³ Deixando já uma distância enorme as "velhas" máquinas de calcular"; os computadores estão presentes em toda a parte, desde o supermercado, onde fazem a leitura óptica dos preços dos bens adquiridos enquanto atualizam os stocks, passando pela gestão das centrais telefônicas e pelas caixas de pagamento automático (ATM), com que deparamos a cada esquina da rua, até ao apoio nos mais evoluídos setores do desenvolvimento científico, à exploração do espaço, para além da

Diante da rápida transformação por que tem passado a humanidade em face dos avanços tecnológicos do setor da informática desencadeados nos últimos trinta anos, tem sido difícil apreender a real dimensão dos efeitos que tais aperfeiçoamentos têm produzido nas relações sociais.⁴

Vive-se um momento em que a sociedade faz uso intensivo do computador, em que é cada vez maior a penetração de tecnologias de informação nas organizações sociais. Esse fenômeno não só tem radiado seus efeitos na sociedade em geral e suas organizações, como também tem dominado o setor de informação sobre os setores primário, secundário e terciário da economia.⁵

É incontestável que se delineia no horizonte um novo paradigma de sociedade, em que a energia, que antes era de fato a fonte primordial do progresso social, passa a ceder essa posição à informação, que tem como característica a prestação de novos serviços.⁶

Em documento produzido no âmbito da União Europeia, intitulado "A Europa e a Sociedade Global da Informação – Recomendações ao Conselho Europeu", de 26 de maio de 1994, afirma-se que o "...progresso tecnológico permite-nos hoje tratar,

na sua ligação estreita e originária à "indústria da guerra". (MARQUES, G., MARTINS, L. *Direito da informática*. 2000, p. 7).

⁴ Mas continua a ser ainda frequente no jurista, mesmo no investigador do direito, não utilizar as novas técnicas no seu dia a dia profissional, agarrado à informação em suporte de papel. Que diríamos, porém, de um cirurgião, dominando a morfologia e constituição do corpo humano, o funcionamento dos diversos órgãos, a patologia, mas que não acompanhasse e não se servisse dos mais modernos instrumentos cirúrgicos? Alguém ainda hoje poderá retomar, comparativamente, o espanto de Leão X, ao ser inventada a imprensa (séc. XV): "para que serve se apenas 1% da população sabe ler?" (MARQUES, G., MARTINS, L. *Direito da informática*. 2000, p. 7-8).

⁵ Garcia Marques e Lourenço Martins afirmam que a Sociedade de Informação passa por três etapas para sua concretização: "uma 1ª fase, de mudança no pensamento das organizações e estruturas tradicionais e de substituição, reflexos ao nível do emprego; uma 2ª fase, a de crescimento, com novos produtos e serviços e um uso crescente das redes de telecomunicações; a 3ª fase, a da assimilação, que se caracterizará pela conciliação entre o conteúdo do trabalho e da ocupação com as atividades físicas e intelectuais, onde o papel do homem sairá reforçado, nomeadamente no que respeita ao aproveitamento de sua capacidade de inteligência" (MARQUES, G., MARTINS, L. *Direito da informática*. 2000, p. 42). Referidos autores afirmam, ainda, que os países ditos desenvolvidos se encontram na transição da primeira para a segunda fase, ou mesmo já nesta.

⁶ A União Europeia pretendeu descrever alguns destes novos serviços no denominado "Livro Verde sobre Direitos de Autor e Direitos Conexos na Sociedade de Informação" (União Europeia, Bruxelas, 19 de julho de 1995, COM [95] 382 final): telebanco, telecompras, jornais eletrônicos, entretenimento (vídeo a pedido), lazer (teatro com peças interativas, nas quais o público pode modificar a intriga), retransmissão desportiva (em que o espectador pode modificar o ângulo da câmara), de meteorologia, de tele-ensino, de turismo à distância. De primeira importância será a área de cuidados médicos (cuidados à distância, vigilância domiciliar), e também começa a surgir o tele-trabalho.

armazenar, recuperar e transmitir informação sob qualquer forma – oral, escrita e visual – sem limitações de distância, tempo ou volume".⁷

A internet (rede das redes) é uma das grandes responsáveis por esse rompimento de barreiras físicas e temporais, fato que torna necessária a revisão de uma série de conceitos antes sedimentados, como por exemplo, no âmbito do Comércio Exterior, as noções de fronteira e soberania, conforme atesta Marco Aurelio Greco:

Estamos vivendo um período da história da humanidade — não só da civilização ocidental, mas da humanidade como um todo — em que está em andamento uma nova revolução, com profundas mudanças, em todos os referenciais que dizem respeito ao Comércio Exterior.

Esta mudança atinge a própria base da civilização ocidental, tal como se estruturou nos dois últimos milênios (pelo menos). [...] a civilização que conhecemos tem se apoiado na idéia de átomos, de modo que os valores dos objetos negociados se atrelam, como regra, às suas características e qualidades. A raridade, a dureza, suas propriedades físicas ou químicas etc. dão valor aos respectivos bens. Por sua vez, a agregação de valor (de modo a obter algo mais valioso) supunha um acréscimo de átomos ou uma nova conformação dos existentes. Neste contexto, até mesmo a mensagem ou informação (o bem intelectual ou imaterial), para ter valor mais significativo, supunha sua vinculação determinado suporte físico, a ele estando indissociavelmente atrelado. A civilização que se vislumbra, especialmente em razão dos avanços da informática e do tratamento digital da informação, apresenta a característica inovadora (para não dizer 'assustadora'), consistente em o elemento imaterial passar a existir independente de um determinado suporte físico ao qual deva aderir de forma inseparável. Estamos entrando, a passos largos, numa civilização de 'bits' e não mais apenas de átomos.

[...].

Esta passagem dos átomos para os bits e a separação entre suporte físico e mensagem levando-a a ter vida própria independente dele, traz profundas consequências na definição da base da tributação dos impostos sobre o tráfico de bens e serviços.⁸

A forma assustadora com que tem se desenvolvido o setor de informática no trato da informação, de que fala Marco Aurelio Greco, tem causado perplexidade nos juristas, que se apercebem da insuficiência das normas jurídicas existentes para a regulação das múltiplas relações sociais (jurídicas) que têm ocorrido em âmbito virtual (por meio de bits).

⁷ A respeito do volume de memória em computador, Garcia Marques e Lourenço Martins relembram que, "...em 1961, a memória custava um dólar por bit. Hoje, 24 milhões de bits custam 60 dólares, o que significa que podemos mais ou menos ignorar a grande fome de memória da computação gráfica...", esta, como se sabe, das mais absorventes" (MARQUES, G., MARTINS, L. *Direito da informática*. 2000, nota 44, p. 42).

⁸ GRECO, M.A. *Internet e direito*. 2000, p. 45-46.

Essa perplexidade diante da aparente falta de controle sobre os usuários da internet e as relações que desenvolvem nesse âmbito leva os Estados, garantidores que são da unidade de seus ordenamentos jurídicos na regulação dos comportamentos dos indivíduos que estão sob o seu manto protetor, a pretenderem ter o controle também nesse nível. A perplexidade se torna ainda maior quando se revela que as possibilidades de controle das relações sociais, na sua forma tradicional, não são aptas a regular esta nova realidade que se apresenta.

2.2. Big Brother ou Little Sister?

Diante desse sentimento de impotência vivido pelos Estados, muitas podem ser as suas posturas, desde as intervenções mais radicais – como por exemplo a proibição total de uso da internet, ou, na outra ponta, o abandono total das pretensões de controlar e regulamentar o setor diante do reconhecimento da ausência de capacidade para tanto – até as mais amenas, como restrições ao acesso de alguns sítios (como em alguns países árabes, que não permitem acesso ao yahoo).

Seja como for, tanto a proibição total de uso quanto as restrições em menor escala não têm funcionado. Ora, basta um computador que contenha os componentes adequados a disponibilidade de um meio transmissor (satélite, telefone etc.) para que uma pessoa possa se conectar a um servidor. Não há como evitar, por enquanto, que lhe sejam disponibilizados os dados e conteúdos de que necessitar, nem há como evitar o seu acesso.

A única forma de se garantir a proibição, nos Estados em que se adota esta questionável postura, ainda é a exclusão, propiciada por odiosas políticas governamentais, de grande parcela de suas populações ao acesso aos bens de consumo atualmente disponíveis. O binômio miséria e ignorância continua a ser, infelizmente, o grande instrumento de controle social, por parte dos governantes, nos países subdesenvolvidos.

Deixando de lado os países mais "fechados" que adotam posturas radicais, vê-se que os Estados em geral – que estão perplexos, repita-se, diante da constatação de falta de controle sobre as relações mantidas por seus integrantes, pessoas naturais e jurídicas – têm se preocupado em buscar soluções sérias para a recuperação do controle enfraquecido, sobretudo quando se trata da repressão à criminalidade crescente nos meios digitais e em outras diversas situações.

A busca de soluções legislativas para aprimoramento do fraco controle existente do mundo virtual, diante da constatação de eliminação de barreiras espaciais e temporais,

passa necessariamente pela elaboração de regras comuns, que devem ser estudadas e aplicadas em conjunto pelos países, de preferência mediante diretrizes a ser recomendadas e eles quando da elaboração de suas legislações internas. Isso por que a elaboração de normas isoladas, sem que haja um mínimo de interação com a(s) postura(s) adotada(s) pelos demais Estados, certamente estará fadada à ineficácia.

Ocorre que o grande avanço das relações virtuais não tem sido acompanhado pelo legislador, o que tem feito com que os Estados presenciem – quando isso vem à tona – o cometimento de crimes "sob suas barbas", a evasão fiscal em grandes proporções, entre outros fatos lesivos à sociedade, sem nada poderem fazer, seja por não estarem dotados de poder punitivo contra determinados atos ainda não tipificados como crimes, seja por não estarem dotados de instrumentos de fiscalização eficazes.

Se por um lado há urgência para a implementação de medidas que devolvam aos Estados o controle que se "perdeu", por outro há a necessidade de se buscar soluções refletidas e em conjunto, o que demanda muito tempo até que os Estados cheguem a um acordo que possa ser implementado em cada um deles. Portanto, se por um lado existe a necessidade urgente de se recuperar o controle "perdido" pelos Estados, paradoxalmente há a demanda, por outro lado, de se tomar as medidas de recuperação do domínio de forma racional e conjunta, o que impede o agir rápido e precipitado que exigem as medidas que devem ser tomadas com urgência.

Ademais, as reflexões quanto às medidas normativas a ser adotadas devem passar, necessariamente, pela questão da liberdade. Com efeito, o fluxo de informações que passa pela internet permite a seus usuários do mundo todo que interajam, de onde quer que se encontrem e em tempo real, com quem quer que seja, desde que conectado a rede mundial de computadores. Além disso, qualquer pessoa pode oferecer em sítios os conteúdos que desejar (desde que não proibidos⁹), emitir as opiniões que quiser sobre os mais variados temas, praticar atos de comércio, enfim, o terreno propiciado pela internet para o exercício da liberdade é muito grande.

Qualquer restrição que vier a ser aplicada a essa forma de liberdade quase que ilimitada deve ser muito bem ponderada. Sabe-se que os Estados, mediante o controle

⁹ Mas o que dizer dos conteúdos que são liberados no país de origem do detentor do sítio, mas que, no entanto, podem ser acessados a partir de países que os proíbem? São reflexões que devem ser feitas antes da adoção de quaisquer medidas legais, que deverão ser tomadas, repita-se, em coordenação entre os Estados, sob pena de ineficácia.

social, restringem parcelas de liberdade dos indivíduos e, ainda, que há uma tendência muito forte, por parte do poder, de ampliar tanto quanto possível o seu controle.

Exemplo disso são as inovações tecnológicas que num primeiro momento são franqueadas livremente aos indivíduos e que, após um período inicial de distensão, são paulatinamente trazidas para o controle forte dos Estados. Veja-se o caso do rádio. Quando dominadas as suas técnicas, qualquer pessoa que quisesse transmitir informações por ondas sonoras podia adquirir (ou construir) um radiotransmissor e o instalar onde bem entendesse. Com o tempo a radiotransmissão ganhou o status de serviço público, cuja titularidade é atribuída ao Estado (no caso do Brasil, à União Federal), que "contrata" determinadas pessoas para prestarem o serviço em regime de concessão. Qualquer tentativa de se transmitir informações por meio de rádio, sem autorização, implica a imediata apreensão do equipamento por parte das autoridades responsáveis pela fiscalização, além de outras sanções.

Inegável dizer que se vive hoje, com a internet, um período de liberalidade. Porém os movimentos para a regulamentação do setor são muito grandes. É o momento, portanto, de se buscar uma resposta à questão sobre o que se pretende com a internet. Trata-se de serviço público? O Estado poderá controlar os seus usuários e os conteúdos que são postos à disposição por eles? Em que medida? De que forma? Ao refletir sobre as possíveis escolhas que se apresentam em relação à internet, Tercio Sampaio Ferraz Junior traz as seguintes observações:

Em um dos capítulos da obra coletiva *Der neue Datenschutz* [...], John Borking utiliza-se de um método por ele denominado 'técnica dos cenários' para propor instigantes prognósticos sobre o futuro das sociedades informatizadas, a partir de duas hipóteses chamadas em seu texto de 'big brother' (Estado policial forte) e 'little sister' (Estado enfraquecido), tendo em vista o mundo contemporâneo da comunicação de dados.

No cenário big brother, a partir do problema de combate à criminalidade digital (por exemplo, a lavagem de dinheiro), pode-se imaginar, no futuro, um Estado altamente controlador das comunicações por meios eletrônicos, por meio de instrumentos como a redução do homem a um número único, capaz de identificá-lo em todos os seus documentos civis e criminais. Nesse cenário, contra a ineficiência de uma organização fundada na tripartição dos poderes, cresceria o poder de gestão administrativa, possibilitando a instantaneidade da imposição de multas, de tributos, de medidas preventivas. Em consequência, teríamos um clima social de grande conformismo, com a redução da esfera privada e uma certa dissolução do indivíduo em seu papel de cidadão, em troca de uma versão abstrata de cidadania.

No cenário little sister, haveria uma espécie de privatização das funções estatais de controle, pela progressiva comercialização dos

serviços públicos, inclusive e especialmente no que se refere a bancos de dados, tendo por consequência um enfraquecimento do poder constituído no combate à criminalidade digital, cuja prevenção se tornaria de interesse de grupos sociais e não da coletividade. Com isso teríamos um certo clima social de apatia, com formação de verdadeiras 'seitas' eletrônicas, para não dizer “máfias” e, em decorrência, o aparecimento de uma nova divisão de classes: os (eletronicamente) informados contra os desinformados.

Nesses cenários, que muito têm de um ‘admirável mundo novo’, coloca-se o foco de luz, vindo do futuro para o presente, sobre a necessidade atual de pensar (ou repensar) o tema da liberdade, na medida em que a proteção da espontaneidade individual (livre iniciativa, sigilo) contrapõe-se ao interesse público (transparência, direito à informação, repressão ao abuso de poder) de forma imprecisa, ora pendendo para o fechamento do círculo protecionista em torno do indivíduo (sigilo bancário, sigilo de dados como garantias radicais), ora para o devassamento por meio da autoridade burocrática (legitimação de investigações administrativas sem acompanhamento ou mesmo autorização judicial).¹⁰

Nesse diapasão, torna-se importantíssima a análise das questões filosóficas que passam pela interpretação do alcance de direitos individuais como a liberdade e, a partir daí, tomando-se esse tipo de análise como guia para a implementação do uso governamental da tecnologia digital, de ferramentas de governo eletrônico¹¹, das ideias

¹⁰ FERRAZ JR., T.S. “A liberdade como autonomia recíproca de acesso à informação”. p. 241-242. In: GRECO, M.A., MARTINS, I.G.S. (Org.). *Direito e Internet: Relações Jurídicas na Sociedade Informatizada*. São Paulo: RT, 2001, p. 241-247. Com relação ao número único para identificação dos indivíduos, veja-se a Lei Federal nº 9.454, de 07 de abril de 1997, que instituiu o número único de Registro de Identidade Civil, a ser arquivado no Cadastro Nacional de Registro de Identificação Civil. Referida legislação tem sido muito criticada por juristas e pensadores de outras áreas de atuação.

¹¹ “Em termos gerais e otimistas, o governo eletrônico tem se constituído em uma infra-estrutura de rede compartilhada por diferentes órgãos públicos a partir da qual a gestão dos serviços públicos é realizada. A partir da otimização desses serviços o atendimento ao cidadão são realizados, visando atingir a sua universalidade, bem como ampliando a transparência das suas ações.” (ROVER, Aires José. “O governo eletrônico e a inclusão digital: duas faces da mesma moeda chamada democracia”. p. 19. In: ROVER, Aires José(ed). *Inclusão Digital e Governo Eletrônico*. Zaragoza: Prensas Universitárias de Zaragoza, Lefis series 3, 2008, p. 9 - 34. Disponível em: <http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/conceito-de-governo-eletr%C3%B4nico>. Acesso em 19 de fevereiro de 2014).

de democracia digital¹² e de governo aberto¹³, cumpre que se analisem as práticas que os órgãos governamentais têm adotado, especialmente levando-se em consideração a tecnologia atualmente disponível com o advento da denominada WEB 2.0¹⁴

3. Impessoalidade da Administração Pública e Governança Eletrônica

3.1. Município de Curitiba e Pioneirismo em WEB 2.0 nas Redes Sociais

Um dos mais inovadores exemplos de interação virtual entre entidades governamentais e cidadãos no cenário brasileiro é fornecido atualmente pela Prefeitura Municipal de Curitiba, Estado do Paraná. A partir do início de 2013 a administração pública municipal ampliou expressivamente suas atividades no âmbito virtual – contando com perfis oficiais nas mais diversas redes sociais, como Facebook, Twitter, Instagram,

¹² “Mas o que é a democracia eletrônica? São muitas as definições. Em geral a democracia digital representa um processo de construção de um espaço político de decisão menos baseado na velha representação de uma vontade geral e mais na participação efetiva do povo cidadão, através da manifestação de suas opiniões e de sua inserção nos processos de formulação de políticas públicas.” (ROVER, Aires José. Observatório do Governo Eletrônico e Conteúdos Geoprocessados. p. 23. In: GALINDO, Fernando. *El Derecho de la Sociedad en Red*. Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza, 2013. Lefis Series 14. Disponível em: http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/artigo_aires_lefis_14.pdf. Acesso em 19 de fevereiro de 2014).

¹³ Para Rover, governo aberto é “um conceito que ainda permite muitas opiniões e falta de compreensão de sua abertura. Sendo um pressuposto do governo eletrônico, o governo aberto é um processo de aprofundamento da transparência do Estado no qual seus dados públicos são disponibilizados e abertos, fomentando, assim, o surgimento de negócios a partir dos quais a sociedade assume a tarefa de utilizá-los da melhor maneira possível. Observa-se, portanto, uma transferência de poder para a sociedade, que dependente da boa vontade de governos torna-se autônoma e senhora de seu destino.” (ROVER, Aires José. Observatório do Governo Eletrônico e Conteúdos Geoprocessados. p. 23. In: GALINDO, Fernando. *El Derecho de la Sociedad en Red*. Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza, 2013. Lefis Series 14. Disponível em: http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/artigo_aires_lefis_14.pdf. Acesso em 19 de fevereiro de 2014).

¹⁴ “Pode-se entender que a Web 2.0 é a socialização da Web e que está transformando a concepção de governo eletrônico, socializando-o e permitindo a participação direta do usuário e, assim, a inserção de mais dados, informações e conhecimento. Segundo Tim O'Reilly, fundador da O'Reilly Media (empresa que criou o termo Web 2.0 em 2004), a Web 2.0 ‘é a mudança para uma internet como plataforma, e um entendimento das regras para obter sucesso nesta nova plataforma. Entre outras, a regra mais importante é desenvolver aplicativos que aproveitem os efeitos de rede para se tornarem melhores quanto mais são usados pelas pessoas, aproveitando a inteligência coletiva’. E em 2006, o norte-americano Vinton Cerf (então vice-presidente do Google) previa uma explosão na oferta de serviços disponíveis on-line. Dizia: ‘Já estamos vivendo uma fase de transição, em que a internet deixa de ser uma rede de conexão de dados e pessoas para tornar-se uma 'rede de todas as coisas’.” (LEMOS, David. “eGov 2.0 - Web 2.0 - eGov aberto”. In: *Portal de e-governo, inclusão digital e sociedade do conhecimento*. 2012. Disponível em: <http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/egov-20-web-20-egov-aberto> Acesso em: 19 de fevereiro de 2014.

Google Plus e Last.fm, por exemplo – e alterou significativamente o modo de se relacionar com os munícipes internautas, adotando um linguajar leve, descontraído, menos burocrático e com um traço humorístico regionalista que faz com que aquele que acessa seus perfis pela primeira vez se questione se está diante de uma página realmente oficial ou diante de um perfil falso.

A mudança de postura foi idealizada pela nova direção do departamento de Mídias Sociais e Internet da Secretaria Municipal da Comunicação Social após a realização de um estudo, segundo afirmado por referido departamento¹⁵ que buscava referências inovadoras de trabalho em órgãos governamentais por todo o Brasil e que resultou na adaptação de tendências do contexto internacional ao perfil do internauta brasileiro.

Por meio da adoção do conceito de SAC 2.0¹⁶, o departamento de Mídias Sociais e Internet passou agir de modo a mesclar uma prestação de serviços de informação virtual com postagens cômicas e uma linguagem descontraída, cativando um grande número de internautas e proporcionando uma interação rápida com aqueles que se comunicam com os vários canais do município na internet. Segundo o diretor do departamento, Sr. Marcos Giovanella, a adoção do conceito permite, por exemplo, no caso de haver reclamações dos munícipes acerca de problemas por eles enfrentados, “se o cidadão nos questionar sobre essas insatisfações, nós procuramos responder da melhor forma possível no menor tempo possível, respeitando as características no meio internet que nos exige mais agilidade”¹⁷.

Atualmente os perfis sociais da prefeitura de Curitiba nas redes sociais contam com um expressivo número de seguidores dentro e fora dos limites territoriais do município. Apenas a título exemplificativo, a página oficial da instituição no Facebook possui hoje cerca de 66.500 “curtidas” e 330.900 pessoas “falando sobre isso”, ao passo que sua conta no Twitter (@Curitiba_PMC) possui cerca de 20.600 seguidores.

¹⁵ Conferir a reportagem de Fernando Castro, “Prefeitura brinca com capivaras e nome de Curitiba nas redes sociais”, publicada no portal de notícias G1 Paraná em 13 novembro de 2013 . Disponível em: <http://g1.globo.com/pr/parana/noticia/2013/11/prefeitura-brinca-com-capivaras-e-nome-de-curitiba-nas-redes-sociais.html>. Acesso em 19 de fevereiro de 2014.

¹⁶ A noção de SAC 2.0 refere-se ao Serviço de Atendimento ao Cliente na internet, mais precisamente nos sites de redes sociais, consistindo, assim, na gestão de relacionamento com clientes nos sites de redes sociais.

¹⁷ Cf. reportagem de Leonardo Araújo intitulada “A prefeitura que dá exemplo nas mídias sociais”, publicada no portal de notícias *Adnews* em 12 de novembro de 2013. Disponível em: <http://adnews.com.br/internet/a-prefeitura-que-e-exemplo-de-social-media-bem-feito>. Acesso em: 19 de fevereiro de 2014.

Nas palavras do antes citado diretor de Mídias Sociais, “mais de 90% da nossa base é de Curitiba e Região Metropolitana. Fora daqui, as cidades que aparecem com um número expressivo de seguidores são: São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília respectivamente”¹⁸.

Todavia, a equipe do departamento de Mídias Sociais enfatiza que não se baseia unicamente no número de seguidores como critério avaliador para medir a qualidade do serviço prestado ao cidadão. Tal métrica, segundo a equipe, não seria mais suficiente hoje para comprovar se o perfil da prefeitura “tem ou não uma boa presença online”¹⁹ e, por isso, direciona-se o foco também para outras métricas como, por exemplo, a quantidade de “fãs” que estão engajados e interagindo com as contas²⁰.

A equipe do departamento de Mídias Sociais da Secretaria Municipal da Comunicação Social da prefeitura municipal de Curitiba é composta atualmente por seis profissionais, sendo que mais da metade já trabalhou em agência publicitária com foco em internet, todos com experiência no *mercado privado*²¹.

A instituição municipal afirma seguir uma forma de gestão pública virtual que enfatiza o comprometimento com a transparência, não havendo “exclusão de nenhum tipo de comentário, com exceção dos preconceituosos, difamatórios, propagandas, ofensivos e etc.”²² Conforme salienta o diretor de mídias sociais, “em geral, se temos algum problema, procuramos nos posicionar e responder ao cidadão. Isso dá credibilidade ao canal e nos ajuda a engajar as pessoas”²³. Em seu perfil oficial do Facebook (www.facebook.com/PrefeituraMunicipaldeCuritiba), abaixo do logotipo institucional, a prefeitura divulga um código de conduta digital que adota como política de uso das redes sociais:

Como parte de nosso compromisso e transparência com vocês, faremos o máximo para assegurar que as postagens estejam de acordo com a filosofia da Prefeitura de Curitiba. Esperamos que os usuários não

¹⁸ Idem.

¹⁹ Ibidem.

²⁰ Nas palavras de Marcos Giovanella: “A métrica que mais baliza o nosso trabalho é o engajamento. São as pessoas falando sobre a página, conversando com a prefeitura. Isso é mais importante do que o número de seguidores em si”. Cf. CASTRO, Fernando. “Prefeitura brinca com capivaras e nome de Curitiba nas redes sociais”. In: *G1 Paraná*. 13/11/2013. Disponível em: <http://g1.globo.com/pr/parana/noticia/2013/11/prefeitura-brinca-com-capivaras-e-nome-de-curitiba-nas-redes-sociais.html>. Acesso em 19 de fevereiro de 2014.

²¹ Cf. ARAÚJO, Leonardo. “A prefeitura que dá exemplo nas mídias sociais”. In: *Adnews*. 12/11/2013. Disponível em: <http://adnews.com.br/internet/a-prefeitura-que-e-exemplo-de-social-media-bem-feito>. Acesso em: 19 de fevereiro de 2014.

²² Idem.

²³ Ibidem.

coloquem conteúdo que recaia sobre as categorias a seguir e nos reservamos o direito de remover posts e comentários e até bloquear usuários que:

- Sejam abusivos, difamatórios, preconceituosos ou obscenos;
- Sejam fraudulentos, capciosos ou que induzam a erro;
- Violem qualquer lei, norma ou regulamento;
- Sejam ofensivas sob qualquer outro aspecto;
- Post e comentários fazendo propaganda e/ou divulgação pessoal ou de produtos, inclusive SPAM's.²⁴

A popularidade conquistada nas mídias sociais com posts sobre as condições climáticas, brincadeiras com capivaras, piadas e “memes” ajudou, entre outras coisas, a diminuir o número de ligações feitas para a central de atendimento telefônico oficial do município (número 156). De acordo com o Jornal Gazeta do Povo, “em maio, por exemplo, o 156 recebeu 160.540 ligações. O número caiu quase 50% em setembro, quando recebeu 77.932”²⁵. Segundo o periódico digital, “antes, em torno de 53% das ligações para o 156 eram de pessoas que queriam informações sobre itinerários. Agora [com o lançamento do aplicativo “Meu ônibus, disponibilizado no perfil oficial], o percentual caiu para 20%”²⁶.

Apesar de aparecer na mídia como sendo “a prefeitura que dá exemplo nas mídias sociais”, os bons resultados alcançados por essa interação virtual inovadora não pode esconder os riscos à participação democrática causados por uma preparação politicamente deficiente dos integrantes do grupo encarregados dessa interação digital.

Três casos podem ser exemplarmente mencionados: a recente ameaça de processo judicial contra uma usuária do Facebook em razão da publicação de uma denúncia na respectiva rede social; o bloqueio no Twitter de usuários que teceram críticas a entidade pública ou a atuação do prefeito por meio do canal oficial da instituição; e a adesão voluntariosa em campanhas de cunho social ou político que buscam a interação com internautas, mas a respeito das quais não se vê a existência de nenhum critério sensato para justificar as mobilizações promovidas.

3.2. O Imbróglie com uma Usuária do Facebook

²⁴ Disponível em: <https://www.facebook.com/PrefeituraMunicipaldeCuritiba/info>. Acesso em 19 de fevereiro de 2014.

²⁵ Notícia de Thomas Rieger intitulada “Redes sociais da prefeitura reduzem ligações ao 156”, publicada no portal eletrônico da Gazeta do Povo em 01 de novembro de 2013. Disponível em: <http://www.gazetadopovo.com.br/vidaecidadania/conteudo.phtml?id=1421716>. Acesso em 19 de fevereiro de 2014.

²⁶ Idem.

O primeiro exemplo de atuação questionável dos responsáveis pela interação virtual da prefeitura com os munícipes é o caso da estudante Daniele Barbieri que, por meio de uma postagem publicada em 04 de janeiro de 2014 no seu perfil do Facebook (<https://www.facebook.com/daniele.barbieri>), fez uma denúncia em que informava que a falta de comida para os animais do Jardim Zoológico da cidade teria motivado os funcionários do local a fazerem uma “vaquinha” para comprar 180 kg de carne para alimentar o leão e, ainda, que outros animais estariam sendo alimentados com restos do Ceasa.

Após a grande repercussão da postagem, que obteve mais de 8.700 compartilhamentos na rede social, a internauta afirmou que foi estranhamente convidada pela prefeitura para visitar o zoológico numa segunda-feira, dia em que o parque não funciona²⁷.

Após propor realizar um evento, via Facebook, convidando todos os interessados no assunto, em um dia de funcionamento normal, com data e hora previamente agendados pelos responsáveis pelo local, a internauta foi informada pela rede social de que seria procurada por um advogado e processada judicialmente.

A prefeitura se manifestou publicamente em várias mídias negando a veracidade da denúncia feita pela estudante e afirmando que seria aberto um processo administrativo para averiguar quem teria repassado essas informações e se a pessoa era realmente colaboradora da Prefeitura de Curitiba. Confira-se a notícia publicada pelo portal Bondenews em 18 de fevereiro de 2014:

Na página [do Facebook], a equipe ainda informou que a licitação para os alimentos dos animais está vigente e que os problemas enfrentados pelo zoológico não teriam acontecido apenas em 2013 - ano em que teve início a administração de Fruet - mas seriam de um processo de abandono de vários anos. Porém, na página, a equipe ainda esclareceu que no ano de 2013 o prefeito assinou uma carta que garante R\$ 40 milhões em investimentos para aquela região.²⁸

O diretor do setor de Mídias Sociais da Prefeitura de Curitiba ainda afirmou que seria instaurado um processo criminal contra a internauta em razão das afirmações falsas

²⁷ Cf. matéria intitulada “Internauta que denunciou problemas no zoológico de Curitiba é perseguida pela prefeitura” publicada na Folha Centro Sul em 09 de janeiro de 2014. Disponível em: <http://folhacentrosul.com.br/geral/3080/internauta-que-denunciou-problemas-no-zoologico-de-curitiba-e-perseguida-pela-prefeitura>. Acesso em: 19 de fevereiro de 2014.

²⁸ Reportagem de Rodrigo Batista intitulada “Prefeitura vai à Justiça contra usuária por comentário no Facebook”, publicada no portal de notícias *BondeNews* em 08 de janeiro de 2014. Disponível em: http://www.bonde.com.br/?id_bonde=1-3--291-20140108. Acesso em: 19 de fevereiro de 2014.

disseminadas na internet a fim de dar exemplo e evitar acusações infundadas nas redes sociais²⁹.

Teria, assim, “um cunho educacional, para que as pessoas tenham consciência de quem não se pode realizar qualquer comentário contra uma pessoa, uma empresa ou uma administração pública sem que se apresentem provas sobre a denúncia nas redes sociais”³⁰.

Segundo ele, “se nós deixarmos que esse tipo de irresponsabilidade continue, vai virar um caos”³¹. “Mesmo que ela faça uma postagem de retratação, nunca terá o mesmo alcance”³², completou. A decisão pelo processo teria sido tomada pela alta cúpula do órgão municipal em uma reunião entre as Secretarias de Meio Ambiente, de Comunicação Social, Departamento Jurídico e do Gabinete do prefeito Gustavo Fruet (PDT)³³. A notícia sobre a instauração de um processo contra a internauta fora amplamente divulgada, tendo repercussão dentro e fora internet.

A internauta se mostrou surpresa com a atitude agressiva e belicosa da Prefeitura Municipal de Curitiba. Para a estudante, a adoção de tal postura seria prejudicial e preocupante, comprometendo o diálogo democrático e a transparência da administração. Em uma entrevista concedida ao portal Boca Maldita, publicada em 9 de janeiro de 2014, afirmou:

Escrevi no meu Facebook, usei meu direito à liberdade de expressão, assim como todos os que compartilharam o que escrevi utilizaram-se das suas liberdades de expressão. [...] Jamais imaginava tamanha repercussão e a intenção não foi a de gerar polêmica, apenas foi a de pedir averiguações sobre o que ouvi, tanto que pedi às pessoas que ligassem para o fone da própria prefeitura³⁴.

²⁹ Matéria intitulada “Prefeitura vai processar internauta que denunciou falta de alimento no Zoo de Curitiba”, publicada no portal eletrônico *BandaB* em 08 de janeiro de 2014, a Redação com Gazeta do Povo. Disponível em: <http://www.bandab.com.br/jornalismo/prefeitura-processar-internauta-denunciou-falta-alimento-zoo-curitiba/>. Acesso em: 19 de fevereiro de 2014.

³⁰ BATISTA, Rodrigo. “Prefeitura vai à Justiça contra usuária por comentário no Facebook”. In: *BondeNews*. 08/01/2014. Disponível em: http://www.bonde.com.br/?id_bonde=1-3--291-20140108. Acesso em: 19 de fevereiro de 2014.

³¹ Reportagem de Talita Boros Voitch, intitulada “Prefeitura vai processar cidadã por post no Face”, publicada no portal de notícias da *Gazeta do Povo* em 08 de janeiro de 2014. Disponível em: <http://www.gazetadopovo.com.br/vidaecidadania/conteudo.phtml?id=1438129>. Acesso em: 19 de fevereiro de 2014.

³² Idem.

³³ Ibidem.

³⁴ Entrevista concedida por Daniele Barbieri ao portal eletrônico *Boca Maldita*, publicada em matéria intitulada “Reação de Fruet intimida pessoas, afirma estudante” datada de 09 de janeiro de 2014. Disponível em: <http://www.bocamaldita.com/1119794092/reacao-de-fruet-intimida-pessoas-afirma-estudante/>. Acesso em: 19 de fevereiro de 2014.

Importante salientar as respostas concedidas a duas das indagações feitas na referida entrevista:

Você acha que esta interpelação da Prefeitura, via Justiça, prejudica a participação dos cidadãos nos assuntos e na fiscalização daquilo que é público?

Sim, qualquer pessoa que pense em fazer uma reclamação à respeito de qualquer coisa pensará duas vezes, pois corre o risco de ser intimidado com processos legais.

Podia ser resolvido de outra forma? Acha que é uma medida intimidadora para que outros cidadãos façam denúncias?

Podia, acredito que com o diálogo tudo se resolve, tanto do meu lado, como do lado dos funcionários do zoológico.³⁵

O caso acima exposto demonstra claramente o despreparo profissional da equipe de Mídias Sociais e dos integrantes da Prefeitura de Curitiba para lidar com situações de crítica ocorridas em ambiente virtual. Isso é comprovado pelo fato de os representantes da Prefeitura de Curitiba, nas próximas entrevistas concedidas, alterarem completamente a versão inicialmente apresentada de formalizar um processo judicial para responsabilizar criminalmente a internauta Daniele Barbieri.

Em notícias posteriores, os representantes afirmaram que não processariam a denunciante, mas fariam apenas “uma interpelação judicial para que a pessoa que fez o comentário possa apresentar provas da veracidade ou se retratar de que a mensagem não seria verdadeira”³⁶.

Veja-se a notícia do portal eletrônico *TNOnline*:

Fontes da prefeitura frisaram ainda que não se trata de um processo judicial contra a usuária do Facebook, mas uma interpelação judicial para que a pessoa que fez o comentário possa apresentar provas da veracidade ou se retratar de que a mensagem não seria verdadeira.³⁷

Após essa completa inversão de proceder – que havia sido firmado em uma reunião com a presença da cúpula da entidade federativa – uma segunda versão ainda fora apresentada aos jornalistas que acompanhavam o caso. Conforme informou o jornal

³⁵ Idem.

³⁶ BATISTA, Rodrigo. “Prefeitura vai à Justiça contra usuária por comentário no Facebook”. In: *BondeNews*. 08/01/2014. Disponível em: http://www.bonde.com.br/?id_bonde=1-3--291-20140108. Acesso em: 19 de fevereiro de 2014.

³⁷ Matéria intitulada “Postagem no Facebook leva prefeitura de Curitiba a interpelar autora na Justiça”, publicada no portal eletrônico *TNOnline* em 09 de janeiro de 2014, da Redação. Disponível em: <http://tnonline.com.br/noticias/apucarana/45,236239,09,01,postagem-no-facebook-leva-prefeitura-de-curitiba-a-interpelar-autora-na-justica.shtml>. Acesso em: 19 de fevereiro de 2014.

Gazeta do Povo no dia 15 de janeiro de 2014, “agora, Gladimir Nascimento, secretário de Comunicação Social, afirma que nada passou de um mal entendido e que a intenção da prefeitura sempre foi interpelar extrajudicialmente a estudante”³⁸.

3.3. Bloqueios de Usuários e Mobilizações Pífias em Campanhas Promocionais

O segundo e terceiro exemplos de atuação digital questionável é fornecido pela postura adotada pela Prefeitura Municipal de Curitiba diante de críticas recebidas de usuários das redes sociais. Sob a alegação de que o “dono da página é responsável por todo conteúdo e comentários que são feitos”³⁹ a entidade bloqueia, tanto no Facebook quanto no Twitter, os perfis que venham a tecer críticas a instituição pública ou a atuação do prefeito. Como afirma o código de conduta exposto em seu perfil oficial do Facebook, a Prefeitura Municipal de Curitiba se reserva o direito tanto de remover postagens e comentários quanto o direito de, até mesmo, bloquear usuários que venham a infringir as normas estipuladas pela instituição pública (vide o código de conduta virtual da Prefeitura transcrito anteriormente).

O bloqueio virtual foi aplicado, entre outros munícipes, ao professor José Renato Gaziero Cella, “banido pelos perfis da administração municipal após questionar a linha informal adotada pela equipe de Comunicação do prefeito Gustavo Fruet (PDT)”⁴⁰. O internauta passou a criticar a postura pouco sóbria da comunicação oficial do município

³⁸ Reportagem de Talita Boros Voitch, intitulada “Ibama vistoria o Zoológico de Curitiba e não encontra irregularidades” publicada no portal de notícias da *Gazeta do Povo* em 15 de janeiro de 2014. Disponível em:

<http://www.gazetadopovo.com.br/m/contendo.phtml?id=1440013&tit=Ibama-vistoria-o-Zoologico-de-Curitiba-e-nao-encontra-irregularidades>. Acesso em: 19 de fevereiro de 2014.

³⁹ Em 05 de janeiro de 2014, o perfil oficial da Prefeitura Municipal de Curitiba no Facebook publicou o seguinte post: “A Prefeitura esclarece que não bloqueia usuários em nossa página sem motivos. Temos um guia de uso da página que pode ser conferido clicando em “sobre”, logo abaixo de nosso brasão de avatar.

A página que publicou sobre os bloqueios entende a dinâmica de uma rede social e compreende que o dono da página é responsável por todo conteúdo e comentários que são feitos, podendo responder caso não apague ou tome medidas contra comentários racistas, xenófobos, homofóbicos e todos os outros comentários que possam causar mal-estar.

As poucas pessoas bloqueadas em nossa página sabem o motivo, pois sempre pedimos que a pessoa mude seu comportamento ou comentários antes de bloquear.

Esperamos assim, que todas as dúvidas sobre o assunto, sejam sanadas.” Disponível em: <https://www.facebook.com/PrefeituraMunicipaldeCuritiba/posts/637486592961815>

⁴⁰ Cf. matéria intitulada “Advogado questiona bloqueios da Prefeitura de Curitiba: ‘Confundem o público com o privado’”, publicada no portal eletrônico *Boca Maldita* em 08 de janeiro de 2014. Disponível em: <http://www.bocamaldita.com/1119794029/advogado-questiona-bloqueios-da-prefeitura-de-curitiba-confundem-o-publico-com-o-privado/>. Acesso em: 19 de fevereiro de 2014.

nas redes sociais, em especial por meio do Twitter, após observar o modo irreverente e pitoresco que a prefeitura se valia para transmitir informações aos seguidores, afirmando que tais postagens eram dignas de ser publicadas no conhecido *Febeapa* (Festival de Besteiras que Assola o País) de Stanislaw Ponte Preta.

Após várias críticas ao modelo humorístico e demasiadamente informal, nem sempre de bom tom (como uma brincadeira envolvendo capivaras e clima chuvoso, quando havia desabrigados por conta de enchentes nas periferias da cidade), adotado pela equipe responsável pela administração da respectiva conta na rede social, o internauta fora bloqueado pela Prefeitura de Curitiba, dando início ao movimento com a *hashtag* #FreeCella, criada por seus amigos.

O bloqueio do internauta acabou por ganhar uma repercussão maior na primeira semana de janeiro de 2014, quando a equipe de comunicação social da prefeitura ingressou numa mobilização voluntariosa dos internautas em favor de campanha pretensamente humanitária proposta pelo Banco do Brasil, a qual conclamava a sociedade para votar a favor de uma doação pífia, no valor de vinte e cinco mil reais, a ser entregue a hospital situado na cidade que obtivesse o maior número de votos, mas cujo efeito, em verdade, foi apenas o de render publicidade espontânea para a instituição financeira – campanha essa que acabou sendo apoiada e divulgada tanto pelo prefeito quanto pela conta oficial no Município, por meio das redes sociais.

O professor antes mencionado criticou duramente a ingenuidade da equipe de mídias sociais no Twitter, fazendo com que a censura, que já vigorava, viesse à tona. O internauta questionou o próprio prefeito pelo Twitter. O chefe da administração municipal, que antes respondia as interações, permaneceu calado sobre o bloqueio virtual.

Entretanto, a postura da Prefeitura de Curitiba não se limitou ao bloqueio da conta do usuário no Twitter, chegando mesmo a justificar sua atitude sancionatória insinuando que o bloqueio ao internauta se devia ao fato de que ele havia incorrido na prática de um ilícito criminal em suas críticas: “O perfil é público, mas tem responsabilidade. Aceitamos críticas, desde que não configurem crime.”⁴¹. Após a popularização do ocorrido e com a mobilização de várias pessoas, a Prefeitura Municipal de Curitiba, em 07 de janeiro de 2014, decidiu rever o bloqueio que, segundo a instituição

⁴¹ Postagem publicada em 07 de janeiro de 2014, às 10h09min. Disponível em: https://twitter.com/Curitiba_PMC/status/420618169871388672

pública, teria sido ocasionado por “comentários preconceituosos e agressivos”⁴². Saliente-se que o bloqueio ao internauta se deu após um comentário irônico, que fazia referência ao ator Claudio Castro – o autodenominado @ahnao, que possui um cargo comissionado na prefeitura como analista de mídias sociais, sendo um dos administradores dos perfis virtuais da entidade – após a publicação de uma postagem cômica que fazia menção à seleção de futebol australiana com uma imagem unindo capivaras e cangurus: “#VTCS pessoal ‘irreverente’ da comunicação social da @Curitiba_PMC e seu ano que, ao que parece, jamais sairá do circo!”⁴³. Em entrevista ao portal eletrônico BandNews, o diretor do departamento de Mídias Sociais informou que os bloqueios se dão após a reincidência em uma conduta que descumpra o código de condutas da instituição (exposto no Facebook), após o usuário ser devidamente informado do ocorrido.

Mesmo revisando sua postura e revogando-se a sanção virtual, a Prefeitura Municipal de Curitiba manteve um nítido tom de ameaça ao assegurar que “atas notariais já foram feitas” ao desbloquear o internauta. Em outros termos, a prefeitura realizou o desbloqueio de José Gaziero Renato Cella, mas para comunicar o ato afirmou ter lavrado uma ata notarial em que demonstraria as razões do bloqueio do professor, que teriam sido motivadas por comentários preconceituosos que constituiriam, em tese, ato criminoso, fato esse que poderia, inclusive, gerar responsabilização da própria prefeitura para além do usuário.

3.4. Infringências Jurídicas da Prefeitura Municipal de Curitiba

Diante dos três exemplos sucintamente descritos acima, resta evidente que o proceder adotado pelo setor de Mídias Sociais da Prefeitura de Curitiba não pode ser encarado como aceitável e democraticamente adequado como modelo de uma gestão pública seriamente comprometida com os princípios constitucionais atinentes à administração pública. A assessoria de comunicação no Município de Curitiba, especialmente a parte responsável pela atuação nas redes sociais da internet, muito embora dê um tom informal na interação com o público e pretenda ser jovial e apreciadora das liberdades civis, por trás de si esconde uma postura ditatorial, demonstrando a

⁴² Postagem publicada em 07 de janeiro de 2014, às 10h06min. Disponível em: https://twitter.com/Curitiba_PMC/status/420617572602490880

⁴³ Postagem publicada em 07 de dezembro de 2013, às 00h23min. Disponível em: https://twitter.com/Curitiba_PMC/status/409268975223046144

inequívoca inaptidão e claro despreparo prático para lidar com situações de crítica política, especialmente as mais ácidas.

Agindo como censores virtuais, por meio de ameaças ou bloqueios, os administradores das redes sociais confundem assuntos de cunho particular com aquilo que é de interesse público, tolhendo o direito fundamental à liberdade de expressão e criando barreiras à participação do cidadão na administração da cidade. A postura belicosa e ameaçadora que invoca o uso de processos e interpelações judiciais (ainda que na prática as ameaças ainda não tenham sido efetivadas) quando os contribuintes cobram medidas políticas da administração, bem como o bloqueio virtual de internautas nas diversas redes sociais habilitadas oficialmente, viola a liberdade de expressão, instaura a censura, intimida os cidadãos, viola garantias individuais e princípios da administração pública contidos na Constituição Federal.

O artigo 1º da Constituição da República Federativa do Brasil que o país constitui-se em Estado Democrático de Direito. Por sua vez, o *caput* do artigo 5º do texto constitucional dispõe que “todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes”. A regra do seu inciso VIII estabelece a liberdade de expressão de ideias filosóficas e políticas ao dispor que “ninguém será privado de direitos por motivos de convicção filosófica ou política, salvo se a invocar para eximir-se de obrigação legal a todos imposta e recusar-se a cumprir prestação alternativa, fixada em lei” que é complementada pela disposição do seu inciso IV: “é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato”.

Não obstante o determinado por tais dispositivos constitucionais, o Estado brasileiro é signatário do “Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos”, adotado em resolução pela XXI Sessão da Assembleia Geral da ONU, em 16 de dezembro de 1966 e ratificado pelo Brasil em 24 de janeiro de 1992, após ser aprovado pelo Congresso Nacional em decreto legislativo de 12 de dezembro de 1991. Tal diploma dispõe em seu artigo 19 que:

1. Ninguém poderá ser molestado por suas opiniões.
2. Toda pessoa terá direito à liberdade de expressão; esse direito incluirá a liberdade de procurar, receber e difundir informações e idéias de qualquer natureza, independentemente de considerações de fronteiras,

verbalmente ou por escrito, em forma impressa ou artística, ou qualquer outro meio de sua escolha.⁴⁴

Conforme reza o parágrafo 3º do mesmo dispositivo, o exercício do direito previsto no parágrafo 2º do referido artigo “poderá estar sujeito a certas restrições, que devem, entretanto, ser expressamente previstas em lei e que se façam estritamente necessárias para: i) assegurar o respeito dos direitos e da reputação das demais pessoas; ii) proteger a segurança nacional, a ordem, a saúde ou a moral pública”⁴⁵.

Encontra-se, assim, garantido no ordenamento jurídico brasileiro a faculdade de todos os cidadãos de manifestarem livremente opiniões filosóficas ou políticas sem que por isso possam vir a ser molestados.

Por sua vez, o artigo 37 do diploma jurídico máximo da República Federativa do Brasil firma os princípios constitucionais atinentes à administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, quais sejam a legalidade, a impessoalidade, a moralidade, a publicidade e a eficiência.

Impessoal significa aquilo que não existe ou que não possui atributos de pessoa, que não pertence ou que não se refere a uma pessoa em particular, que reflete qualquer particularidade individual ou, mais especificamente, aquilo que é desprovido de qualquer traço pessoal com vistas a uma maior objetividade e imparcialidade⁴⁶. Impessoalidade,

⁴⁴ Matéria intitulada “Prefeitura pode processar responsável por denúncia de maus tratos no Zoológico”, publicada no portal eletrônico *BandNewsFm* em 08 de janeiro de 2014. Disponível em: <http://bandnewsfmcuitiba.com/2014/01/08/prefeitura-vai-processar-responsavel-por-denuncia-de-maus-tratos-no-zoologico-de-curitiba/> Acesso em 19 de fevereiro de 2014.

⁴⁵ Ainda no campo da proteção internacional dos direitos fundamentais (ou direitos humanos), disposição semelhante ao artigo 19 do “Pacto Internacional de Direitos Cívicos e Políticos” é o artigo 13 da “Convenção Americana de Direitos Humanos”, mais conhecido como “Protocolo de São José da Costa Rica” (aprovada pelo decreto legislativo n. 27/92; a carta de adesão do Brasil à Convenção foi depositada em 25 de setembro de 1992; a promulgação da Convenção se deu pelo decreto presidencial n. 678, de 6 de novembro de 1992; o documento foi adotado no âmbito da Organização dos Estados Americanos, a OEA, em 22 de novembro de 1969, e entrou em vigor em 18 de julho de 1978, após receber o número necessário de ratificações). Os incisos I e II do artigo 13 dispõem: “1. Toda pessoa tem o direito à liberdade de pensamento e de expressão. Esse direito inclui a liberdade de procurar, receber e difundir informações e ideias de qualquer natureza, sem considerações de fronteiras, verbalmente ou por escrito, ou em forma impressa ou artística, ou por qualquer meio de sua escolha” e “2. O exercício do direito previsto no inciso precedente não pode estar sujeito à censura prévia, mas a responsabilidades ulteriores, que devem ser expressamente previstas em lei e que se façam necessárias para assegurar: a) o respeito dos direitos e da reputação das demais pessoas; b) a proteção da segurança nacional, da ordem pública, ou da saúde ou da moral públicas”.

⁴⁶ Cf. HOUAISS, A. *Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*. 2001. Verbete “impessoal”, p. 1.581.

assim, refere-se a qualidade, caráter ou condição de impessoal que deve ser essencialmente atinente a administração pública em todos os âmbitos, inclusive em sua atuação na Internet.

O princípio da impessoalidade se encontra estreitamente ligado ao princípio constitucional da igualdade ou *isonomia* (artigo 5º, *caput*, da Constituição Federal), pois, como “todos são iguais perante a lei”, *a fortiori* o terão de ser perante a Administração Pública. O princípio traz a ideia de que na relação existente entre Administração e cidadãos não são toleráveis discriminações, favoritismos ou perseguições, objetivando estabelecer a igualdade de tratamento que a Administração deve dispensar a todos aqueles que se encontrem em idêntica situação jurídica.

Conforme leciona Celso Antônio Bandeira de Mello, “simpatias ou animosidades pessoais, políticas ou ideológicas não podem interferir na atuação administrativa e muito menos interesses sectários, de facções ou grupos de qualquer espécie”⁴⁷. Exigir impessoalidade da Administração Pública significa que a finalidade pública deve nortear toda a atividade administrativa, não podendo o ente ou o órgão público atuar com vistas a prejudicar ou beneficiar pessoas determinadas, “uma vez que é sempre o interesse público que tem que nortear o seu comportamento”⁴⁸. A impessoalidade, a isenção da Administração Pública na prática de seus atos, consiste, assim, em um dos pilares ou fundamentos da própria autoridade do Estado⁴⁹.

Para José Afonso da Silva, o referido princípio aplicado a Administração Pública comporta duas facetas distintas, porém, complementares:

O princípio ou regra da impessoalidade da Administração Pública significa, em primeiro lugar, a neutralidade da atividade administrativa, que só se orienta no sentido da realização do interesse público. Significa também que os atos e provimentos administrativos são imputáveis não ao funcionário que os pratica, mas ao órgão ou entidade administrativa em nome do qual age o funcionário. Este é um mero agente da Administração Pública, de sorte que não é ele o autor institucional do ato. Ele é apenas o órgão que formalmente manifesta a vontade estatal.⁵⁰

⁴⁷ MELLO, Celso Antônio Bandeira de. *Curso de Direito Administrativo*. 2007, p. 114.

⁴⁸ DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito Administrativo*. 2006. p. 62.

⁴⁹ Com o princípio da impessoalidade a Constituição visa a obstaculizar atuações geradas por antipatias, simpatias, objetivos de vingança, represálias, nepotismo, favorecimentos diversos, muito comuns em licitações, concursos públicos, exercício do poder de polícia [...]. Em situações que dizem respeito a interesses coletivos ou difusos, a impessoalidade significa a exigência de ponderação equilibrada de todos os interesses envolvidos, para que não se editem decisões movidas por preconceitos ou radicalismos de qualquer tipo. (MEDAUAR, Odete. *Direito Administrativo Moderno*. 2002, p. 252).

⁵⁰ SILVA, José Afonso da. *Comentário Contextual à Constituição*. 2008. p. 335.

No segundo sentido apresentado pelo autor, o princípio da impessoalidade significa que os atos e provimentos administrativos podem ser atribuídos ou imputados ao funcionário que os pratica, “mas ao órgão ou entidade administrativa da Administração Pública, de sorte que ele é o autor institucional do ato. Ele é apenas o órgão que formalmente manifesta a vontade estatal”⁵¹. De tal modo, as realizações governamentais não são do funcionário que as pratica ou da autoridade que as ordena, mas da entidade pública em nome de quem as produzira. Uma das consequências da existência do princípio da impessoalidade da administração pública se encontra em uma regra disposta no próprio texto constitucional (artigo 37, parágrafo 12) que proíbe que conste nome, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos em publicidade de atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos.

Portanto, em atenção ao primeiro aspecto do princípio da impessoalidade, pode-se afirmar que:

é vedado à Administração Pública criar distinções ou privilégios não previstos expressamente em lei (e, mesmo quando constatada a previsão legal, é possível que referida lei não se encontre em conformidade com o ordenamento jurídico, daí a sua inconstitucionalidade), de modo que os atos administrativos não podem ser elaborados ou praticados com a finalidade de propiciar benefício ou restrição a determinado administrado, quando não autorizado expressamente por lei.⁵²

Ou seja, conforme a compreensão exposta das duas facetas do princípio da impessoalidade, pode-se asseverar que da mesma forma que a Administração Pública não pode conferir determinado privilégio ou aplicar sanção a certo cidadão sem a expressa previsão legal, também aos agentes públicos é vedada a promoção pessoal no desempenho de suas respectivas funções públicas⁵³. Tal proceder não é compatível com um modelo de

⁵¹ DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito Administrativo*. 2006. p. 62.

⁵² GOMES, Fábio Bellote. *Elementos de Direito Administrativo*. 2012, p. 35 (versão e-book).

⁵³ Na lição de Hely Lopes Meirelles (*Direito Administrativo Brasileiro*. 2006, p. 92) o princípio da impessoalidade nada mais seria do que o clássico princípio da finalidade. Segundo o autor, “a *finalidade* terá sempre um objetivo certo e inafastável de qualquer ato administrativo: o *interesse público*. Todo ato que se apartar desse objetivo sujeitar-se-á a invalidação por *desvio de finalidade*, que a nossa lei da ação popular conceituou como o ‘fim diverso daquele previsto, explícita ou implicitamente, na regra de competência’ do agente (Lei 4.717, art. 2º, parágrafo único, “e”). O princípio da finalidade “exige que o ato seja praticado sempre com finalidade pública, o administrador fica impedido de buscar outro objetivo ou de praticá-lo no interesse próprio ou de terceiros. [...] O que o princípio da finalidade veda é a prática de ato administrativo sem interesse público ou conveniência para a Administração, visando unicamente a satisfazer interesses privados, por favoritismo ou perseguição dos agentes governamentais, sob a forma de *desvio de finalidade*. Esse desvio de conduta dos agentes públicos constitui uma das mais insidiosas modalidades de *abuso de poder*, como veremos adiante, sob esta epígrafe”.

gestão pública de um Estado Democrático de Direito, violando o direito fundamental à liberdade de expressão dos cidadãos, bem como ofende os princípios constitucionais-administrativos da legalidade e da impessoalidade.

Ao ameaçar e bloquear os internautas nas redes sociais, a Prefeitura Municipal de Curitiba, por meio do departamento de Mídias Sociais e Internet da Secretaria Municipal da Comunicação Social, inibe a participação democrática do cidadão na administração pública e censura mesmo essa participação por bloquear aqueles que tecem críticas mais ácidas ou diretas.

No primeiro caso exposto neste estudo, a estudante Daniele Barbieri unicamente se valeu de seu direito fundamental a liberdade de expressão e crítica democrática para chamar a atenção da população e dos responsáveis para uma série de problemas que supostamente ocorriam no Zoológico Municipal. Tal apontamento fora feito em seu perfil pessoal do Facebook contra uma situação de abandono, em tese, do Poder Público local, evidenciando sincera preocupação com o patrimônio público sem dirigir nenhum ataque a atual gestão do Município de Curitiba ou a pessoa do prefeito.

Nota-se, dessa maneira, que a internauta fez um uso apropriado e adequado do direito fundamental de manifestação de sua opinião pessoal por meio das mídias sociais.

Se a conjuntura denunciada pela estudante não correspondia a realidade dos fatos, cabia aos responsáveis pelo local e aos representantes da Prefeitura Municipal de Curitiba virem a público e demonstrarem a falsidade das alegações feitas e fornecerem explicações à população sobre a situação administrativa do zoológico, como se preocuparam em fazer após a rápida repercussão que a postagem atingiu.

Todavia, não existe justificção jurídica ou política que fundamente as ameaças de instauração de processo criminal ou de interpelação judicial da internauta. Isso se dá pelos seguintes motivos: i) primeiramente, porque a acusação de abandono do local é genérica, não havendo menção a quem sejam as pessoas responsáveis pela situação, consubstanciando mera crítica política à Administração; ii) em segundo lugar, as alegações feitas pela internauta não consistem em declarações injuriosas, ofensivas à honra subjetiva ou objetiva de algum indivíduo ou que atribuam conduta criminosa a qualquer pessoa, não se enquadrando, assim, em nenhuma das tipificações criminais capituladas nos delitos contra a honra do Código Penal; iii) não menos importante é o fato de que a Prefeitura Municipal de Curitiba também não poderia figurar como vítima de um suposto crime de difamação (artigo 139 do Código Penal), em tese cometido pela estudante, pois a conduta tipificada é “difamar alguém, imputando-lhe fato ofensivo à sua

reputação”, não ensejando assim persecução criminal no presente caso por não ser caso de ofensa a uma pessoa natural⁵⁴; e iv) por fim, é de suma importância destacar que a Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça - STJ decidiu recentemente, no Recurso Especial nº 1.258.389/PB, que não é possível pessoa jurídica de direito público pleitear, contra particular, indenização por dano moral relacionado a violação da honra ou da imagem. De tal modo, “negou recurso do município de João Pessoa-PB, que pretendia receber indenização da Rádio e Televisão Paraibana Ltda., sob a alegação de que a empresa teria atingido, ilicitamente, sua honra e imagem”⁵⁵, considerações essas que se aplicam, também, ao segundo caso descrito acima⁵⁶. Saliente-se, ainda, que a confusão entre o público e o privado feita pelos integrantes do departamento de Mídias Sociais e Internet da Prefeitura Municipal de Curitiba não é algo raro na atividade cotidiana da equipe. Além dos exemplos mencionados anteriormente, é importante citar evento também recente em que houve dupla violação do princípio da impessoalidade. Representantes da Secretaria Municipal da Comunicação Social se encontravam na Campus Party Brasil 2014 (#CPBR7) a fim de participarem do evento por meio de

⁵⁴ Conforme Magalhães Noronha, sujeito passivo do crime “é a pessoa física, atingida na reputação [...]. A verdade, entretanto, é que se vai generalizando, entre os autores, opinião diversa, isto é, que os entes coletivos podem ser sujeitos passivos dos crimes contra a honra. [...] Não obstante essas considerações, estamos que o Código, em seu Título I ‘Dos Crimes contra a Pessoa’, refere-se tão só à criatura humana.” (NORONHA, Edgard Magalhães. *Direito Penal*. Vol. 2. 1977 p. 133). No mesmo sentido, Mirabete sustenta: “Referindo-se a lei, no tipo penal, a ‘alguém’, e estando a difamação entre os ‘crimes cometidos contra a pessoa’, o entendimento é de que não é abrangida pelo Código a difamação contra a pessoa jurídica”. (MIRABETE, Julio Fabbrini. *Código Penal Interpretado*. 1999, p. 783). Nesse sentido já decidiu o STJ: PENAL E PROCESSUAL PENAL. AGRAVO REGIMENTAL. DIFAMAÇÃO. PESSOA JURÍDICA. C. PENAL. SÚMULA 83-STJ. Pela lei em vigor, pessoa jurídica não pode ser sujeito passivo dos crimes contra a honra previstos no C. Penal. A própria difamação, ex vi legis (art. 139 do C. Penal), só permite como sujeito passivo a criatura humana. Inexistindo qualquer norma que permita a extensão da incriminação, nos crimes contra a pessoa (Título I do C. Penal) não se inclui a pessoa jurídica no pólo passivo e, assim, especificamente, (Cap. IV do Título I) só se protege a honra das pessoas físicas. (Precedentes). Agravo desprovido. (STJ, AgR 672522/PR, 5ª T., Rel. Min. Felix Fischer, j. 4-10-2005, DJ 17-10-2005, p. 335). Ainda que se possa discutir doutrinariamente a possibilidade de se ofender a honra objetiva de pessoas jurídicas por meio de conduta que constitua difamação, uma coisa seria a debater a figuração no polo passivo de pessoas jurídicas de direito privado (impacto negativo na imagem perante o mercado), sendo que as circunstâncias e o contexto que envolvem as pessoas jurídicas de direito público são distintas pelo fato destas desempenharem funções especiais na administração estatal, estando sujeitas à crítica política e democrática, não figurando, assim, de modo algum na sistemática penal vigente como vítima do delito de difamação (art. 139 do CP).

⁵⁵ Cf. matéria intitulada “Ente público não pode pedir indenização por ofensa à imagem” publicada no site do STJ. Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2013-dez-05/ente-publico-nao-pedir-indenizacao-base-ofensa-imagem2>. Acesso em 19 de fevereiro de 2014.

⁵⁶ Cf. postagem de 08 de janeiro de 2014 intitulada “Fruet implanta ditadura digital no Município de Curitiba” no Blogue Cella. Disponível em: <http://www.cella.com.br/blog/?p=25006>

palestra sobre “a importância da utilização das mídias sociais para estreitar o relacionamento entre o cidadão e o poder público, mostrando a experiência de Curitiba”⁵⁷, quando o perfil institucional publicou, no dia 30 de janeiro de 2014, a seguinte postagem em que foi anexada uma foto do Diretor de Mídias Sociais Sr. Marcos Giovanella: “Curitiba_PMC Porra @Mgiovanella pic.twitter.com/3xjFHp16ij”.

Além da linguagem vulgar definitivamente inapropriada para um canal oficial de um ente público, a mensagem claramente violou o princípio da impessoalidade com a promoção subjetiva dos integrantes do departamento de Mídias Sociais por meio de um dos canais institucionais da Prefeitura Municipal. Ao ser informado da mensagem anterior, o prefeito de Curitiba afirmou em sua conta pessoal do Twitter: “@jocadaleffe Já determinei a retirada e espero q tenha sido erro de conta. Incentivo linguagem nova, c/humor, boas tiradas, mas não essa. Abc!” (sic). Logo após, no mesmo dia, o perfil oficial da prefeitura publicou a seguinte postagem: “@Curitiba_PMC Pedimos desculpas pelo último post. Houve confusão entre conta pessoal de um servidor e conta institucional” (sic).

Tais exemplos demonstram o amadorismo da municipalidade de Curitiba-PR no trato de sua comunicação social, especialmente no âmbito de seu Departamento de Mídias Sociais, cujas imposturas e ilegalidades praticadas revelam a ausência e/ou o despreparo de assessoria jurídica que seja, no mínimo, razoavelmente competente na sua atuação.

4. Considerações Finais

O que se pode extrair do estudo de caso levado a efeito no presente artigo é que a Administração Pública, ainda que bem intencionada, não pode descuidar da necessidade de adotar boas práticas no âmbito do governo eletrônico, e que, para tanto, não basta que apenas maneje as Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC disponíveis, mas sim que as utilize a partir de critérios firmemente estabelecidos em políticas públicas previamente definidas e, ainda, que se cuide da observância da legalidade de seus atos.

Conforme visto, o caso do Município de Curitiba-PR é emblemático na medida em que se verifica um pioneirismo na interação com os cidadãos por meio das redes sociais da Internet, porém seus gestores, cuja ingenuidade faz transparecer a carência de assessoria jurídica consistente, fazem uso das TIC sem nenhum critério que se coadune

⁵⁷ A íntegra da mesa redonda “Gestão Pública e a presença digital: Prefeituras de Maceió e Curitiba” é disponibilizada pelo canal do evento no Youtube, no seguinte link: <http://www.youtube.com/watch?v=-YOSvkZ-gBY>.

com políticas públicas previamente estabelecidas, além de ultrapassarem os limites da legalidade ao desrespeitarem garantias individuais constitucionalmente consagradas, que sequer são levadas em consideração, já que amiúde confundem as noções entre público e privado e, por vezes, exercem suas atividades como se adolescentes inconsequentes o fossem.

5. Referências

ARAÚJO, Leonardo. **A prefeitura que dá exemplo nas mídias sociais**. ADNews. 12/11/2013. Disponível em: <http://adnews.com.br/internet/a-prefeitura-que-e-exemplo-de-social-media-bem-feito>. Acesso em: 19 de fevereiro de 2014.

BATISTA, Rodrigo. **Prefeitura vai à justiça contra usuária por comentário no facebook**. BondeNews. 08/01/2014. Disponível em: http://www.bonde.com.br/?id_bonde=1-3--291-20140108. Acesso em: 19 de fevereiro de 2014.

CASTRO, Fernando. **Prefeitura brinca com capivaras e nome de Curitiba nas redes sociais**. G1 Paraná. 13/11/2013. Disponível em: <http://g1.globo.com/pr/parana/noticia/2013/11/prefeitura-brinca-com-capivaras-e-nome-de-curitiba-nas-redes-sociais.html>. Acesso em 19 de fevereiro de 2014.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. 19^a. ed., São Paulo: Atlas, 2006.

GOMES, Fábio Bellote. **Elementos de direito administrativo**. 2^a ed., São Paulo: Saraiva, 2012.

FERRAZ JR., Tercio Sampaio. **A liberdade como autonomia recíproca de acesso à informação**. In: GRECO, M.A., MARTINS, I.G.S. (Org.). *Direito e internet: relações jurídicas na sociedade informatizada*. São Paulo: RT, 2001.

GOMES, Fábio Bellote. **Elementos de direito administrativo**. São Paulo: Saraiva, 2012 (versão e-book).

GRECO, Marco Aurelio. **Internet e direito**. 2^a ed., São Paulo: Dialética, 2000.

HOUAISS, Antônio. **Dicionário houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

LEMONS, David. **EGov 2.0 - Web 2.0 - eGov aberto**. In: *Portal de e-governo, inclusão digital e sociedade do conhecimento*. 2012. Disponível em: <http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/egov-20-web-20-egov-aberto>. Acesso em: 19 de fevereiro de 2014.

MARQUES, Garcia, MARTINS, Lourenço. **Direito da informática**. Coimbra: Almedina, 2000.

MEDAUAR, Odete. **Direito administrativo moderno**. 6ª ed., São Paulo: RT, 2002.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de direito administrativo**. 22ª ed., São Paulo: Malheiros, 2007.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 32ª ed., São Paulo: Malheiros, 2006.

MIRABETE, Julio Fabbrini. **Código penal interpretado**. São Paulo: Atlas, 1999.

NORONHA, Edgard Magalhães. **Direito penal**. Vol. 2. São Paulo: Saraiva, 1977.

RIEGER, Thomas. **Redes sociais da prefeitura reduzem ligações ao 156**. Gazeta do Povo. 01/11/2013. Disponível em: <http://www.gazetadopovo.com.br/vidaecidadania/conteudo.phtml?id=1421716>. Acesso em 19 de fevereiro de 2014.

ROVER, Aires José. **Observatório do governo eletrônico e conteúdos geoprocessados**. In: GALINDO, Fernando. *El derecho de la sociedad en red*. Zaragoza: Prensas Universitárias de Zaragoza, 2013. Lefis Series 14.

ROVER, Aires José. **O governo eletrônico e a inclusão digital: duas faces da mesma moeda chamada democracia**. In: ROVER, Aires José (Org.). *Inclusão digital e governo eletrônico*. Zaragoza: Prensas Universitárias de Zaragoza, Lefis Series 3, 2008. Disponível em: <http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/conceito-de-governo-eletr%C3%B4nico>. Acesso em 19 de fevereiro de 2014.

VOITCH, Talita Boros. **Ibama vistoria o zoológico de Curitiba e não encontra irregularidades**. Gazeta do Povo. 15/01/2014. Disponível em: <http://www.gazetadopovo.com.br/m/conteudo.phtml?id=1440013&tit=Ibama-vistoria-o-Zoologico-de-Curitiba-e-nao-encontra-irregularidades>. Acesso em: 19 de fevereiro de 2014.

_____. **Prefeitura vai processar cidadã por post no face**. Gazeta do Povo. 08/01/2014. Disponível em: <http://www.gazetadopovo.com.br/vidaecidadania/conteudo.phtml?id=1438129>. Acesso em: 19 de fevereiro de 2014.