

NOVOS HORIZONTES DEMOCRÁTICOS ABERTOS PELA *INTERNET*: DADOS E ANÁLISE SOBRE A COMUNICABILIDADE DOS *SITES* DO GOVERNO ELETRÔNICO BRASILEIRO¹

NEW DEMOCRATIC HORIZONS OPENED BY INTERNET: DATA AND ANALYSIS ON THE COMMUNICABILITY OF BRAZILIAN ELECTRONIC GOVERNMENT WEBSITES

Anna Clara Lehmann Martins²

Lahis Pasquali Kurtz³

RESUMO

Este trabalho apresenta as possibilidades democráticas que despontam com a adesão do governo às novas tecnologias da informação e comunicação, especialmente no que tange à comunicação governo-cidadão, e compara os potenciais dos modelos teóricos de democracia ao que já foi efetivamente alcançado pelo governo eletrônico brasileiro. Para isso, o artigo se divide em duas partes; primeiramente, apresenta-se a *Internet* como facilitadora de novas maneiras de a sociedade civil interagir com a esfera pública. São discutidos, nesse contexto, dois possíveis caminhos de transformação do governo democrático, com base nos referenciais teóricos de Norberto Bobbio e Antonio-Enrique Pérez Luño: a democracia representativa potencializada, com ampliação tanto de seus déficits quanto de suas vantagens, e a democracia deliberativa emergente, modelo que ameniza a distância entre governo e cidadãos sem os déficits operacionais da democracia direta. Na segunda parte, são expostos e criticamente analisados os resultados de observação direta, sistemática e não participativa realizada no conjunto de portais do Poder Executivo Federal brasileiro denominado *governo eletrônico*, especialmente quanto ao “Fale Conosco” e quanto às redes sociais encontradas, para verificar em que pontos elas se aproximam de um ou de outro modelo democrático. Reconhecendo a importância do uso adequado dessas ferramentas, de modo a se obterem as vantagens preconizadas pelos modelos teóricos, conclui-se pela necessidade de maior coesão das iniciativas da gestão pública em sua inserção na *Internet*.

PALAVRAS-CHAVE: Democracia; Comunicação; Governo Eletrônico; *Internet*; Tecnologias da Informação e Comunicação.

¹ Artigo orientado pela Prof^a. Dr^a. Rosane Leal da Silva (Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1218962383221912>), no âmbito do projeto “A gestão pública na sociedade informacional: desafios e perspectivas do Estado brasileiro”, realizado de 2010 a 2012, com auxílio financeiro do CNPq, no Núcleo de Direito Informacional (NUDI) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).

² Acadêmica do Curso de Direito da UFSM. Integrante do NUDI, atuante em projetos sobre discurso de ódio e sobre governo eletrônico. Membro da equipe do *blog* do NUDI (<http://www.ufsm.br/nudi>). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8850449779801389>. *E-mail*: laclaramartins@gmail.com

³ Acadêmica do Curso de Direito da UFSM. Integrante do NUDI, atuante em projetos sobre governo eletrônico. Membro da equipe do *blog* do NUDI. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9136659810142157>. *E-mail*: lahiskurtz@gmail.com

ABSTRACT

This paper presents the democratic possibilities that emerge with the adherence of government to information and communication technologies, especially regarding government-citizen communication, and compares the potential of theoretical models of democracy to what has effectively been achieved by Brazilian electronic government. For this, the article is divided in two parts; firstly, Internet is presented as an enabler of new ways of interaction between civil society and the public sphere. In this context, two possible paths of transformation of democratic governments are shown, based on the theoretical frameworks of Norberto Bobbio and Antonio-Enrique Pérez Luño: enhanced representative democracy, with the expansion of both its deficits and its advantages, and emergent deliberative democracy, a model which lessens the distance between government and citizen, without the operational deficits of direct democracy. In the second part, the results of direct, systemic and non-participative observing held at the Federal Executive online portals, especially concerning the device “Contact Us” and links to social networks, are exposed and critically analyzed, in order to verify the approximation towards one or another theoretical model of democracy. Recognizing the importance of proper use of these tools, so as to obtain the benefits envisaged by the theoretical models, it is concluded that public management initiatives need more cohesion at its insertion on the Internet.

KEYWORDS: Democracy; Communication; Electronic Government; Internet; Information and Communication Technologies.

INTRODUÇÃO

Embora a democracia seja conhecida como “o governo do povo”, é sabido que, em termos práticos, existe uma determinada distância separando o governo e os cidadãos. Essa distância se torna necessária quando se fala na forma *representativa* de democracia, na qual determinadas pessoas são eleitas pelo grande corpo de cidadãos para representar os interesses do povo. Uma vez no poder, esses representantes passam a liderar os numerosos funcionários do aparelho burocrático, formando o conjunto de responsáveis por aquilo que se chama *administração pública*.

O cidadão, cotidianamente dependente do bom funcionamento da administração pública, a qual lhe provê informações e serviços essenciais, obviamente não pode ter como único momento de manifestação de vontade na esfera pública o momento do voto. Pelo contrário, o governo que se supõe democrático deve considerar a democracia não apenas em termos políticos como também sociais. Por isso, a fim de estar em compasso com a vontade do povo, o governo deve colocar ao dispor dos cidadãos meios de comunicar-se com ele, de modo a receber suas demandas, dúvidas, críticas e sugestões - e agir de acordo.

Nesse sentido, o advento recente da *Internet* representa um avanço na aproximação comunicativa entre o governo e o cidadão, uma verdadeira potencialização da democracia por

meio do ciberespaço. Isso por conta da possibilidade de envio instantâneo e simultâneo de informações, característica inovadora da Rede em comparação com meios agora considerados quase arcaicos como carta e telefone.

O governo brasileiro, como se sabe, vem buscando aliar a atividade administrativa ao uso das novas tecnologias por meio de um conjunto de sítios e portais denominado *governo eletrônico*. Essa iniciativa reconhece as novas relações possíveis entre as pessoas com o surgimento das novas tecnologias e que essas mudanças se estendem também às relações entre instituições e pessoas. Com isso, o governo busca aprimorar os serviços prestados pela administração pública, fortalecendo a participação dos cidadãos através de acesso a informação e de uma administração mais eficiente.

O meio pelo qual o governo eletrônico pretende atingir seu objetivo é o investimento em novos canais de comunicação, que possibilitem a transformação das relações do governo com os cidadãos, empresas e entre órgãos do próprio governo. Essa possibilidade dá ensejo a uma verdadeira revolução nos métodos de tomada de decisão sobre questões públicas, que se aproxima de um novo modelo de democracia, na qual o povo tem grande poder de influência sobre a escolha final feita pelo gestor público: a democracia deliberativa.

Se a *Internet* oportuniza novos canais de comunicação que podem transformar as relações entre povo e governo, esse potencial está condicionado à adoção desses canais pela administração pública de forma a incentivar a manifestação de vontade do povo. Mais do que receber contribuições e demandas, o governo eletrônico deve ampliar os horizontes democráticos pelo envio de retorno às solicitações que lhe são encaminhadas e pela ampla abertura para diálogos e parcerias com o cidadão.

Surgem daí as perguntas que inspiram o presente trabalho: como o governo, ao apropriar-se das ferramentas da Rede, trata a questão da comunicação com o cidadão? Quais e como são os canais estabelecidos? Qual o incremento trazido por esses canais para a democracia?

Busca-se responder a essas perguntas por meio do método comparativo, contrastando construções teóricas de base sobre democracia e comunicação, como aquelas de Norberto Bobbio e Antonio-Enrique Pérez Luño, entre outros, com os resultados de pesquisa empírica recentemente realizada nos *sites* governamentais do Brasil. Esse estudo encontra justificativa na necessidade de compreender a relação entre o governo e as novas tecnologias, pois através dessa compreensão faz-se possível melhorar e ampliar as formas de contato com o cidadão, o que, por sua vez, fortalece a democracia.

De modo a metodologicamente cumprir seus objetivos, este artigo encontra-se

dividido em duas partes: a primeira busca estabelecer uma sólida construção teórica abrangendo o governo democrático e o papel da comunicação, ora potencializado pela *Internet*; a segunda parte expõe os resultados encontrados em pesquisa empírica com enfoque na comunicabilidade dos *sites* governamentais, cotejando criticamente esses dados com o aparato teórico da primeira parte. Feita essa explanação, passa-se à primeira parte do trabalho.

1 A ABERTURA DE NOVOS HORIZONTES COMUNICACIONAIS PARA O GOVERNO DEMOCRÁTICO COM O ADVENTO DA *INTERNET*

A democracia é uma forma de governo concebida teoricamente desde a Antiguidade como o governo de *muitos*, ou pelo menos de mais de um, diferente da monarquia, e de mais de uns poucos, diverso da aristocracia. Colocada em prática em poucas situações ao longo história, a democracia apenas recentemente depôs a monarquia de seu posto como forma ideal de governo na civilização ocidental.

O câmbio foi possível graças à intensa valorização dos ideais de liberdade e igualdade iniciada na modernidade, especialmente a partir do movimento iluminista. Um de seus expoentes, o filósofo francês Rousseau, considerado “o pai da democracia moderna”, enaltece a forma democrática de governo exatamente por ser a única a preservar simultaneamente horizontalidade e autonomia entre os cidadãos. Em suas palavras, ela se traduz em uma forma de sociedade que “defend[e] e prote[ge] com toda a força comum a pessoa (...), e pela qual, unindo-se cada um com todos, não obede[ce] todavia senão a si mesmo e fi[ca] tão livre como antes.” (ROUSSEAU, 2005, p. 31).

A íntima relação entre democracia e autonomia é retomada mais tarde por Kelsen, ao diferenciar as formas de governo não mais numericamente (como os gregos antigos), mas em termos de proveniência de normas. Consoante seu ponto de vista, a democracia distingue-se das demais formas de poder pelo fato de que nela as normas emanam de baixo para cima na pirâmide societária, isto é, do povo para o povo, e não o contrário, de cima para baixo, caso das autocracias (*e.g.*: monarquia e aristocracia). As normas são decididas pelas próprias pessoas às quais se destinam, sem isenções ou privilégios. Para Kelsen essa é a marca da democracia: a produção de normas *autônomas* (BOBBIO, 2012, p. 139)⁴.

A ideia de o povo governar a si próprio remete quase imediatamente à ideia de democracia direta, sem intermediários, como era na antiga Atenas. Por essa razão, não

⁴ Em Kelsen, autonomia contrapõe-se a *heteronomia*, caso da produção normativa de autocracias, em que os elaboradores de normas se eximem de seus efeitos.

surpreende que os filósofos iluministas tenham concebido a democracia como possível apenas em países de pequena extensão territorial. Entretanto, essa dificuldade foi superada pelos Estados Unidos em sua independência, quando se formou a primeira democracia representativa moderna. Percebeu-se que o regime democrático poderia ter êxito entre grandes contingentes caso se possibilitasse a convergência de interesses do povo em poucas pessoas, eleitas em sufrágio universal, seus *representantes*.

Inicialmente, essa ideia tinha como pressuposto ético a consideração singular dos indivíduos, eleitores e elegíveis, em reconhecimento da igualdade natural entre eles. Entretanto, com o desenvolvimento do Estado democrático e o alargamento dos direitos políticos e sociais, foi se tornando necessária a constituição de grupos de interesses, os *partidos organizados* (BOBBIO, 2012, p. 117). Esse câmbio estrutural de certa forma representa um avanço, na medida em que as relações partidárias revelam-se pautadas mais pelo acordo do que pela regra da maioria (BOBBIO, 2012, p. 118). Esse ânimo negociante dos partidos viabiliza a contemplação do maior número possível de setores sociais na partilha de benefícios, incluindo-se aí as minorias, de outro modo esquecidas no processo democrático.

De todo modo, por mais expressivas que sejam as qualidades práticas da representatividade, individual ou partidária, o governo que segue esses moldes necessita que seja mantida a coerência entre as decisões que emite e aquilo que o povo, em seus variados segmentos, quer. De outro modo, perde sua legitimidade. Nesse sentido, como forma de conservar o liame entre representantes e representados, aparece a *comunicação*.

Engana-se quem pensa que o único momento de exercício de vontade dos cidadãos é aquele do voto. Como observa Bobbio (2012, pp. 155-156), a democratização em sua forma avançada se estende da esfera política para uma mais ampla, a esfera da sociedade civil. Nela, o cidadão é capaz de manifestar-se não apenas sobre o representante de seu interesse, mas também sobre os seus próprios interesses, os quais remetem à multiplicidade de seus *status*: pai, filho, professor, estudante, médico, doente, soldado, civil. Essas manifestações, embora aparentemente remotas com relação à política, nela geram os seus reflexos. Como continua Bobbio (2012, p. 156), “não existe decisão política que não esteja condicionada ou inclusive determinada por aquilo que acontece na sociedade civil” (BOBBIO, 2012, p. 156). Em poucas palavras, a sociedade e o Estado são entes interdependentes (BOBBIO, 2012, p. 52).

E essa relação de mútua permeabilidade só é possível graças aos meios de comunicação. Na esteira das reflexões de Zémor (1995), a *comunicação pública* desempenha funções essenciais para ambos os lados. Do ponto de vista do cidadão, ela permite que ele se

informe sobre os assuntos estatais, que sejam ouvidas suas manifestações, que se fortaleça sua participação política, bem como seu sentimento de pertencimento coletivo e seu conhecimento cívico. Do ponto de vista da administração, a comunicação permite o contato com o cidadão, a oportunidade de dar resposta às manifestações deste. Estabelece-se um diálogo em que o poder público, na medida de suas capacidades, pode atender de modo mais preciso as necessidades dos cidadãos. Ainda, é possibilitada a apresentação e a promoção dos serviços públicos, além da divulgação de campanhas informativas e ações de comunicação em geral. Em suma, os meios de comunicação permitem ao cidadão e ao governo *se reconhecerem*. E conforme o potencial informativo e interativo do meio em questão aumenta, maior é a penetrabilidade do cidadão na coisa pública, e mais forte se torna a democracia.

Assim, a distância acentuada entre o governo democrático e a sociedade civil do início do século é facilmente explicada por conta da incipiência das formas de comunicação da época. No sentido do cidadão para o governo, as opções disponíveis – carta ou telefone – revelam-se demoradas, de formato fixo e de alcance bastante restrito, ao permitir o contato de uma pessoa por vez. A interação resulta em uma operação difícil, a ser realizada apenas em caso de extrema necessidade. No sentido do governo para o cidadão, há as mídias de massa – televisão, rádio e jornal –, eficientes na tarefa de prover informações, mas essencialmente unilaterais, com pouco espaço para resposta. O governo limita-se à divulgação daquilo que julga adequado ao conhecimento da sociedade.

Ainda, mecanismos derivados da democracia direta, como o *referendum*, que poderiam oferecer uma oportunidade de participação social mais expressiva, são utilizados apenas em ocasiões especialíssimas. Em termos gerais, pode-se dizer que os meios comunicacionais disponíveis nesse contexto fazem com que o cidadão tenha que dispender muito esforço para conseguir a atenção de quem está no poder, o que, na maior parte das vezes, termina por desanimá-lo quanto ao contato com os gestores públicos. O governo comanda isolado, e a democracia queda enfraquecida.

Daí a grande quebra de paradigma operada pelo surgimento das novas mídias. Na esteira do fenômeno da globalização, as informações passam a viajar em alta velocidade através de fluxos de alcance mundial. O conjunto desses fluxos – a *Internet* – vence, ou antes *transforma*, os obstáculos representados pelo espaço e o tempo, criando novo padrão de interações que inaugura a *sociedade informacional* (CASTELLS, 2011).

O local entra em conexão direta com o global, e vice-versa (CASTELLS, 2011, p. XX). As trocas de informações se realizam instantânea e simultaneamente, em uma tentativa de *atemporalização* do tempo (CASTELLS, 2011, pp. XXVI-XXVII). E não é apenas em

velocidade que é incrementado o potencial informativo, mas também na multiplicidade de formatos que a informação pode adquirir. O texto passa a conviver com a imagem, o som, o vídeo, o aplicativo.

No que diz respeito ao potencial interativo, aí se encontra a mais impactante das mudanças: ao contrário da uniteralidade das mídias de massa e da comunicação “de um para um” propiciada pelos demais meios de comunicação, a Rede instaura a inovadora troca de dados “de todos para todos” (FELICE, 2008, p. 53). A informação é capaz de, instantaneamente, tornar-se acessível a um número incontável de usuários, os quais, por sua vez, poderão reagir a ela nos mesmos parâmetros de alcance. Essa característica única faz da *Internet* um espaço propício para a formação de redes cooperativas na construção de conhecimento, as chamadas inteligências coletivas, fenômeno previsto por teóricos como Lévy (1999) e aplicado na prática em *sites* como a enciclopédia *online Wikipedia*.

E as possibilidades não esgotam aí. Retomando o raciocínio mais acima, percebe-se que, ao guardar alto potencial comunicativo, a *Internet* tem a capacidade de ser uma ferramenta chave para o avanço da democracia. A permeabilidade entre governo e cidadão pode se aprofundar sobremaneira se as características inerentes ao meio virtual forem adequadamente utilizadas por ambas as partes. A participação nos assuntos públicos pode se converter em uma tarefa mais fácil, ágil e confortável para o cidadão. Enfim, a sociedade civil tem a chance de sair de seu papel de mera consumidora de informações, sendo-lhe permitido retorquir, debater e produzir informações *sobre e para* o governo (GOMES, 2005, p. 218; FELICE, 2008, p. 56).

A partir dessa constatação, importa verificar quais rumos a democracia é capaz de tomar em seu avanço promovido pela Rede, ademais dos papéis desempenhados pelas esferas política e civil em cada um. Pérez Luño (2004) aponta para dois caminhos: a *teledemocracia* fraca e a *teledemocracia* forte.

A primeira é a equivalente *online* da democracia representativa. Constitui, basicamente, um sistema de *feedback* entre governantes e governados (PÉREZ LUÑO, 2004, p. 63). Pouco se altera a distância entre ambos; não há espaço para que o cidadão participe ativamente da construção das decisões políticas. A responsabilidade pela elaboração da proposta é do governo. Uma vez elaborada, então sim, ela é remetida ao público, no intento de se observar a reação (*feedback*) deste. A Rede é um local propício para esse tipo de verificação, na medida em que permite a feitura de diversas espécies de sondagens e enquetes, todas com a possibilidade de obtenção de resultados parciais instantâneos. Nesse sentido, conforme os cidadãos reagem afirmativamente, a proposta segue em sua tramitação. Do

contrário, é modificada e mais uma vez vai à avaliação do público.

Embora seja a nota distintiva de uma democracia adjetivada como “fraca” por Pérez Luño, o *feedback* é uma forma importante de participação, pois começa a assegurar uma construção aberta e transparente de políticas (OECD, 2003, p. 33). De modo a prestigiar essa transparência, seria aconselhável, inclusive, que o governo respondesse ao *feedback* popular, relatando como as reações colhidas ajudaram na modificação da proposta original (OECD, 2003, p. 16).

Obviamente, o modelo de teledemocracia espelhado na representatividade tem suas fraquezas. O potencial cooperativo da Rede é pouco explorado em comparação com o de velocidade, mantendo-se individualizado o agir político; e os canais de comunicação aventados para a recepção de reações não trazem muita novidade com relação ao meio *offline*. Ainda assim, inegavelmente o cidadão é investido de certo poder de intervenção, e o governo tem a chance de demonstrar seu interesse pela opinião pública, ambas operações que fortalecem a democracia de um país.

Ao lado dessa forma de democracia no meio virtual, Pérez Luño (2004, pp. 67-73) coloca a teledemocracia forte. Diversamente da versão fraca, nesse modelo a participação do cidadão na decisão política é sensivelmente ampliada. Seu papel não é apenas de receptividade quanto a uma proposta previamente elaborada, mas sim de participação ativa na construção das decisões. E essa construção não se dá de forma individualmente isolada: a teledemocracia forte aproveita a estrutura singular do meio virtual para formar redes de cooperação entre cidadãos e governantes. O sujeito independente e emancipado do início da modernidade cede lugar aos coletivos inteligentes (TORRES, 2008, p. 271), não mais responsáveis pelo enfrentamento de grandes questões ideológicas, mas de problemas reais (FELICE, 2008, p. 56). Enfim, a decisão política converte-se em uma tarefa dialógica.

Essa descrição pode fazer crer que a teledemocracia forte é baseada na democracia direta, conclusão que não é, entretanto, totalmente correta. É verdade que o modelo abrange o uso de alguns mecanismos análogos aos da democracia direta, como o voto e o referendo eletrônicos. Porém, essa aproximação é interrompida pelo fato de que (1) a teledemocracia forte prima pela cooperação ao invés da simples participação, explorando para isso mecanismos diversos ou transformando os já existentes; também (2) a teledemocracia forte impescinde do governo – como entidade separada do corpo de cidadãos – para existir de modo saudável. Por conta dessas características, pode-se dizer que a teledemocracia forte concerne a uma forma intermediária entre as democracias direta e representativa: a democracia deliberativa.

Uma forma democrática valorizadora da deliberação encontra eco nas reflexões de Habermas (2007), em especial em suas construções sobre uma política apoiada pela teoria do discurso. Essa política situa-se entre o modelo liberal (representativo) e o modelo republicano (direto), abarcando em si características de ambos. Ao mesmo tempo em que, consoante com o republicanismo, o processo coletivo de formação de opinião e vontade é centralizado, também, conforme o liberalismo, não é colocada de lado a constituição jurídico-estatal, na qual se insere o governo (HABERMAS, 2007, p. 288). Esses extremos se revelam complementares.

O governo assume relevância para a efetividade do modelo na medida em que institucionaliza os procedimentos por meio dos quais os cidadãos irão se comunicar e suas ideias migrarão para a esfera pública. Em outras palavras, o papel do governo é o de organizador do debate de ideias que se dá em sociedade. Assim, a formação de opinião obtida em arenas informais de discussão através de processos intersubjetivos e horizontais viaja para as searas do poder público, onde, passando por certos degraus institucionais, é convertida em realidade. O poder comunicativamente criado é transformado em poder administrativamente aplicável (HABERMAS, 2007, p. 289).

Resulta daí um sistema razoavelmente realista, na medida em que afasta a concepção dos cidadãos ideais, que, independentemente de estímulo, decidem e agem conforme o seu bem, e a concepção dos cidadãos passivos, que se percebem desprovidos de qualquer poder de interferência nas decisões governamentais. Ambas as partes, governo e cidadão, são concebidas como relevantes para a elaboração da construção política, enriquecendo-se intersubjetivamente.

Gomes (2005) traz essa forma deliberativa de poder para as redes virtuais, situando-a no quarto grau (em cinco) da democracia digital. Após passar pelos graus de (1) acesso dos cidadãos à *Internet*, (2) coleta de *feedback* da sociedade em relação a propostas emanadas do Estado e (3) prestação de informações e serviços em *sites* do governo, chega-se ao estágio em que “a esfera política se mantém, mas o Estado se torna mais poroso à participação popular, permitindo que o público não apenas se mantenha informado sobre a condução dos negócios públicos, mas que também possa intervir deliberativamente na produção da decisão política.” (GOMES, 2005, p. 219).

A mencionada porosidade da opinião pública encontra seu apoio nos chamados “meios eletrônicos de interação argumentativa” (GOMES, 2005, p. 219), os quais permitem a interconexão, e por extensão o debate, entre vários usuários simultaneamente. Entre esses meios poderia-se citar as caixas de comentários, os fóruns e, ultimamente, as populares e

populosas redes sociais. Estas adquirem vantagem sobre as demais na medida em que sua estrutura, composta de múltiplas redes e nós sob uma interface amigável, facilita sobremaneira a criação, o compartilhamento e o comentário de conteúdos multimídias (RIVA, 2010, p. 70).

Ainda que, pelo exposto, a teledemocracia forte apareça como uma forma essencialmente boa e avançada de gestão, Pérez Luño (2004, pp. 84-99) não esconde os riscos que ela apresenta. Conforme nota o autor, o modelo político, se indevidamente conduzido pelos governantes, pode redundar no isolamento apático dos cidadãos, tendência típica dos hábitos tecnológicos, ou na manipulação ou mercantilização de suas opiniões por lideranças civis mal intencionadas (PÉREZ LUÑO, 2004, pp. 86-89).

De modo a escapar dessas armadilhas se fazem necessários o estabelecimento de condições horizontais de participação e o estímulo de contribuições pertinentes, tarefas que apenas a esfera pública é capaz de executar com eficácia. Sem tais elementos, o “micropoder” do cidadão (CREMADES, 2009) queda desorganizado e quase inócuo. Não há mais diálogo, apenas monólogos esparsos. Daí a importância da atuação ativa do governo na mediação de debates, atuação que, no âmbito da *Internet*, expressa-se no formato *online* da gestão: o governo eletrônico.

O governo eletrônico tem metas em comum com a democracia deliberativa e explora em seus mecanismos de comunicação em rede a relação de complementariedade entre democracia representativa e direta. Nesse sentido, ele pode ser definido como a estrutura formada pela adoção sistemática das tecnologias virtuais de comunicação em todos os níveis da administração pública, que favorece sua modernização para garantir a transparência de suas ações e a aproximação com o cidadão, em busca de ampliar a participação deste e elevar a qualidade e a eficácia na prestação de serviços públicos (ROVER, 2006; NIC.BR, 2010).

Essa estrutura de comunicação passa por três diferentes modelos, que são a) *informação*, tanto passiva, quando é necessário o cidadão demandar uma informação para recebê-la, quanto ativa, que são iniciativas do governo na disseminação de informações; b) *consulta*, caracterizada pela bidirecionalidade das comunicações, que se dão entre governo e cidadão quando aquele fornece a estas informações e recebe *feedback*; e c) *participação ativa*, na qual os cidadãos e o governo formam uma relação de parceria que resulta em encaminhamentos para este formular políticas públicas (OECD, 2003). Todas essas fases se manifestam nas iniciativas do governo eletrônico; à primeira vista, parece predominar na elaboração dos portais a disseminação de conteúdos, típica da fase informativa. No entanto, as outras duas fases também são contempladas. A fase consultiva se expressa na presença da

ferramenta “Fale Conosco”⁵, na qual o gestor público funciona como receptor de mensagens ou possível interlocutor do envio livre, pelo cidadão, de ideias, críticas, sugestões ou demandas, que são vistas como *feedback* do conteúdo dos portais. Já a fase da participação ativa pode ser visualizada com a inserção de *links* para os perfis dos órgãos em redes sociais; com isso, o ente governamental deixa de ser o detentor da ferramenta de comunicação e entra como sujeito, no mesmo plano do cidadão, e são possibilitadas manifestações abertas para contribuições de todos os participantes interessados.

Observa-se, dessa maneira, que a estrutura de comunicação do governo tem manifestações nas três fases, situação que demonstra a relevância dada pela administração pública à aproximação com o povo pelas novas tecnologias. Daí deduz-se que o sucesso dos objetivos de democracia deliberativa no governo eletrônico depende da adequação de seus canais de comunicação à referida terceira fase, o que, por sua vez, depende do aproveitamento de sua capacidade multidirecional de interações. De modo a averiguar como o governo brasileiro trata a comunicabilidade e interatividade em seus *sites* - e por extensão aproxima-se das formas democráticas abordadas, foi realizada uma pesquisa de observação sistemática nos portais governamentais, cujos resultados se apresentam na parte seguinte deste trabalho.

2 POTENCIAL COMUNICATIVO NA PRÁTICA: A FERRAMENTA “FALE CONOSCO” E A PRESENÇA DE REDES SOCIAIS NOS *SITES* GOVERNAMENTAIS BRASILEIROS

Para verificar como o governo eletrônico brasileiro possibilita, na prática, o incremento da comunicação entre cidadão e governo foram observados os 120 principais portais *online* do Poder Executivo Federal (para lista completa e resultados, ver Anexo I). Pretendeu-se, com a observação direta, sistemática e não participativa realizada no mês de julho de 2012, verificar se e como os *sites* abrangidos apresentavam suas ferramentas de comunicabilidade *online*. A partir dessa atividade de pesquisa, procedeu-se a uma análise crítica dos dados encontrados, com suporte do aparato teórico da seção anterior. A investigação direcionou seu foco em especial para a ferramenta “Fale Conosco” e a presença de *link* para conta em redes sociais. Esses elementos foram escolhidos por serem os principais

⁵ Conforme a Resolução nº 7, art. 8º, I, do Comitê Executivo de Governo Eletrônico (CEGE), por “Fale Conosco” se entende uma ferramenta de contato direto que “contemple a possibilidade de o usuário escrever ao órgão ou entidade por correio eletrônico ou através de formulário apropriado, para quaisquer fins, garantindo-se resposta à solicitação, mesmo que seja a mera informação de seu encaminhamento para outro órgão ou entidade” (CEGE; 2002).

canais virtuais de interação do povo com os gestores públicos, possibilitando que os usuários se manifestem de maneira direta e dinâmica quanto às necessidades e urgências referentes aos serviços utilizados.

Mas a presença, tão somente, desses canais de comunicação não garante a efetiva ampliação de interações descrita, pois, conforme se viu na seção anterior, o sucesso da proposta de um novo modelo democrático depende de o governo motivar o cidadão a engajar-se. A análise pretendeu verificar, nesse contexto, (1) se os portais governamentais possibilitam e incentivam, de fato, que a sociedade civil envie demandas e se comunique com os representantes governamentais e (2) de que maneira são tratadas as comunicações encaminhadas. Para isso, além de checar se o órgão possui “Fale Conosco” ou redes sociais também foi conferida a finalidade que esses canais apresentaram em cada portal bem como a padronização de sua apresentação ao cidadão.

Quanto ao “Fale Conosco” constatou-se que, dentre o total dos portais analisados, cento e oito (108) possuíam esse botão em alguma forma⁶, o que demonstra a preocupação cada vez maior dos portais com a abertura para participação dos usuários. Essa iniciativa, no entanto, ainda possui déficits a serem contornados: observou-se que doze (12) portais não possuíam qualquer indicativo da ferramenta⁷.

Esse número pode ser ainda maior se considerado que outros dezoito (18) portais utilizavam o “Fale Conosco” para publicizar meios não virtuais de contato em vez de incentivar a participação do povo por meio dos próprios portais do governo⁸. Quando é necessário tomar nota do endereço do ente governamental no *site* e, após, ir até o local ou

⁶ Em alguns casos a denominação apresentou variações de “Fale Conosco”, tendo adotado o título de “Fale com o Governo” ou “Fale com” seguido do nome do órgão. Embora esta nomenclatura não descaracterize a ferramenta, deve-se ressaltar que ela pode causar confusão, como no caso do Gabinete de Segurança Institucional, e no da Presidência da República, em que apareceu como “Fale com a Presidenta”, já que dá a impressão de destinar-se somente ao envio de mensagens para a Presidente da República quando pode também servir de comunicação com uma equipe de um ente administrativo, que pode se dirigir tanto a quem presta os serviços quanto a quem construiu o *site*.

⁷ Os portais sem indicação de “Fale Conosco” são: 1) Fundação Alexandre de Gusmão (FUNAG), 2) Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social (CDES), 3) Acompanhamento Processos Educação Superior, 4) Sistema de Consulta a Matrícula do Censo Escolar – 1997/2011, 5) Sistema de Informação Integrado da Educação Superior, 6) Painel de Controle do Ministério da Educação, 7) Combata a dengue, 8) Portal do Trabalho e Emprego, 9) Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) Virtual – Moodle, 10) Cultura Digital, 11) Sistemas Interativos (ANATEL), 12) Biblioteca Digital Acessível (ADA)

⁸ Entre os *sites* que possuem “Fale Conosco”, os seguintes não possuem ferramenta de envio de mensagem: 1) Portal federativo, 2) Ministério da Pesca e Aquicultura, 3) Secretaria-Geral da Presidência da República, 4) Gabinete de Segurança Institucional, 5) Secretaria de Relações Institucionais, 6) Portal da Transparência, 7) ComprasNET, 8) Agência Nacional de Cinema (ANCINE), 9) Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ), 10) Instituto Nacional de Tecnologia da Informação, 11) Departamento Nacional de Produção Mineral (DNPM), 12) Secretaria Nacional da Juventude, 13) Portal da Imprensa Nacional, 14) Portal DataPrev, 15) Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), 16) Matriz da informação social, 17) Software público, 18) Ambiente de Comunidades de Aprendizagem (CATIR).

enviar carta pelo correio ou mesmo acessar sua própria conta de *e-mail* em outro *site*, o “Fale Conosco” não traz inovações com relação aos meios de comunicação já existentes no meio físico. Colocar sob esse *link* o número de telefone, o endereço físico ou o *e-mail* dos responsáveis pela instituição ou pelo *site* é uma subutilização do serviço, pois cria obstáculos ao exigir esforços do cidadão para se comunicar e ao levar para fora do portal a comunicação. Essa opção adotada por alguns portais não valida o critério de possuir canal *online* de comunicação, pois quando utilizado dessa forma o “Fale Conosco” desvia-se de sua função interativa e desperdiça o grande potencial que o uso das tecnologias da informação e comunicação oferece para aproximar administradores públicos e cidadãos.

Ao se refinar a avaliação e se considerarem como equipados da ferramenta “Fale Conosco” somente os portais que disponibilizaram estrutura *online* para envio de mensagens pelo usuário (formulário, fóruns, etc), chega-se ao número de trinta (30) portais que não atendiam este critério. Dentre estes, ainda, apenas nove (9) ofereciam a alternativa de contato via redes sociais⁹, o que significa que vinte e um (21) dos portais analisados não possuem, em seus serviços *online*, qualquer meio de contato direto do cidadão com seu representante¹⁰. Tal número aponta para a necessidade de o governo investir na padronização dos *sites* do Poder Executivo federal para que todos efetivamente cumpram a função de incrementar a interação entre cidadãos e gestores públicos. Esses dados encontram-se representados no Gráfico 1.

⁹ São eles: 1) Ministério da Pesca e Aquicultura, 2) Secretaria-Geral da Presidência da República, 3) Agência Nacional de Cinema (ANCINE), 4) Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ), 5) Secretaria Nacional da Juventude, 6) Portal DataPrev, 7) Combata a dengue, 8) Cultura Digital, 9) Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social (CDES).

¹⁰ A ausência de qualquer meio de interação virtual cidadão-governo foi encontrada nos *sites*: 1) Portal federativo, 2) Gabinete de Segurança Institucional, 3) Secretaria de Relações Institucionais, 4) Portal da Transparência, 5) ComprasNET, 6) Instituto Nacional de Tecnologia da Informação, 7) Departamento Nacional de Produção Mineral (DNPM), 8) Portal da Imprensa Nacional, 9) Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), 10) Matriz da informação social, 11) Software público, 12) Ambiente de Comunidades de Aprendizagem (CATIR), 13) Portal do Trabalho e Emprego, 14) Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) Virtual – Moodle, 15) Sistemas Interativos (ANATEL), 16) Biblioteca Digital Acessível (ADA), 17) Fundação Alexandre de Gusmão (FUNAG), 18) Acompanhamento Processos Educação Superior, 19) Sistema de Consulta a Matrícula do Censo Escolar – 1997/2011, 20) Sistema de Informação Integrado da Educação Superior, 21) Painel de Controle do Ministério da Educação.

Presença de canais de comunicação nos 120 sites do Poder Executivo Federal

- Utilizam Fale Conosco e redes sociais: 60
- Utilizam Fale Conosco e não utilizam redes sociais: 30
- Subutilizam Fale Conosco e não utilizam redes sociais: 12
- Não utilizam Fale Conosco e não utilizam redes sociais: 9
- Subutilizam Fale Conosco e utilizam redes sociais: 6
- Não utilizam Fale Conosco e utilizam redes sociais: 3

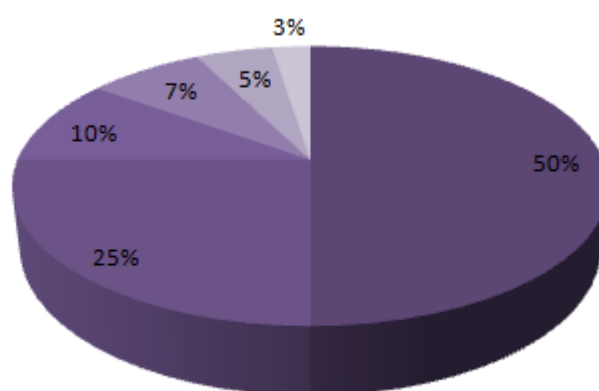


Gráfico 1 – Presença de canais de comunicação nos 120 sites do Poder Executivo Federal.

E enquanto alguns portais não ofereceram nenhum canal de interação outros, ao revés, disponibilizaram duas ferramentas: o “Fale Conosco” e o serviço de “Ouvidoria”. O primeiro presta-se, de maneira geral, à comunicação efetiva com o ente governamental representado no *site*, através de troca de mensagens que possibilitam a parceria entre povo e governo; a segunda, por sua vez, possui função específica de receber reclamações ou denúncias, mensagens que demandam alguma ação do ente governamental em questão, não necessariamente somente uma resposta por mensagem. Portanto, nem sempre essa duplicidade pode ser avaliada como positiva, pois exige que o cidadão saiba qual é a ferramenta adequada para encaminhar sua demanda, o que pode causar equívocos no momento de endereçá-la.

Em alguns casos a ferramenta “Fale conosco” e “Ouvidoria” possuíam as mesmas funções, como ocorreu nos portais Controladoria-Geral da União, Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ), Agência Nacional de Saúde Complementar (ANS), Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI),

Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste (SUDENE), Departamento Nacional de Obras Contra as Secas (DNOCS), Instituto Brasileiro do Meio Ambiente (IBAMA), Departamento Nacional de Infraestrutura e Transportes (DNIT) e Fome Zero. A unificação das comunicações com o órgão em um mesmo espaço do *site* pode facilitar o envio de mensagens pelo cidadão, já que ele não correrá o risco de cometer erro quanto ao tipo de contato a ser feito e também economizará tempo por não ser necessário acessar mais de um *link* para saber para onde enviar a mensagem.

Ademais, registre-se que mesmo os *sites* que disponibilizaram formulário para contato careciam de uniformidade quanto aos procedimentos necessários para o envio de mensagens: por vezes o portal exigia cadastro do cidadão, como ocorreu nos *sites* do Ministério das Cidades, da ANATEL e da ANAC; em outros portais o usuário era conduzido por uma série de *links* e documentos para depois obter acesso à ferramenta, como ocorreu nos portais do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, do Ministério da Educação, Ministério dos Transportes, Portal da Transparência, Portal do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente (IBAMA) e da Escola Nacional de Administração Pública.

Ao mesmo tempo, no entanto, que não é recomendado estender o caminho do cidadão até o envio da mensagem, é importante, para a qualidade dessa experiência, que ele esteja informado sobre o assunto. A participação do povo nesses espaços é, segundo Drica Guzzi, um *continuum* que passa pela etapa de informar o público, pois “em determinadas situações de interesse geral as pessoas não podem participar a menos que recebam informações completas e objetivas que servirão de base para suas avaliações” (GUZZI, 2010; p. 73). Ou seja, se o cidadão tem uma pergunta a enviar, é interessante que antes saiba se ela já não foi suscitada e devidamente respondida pelo governo, ou que pontos daquele tema ainda necessitam de esclarecimentos ou debates¹¹. Com isso, vê-se como prática democrática boa parte dos *sites* apresentar previamente, sem barrar ou desmotivar o envio da mensagem como ocorreu nos casos acima citados, uma sessão de perguntas frequentes e suas respostas, como no Portal Brasil, na Presidência da República, na Receita Federal, entre outros.

Ainda, qualquer que seja o canal de comunicação adotado, seu funcionamento adequado está condicionado ao acolhimento da mensagem e ao fornecimento de resposta pelo gestor público. O fato de o cidadão poder enviar demandas, sugestões e opiniões ao governo

¹¹ Procedimento que inclusive é recomendado na Cartilha de Redação Web dos Padrões Web em Governo Eletrônico, que instrui: “Antes do formulário de envio, ofereça ao cidadão o acesso à seção 'Ajuda' do sítio, pois é provável que já haja resposta para muitas das perguntas sobre o conteúdo das páginas. Este recurso funciona como filtro para as mensagens que serão ou não encaminhadas via 'Fale Conosco'” (BRASIL, 2010, p. 35).

não assegura sua intervenção nas decisões públicas. Isso porque o responsável pelo órgão ou o gestor pode não oferecer retorno às contribuições, o que invalidaria a iniciativa de enviá-las. Nas palavras de Wilson Gomes (2005; p. 221), “a comunicação on-line não garante instantaneamente uma esfera de discussão pública justa, representativa, relevante, efetiva e igualitária. Na internet ou ‘fora’ dela, livre opinar é só opinar”. Infere-se a partir disso que a relevância desta forma de comunicação depende de como ela é tratada pelo governo. Em outras palavras, a efetividade da democracia potencializada pela *Internet* condiciona-se à maneira como a administração pública recebe e responde as mensagens da sociedade civil.

Por isso, outro importante aspecto dessas ferramentas é a possibilidade de acompanhamento da demanda, que dá ao cidadão a certeza de ter sua mensagem recebida e analisada pelo ente. Na própria Cartilha de Redação Web do governo eletrônico há a orientação de sempre informar ao cidadão em até quanto tempo uma resposta será enviada (BRASIL, 2010, P. 35); também a Resolução nº 7, art. 8º, I, b (CEGE; 2002), estabelece o prazo máximo de cinco dias úteis para resposta. Diante disso, é importante ressaltar que apenas foram registradas as possibilidades de acompanhamento ou de prazo para recebimento de resposta nos serviços dos *sites* Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, Ministério da Educação, Ministério da Previdência Social, Ministério da Saúde, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), Departamento Nacional de Infraestrutura e Transportes (DNIT). Ou seja, em cento e treze (113) portais não foram localizadas as opções, o que demonstra grande falha nos sistemas de interação, pois sem a garantia de que dará retorno o portal perde em credibilidade para o usuário.

Existe também, entre esses *sites*, grande variação nos dados solicitados no momento de preencher os formulários para envio de mensagem ao governo. Constatou-se que ora o cidadão deve fornecer somente nome, ora obrigatoriamente deve enviar seu endereço completo e dados como número de telefone e do Cadastro de Pessoa Física ou do passaporte. Há ainda solicitações cuja finalidade é menos explícita ainda, em que além de dados de identificação para individualização da demanda são solicitadas características pessoais do cidadão, como gênero, perfil (se é funcionário do órgão ou está relacionado a ele), escolaridade, estado civil, profissão, data de nascimento. Curiosamente, o *site* do Departamento Nacional de Infraestrutura e Transportes (DNIT) permite demandar anonimamente, mas também possibilita que o usuário forneça uma série de dados pessoais, conforme a opção escolhida para a demanda.

Constatada esta indefinição quanto à finalidade dos dados coletados, aponta-se para a

necessidade de padronização dos campos de preenchimento dos formulários, restringindo o conteúdo pedido ao mínimo necessário para a viabilização da resposta ao cidadão. Afinal, é contraindicada pelas cartilhas governamentais de redação desses espaços a solicitação de dados pessoais com fins de pesquisa ou levantamento estatístico¹². E aqui cabe lembrar que, mesmo quando facultativo o preenchimento de alguns campos, sua presença representa inobservância das cartilhas, pois os obrigatórios geralmente são apresentados em meio aos facultativos, de maneira que o usuário acaba preenchendo todos para ter certeza do envio da mensagem. Além de potencialmente ferir a autodeterminação informacional¹³, a coleta de características pessoais no momento de envio de mensagem a um ente governamental desvirtua o objetivo do “Fale Conosco”, que deve ser prático e o menos intimidador possível. Pelo fato de vinte (20) dos portais analisados solicitarem dados desta natureza¹⁴ demonstra-se a inobservância das cartilhas e do próprio objetivo da ferramenta, que não pode demandar mais do que é necessário em troca de seus serviços, visto que deve ser uma facilitadora da comunicação.

Outra maneira que o governo encontrou de inovar nos canais de comunicação abertos ao povo foi inserir-se nos espaços que este usa para interagir: as redes sociais. Esses ambientes são ricos em trocas entre a esfera da sociedade civil e a do governo, pois se por um lado tornam potencialmente públicas conversas e manifestações de opiniões antes restritas ao círculo privado, por outro permitem que assuntos públicos sejam colocados na pauta de conversas do dia-a-dia. Com esses dinâmicos espaços, o conteúdo referente a políticas públicas deixa de ser enclausurado nas instituições governamentais e em seus portais e passa a

¹² As instruções da Cartilha de Usabilidade dos Padrões Web em Governo Eletrônico são: “Apenas peça os dados necessários. O cidadão não deve precisar registrar-se para ter acesso a conteúdos que, por outros meios, ele teria livre acesso. Quando necessário o registro, **os dados pedidos devem ser apenas aqueles necessários para a realização do serviço. Não obrigue o cidadão a fornecer dados apenas para fins de estatística**” [grifo nosso] (MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO, 2010, p. 17).

¹³ Autodeterminação informacional é o controle da pessoa sobre como são usados e a quem são fornecidos os seus dados pessoais, que são a extensão virtual da própria pessoa. Quando o cidadão fornece dados, esses devem ser resguardados para que não sejam usados com finalidade diversa daquela informada ao cidadão; se o dado foi solicitado para envio de uma mensagem, usá-lo com fins estatísticos fere a autodeterminação informacional, cuja perda é prevista como um dos riscos da sociedade informacional, segundo Pérez Luño (2005, pp. 335-339).

¹⁴ Como é o caso dos *sites*: 1) Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, 2) Ministério da Cultura, 3) Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 4) Ministério da Educação, 5) Ministério da Fazenda, 6) Ministério da Integração Nacional, 7) Ministério da Previdência Social, 8) Ministério da Saúde, 9) Ministério do Trabalho e Emprego, 10) Secretaria de Comunicação Social, 11) Gabinete de Segurança Institucional, 12) ANATEL, 13) Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), 14) Comissão Nacional de Energia Nuclear, 15) Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE), 16) Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), 17) Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste (SUDENE), 18) Departamento Nacional de Obras Contra as Secas (DNOCS), 19) Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho (FUNDACENTRO), 20) Fome Zero.

ser compartilhado, “curtido” e comentado pelos cidadãos.

Essas iniciativas abrem ampla gama de possibilidades de influência do povo nas escolhas feitas por seus representantes e no funcionamento das instituições da administração pública, que são destacadas por Drica Guzzi quando afirma que “a rede proporciona um meio através do qual o público e os políticos podem se comunicar, trocar informações, consultar e debater, de maneira direta, rápida e sem obstáculos burocráticos” e “não há dúvidas de que as comunidades virtuais estão criando plataformas suplementares, importantes para a participação política” (GUZZI; 2010, p. 81).

Não obstante as vantagens decorrentes da interação mais rápida, direta e informal estabelecida a partir de redes sociais, constatou-se que cinquenta e um (51) portais governamentais ainda não se apropriaram dessa iniciativa¹⁵, o que aponta para a necessidade de inserção desses órgãos, sobretudo para poder usufruir das vantagens e da grande presença de redes sociais no cotidiano da população brasileira.

Quanto aos órgãos já participantes desses meios, verificou-se que existe uma variedade de diferentes redes sociais adotadas, que abrangem *Twitter*, *Facebook*, *YouTube*, *Flickr*, e, em quantidade menos expressiva, outras como *blog*, *videolog*, *Formspring*, *Slideshare*, *Soundcloud*, *Orkut*, *Vimeo* e *Google+*, conforme se observa no Gráfico 2.

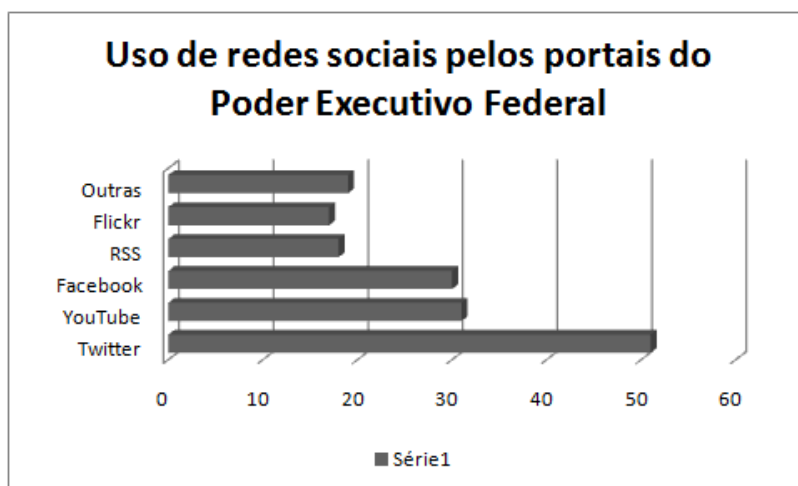


Gráfico 2 – Uso de redes sociais pelos portais do Poder Executivo Federal.

¹⁵ Como é o caso dos *sites*: 1) Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, 2) Ministério da Cultura, 3) Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 4) Ministério da Educação, 5) Ministério da Fazenda, 6) Ministério da Integração Nacional, 7) Ministério da Previdência Social, 8) Ministério da Saúde, 9) Ministério do Trabalho e Emprego, 10) Secretaria de Comunicação Social, 11) Gabinete de Segurança Institucional, 12) ANATEL, 13) Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), 14) Comissão Nacional de Energia Nuclear, 15) Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE), 16) Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), 17) Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste (SUDENE), 18) Departamento Nacional de Obras Contra as Secas (DNOCS), 19) Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho (FUNDACENTRO), 20) Fome Zero.

A fim de esquematizar os comentários sobre os dados obtidos, antes será feito esclarecimento quanto às peculiaridades consideradas nesta análise e após se passará às constatações quanto às mídias que se destacaram no gráfico pela volumosa utilização.

A primeira observação a ser feita quanto à utilização de redes sociais pelos órgãos do Poder Executivo Federal é que ela não necessariamente implica na participação direta deste com a criação de uma conta ou perfil. No portal do Ministério do Meio Ambiente, por exemplo, havia a opção de “curtir” no *Facebook* ou dar “+1” no *Google+*, ou de *retwittar* no *Twitter* (sendo esta última a única rede social para a qual havia referência ao *link* do perfil do Ministério) os conteúdos disponíveis no *site*. Isso demonstra maneira diversa de incentivo de engajamento ao cidadão: não é o órgão quem insere seu conteúdo nas redes sociais, é o cidadão que é incentivado a compartilhar em outros espaços o que está nos meios oficiais.

Apesar de não se configurar estritamente como rede social, também foi conferida a presença da ferramenta RSS (sigla para o termo *Really Simple Syndication*, que é uma tecnologia que permite ao usuário receber por *e-mail* o conteúdo das atualizações do *site* sem precisar visitá-lo) em dezoito (18) *sites* governamentais. Ela não permite que os seus usuários se relacionem entre si e tem limitação semelhante à das ferramentas de compartilhar, pois o órgão responsável pelo portal não poderá participar de possíveis debates decorrentes de envios das notícias para terceiros. Esta ferramenta, mesmo assim, pode ser considerada um canal de comunicação de fluxo único governo-cidadão, à medida que permite a este último receber informações daquele e usar conta própria de *e-mail*, onde ficará armazenado o conteúdo recebido, para compartilhá-las.

Essas alternativas, ainda que permitam ao cidadão ter papel ativo nas comunicações quando divide com os demais os assuntos públicos que lhe interessam, não facilitam o diálogo entre governo e povo de maneira colaborativa, não tratam a comunicação entre eles como a *inteligência coletiva* descrita por Lévy (1999), como seria possível se aproveitado o potencial das redes sociais. Apesar de o material compartilhado poder ser objeto de debate nesses espaços, ocasionalmente levando a uma proposta construída colaborativamente pelos cidadãos, essa comunicação não seria acompanhada nem chegaria ao ente governamental, que não teria alcance ao debate ou às suas consequências por ter servido somente de fonte do conteúdo inicial.

A situação começa a mudar com a inserção do governo nas redes sociais, na posição de participante ativo. Nesse âmbito, constatou-se que a rede social majoritariamente adotada pelos órgãos institucionais foi o *Twitter*, presente em cinquenta e um (51) portais. Essa

adesão, por um lado, revela-se promissora, na medida em que a ferramenta privilegia a formação de redes entre ideias¹⁶, algo que Santaella (2010, p. 81) denomina *design* colaborativo. Essas ideias, limitadas ao tamanho de 140 caracteres, são capazes de, em conjunto, formarem grandes esquemas conceituais, o que pode pressagiar uma nova forma de inteligência coletiva. Nesse sentido, governo e cidadão poderiam se valer do *Twitter* para, em fluxos coletivos abertos, idealizar políticas públicas ou compor o teor de determinado documento público, por exemplo.

No entanto, a adesão do governo a essa rede social pode se revelar inócua em termos deliberativos se a ferramenta for utilizada com fins meramente publicitários. Uma vez que o governo se limite à operação de buscar impacto com pequenas frases de autopromoção, o uso do *Twitter* degenera para o de simples receptor de *feedback*, quando muito. Pertinente, por isso, a crítica feita por Hohlfeldt (2009, p. 230) sobre o uso de tecnologias pelos entes governamentais para mera divulgação, quando afirma que “menos do que promover o governo e suas ações, a comunicação deve facilitar o acesso do cidadão às ações do governo e as articulações entre a própria cidadania”.

Deixando de lado as possibilidades deliberativas e promocionais do *Twitter*, a grande aderência governamental à rede social também pode ser interpretada como uma busca de maneiras inovadoras de divulgação de suas atividades, uma busca de transparência por parte do governo. Por esse raciocínio, se a fase participativa de comunicação governo-cidadão mostra-se incipiente, a fase informativa, fonte primeira da consciência da cidadania, apresenta certo progresso.

Outra inovação advinda de uso de redes sociais é constatada com a grande participação de portais (31) com contas no *YouTube*. Embora ele também se configure como uma comunicação majoritariamente de fluxo único governo-cidadão, pois o espaço onde fica o vídeo permite somente comentários em lista contínua, sem tópicos específicos, uma transformação que ele possibilita é a divulgação de material audiovisual, formato antes pouco utilizado em materiais governamentais. Semelhante relevância para nossa análise tem a adoção do *Flickr*, ferramenta de compartilhamento de fotos, por dezessete (17) portais, que passam a compartilhar com os cidadãos conteúdos em formato de imagens.

A preocupação em acompanhar os interesses do povo e o melhor formato para inserção também se fez notar pelo expressivo número de portais (30) que possuem conta no *Facebook*. Ainda, a despeito dos riscos que advêm da acumulação de dados pessoais pelos

¹⁶ Diferentemente do privilégio com relação a redes entre pessoas, característica da maior parte das redes sociais. No caso do *Twitter*, os laços sociais são uma etapa posterior ao enlace entre ideias.

administradores da rede social e da ausência de regulamentação sobre as interações ali proporcionadas, o que pode colocar em risco direitos fundamentais, tem-se nesse ambiente maior interação a respeito dos conteúdos, o que confere a esse tipo de rede social um caráter mais propício à cultura democrática deliberativa, diferentemente de outros meios utilizados para disponibilizar e compartilhar informações. Por ser ele a rede social mais utilizada atualmente entre os internautas, com mais de 50 milhões de usuários brasileiros¹⁷, sua adoção por entes governamentais expressa que o governo eletrônico continuamente lança mão de esforços para adequar-se às tendências dos fluxos informacionais e fazer-se presente nos meios que o cidadão frequenta.

Desse modo, a análise feita aponta para a necessidade de padronização nas iniciativas de adoção de ferramentas de comunicação pelos portais. A relevância e o potencial democrático dos canais de comunicação são reconhecidos, visto que estão presentes em expressiva quantidade de *sites*, mas a não universalização de seu formato mostra-se como um desafio a ser superado pelo governo. A diferença de meios e formatos utilizados demonstra falta de intercomunicação dos próprios órgãos governamentais, que precisam estruturar-se conjuntamente de maneira a poderem lidar com o potencial de comunicação das tecnologias da informação e comunicação (TICs). Se todos apresentarem os canais da mesma maneira, o cidadão terá maior facilidade para contatar os gestores, sua credibilidade no funcionamento desses veículos aumentará e a deliberação se verá estimulada de modo ímpar.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

À medida que se reconhece que o Estado é formado pela interação entre sociedade civil e governo pode-se afirmar que as formas de comunicação guardam estreita relação com as formas de governo. Por ser a democracia uma proposta que permite maior liberdade e autonomia ao povo, pode-se afirmar que quanto mais espaço tiver a sociedade civil nas deliberações governamentais, mais democrático será o governo. Diante disso, é atribuída aos meios de comunicação grande relevância na consecução dos objetivos democráticos, que dependem de os entes não governamentais, sejam eles organizados ou não, poderem expressar seu ponto de vista sobre as questões políticas.

Com o surgimento das TICs, incrementaram-se as interações possíveis entre os cidadãos e a administração pública, o que abre possibilidade para dois modelos de governo:

¹⁷ Dados sobre a penetrabilidade do *Facebook* nos países do mundo publicados no *site Internet World Stats* (2012).

tanto o da potencialização da democracia representativa, que ganha novos contornos ao contar com a rapidez dos fluxos de informação do virtual, quanto o de transformação do modelo atual em democracia deliberativa, que une ao modelo anterior características da democracia direta, dando maior voz ao povo, que não só opina nos momentos de deliberação, mas passa a ter força para encaminhar propostas de decisão junto aos governantes.

Ainda, as TICs, por sua natureza *agregadora* – i. e., primando não pela sobreposição às outras mídias, mas pela interconexão com elas –, as TICs aumentam o potencial democrático se seu uso for combinado ao das formas tradicionais de engajamento cidadão-governo. Faz-se necessário, por isso, que o governo fortaleça ambas as frentes de comunicação, virtual e não virtual, na medida das propriedades inerentes a cada uma. Isso implica em que o governo vá além da mera reprodução dos meios existentes de comunicação *offline* no contexto virtual (divulgação de endereço físico, por exemplo). Deve, diferentemente, usar das novas ferramentas interativas que a *Internet*, em seu marcante dinamismo, oferece. Ainda: deve aproveitar o potencial conectivo da Rede para estabelecer pontes entre os dois sistemas, *on* e *offline*. Tudo em prol do mesmo alvo: mais interatividade, mais deliberação.

No Brasil, o que se verifica é que o governo reconhece as características dinâmicas da Rede e busca inserir-se nela como maneira de aproximar-se do cidadão, ser mais eficiente na prestação de serviços públicos e também criar novos espaços de debate e de expressão da opinião pública, por meio da criação de um conjunto de *sites* que se denomina governo eletrônico. Entretanto, ainda há muito por fazer.

Este trabalho reconheceu, em sua parte teórica, a importância dos canais de comunicação para a concretização dos objetivos do governo eletrônico; e para verificar como aqueles são utilizados na prática realizou-se análise empírica, especificamente no que tange à ferramenta “Fale Conosco” e à presença de redes sociais, o que permitiu constatar alguns pontos de aproximação com os dois formatos de democracia potencializados pelas TICs.

Ficou evidente, pelas características levantadas a partir da busca no campo prático, que o governo eletrônico possui assimetrias na sua apropriação e utilização dos canais de comunicação. Isso tanto pela falta de padronização na presença da ferramenta “Fale Conosco”, considerada o primeiro passo na abertura dos portais à maior intervenção do cidadão e ainda não presente em todos nem uniformizada num padrão de apresentação, quanto na adoção e na escolha de redes sociais nas quais os entes governamentais se inserem, já que mais da metade ainda não faz parte desse universo e entre os que fazem não existe uniformidade no meio escolhido e nem predomina aquele que permitiria melhor forma de

interação segundo a ideia de democracia pretendida.

Diante desse quadro de falta de padronização no andamento das políticas de incentivo à participação cidadã, emerge uma nova problemática a ser enfrentada pelo gestor público ao inserir-se na sociedade informacional: a comunicação e a sincronia entre os diferentes setores do governo. Para que se crie um ambiente de deliberação política em que o governo esteja apto a lidar com maior participação e quantidade de demandas e sugestões, é preciso também investir em comunicações entre os órgãos governamentais que eliminem suas incoerências internas. O melhor desfrute dos avanços democráticos oportunizados pelas TICs está condicionado também a que a administração pública adote em suas próprias interconexões a redução de distâncias e a simultaneidade de envio de informações.

Apona-se, enfim, para a necessidade de uniformizar os formatos de comunicação virtuais do governo e universalizar sua adoção pelos portais, para dar chance ao surgimento da cultura de debate político e cooperação entre sociedade civil e governo. Afinal, a *Internet*, por si só, não oportuniza inovações na democracia; as possibilidades que ela cria só se concretizam com a atuação política dos entes governamentais, a quem cabe explorar os meios que têm à disposição.

REFERÊNCIAS

BOBBIO, Norberto. **Estado, Governo e Sociedade**: Para uma teoria geral da política. Tradução de Marco Aurélio Nogueira. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2012. (Coleção Pensamento Crítico, v. 69)

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **Padrões Web em Governo Eletrônico**: Cartilha de Redação Web (versão 1.1). Brasília: MP, SLTI, 2010.

COMITÊ EXECUTIVO DO GOVERNO ELETRÔNICO, CEGE. **Resolução nº 7, de 29 de julho de 2002**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Resolu%C3%A7%C3%A3o/2002/RES07-02web.htm>. Acesso em: 16 set. 2012.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Tradução de Roneide Venancio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 2011. (A era da informação: economia, sociedade e cultura; v. 1)

CREMADES, Javier. **Micropoder**: A força do cidadão na era digital. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2009.

FELICE, Massimo Di. “Das tecnologias da democracia para as tecnologias da colaboração”. In: FELICE, Massimo Di (org.). **Do público para as redes: a comunicação digital e as novas formas de participação social**. São Caetano do Sul: Difusão, 2008.

GOMES, Wilson. A democracia digital e o problema da participação civil na decisão política. In: **Revista Fronteiras – estudos midiáticos**. Unisinos, set./dez. 2005.

GUZZI, Drica. **Web e participação: a democracia no século XXI**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2010.

HABERMAS, Jürgen. **A inclusão do outro: estudos de teoria política**. Tradução de George Sperber, Paulo Astor Soethe e Milton Camargo Mota. 3. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2007.

HOHLFELDT, Antonio. Democracia midiática na sociedade digital. In: **X Congresso das Ciências da Comunicação da Região Sul**. Blumenau: Universidade Regional de Blumenau (FURB), 2009.

INTERNET WORLD STATS, Usage and population statistics. **South America: Brazil**. Disponível em: <<http://www.internetworldstats.com/south.htm#br>>. Acesso em: 21 set. 2012.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Ed. 34, 1999. (Coleção TRANS)

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **Padrões Web em Governo Eletrônico: Cartilha de Usabilidade**. Brasília: MP, SLTI, 2010. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/padrees-brasil-e-gov/cartilha-de-usabilidade>>. Acesso em: 14 set. 2012.

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR, NIC.BR. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no Brasil: TIC governo eletrônico – 2010**. Alexandre F. Barbosa (coord.). São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010. Disponível em: <<http://www.cetic.br/tic/egov/2010/index.htm>>. Acesso em: 16 set. 2012.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT, OECD. **Promise and Problems of E-Democracy: challenges of online citizen engagement**. Paris: OECD PUBLICATIONS, 2003. Disponível em: <<http://www.oecd.org/governance/publicsectorinnovationande-government/35176328.pdf>>. Acesso em: 16 set. 2012.

PÉREZ LUÑO, Antonio-Enrique. **Derechos Humanos, Estado de Derecho y Constitución**. 9. ed. Madrid: Editorial Tecnos, 2005

PÉREZ LUÑO, Antonio-Enrique. **¿Ciberciudadaní@ o cidadania.com?** Barcelona: Editorial Gedisa, 2004.

RIVA, Giuseppe. **I social network**. Bolonha: Il Mulino, 2010. (Universale Paperbacks)

ROUSSEAU, Jean-Jacques. **Do Contrato Social**. São Paulo: Editora Martin Claret, 2005.

ROVER, Aires. A democracia digital possível. In: **Revista Seqüência**, nº52, p. 85-104, jul. 2006. Disponível em: <<http://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/15202/13827>>. Acesso em: 15 de março de 2012.

SANTAELLA, Lucia; LEMOS, Renata. **Redes sociais digitais**: a cognição conectiva do *Twitter*. São Paulo: Paulus, 2010. (Coleção Comunicação)

TORRES, Julliana Cutolo. “Cyborgcracia: entre a gestão digital dos territórios e as redes sociais digitais”. In: FELICE, Massimo Di (org.). **Do público para as redes**: a comunicação digital e as novas formas de participação social. São Caetano do Sul: Difusão, 2008.

ZÉMOR, Pierre. **La Communication Publique**. Paris: PUF, 1995. (Coleção Que sais-je?)

ANEXO I

Segue anexada tabela com a lista completa de portais *online* do Poder Executivo Federal abrangidos por este trabalho de pesquisa, bem como as categorias analisadas e os resultados da observação direta, sistemática e não participativa realizada no mês de julho de 2012, cujo objetivo era verificar se e como os *sites* pesquisados apresentavam suas ferramentas de comunicabilidade virtual.

Anexo - Tabela com análise dos portais do governo eletrônico brasileiro						
Nome do órgão/serviço	Data da análise	Endereço eletrônico do sítio	Fale Conosco	Que dados do usuário são solicitados pelo site?	Redes sociais	
1	Portal Brasil	02.07.2012	www.brasil.gov.br	No início da página, há o link "Fale com o governo" onde é possível solicitar informações diretamente ao governo federal. Existe a orientação de que antes de enviar a mensagem é sugerido escrever no campo abaixo o assunto que deseja e depois clicar em "buscar".	Para relatar erros, é solicitado do usuários nome completo e e-mail.	Há no canto esquerdo, parte inferior da página, link para Twitter e YouTube.
2	Presidência da República	03.07.2012	www.presidencia.gov.br	No início da página, há o link "Fale com o governo" onde é possível solicitar informações diretamente ao governo federal. Existe a orientação de que antes de enviar a mensagem é sugerido escrever no campo abaixo o assunto que deseja e depois clicar em "buscar". Há o link "Fale com a Presidenta", mas no dia do acesso aparecia a mensagem de conexão não confiável. Existe, ainda, o link "Participe do Portal", com a possibilidade de relatar erros e envio de mensagens (sugestões e elogios).	Para relatar erros, é solicitado do usuários nome completo e e-mail. O site explica que antes de enviar sua mensagem, é recomendável escrever no campo determinado o assunto que deseja e depois clique em BUSCAR, pois a informação que procura já pode estar na "Base de Informações".	Há no canto esquerdo, parte inferior da página, link para Twitter e YouTube.
3	Portal Federativo	03.07.2012	www.portalfederativo.gov.br	Há o link no final da primeira coluna. Ao clicar no link, surge janela com endereço físico e telefones de contato. Não há formulários ou possibilidade de envio de e-mails.	Não possui.	Não.
4	Blog do Planalto	04.07.2012	blog.planalto.gov.br	Há um link "Críticas e Sugestões" localizado na página superior da página.	Nome e e-mail.	Sim. Há Twitter para imprensa; Twitter blog do planalto; Flickr e YouTube.
5	Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	06.07.2012	www.agricultura.gov.br	Há o Fale com o Ministério, localizado ao final da página junto com o endereço físico. Existe o link Ouvidoria no início da página, canto direito. Dentro do link Ouvidoria é fornecido e-mail para contatar com Ministério. Há possibilidade de acompanhar a demanda. Há, também, estipulação de prazo para resposta da demanda, 5 ou 30 dias depende da averiguação ou não de fatos.	Na Ouvidoria: nome, tipo de usuário, escolaridade, faixa etária, sexo, cpf, cnj, além de endereço.	Sim. Facebook, Twitter, Orkut, Slideshare, Flickr, YouTube.
6	Ministério das Cidades	08.07.2012	www.cidades.gov.br	Há apenas espaço, pedindo nome e senha e, para isso, é preciso fazer cadastro.	Nome e senha, mas ao acessar aparece mensagem de conexão não confiável.	Sim. No final da página: Twitter, Facebook, YouTube, Orkut, Flickr e forspring.
7	Ministério da Ciência e Tecnologia	08.07.2012	www.mct.gov.br	Sim. Localizado no canto direito superior da página.	Solicitado nome e e-mail do usuário.	Somente Twitter.
8	Ministério das Comunicações	08.07.2012	www.mc.gov.br	Inexistente com tal nome. Mas clicando no ícone de um envelope no início da página aparece "Fale com o Ministério". Há Ouvidoria visível no canto direito superior do site.	Pede CPF e senha para quem já é cadastrado. Para fazer cadastro, é preciso nome, cpf, telefone e-mail, UF, município, logradouro, complemento, bairro e CEP.	Twitter, WikiCom, ConexãoMinicom, Flickr e RSS.
9	Ministério da Cultura	10.07.2012	www.cultura.gov.br	Existe o Fale com o Ministério situado no canto direito superior da página. Ao clicar no ícone surge uma tela para encaminhar mensagem. Para informações gerais, há as opções "autoconsulta pela internet", "e-mail" e "carta" e também é solicitado a quem se destina a mensagem e se é pessoa física, pessoa jurídica, servidor ou sigiloso. Para informações sobre projetos, é fornecido telefone para contato e o endereço físico. Há as opções "autoconsulta pela internet", "e-mail" e "carta" e também é solicitado se a quem se destina a mensagem é pessoa física, pessoa jurídica, servidor ou sigiloso. Existe ainda a possibilidade de contatar com a Ouvidoria através de telefones e sistema de mensagem eletrônica.	É solicitado a quem se destina a mensagem e se é pessoa física, pessoa jurídica, servidor ou sigiloso.	Twitter, YouTube, Flickr localizados na página inicial. No link Fale com Ministério, há o Facebook e linkedin.
10	Ministério da Defesa	11.07.2012	www.defesa.gov.br	Sim. Na barra horizontal no início da página.	Nome, data de nascimento, e-mail, órgão/empresa, cidade e Estado.	Twitter e RSS.
11	Ministério do Desenvolvimento Agrário	16.07.2012	www.mda.gov.br	Existe e localizado no canto direito superior. São fornecidos telefones para contato e formulário a ser preenchido.	E-mail, nome, Estado e Cidade.	Twitter, Facebook, YouTube e RSS.
12	Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior	16.07.2012	www.mdic.gov.br	Sim. Há no lado direito da página e há a exigência de escolher qual o setor que deseja contatar.	Nome, e-mail, área para contato e assunto.	Twitter e Facebook.
13	Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome	16.07.2012	www.mds.gov.br	Há os tópicos "Fale com o MDS" e "Ouvidoria" localizados no início da página. Ao clicar no "Fale" abre uma janela com informações sobre 0800 e o atendimento eletrônico. Há os links "Canais de Comunicação" e Formulário Eletrônico, dentro do "Fale com o MDS".	Nome, sexo, e-mail, endereço, cep, estado, cidade, telefone, CPF, NIS, mensagem.	YouTube, Facebook e Twitter.
14	Ministério da Educação	17.07.2012	www.mec.gov.br - http://portal.mec.gov.br/	Existe, mas não visível. Está localizado dentro do link Serviços, situado na barra vertical à esquerda. Dentro do Fale Conosco, é preciso escolher com órgão deseja se comunicar. Dá pra acompanhar a demanda.	Nome, e-mail, data de nascimento, CPF, profissão, CEP, UF, Cidade, Bairro, Endereço e dados telefônicos.	Facebook, Twitter e RSS.
15	Ministério do Esporte	18.07.2012	www.esporte.gov.br	Sim, na parte superior da página. Além de formulário disponibiliza endereço físico e telefones.	Apresenta um formulário simples, que solicita: nome, e-mail, local (opção da ouvidoria), espaço para assunto e mensagem.	Flickr, YouTube, Twitter e Facebook.
16	Ministério da Fazenda	18.07.2012	www.fazenda.gov.br	Sim, na barra superior da página há o link "Fale Conosco" que encaminha para a "Ouvidoria". Disponibiliza endereço físico, telefone, e-mail e espaço para cadastro de mensagem. Link na barra de menus da lateral direita abaixo da Ouvidoria área para cadastrar mensagem e consultar a mensagem.	Nome, CPF, sexo, faixa etária, escolaridade, se é portador de doença física ou mental, se tem moléstia grave, UF, cidade e e-mail	YouTube e Twitter.
17	Receita Federal	17.07.2012	www.receita.fazenda.gov.br	Sim, há "Fale Conosco" com link no cabeçalho e rodapé da página inicial. Abre para uma série de tópicos de interesse, com diretrizes de como proceder; se a dívida não houver sido sanada, é disponibilizado link para formulário. Dívida deve ser sobre ou próxima a um dos tópicos de interesse. Há também "Ouvidoria", que remete aos serviços, aos endereços e ao fone da Receita, ao "Fale Conosco" e a Ouvidoria do Ministério da Fazenda. Há pesquisa de satisfação.	Nome, endereço eletrônico, país (Brasil ou exterior), pessoa (física ou jurídica), todos campos obrigatórios, e mensagem.	Não.
18	Ministério da Integração Nacional	17.07.2012	www.integracao.gov.br	Sim, há link "Fale Conosco" no menu lateral direito e link "Ouvidoria" no primeiro menu de cabeçalho. Ambos remetem para a mesma seção "Ouvidoria". Antes de ter acesso ao formulário, o usuário é perguntado sobre o tipo de manifestação que deseja fazer (reclamação, elogio, sugestão,...). Há como consultar a ocorrência após o envio.	Campos obrigatórios: nome, telefone, sexo, faixa etária, deseja receber resposta?, meio de resposta, cidade, estado, país. Demais campos: e-mail, rua/avenida, número, complemento, bairro, CEP, n. de fax, telefone de contato e mensagem. Há opção para anexar arquivo.	Não.
19	Ministério da Justiça	17.07.2012	www.mj.gov.br	Há link "Fale Conosco" na barra lateral direita de botões, que abre para formulário; Há link "Ouvidoria Geral" logo abaixo, que fornece o e-mail da Ouvidoria e o nome do Ouvidor Geral.	Campos obrigatórios: nome, e-mail, cidade, tema (lavagem de dinheiro, direito do consumidor,...), assunto (sugestão, reclamação,...), perfil (opções variam conforme tema; pode ser órgão público ou cidadão). Demais campos: DDD, telefone, endereço, número, complemento, bairro, CEP, mensagem.	Há botão grande para o blog, onde há link para Twitter, Flickr e YouTube, que não são indicadas diretamente no sítio principal.
20	Ministério do Meio Ambiente	17.07.2012	www.mma.gov.br	Há discreto link "Fale Conosco" acima da barra de busca, no canto superior direito da página inicial.	Campos obrigatórios (marcados apenas por um asterisco vermelho, sem legenda): nome, e-mail e mensagem. Demais campos: assunto (biodiversidade, caatinga,...), perfil (cidadão, ONG,...).	Sim; Links para perfil no Twitter e canal no YouTube no canto superior direito da página inicial. Nas notícias, há opção de re-twit, curtir via Facebook e dar um +1 via Google Plus.
21	Ministério de Minas e Energia	18.07.2012	www.mme.gov.br	Há o link "Ouvidoria" no menu principal (lateral esquerdo), que remete aos endereços físicos e virtuais da Ouvidoria. Há possibilidade de mandar mensagens pelo sistema online da Ouvidoria, acessível apenas com Internet Explorer. Todas as páginas de segunda camada contam com link "Comunicar erro", que remete à Ouvidoria.	O sistema online da Ouvidoria tem como campos obrigatórios: assunto, tipo de manifestação, como deseja receber a resposta. Demais campos: nome, endereço, complemento, bairro, cidade, CEP, UF, telefone, fax, e-mail, mensagem. Há possibilidade de anexar arquivos de até 10Mb.	Sim; Facebook, Twitter e RSS Feeds.
22	Ministério da Pesca e Aquicultura	18.07.2012	http://www.mpa.gov.br/	Link "Fale Conosco" no menu do topo. Abre para página em que consta o endereço físico do Ministério, fone, fax e e-mail.	Não há formulário.	Sim; Facebook, Twitter, RSS Feeds e Flickr.
23	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão	18.07.2012	http://www.planejamento.gov.br/	Link "Fale Conosco" no primeiro menu do topo, no mesmo nível da identificação do Ministério. Pode ser acessado a todo momento. Abre para formulário. No link do segundo menu do topo "Institucional" > "Horários de Atendimento", há lista de endereços da Ouvidoria. Protocolos, Secretarias, entre outros relativos.	Assunto/Área, Conteúdo, Nome, E-mail, Telefone. Não há sinalização de campos obrigatórios. Há aviso para aguardar a tela de retorno com a confirmação do envio.	Twitter e Wikia.
24	Ministério da Previdência Social	18.07.2012	www.previdenciasocial.gov.br	Há links "Fale Conosco" e "Ouvidoria Geral" no menu principal (lateral esquerdo) que remetem para a mesma página de "Ouvidoria Geral". Nela são fornecidos endereços físicos, telefones e link para atendimento online, via cadastro de manifestação. É possível acompanhar o andamento da manifestação. Para as operações online é preciso retirar código pelo telefone da Central (apenas na primeira vez). Há pesquisa de satisfação sobre os serviços do site.	Em geral, UF, dados da unidade de atendimento, sexo e texto da manifestação. Dependendo do tipo de manifestação, outros campos serão obrigatórios. Há auxílio para o entendimento dos campos. Há possibilidade de anexar arquivo.	Twitter e RSS Feeds.
25	Ministério das Relações Exteriores	18.07.2012	www.mre.gov.br - remete automaticamente para: http://www.itamaraty.gov.br/	Link "Fale com o Ministro" no menu principal (lateral esquerdo), abre para formulário; Link "Fale Conosco", no rodapé da página, letra pequena, abre para formulário com mais campos.	Campos obrigatórios: e-mail, assunto, mensagem, setor (departamento, secretaria, núcleo,...). Demais campos: nome.	Sim, RSS, YouTube, Twitter, Flickr e Facebook.
26	Ministério da Saúde	18.07.2012	www.saude.gov.br	Sim. Há link "Fale Conosco", abaixo do campo de busca no topo da página. Abre para página que mostra as perguntas frequentes, e mais abaixo, as opções de manifestar-se e acompanhar manifestação. Clicando nas opções, abre para orientações de uso e, uma vez aceitas, abre para sistema de Ouvidoria Geral do SUS (pop-up).	Campos obrigatórios: nome, e-mail, UF, município, o que deseja, área (opção única: Ouvidoria), mensagem (há contagem de caracteres) e "dados sobre o seu perfil" (identidade de gênero, perfil [cidadão, órgão,...], idade, escolaridade, estado civil, como conheceu a ouvidoria, utiliza o SUS exclusivamente?, a outra forma de assistência é plano de saúde?). Demais campos: sigilo (s/n), anônimo (s/n), fone, endereço e "dados sobre o seu perfil" (cor/raça, orientação sexual, possui registro de nascimento?, tem filhos?, ocupação, faixa de rendimento mensal).	Sim; Facebook, Twitter, YouTube, Flickr, Orkut, Formspring, SlideShare, SoundCloud e RSS Feeds.
27	Ministério do Trabalho e Emprego	18.07.2012	www.mte.gov.br - remete automaticamente para: http://portal.mte.gov.br/portal-mte/	Sim; há link "Fale Conosco" e "Ouvidoria MTE", no menu principal (lateral esquerda), ambos remetem ao sistema eletrônico da Ouvidoria do MTE.	Campos obrigatórios: nome, sexo, faixa etária, escolaridade, UF, cidade, mensagem, tema específico, tipo de usuário e forma de resposta. Demais campos: CPF, n. PIS/PASEP, n. processo, endereço, telefone, e-mail.	Sim; Twitter e RSS Feeds.
28	Ministério dos Transportes	19.07.2012	http://www.transportes.gov.br/	Sim; há link "Fale Conosco" que abre para página com endereços físicos, telefones e e-mails do Ministério e órgãos relacionados. Para solicitações online de informações o usuário é direcionado ao sistema eletrônico de Serviço de Informações ao Cidadão.	Não há formulário.	Não.
29	Ministério do Turismo	19.07.2012	www.turismo.gov.br	Sim; há link "Fale Conosco" no topo da página e no rodapé. Abre para formulário. Pequena prévia de dúvidas frequentes ao lado.	Campos obrigatórios: tratamento (sr., sra.), nome, e-mail, mensagem e texto da imagem de segurança. Demais campos: assunto, telefone, UF e cidade.	Sim; Facebook, Twitter, YouTube, Vimeo, Orkut e RSS Feeds.
30	Casa Civil	19.07.2012	http://www.casacivil.gov.br	Sim; link "Fale Conosco" no menu do topo. Abre formulário. Link "Fale com o Governo" no banner artístico do topo remete ao site do Brasil.gov.br	Campos obrigatórios: e-mail, assunto e mensagem. Demais campos: nome.	Não.

31	Secretaria-Geral da Presidência da República	19.07.2012	www.secretariageral.gov.br	O link "Contatos", presente nos menus de topo e lateral, remete para página com endereço da Secretaria, telefones e e-mails do pessoal pertinente. Link "Fale com o Governo" no banner artístico do topo remete ao site do Brasil.gov.br	Não há formulário.	Sim; Facebook, Twitter e YouTube.
32	Gabinete de Segurança Institucional	18.07.2012	http://www.gsi.gov.br/	Link na barra à esquerda que remete para página com endereço do gabinete, telefone e e-mail para contato.	Nenhum	Não.
33	Secretaria de Comunicação Social	17.07.2012	www.secom.gov.br	Denominado "Fale com a SECOM". Disponibiliza um endereço para comunicação postal, bem como um formulário eletrônico.	Nome, e-mail, sexo, idade e cidade.	Twitter da Presidência da República.
34	Secretaria de Assuntos Estratégicos	05.07.2012	www.sae.gov.br/site	Há opção fale conosco, localizada no canto superior direito da página, o qual pode ser acessado a qualquer momento. Além disso, a página "fale conosco" informa sobre a possibilidade de a solicitação ser enviada através do sistema "e-sic", oferecendo link que remete à esta página.	Nome (obrigatório), e-mail, website.	Twitter, Facebook, Flickr, localizadas no canto superior direito da página, e na barra lateral no canto esquerdo.
35	Secretaria de Relações Institucionais	18.07.2012	www.relacoesinstitucionais.gov.br	Há fale com o governo, disposto no canto superior esquerdo. Ao clicar, remete para o portal Brasil. Há fale conosco, disposto no canto superior direito do menu. Ao clicar, a página informa endereço físico da secretaria e telefones para contato.	Não há.	Não.
36	Secretaria de Políticas para as Mulheres	18.07.2012	www.sepm.gov.br	Há fale com o governo, disposto no canto superior esquerdo. Ao clicar, remete para o portal Brasil. Há fale conosco, disposta na parte inferior, à esquerda. Há ouvidoria da mulher, mas não abre para formulário eletrônico.	O fale conosco disponibiliza endereço físico e vários e-mails para contato. Não há formulário eletrônico.	Twitter.
37	Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial	18.07.2012	www.portaldigualdade.gov.br	Há fale com o governo, disposto no canto superior esquerdo. Ao clicar, remete para o portal Brasil. Há fale conosco, disposta na parte inferior, à esquerda. Há ouvidoria.	O fale conosco disponibiliza endereço físico e vários e-mails para contato. Não há formulário eletrônico.	Twitter, YouTube.
38	Secretaria de Direitos Humanos	17.07.2012	http://www.sedh.gov.br/	Há fale com o governo, disposto no canto superior esquerdo. Ao clicar, remete para o portal Brasil. Há fale com a Secretaria, disposta na parte inferior, à esquerda.	O fale conosco do Portal Brasil não abre. O fale com a Secretaria, disponibilizando vários e-mails para contato.	Twitter e Facebook.
39	Secretaria Especial de Portos	17.07.2012	www.portosdobrasil.gov.br	Disponível no canto superior direito da página. Clicando sobre ele abre nova página, com indicação do endereço físico e formulário eletrônico.	Nome completo, e-mail, assunto e mensagem.	Não.
40	Advocacia-Geral da União	17.07.2012	www.agu.gov.br	Sim, no canto superior da página, com várias formas de comunicação: correio, telefone, atendimento pessoal e por formulário eletrônico.	Para registrar uma demanda deve ser informado: cpf, nome, e-mail, endereço completo, se a pessoa deseja que a ouvidoria mantenha os dados em sigilo, telefone, se a pessoa deseja atendimento preferencial e como deseja receber a resposta, se por carta ou e-mail.	Twitter, Facebook e Flickr.
41	Controladoria-Geral da União	17.07.2012	www.cgu.gov.br	Fale conosco, no canto superior esquerdo. Ao clicar, há várias possibilidades de contato, incluindo formulário de denúncias e ouvidoria.	No formulário de denúncias deve-se indicar nome do denunciado, fato a ser denunciado, Estado e município onde ocorre o problema, função e cargo do denunciado. Nome, endereço completo, e-mail e cpf do denunciante. Tem sistema de segurança.	Twitter e Facebook.
42	Gabinete de Segurança Institucional	17.07.2012	http://www.gsi.gov.br/	Existe o Fale com a presidenta e Fale com o governo, ambos dispostos no final da página.	No fale com a presidenta, consta formulário no qual o cidadão deve informar nome, instituição, cargo, país, endereço completo, telefone, sexo, faixa-etária, e-mail e texto a ser enviado.	Twitter, Flickr e YouTube.
43	Tribunal de Contas da União	17.07.2012	http://portal2.tcu.gov.br/TCU	Existe o Fale com o TCU, disponível na parte superior direita da página. Há uma ouvidoria. clicando abre outras páginas, com endereço para contato direto e link para abrir formulário eletrônico.	Pronome de tratamento, nome, cpf, endereço completo, estado da federação, e-mail, telefone, contatos adicionais, se quer receber o retorno da demanda, e se os dados são sigilosos ou não.	Twitter, Facebook e YouTube.
44	Portal da Transparência	17.07.2012	www.portaltransparencia.gov.br/	Há, disponível na parte superior da página. Abre para outra página e antes de enviar a mensagem o usuário é instruído para clicar no assunto de seu interesse e ler as perguntas e respostas, para depois, caso não esteja satisfeito, enviar sua mensagem. Não abre um formulário específico e sim listas de instruções e novos links ou uma tabela com dados de outros órgãos, endereço e telefone para contato.	Nenhum.	Não.
45	Domínio Público	16.07.2012	www.dominiopublico.gov.br	Há, disponível na parte superior da página.	Nome, e-mail e comentário.	Não.
46	Portal de Convênios	16.07.2012	www.convenios.gov.br	Não há com este nome, sendo chamado de central de serviço.	CPF, e-mail, mensagem, endereço completo, telefone, indicação do tipo da demanda, nome do órgão para o qual quer enviar a mensagem, código do órgão, cnpj, etc. O formulário é bem técnico e há, na parte superior, link para dúvidas frequentes sobre os contatos.	Não.
47	Sítio do Servidor	16.07.2012	www.servidor.gov.br	Disponível no canto superior direito da página. Há ouvidoria, mas a página custa muito para abrir.	Abre para formulário no qual se exige nome, telefone, assunto, e-mail. O sistema confirma o envio da mensagem.	Não.
48	ComprasNET	16.07.2012	www.comprasnet.gov.br	Há aba na parte superior, mas ao clicar abre para página com informações muito técnicas, sem dispor de formulário para envio de mensagem. Há e-mail para fazer contato e telefone.	Não disponível	Não.
49	ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações	16.07.2012	www.anatel.gov.br	Há serviço fale conosco à esquerda na página. Para enviar mensagem o cidadão precisa preencher um cadastro, indicando cpf e criando senha para abrir para outra página, onde está o formulário. Há ouvidoria.	Ao indicar o cpf aparece nome, e depois é exigido nº de identidade, órgão expedidor, sexo, estado civil, data de nascimento, registro no cra, indicação de telefone, endereço completo.	Twitter, YouTube e Facebook na barra à direita, no alto
50	Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL	16.07.2012	www.aneel.gov.br **	Sim, em aba na parte superior. Abre possibilidade de contato direto, via telefone, ou online, que pode ser na forma de chat ou de preenchimento de formulário eletrônico.	CPF, e-mail (que precisam ser informados para abrir o formulário); mensagem, endereço completo, telefone, indicação do nome da concessionária e se o cidadão já entrou em contato com ela antes. Indicação de como quer receber a resposta.	YouTube
51	Agência Nacional de Cinema - ANCINE	02.07.2012	www.ancine.gov.br	Há fale conosco (consiste em lista de e-mails, endereços e telefones) ao lado dos botões para redes sociais, na barra amarela no alto da página. Há ouvidoria.	Nome, cpf, e-mail, telefone, estado da federação, forma de resposta, que será por e-mail, assunto e espaço para digitar a mensagem.	Facebook, Twitter, YouTube, RSS.
52	Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC	02.07.2012	www.anac.gov.br	Há botão Fale com a ANAC, que indica as opções do usuário na ouvidoria e nas perguntas frequentes e demanda cadastro para contatar o atendimento eletrônico	Nome, cpf, e-mail, telefone, endereço completo, estado da federação, espaço para digitar mensagem. Os mesmos dados são necessários para enviar mensagem à ouvidoria.	Não.
53	Agência Nacional de Transportes Aquaviários - ANTAQ	02.07.2012	www.antaq.gov.br	Há, mas abre para uma página que indica o telefone e o e-mail para contato. Não há formulário para envio de comunicação. Há acesso à webmail, mas a página dá erro. Tem indicação de ouvidoria, que oferece telefone e e-mail e possibilidade de falar com ouvidor: Abre formulário que exige vários dados.	Para falar com a ouvidoria é necessário indicar: nome, e-mail, assunto, Estado, cidade e inserir a mensagem. Tem ferramenta para acompanhar a tramitação.	Twitter
54	Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT	02.07.2012	www.antt.gov.br	Há possibilidade de cadastrar protocolo, consultar protocolo e atendimento na forma de chat, com botão bem em cima, no canto direito do site. Há também uma ouvidoria.	Mensagem, tipo da mensagem, tipo de usuário (se pessoa física ou jurídica), nome, cpf, dados para resposta: forma como quer receber a resposta, e-mail, endereço completo.	Não.
55	Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustível - ANP	02.07.2012	www.anp.gov.br	Há fale conosco na página de abertura, bem em cima. Há várias possibilidades de entrar em contato (telefone, fax, endereço físico) e para fazer denúncia abre outra tela, diferente daquela para consulta.	Nome (pessoa ou empresa), endereço completo, cnpj, outras informações, mensagem, e-mail, deve indicar o perfil - lista de profissões.	Facebook, Twitter, YouTube, videolog, RSS.
56	Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA	02.07.2012	http://portal.anvisa.gov.br	Existe o serviço FALE COM A AGÊNCIA, disponível à esquerda, junto com outros serviços. Há endereço e telefone para contato e formulário eletrônico. Há ouvidoria.	Nome, cpf, e-mail, telefone, endereço completo e estado da federação e espaço para digitar a mensagem. Caso seja empresa, há espaço para digitar a razão social e o cnpj.	Não.
57	Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS	02.07.2012	www.ans.gov.br	Há ouvidoria, que recebe informações, elogios, consultas, enviado mediante formulário eletrônico.	Identificação se é pessoa física ou jurídica, informar nome, sexo, cpf, e-mail, telefone, endereço completo e estado da federação e espaço para digitar a mensagem e enviar.	Não.
58	Agência Nacional de Águas - ANA	02.07.2012	www.ana.gov.br	Tem ferramenta Fale conosco, sendo que primeiro abre para as perguntas e respostas frequentes, para depois o contato, que pode ser por telefone, carta ou formulário eletrônico.	Nome, e-mail, telefone, endereço completo e estado da federação e espaço para digitar a mensagem. Há lista de assuntos para identificar a temática do contato.	Twitter e YouTube.
59	Arquivo Nacional	02.07.2012	www.arquivonacional.gov.br	No final da página há botão "atendimento ao público", que redireciona para lista de opções, entre elas a de "atendimento à distância", em que é preciso ler um pdf e preencher um formulário para enviar uma demanda.	Não.	Twitter
60	Cultura digital	02.07.2012	http://culturadigital.br	Não encontrado.	Não há formulário.	Twitter
61	Instituto Nacional de Tecnologia da Informação	02.07.2012	www.iti.gov.br	Há fale conosco, na parte superior direita da página não há ouvidoria. Abre para endereços para envio de e-mail. Não há formulário eletrônico.	Não há formulário.	Não.
62	Agência Espacial Brasileira	02.07.2012	www.aeb.gov.br	Há contato, disponível na parte superior direita, clicando sobre ele abre formulário eletrônico. Não há ouvidoria.	Nome, telefone, e-mail, indicação do assunto - dentre várias opções, espaço para digitar mensagem e enviar.	Não.
63	Comissão Nacional de Energia Nuclear	03.07.2012	www.cnen.gov.br	Há fale conosco, disponível na parte direita, dentro de uma das caixas de conteúdo.	Nome, indicar a situação (se é cliente, estudante, fornecedor, professor, pesquisador), telefone-e-mail, tipo de mensagem (denúncia, reclamação, elogio, pedido de informação, etc), qual o setor a que se destina a mensagem, o texto da mensagem e um número de segurança.	Não.
64	Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional - Iphan	03.07.2012	www.iphan.gov.br/	Há contato, disponível na parte superior direita, clicando sobre ele abre formulário eletrônico. Não há ouvidoria.	Nome e e-mail	Twitter e YouTube.
65	Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE	03.07.2012	www.fnde.gov.br/	Há fale conosco, bem embaixo, na coluna da esquerda (Institucional). Há ouvidoria. Há indicação de número de telefone para quem deseja ser atendido por este meio.	Tipo de demanda e assunto, descrição da demanda, nome, e-mail, cpf, data de nascimento, profissão, cpf, Estado, cidade, endereço completo, telefone.	Não.
66	Sistemas interativos (ANATEL)	03.07.2012	https://sistemas.anatel.gov.br/sis/	não encontrado.	O usuário clica sobre o serviço que deseja e abre uma caixa que ele deve preencher para obter as informações que ele busca.	Não.
67	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP	03.07.2012	www.inep.gov.br - http://portal.inep.gov.br/	Na lateral esquerda da página, junto com outros serviços. Ao clicar encaminha para nova página, que oferece diversos links de acordo com o assunto/opção desejado. Ao clicar em cada link abre um formulário. Há a opção de acompanhar a demanda. Também oferece a opção para atendimento telefônico.	São solicitados no formulário de cada link: 1) Dados da Demanda: tipo de demanda, assunto e descrição. 2) Dados de Identificação: nome, e-mail, perfil do usuário, nome da mãe, CPF, data de nascimento, nº protocolo/registo, nº avaliação, dados telefônicos.	No canto superior direito há o link para o Twitter e RSS.
68	Fundação Nacional de Artes - FUNARTE	03.07.2012	www.funarte.gov.br	Link na parte inferior da página inicial. Encaminha para nova página com um formulário simples.	Os dados solicitados no formulário são: nome e e-mail. Espaço para assunto e mensagem.	No centro da página há o tópico "Conecte-se" com as opções de Twitter e Facebook.
69	Fundação Casa de Rui Barbosa - FCRB	03.07.2012	www.casaruibarbosa.gov.br	Na página inicial, na parte inferior, há a opção de "Contato". Ao clicar é encaminhado para nova página que apresenta um formulário simples. Nesta página tem o endereço e telefone da Fundação.	No formulário da página de contato é solicitado como dados o nome e e-mail. Há uma caixa para confirmar o e-mail, marcar a área de interesse e outra para escrever a mensagem.	Não.

70	Fundação Cultural Palmares	03.07.2012	www.palmares.gov.br	Link no canto superior direito. Encaminha para nova página com formulário simples. Também informa o endereço físico.	No formulário é necessário informar o nome e e-mail. Apresenta o campo para colocar o assunto e a mensagem.	As redes sociais disponíveis são: Twitter, Flickr e YouTube.
71	Fundação Biblioteca Nacional	05.07.2012	http://www.bn.br/portal/	Presente na coluna da lateral esquerda. Ao clicar no link é encaminhado para nova página com formulário simples.	No formulário é necessário informar o nome e e-mail. Apresenta o campo para colocar o assunto e a mensagem.	Blog próprio, Facebook e Twitter.
72	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES	06.07.2012	www.capes.gov.br	Presente na coluna lateral direita da página. Abre lista de assuntos que o usuário escolhe antes de preencher formulário digital.	Nome, e-mail, CPF ou nº passaporte, UF, telefone, tipo e perfil do usuário dentre esta de opções.	Disponibiliza o serviço RSS.
73	Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - INCRA	06.07.2012	www.incra.gov.br	Link no canto superior direito e no fim da página. Encaminha para nova página com formulário simples. Tem a opção de marcar para receber a cópia da mensagem.	Nome e e-mail. Depois marca o assunto e tem espaço para a mensagem.	Twitter, Facebook, YouTube, Flickr, RSS.
74	Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI	14.07.2012	www.inpi.gov.br	Na coluna lateral esquerda apresenta a opção de 'Fale Conosco' e outro link para a 'Ouvidoria'. Pode acompanhar a mensagem enviada, mas somente as registradas após o dia 02/04/2012.	Os dados solicitados no formulário são: nome*, razão social, CPF*, CNPJ, telefone*, país*, estado*, e-mail*, assunto/área de interesse* e mensagem* e espaço para anexar arquivo. * itens de preenchimento obrigatório. A ouvidoria serve para denúncias, sugestões, elogios e reclamações e é um atendimento de última instância do INPI.	Twitter, Facebook, RSS.
75	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - INMETRO	14.07.2012	www.inmetro.gov.br	Na parte superior da página, juntamente com a ouvidoria. Apresenta diversos endereços, telefones e e-mails.	Formulário de atendimento não foi possível acessar, devido erro da página. Tentativa em quatro navegadores.	YouTube e RSS.
76	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE	14.07.2012	www.ibge.gov.br	No canto superior direito da página, pouco visível, letra muito pequena.	Não oferece formulário, só contato por e-mail (dependendo do assunto escolhe o link determinado) ou atendimento telefônico.	Não.
77	Superintendência da Zona Franca de Manaus - SUFRAMA	14.07.2012	www.suframa.gov.br e http://www.suframa.gov.br/suframa_principal.cfm	No canto superior direito da página secundária da Suframa, não está em destaque. Quando vai apertar no link aparece 'idioma em espanhol', mas não apresenta em qualquer lugar a opção de alterar o idioma (deve ser falha na formatação). A página 'Fale Conosco' funciona normalmente, oferece telefone e formulário simples.	Os dados solicitados no formulário são: nome, e-mail, estado, cidade, coordenação para contato, espaço para assunto e outro para comentário/sugestão.	Não.
78	Banco Central do Brasil	14.07.2012	www.bcb.gov.br/	Na parte superior e inferior da página apresenta o link 'Fale Conosco', na parte superior também tem o link da 'ouvidoria'. Na página do 'Fale Conosco' há o endereço físico, número telefones e fax. Também apresenta a divisão de quatro novos links: 1) solicitação de informações; 2) reclamações sobre bancos, consórcios, cooperativas; 3) reclamações, sugestões, críticas, ou elogios sobre o Banco Central; 4) audiências e processos na procuradoria-geral.	É encaminhado para várias páginas até registrar a demanda, muita burocracia. Alguns precisam colocar o CPF/CNPJ para acessar o formulário e outros não conseguem encontrar o formulário.	Twitter e YouTube.
79	Biblioteca Digital Acessível - ADA	18.07.2012	http://ada.mec.gov.br/	Não possui.	Não.	Não.
80	Agência para o Desenvolvimento do Nordeste - ADENE	18.07.2012	www.adene.gov.br	Não possui.	não há formulário eletrônico.	Não.
81	Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste - SUDENE	14.07.2012	www.sudene.gov.br	Link de 'Ouvidoria' na parte superior direita da página, não está em destaque e sim com outros links. Ao clicar abre a página da ouvidoria que oferece e-mail, telefone e endereço. Na página tem o link 'fale conosco' com as divisões de assuntos.	Os formulários disponibilizados para cada assunto pedem muitos dados: Nome*, Telefone*, E-Mail, Sexo*(opção não informado), Faixa Etária*, Deseja Receber Resposta?, Meio de Resposta (e-mail, carta, fax, Rua/Avenida, nº, complemento, bairro, cidade*, estado*, CEP, país*, nº de FAX, telefone de contato (opcional), espaço para texto de manifestação e espaço para anexar arquivo. *Campos obrigatórios.	Não.
82	Departamento Nacional de Obras Contra as Secas - DNOCS	18.07.2012	www.dnoc.gov.br	Há o link 'Fale Conosco' na barra de menus na parte superior da página, mas ao clicar abre a página 'Fale com a Ouvidoria'.	Para abrir o formulário, primeiro tem que escolher o tipo de manifestação (reclamação, informação, sugestão...), que encaminha para o formulário, o qual solicita: nome*, telefone*, e-mail, sexo*(opção de não informado), faixa etária*(opção de não informado), deseja saber a resposta*, meio de resposta*, endereço, cidade*, CEP, país*, FAX, telefone de contato, espaço para texto de manifestação e opção para anexar arquivo.	Twitter, Google+, Facebook.
83	Conselho Administrativo de Defesa Econômica - CADE	18.07.2012	www.cade.gov.br	Na parte superior da página ou na coluna da lateral esquerda da página.	Disponibiliza um formulário simples, que solicita: nome, e-mail, telefone, endereço, cidade, cep e espaço para a mensagem.	Não.
84	Fundação Nacional do Índio - FUNAI	03.07.2012	www.funai.gov.br	Há "fale conosco" no canto direito no topo da página. Ao clicar não abre nada, o navegador abre uma janela que solicita aplicativo para funcionar. Não funcionou com o gmail.	Nenhum	Possui "blog da FUNAI" - http://blogdafunai.blogspot.com.br/, no qual indica que há perfil no Facebook e conta no Twitter. Não há referência às redes sociais no site oficial da FUNAI
85	Departamento Nacional de Produção Mineral - DNPMP	03.07.2012	www.dnpm.gov.br	Possui "fale com o DNPMP", no topo da página. A página não tem formulário, somente fornece e-mail para contatar o webmaster da página e o endereço da instituição.	Nenhum.	Não.
86	Instituto Brasileiro do Meio Ambiente - IBAMA	03.07.2012	www.ibama.gov.br	Possui "fale conosco", que abre uma página com o botão "serviços", o da "ouvidoria do IBAMA" e o do "serviço de informação ao cidadão". Este último leva, ao final de quatro cliques passando por páginas diferentes, ao site principal do "serviço de informação ao cidadão", que encaminha a manuais. O botão serviços leva a um índice de solicitações possíveis e um outro link para manifestações, que é o mesmo da ouvidoria, que é formulário.	No caso da ouvidoria, além dos dados quanto à infração, solicita nome, estado e e-mail. No serviço de atendimento: nome, CPF/CNPJ, endereço, UF, bairro do solicitante, e CPF, nome e e-mail para contato da pessoa que preencheu o formulário.	Não.
87	Fundação Alexandre de Gusmão - FUNAG	03.07.2012	www.funag.gov.br	Não possui	Nenhum	Não.
88	Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho - FUNDACENTRO	03.07.2012	www.fundacentro.gov.br	Link "Contatos", que se divide em 3: "Consulta Técnica", "Mala Direta" e "Fale Conosco"	Todos os serviços de contato demandam nome e e-mail, e especificamente o "Consulta técnica" solicita cidade e estado e o "Mala direta" nome completo, CPF, telefone, data de nascimento, profissão e endereço completo	Twitter
89	Instituto Brasileiro de Turismo - EMBRATUR	04.07.2012	www.embratur.gov.br - http://www.visitbrasil.com/	Há "contato" no canto direito no topo da página. Ao clicar não abre nada, o navegador abre uma janela que solicita aplicativo para funcionar. Não funcionou com o gmail. [edição em 5/7: funcionou e abre na caixa "escrever mensagem" da conta de e-mail na qual o usuário estiver logado]	Nenhum	YouTube, Facebook, Twitter, Flickr
90	Departamento Nacional de Infraestrutura e Transportes - DNIT	04.07.2012	www.dnit.gov.br	Botão "fale com o DNIT" à esquerda, abaixo da barra de seções mas com tamanho destacado. Encaminha para página "ouvidoria", que possui telefone, horário de funcionamento, endereço e link para "ouvidoria virtual", que é um ambiente que possibilita preencher um formulário e acompanhar a situação da solicitação; permite escolher de que maneira o usuário prefere receber resposta (e-mail, fax, telefone, carta), e fornece número de protocolo para acompanhamento online.	Permite que o usuário seja anônimo; somente obriga o preenchimento do "tipo de usuário", se anônimo, funcionário, pessoa física ou pessoa jurídica. Caso o usuário escolha "funcionário", a matrícula e o CPF são obrigatórios; "pessoa física", somente nome é obrigatório, "pessoa jurídica", solicita razão social, CNPJ e CPF do acionador. Se o usuário opta por receber resposta por e-mail, deve fornecê-lo, se por carta, o endereço completo, se por fax ou telefone, o respectivo número com prefixo.	Não.
91	Escola Nacional de Administração Pública - ENAP	04.07.2012	www.enap.gov.br	Está no topo da página e direciona à lista de "perguntas frequentes" com possibilidade de buscar por palavra-chave ou categorias, sendo a última "Sua dúvida não se encaixa em nenhuma das categorias de perguntas frequentes", no qual é necessário clicar duas vezes até chegar no link para a real ferramenta "fale conosco".	Nome completo e e-mail.	Não.
92	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA	04.07.2012	www.ipea.gov.br	Abas "fale conosco" e "ouvidoria" no topo da página. A primeira fornece todos os telefones da instituição e um formulário digital, e a segunda um formulário digital.	Ambos solicitam nome, e-mail, cidade e UF, sendo que a ouvidoria solicita também endereço completo	Twitter, blog, YouTube, Facebook
93	Desenvolvimento Econômico e Social - CDES	05.07.2012	www.cdes.gov.br	Não possui.	Nenhum	Twitter, Facebook e YouTube
94	Secretaria Nacional de Juventude	05.07.2012	http://www.juventude.gov.br/	Link à esquerda que abre página com endereço físico, telefones (do Conjuve e da Secretaria Nacional da Juventude), fax e e-mails para contato.	Nenhum	Twitter, Facebook e YouTube
95	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq	05.07.2012	www.cnpq.br	Possui, no topo da página inicial, botão "central de atendimento" que abre página com tópicos de possíveis dúvidas seguido de formulário digital; possui também botão "ouvidoria", que abre página explicativa sobre sua função com telefone e e-mail dos responsáveis e uma barra com botão "fale com a ouvidoria", que encaminha para formulário.	Na central de atendimento: Nome, CPF, e-mail, telefone. Na ouvidoria: nome e e-mail.	YouTube e Twitter
96	Sistema Financeiro Nacional	05.07.2012	http://www.bcb.gov.br/?SFN	Link ao final da página que remete a explicações sobre contato com o Banco Central do Brasil, com links para endereços e números de fax, carta de serviços ao cidadão e 4 tópicos com perguntas frequentes e possibilidade de envio de solicitação.	O serviço geral de Fale conosco do Banco Central do Brasil solicita CPF/CNPJ.	Não.
97	Departamento Nacional de Trânsito - DENATRAN	05.07.2012	www.denatran.gov.br	Há uma seção de "perguntas frequentes" na barra lateral, que possui link para contato. Ao clicar não abre nada, o navegador abre uma janela que solicita aplicativo para funcionar. Ao escolher o site que hospeda o e-mail, abre na página "escrever mensagem" do e-mail da pessoa (é necessário fazer log in), para enviar um e-mail à instituição.	Nenhum	Não.
98	Programa de Governo Eletrônico Brasileiro	05.07.2012	www.governoeletronico.gov.br	Link "contato", no topo à direita na página, que abre formulário digital.	Nome e e-mail.	Twitter e Slideshare
99	Portal da Imprensa Nacional	05.07.2012	http://portal.in.gov.br/in	Link no final da página que abre endereço físico, telefone e localização no Google Maps.	Nenhum	Não.
100	Concursos Públicos	05.07.2012	http://www.servidor.gov.br/concursos/index.htm	O site principal possui link "Fale Conosco" em formulário digital.	Nome, e-mail e telefone.	Não.
101	Portal Dataprev	18.07.2012	http://portal.dataprev.gov.br/	O site principal possui link "Fale com o Dataprev, disponibiliza endereço físico, e-mail e remete para outras páginas, como a da Previdência. Não dispõe de formulário eletrônico.	Nenhum.	Twitter.
102	Acompanhamento Processos Educação Superior	18.07.2012	http://emec.mec.gov.br/	Não possui.	Não existe o serviço.	Não.

103	Sistema de Consulta a Matrícula do Censo Escolar – 1997/2011	06.07.2012	http://matricula.educacenso.inep.gov.br/	Não possui.	Nenhum.	Não.
104	Sistema de Informação Integrado da Educação Superior	06.07.2012	http://www2.ensinosuperior.inep.gov.br/	Não possui.	Nenhum.	Não.
105	Sistema de Seleção unificada (SISU) – Consulta a vagas ofertadas	06.07.2012	http://sisu.mec.gov.br/	Não há Fale Conosco propriamente dito, existe apenas um "Contato" no canto superior direito, que disponibiliza um telefone ou envio de e-mail.	Para o envio de e-mail são solicitados: nome, e-mail, CPF, telefone, estado.	Não.
106	Exame Nacional do Ensino Médio - ENEM	11.07.2012	http://enem.inep.gov.br/	Não há ferramenta específica, apenas no canto inferior esquerdo existe um telefone para contato.	Nenhum.	Não.
107	Painel de Controle do Ministério da Educação	11.07.2012	http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_banners&task=click&Itemid=1 - redireciona para http://painel.mec.gov.br/	Não possui.	Nenhum.	Não.
108	Plataforma Lattes	11.07.2012	http://lattes.cnpq.br/	Possui um link de contato no inferior do portal. Central de atendimento com formulário digital	Nenhum.	Twitter.
109	Saúde Legis - Sistema de Legislação da Saúde	11.07.2012	http://www.saude.gov.br/saudelegis	Apresenta, mas é o mesmo do Portal da Saúde. Assim, disponibiliza o acompanhamento, bem como sigilo da demanda.	Como o "Fale Conosco" é o mesmo do Portal da Saúde, são pedidos: nome, e-mail, UF, Município, identidade de gênero, perfil, idade, escolaridade, estado civil, como conheceu a ouvidoria, se utiliza exclusivamente o SUS e se a outro forma de assistência seria o plano de saúde.	Não.
110	Combata a dengue	11.07.2012	http://www.combatadengue.com.br/	Não possui.	Nenhum.	Os relacionados ao Ministério da Saúde: YouTube, Facebook, Twitter, Flickr.
111	Cadastro Geral de Empregados e Desempregados	11.07.2012	http://portal.mte.gov.br/caged/	Apresenta, mas é o mesmo do Portal do Trabalho e Emprego. Disponibiliza um telefone e um formulário eletrônico. E dúvidas e perguntas frequentes. No Formulário Eletrônico dá pra consultar e alterar a demanda. No canto inferior esquerdo tem a opção de Envio de sugestões para melhoria do Portal.	Apenas o e-mail se o usuário escolher receber sua resposta por ele.	O mesmo do Ministério do Trabalho e Emprego: Twitter.
112	Portal do Trabalho e Emprego	13.07.2012	https://webp.caixa.gov.br/cidadao/beneficios/mtepw001.asp	Não possui.	Nenhum.	Não.
113	Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS	13.07.2012	http://www.fgts.gov.br/	Há Ouvidoria, a qual é a mesma do Ministério do Trabalho e Emprego, disponibiliza número e endereço para envio de cartas. Há a Ouvidoria da Caixa, com números de telefone.	Nenhum, não há formulário eletrônico.	Não.
114	Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) Virtual – Moodle	14.07.2012	http://ead.enap.gov.br/moodle/	Não possui.	Nenhum.	Não.
115	Matriz da informação social	14.07.2012	http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/mi2007/	Há o link no canto direito/superior da página. O Fale Conosco disponibiliza e-mails do Secretário de Avaliação e Gestão da Informação, do Diretor do Departamento de Gestão da Informação e Recursos Tecnológicos, bem como de toda a equipe técnica. Na página inicial disponibiliza um telefone "0800" para contato.	Nenhum.	Não.
116	Software público	17.07.2012	http://www.softwarepublico.gov.br/	No link de "Contato" que está localizada no Menu, há apenas os e-mails dos responsáveis por cada setor do site.	Nenhum.	Não.
117	Ambiente de Comunidades de Aprendizagem - CATIR	18.07.2012	http://www.catir.gov.br/	Há aba "Contato" na parte esquerda da página. Remete para outra página onde é possível encontrar uma tabela com a listagem dos softwares livres, o responsável e o e-mail para contato.	Não há formulário eletrônico.	Não.
118	Observatório Nacional de Inclusão Digital - ONID	18.07.2012	www.onid.org.br/	Página fora do ar para atualização. Continua na mesma condição em 17.08.2012	Página fora do ar para atualização.	Página fora do ar para atualização.
119	Portal da Inclusão Digital	08.07.2012	http://www.inclusaodigital.gov.br/	Há aba "Contato" na aba no topo da página. Remete para formulário digital.	Nome, e-mail, assunto, mensagem.	Não.
120	Fome Zero	08.07.2012	http://www.fomezero.gov.br	Link na barra à esquerda, direciona para página com o telefone 0800 e oferece mais as opções de encaminhar dúvidas ou solicitar informações e de encaminhar sugestões ou críticas, que levam aos formulários "fale conosco" e "ouvidoria", sendo este último um serviço do site do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.	O Fale Conosco solicita nome, sexo, e-mail, estado e cidade.	Não.