

DIÁLOGO TEMÁTICO ON-LINE E CONDIÇÕES DE RACIONALIDADE COMUNICATIVA: UMA RELAÇÃO REVELADA NA OFERTA DE CONSULTAS PÚBLICAS DIGITAIS NO RS

Luciana Saraiva de Oliveira Jerônimo¹

Resumo

O objetivo deste trabalho é expor o resultado da investigação sobre as condições dadas à efetivação da racionalidade comunicativa, em três consultas públicas digitais realizadas pelo governo do Rio Grande do Sul em 2011, 2012 e 2013. Com base na teoria habermasiana do uso da razão no agir comunicativo e por meio da análise empírica dos termos de uso e de informações on-line, identificou-se o quanto a racionalidade comunicativa, essencial a um diálogo concreto, construtivo e colaborativo entre governo e cidadãos, inerente à comunicação pública e à democracia participativa, pode ser afetada pela organização metodológica e temática e por dada determinação normativa.

Palavras-chave: Comunicação pública; consulta pública digital; racionalidade comunicativa; diálogo temático on-line; democracia participativa.

1. Introdução

O governo do estado do Rio Grande do Sul, entre 2011 e 2014, lançou três consultas públicas digitais para ouvir a população gaúcha sobre três temas por ele escolhido: “Atendimento à saúde pública”, “Segurança no trânsito” e “Reforma política”. Por meio delas [consultas], governo e cidadãos gaúchos interagiram, via internet, efetivando uma espécie de diálogo. Uma das condições para a eficácia desse processo

¹Relações Públicas, Professora Associada I do Curso de Comunicação Social da Universidade Federal do Maranhão (desde 1998), Mestre em Comunicação pelo Instituto Metodista de Ensino Superior, São Bernardo do Campo (1995) e Doutora em Comunicação Social pelo Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da PUCRS (2016) e Vice-Líder do Grupo de Pesquisa de Comunicação Midiática e Institucional (CNPq/UFMA). E-mail: l-feronimo@hotmail.com.

discursivo parecia ser a existência de condições de racionalidade comunicativa entre os interlocutores. Que condições eram essas? Desse modo, o objetivo aqui é expor que condições foram dadas para que a racionalidade comunicativa, de fato, existisse no processo de diálogo temático on-line² entre governo e cidadãos nessas consultas públicas.

2. Orientação teórica

Participar de um consulta pública digital, que é um mecanismo institucional de interlocução do governo com a sociedade civil, pressupõe usar a razão ao *dizer algo*. Em outros termos, significa levar a efeito relações objetivas (vínculos entre os enunciadores formados pela linguagem), através de enunciados claramente percebidos e fundamentados, que podem ser criticados ou defendidos. Dizer algo de maneira racional, em um processo de construção conjunta, exige um contexto social como referência, razões para agir discursivamente, organização metodológica, regras claras de execução, tendo como resultado a produção intersubjetiva de sentido e relações objetivas.

Em princípio, o diálogo temático on-line entre governo e cidadãos em uma democracia participativa e deliberativa, traz em si um princípio habermasiano: *racionalidade comunicativa*, que envolve razões da esfera civil e da esfera governamental para participar de uma interlocução no contexto político do Estado democrático de direito. É por causa desse princípio que enunciadores-interlocutores “superam suas concepções inicialmente subjetivas para então, graças à concordância de convicções racionalmente motivadas, assegurar-se ao mesmo tempo da unidade do mundo objetivo e da intersubjetividade de seu contexto vital” (HABERMAS, 2012 [1981], v.1, p. 35-36).

Para Habermas, a racionalidade comunicativa é uma atitude própria da fala argumentativa (enunciação), que gera um comum acordo e, por isso, tem em si uma força espontaneamente unitiva. Essa *força unitiva*³ é fruto da dinâmica de discensos e consensos, de confrontos e acordos, instituída pelo uso da razão comunicativa, afastando-se o uso exclusivo da razão instrumental.

² Conceito cunhado por Jerônimo (2016, p. 245), em tese de doutorado, para designar “um processo dialógico-racional concreto intencional, cujo funcionamento interno se dá pela interação verbal on-line entre governo e cidadãos, que são sujeitos enunciadores distintos, concretos, identificáveis e contextualmente situados; que se inicia a partir de um tema pré-determinado que, logo depois, se transforma pelas diferenças de sentidos estritos e pela construção negociada desses sentidos, em busca de entendimento, a priori”.

³ Termo utilizado por Habermas para representar a unidade do mundo objetivo constituída pelas relações entre subjetividades.

Ao *falar com o outro*, cada sujeito enunciador busca ser compreendido e entender-se com seu interlocutor. Razão por que, para Habermas (2012 [1981], v.1), a racionalidade comunicativa está presente em quatro validações pretendidas pelo sujeito enunciador ao *dizer algo*. A primeira, e dela derivam todas as outras, é ser inteligível para o outro (fazer-se entender), por meio de estratégia discursiva. Sem ela não há compreensão, nem alteridade, nem responsabilidade ativa. Ou seja, neste caso, governador e cidadãos precisam ser inteligíveis em suas enunciações individuais. A partir do êxito na pretensão de inteligibilidade, o sujeito enunciador pode pretender as outras três validações ao *dizer algo*: a) dizer a verdade, o que induz à ideia de saber confiável ou desconfiável sobre a existência do estado das coisas no mundo (agir teleológico que expõe o mundo objetivo); b) ser correto, normativamente, ao agir discursivamente (agir normativo que expõe o mundo social), o que leva à ideia de obediência a um pacto (comum acordo) que garante igualdade aos participantes do diálogo temático on-line; e c) ser sincero e autêntico ao expressar sua vivência (agir dramatúrgico que expõe o mundo subjetivo), o que leva à ideia de veracidade da apresentação de si próprio, através de seu juízo de valor e de sua entonação expressiva (que revelam sentimentos, desejos, estado de espírito, segredo, etc.).

O uso da razão na ação comunicativa, conforme Habermas (2012 [1981] v.2), une os mundos objetivo, social e subjetivo mediante a construção de um universo simbólico, comum aos participantes de uma enunciação. É um aspecto que instaura, também, a colaboração em uma enunciação, a partir da razão permitida no uso da linguagem (orientada ao entendimento) para produção de uma proposta coletiva (objetiva).

Em síntese, neste caso, o *diálogo temático on-line* entre governo e cidadão, por se tratar de um processo da cultura democrática, naturalmente deve ser orientado pelo uso da razão, garantindo-lhe espontaneidade, a autenticidade e a legitimidade; algo que escapa da colonização de um dado poder político. Sendo assim, a condição de racionalidade comunicativa não precisa estar vinculada, obrigatoriamente, a uma posição simétrica dos sujeitos interlocutores do ponto de vista político, mas precisa vincular-se às regras: de paridade argumentativa no funcionamento da enunciação colaborativa, de não-coerção (liberdade comunicativa), de universalidade (acesso a todos os cidadãos gaúchos) e de reciprocidade (alteridade e responsabilidade). Com essa perspectiva, pôde-se buscar um desenho metodológico próprio para identificar a existência de condições para que a racionalidade comunicativa, nas consultas públicas digitais mencionadas, se efetuem.

3. Desenho metodológico

Racionalidade comunicativa é um dos princípios *ideais* habermasianos para se caracterizar processos deliberativos face a face, em espaços públicos. Mas, nesta investigação, observa-se um dos veios discursivos sobre o agir comunicativo e participação política mediado por tecnologias digitais, o que requer uma adaptação provocada pelo contexto empírico. Nas pesquisas brasileira, há o trabalho *Aspectos teórico-metodológicos do processo comunicativo de deliberação online* (2011) de Ângela Marques, que apresenta uma orientação metodológica para estudos de deliberação on-line a partir da perspectiva habermasiana. Para analisar o processo de deliberação on-line, Marques (2011) define cinco operadores analíticos deliberativos: a) a discussão crítico-racional, b) a reciprocidade, c) a reflexividade, d) a igualdade discursiva, e) a liberdade discursiva. Sem eles, não é possível efetuar uma deliberação on-line que se oriente pelo princípio habermasiano de racionalidade comunicativa.

Acontece que o objeto empírico desta investigação não é a interação comunicativa de uma dada deliberação on-line, e sim o diálogo temático on-line entre governo e cidadãos (consultas) que ocorrem em espaço governamental digital (site) do RS. Esta distinção exige mais uma adaptação metodológica. Então, considerando os operadores analíticos de Marques (2011), desenhou-se as seguintes condições que deveriam existir no espaço “Governador Pergunta”⁴ para que a racionalidade comunicativa se materializasse nas consultas públicas digitais ofertadas: a) *razões próprias* explícitas, tanto do governo quanto dos cidadãos, para *dizerem o que e como dizem* sobre o assunto abordado em seu enunciado, fundamentando seu ponto de vista com dados, “fato concreto, comparação, exemplo (real, ficcional ou hipotético), experiência pessoal⁵ ou histórias de outras fontes que podem ser verificadas (jornais, sites, artigos, citações livros ou experts)”(MARQUES, 2011, p.30-31); b) *organização metodológica* da interação verbal on-line, nas consultas públicas digitais em análise, exposta no dispositivo técnico e na arquitetura discursiva do “Governador Pergunta”, que impactam, ou não, a igualdade e a

⁴ O “Governador Pergunta” era o espaço dentro do site “Gabinete Digital” em que, prioritariamente, o governo do Estado do Rio Grande do Sul disponibilizou, entre 2011 e 2014, suas consultas públicas (Cf. JERÔNIMO, 2016, p.126-156)

⁵ As experiências pessoais, segundo Marques (2011, p. 31), podem ser reveladas por narrativas ou testemunhos, que podem ser uma “forma de criar vínculos de identificação e empatia com outros participantes [...]”.

liberdade discursiva dos participantes; c) *organização temática* de cada consulta pública digital, com vistas à construção de uma lógica discursiva particular, negociada ou não, pelos parceiros de interação; d) *normas/regras* que devem ser obedecidas durante o processo de produção colaborativa, de tal forma que determinem os papéis dos participantes (moderador, contribuinte, editor, etc.), os modos [normativos] de censura, a paridade argumentativa, a exposição dos enunciados, etc.; e, e) *transparência e publicidade* de todos os enunciados postados e das regras de participação postadas no espaço digital destinado às consultas públicas digitais.

Da matriz operadora de Marques (2011), deixa-se de fora a identificação do princípio de reflexividade, pelo tempo utilizado à pesquisa [que contemplou outras variáveis], pro sua complexidade [amplianda significativamente pelas mesmas variáveis]; e pelo tipo de objeto empírico que se teve para análise [as informações disponibilizadas no site]. Outro aspecto foi a característica de uma consulta pública digital: não tem função decisória como uma deliberação; ela é apenas um mecanismo de auxílio para tomada de decisões políticas, por parte do governo; um mecanismo de influência popular na produção dessas decisões; tem caráter complementar e é realizada via internet. Sabendo disso, obteve-se alguns da *análise empírica das condições de existência da racionalidade comunicativa*.

4. Resultados: o que se viu sobre as condições de existência da racionalidade comunicativa

O desenho metodológico apresentado procurou responder a seguinte questão: *que condições foram dadas para que a racionalidade comunicativa, nas consultas públicas digitais investigadas, se efetuassem?* Eis o que se pôde perceber a partir do contexto empírico:

Sobre as *razões explícitas* do governo e dos cidadãos para dizerem *o que e como dizem*

Identificou-se que o governo apresenta, seja no formato de relatório, seja uma explicação na tela do *site* “Gabinete Digital”, as razões para auscultar a população gaúcha sobre “Atendimento na saúde pública”, “Segurança no trânsito” e “Reforma política”. No relatório sobre a consulta pública digital – “Atendimento na saúde pública” –, por exemplo, o governo expõe sua razão para realizá-la:

A saúde desponta *em diversas pesquisas de opinião*, como um dos temas que mais preocupam os gaúchos e gaúchas. Sabemos das inúmeras dificuldades que os governos brasileiros, em todos os níveis, têm encontrado na implementação do Sistema Único de Saúde (SUS).

Sabemos também que o tema do financiamento da saúde é decisivo, mas seria equivocado reduzir o problema a uma questão exclusivamente orçamentária. Há um amplo conjunto de questões que podem, e devem, ser debatidas pelos usuários do sistema de saúde, fornecendo aos gestores públicos subsídios para a tomada de decisões capazes de melhorar significativamente o atendimento à população.

É certo que todo governo segue uma determinada orientação, originada em um programa de governo aprovados pelas urnas. Entretanto, isso não impede que os governos façam – e é isso que propomos – uma permanente atualização de suas estratégias e políticas públicas, *recolhendo da cidadania sínteses capazes de orientar ações e procedimentos decisivos para o funcionamento de um sistema* tão complexo quanto o da saúde (GABINETE DIGITAL, 2011a, p. 3, grifo nosso).

Há, nos dois grifos anteriores, a explanação, pela voz do Secretário Estadual de Saúde do RS, Ciro Simoni, sobre a razão própria do Estado para interpelar a população a respeito o tema escolhido pelo governo. Nessa mesma consulta, no outro polo, os cidadãos têm suas razões (próprias) para *dizerem o que e como dizem* sobre o tema “Atendimento na saúde pública” no Rio Grande do Sul e, dentro desse tema, sobre assuntos/tópicos relacionados aos seus cinco subtemas: cuidado integral, saúde da família, urgência e emergência, acesso a medicamentos e saúde na sua região⁶. No *corpus*⁷ referente à consulta pública digital sobre “Atendimento na saúde pública”, por exemplo, encontram-se algumas fundamentações para as contribuições mais votadas dos cidadãos, para as réplicas do governador e para a única tréplica da cidadã. Na SEL1⁸, encontrou-se, os seguintes dados:

[Interlocutora 1 – SEL1 – subtema “Saúde na sua Região] - “Gostaria que os hospitais do interior fossem dotados de mais recursos para dar

⁶ A organização temática dessa consulta pode ser melhor compreendida ao ler Jerônimo (2016, p.145-149).

⁷ O *corpus* era formado por sequências enunciativas (enunciado-réplica-tréplica) que puderam ser lidas on-line por quem participava ou acompanhava cada consulta pública digital.

⁸ Primeira Sequência Enunciativa Longa. Aquela em que há uma sequência de enunciado, réplicas e tréplicas alongando-se. Neste caso, há: 1º enunciado, a pergunta do governador (PG) + 2º enunciado, a contribuição do cidadão/cidadã (CC) + votação/adesão à contribuição + 3º enunciado, a resposta do governador à primeira contribuição (RG1) + 4º enunciado, questão agregada por outro enunciador ao 2º enunciado (QA1) + 5º enunciado, questão agregada por outro enunciador ao 2º enunciado (QA2) + 6º enunciado, questão agregada por outro enunciador ao 2º enunciado (QA3) + votação/adesão à contribuição + 7º enunciado, a resposta do governador (RG2) + 8º enunciado, o comentário final do cidadão/cidadã (COM).

mais atenção aos pacientes evitando lotação nos hospitais da capital”.
[Razão para sugerir o que sugere]

[Primeira resposta do governador (RG1) – SEL1 – subtema “Saúde na sua Região” - “Estão previstas a adequação e ampliação dos Leitos Hospitalares de referência Regional, por meio da Ampliação dos Hospitais já existentes ou da construção de Hospitais Regionais, qualificando estes leitos e disponibilizando-os regionalmente, a fim de diminuir a concentração de encaminhamentos para a região metropolitana”. **[Razão da ação futura]**

[Interlocutor 3 – SEL1 – subtema “Saúde na sua Região] - “Transformar Hospitais Filantrópicos e Religiosos que dependem mais de 70% de recursos Públicos **[Razão da sugestão]** em Hospitais Públicos Estaduais. com financiamento Tripartite (União, Estado, Município) com investimento, qualificação, e conselho gestor com participação do controle social”.⁹

[Segunda resposta do governador (RG2) – SEL1 – subtema “Saúde na sua Região” - “Historicamente, os Hospitais Filantrópicos são responsáveis pela maior parte do atendimento hospitalar pelo SUS no Estado. **[Razão para explicar, a seguir, o que faz]** Para garantir a manutenção desse atendimento, e melhorá-lo, o Governo do Estado vem trabalhando na qualificação da contratualização dos estabelecimentos, o que inclui, também, a fiscalização da prestação de contas e a avaliação da produção dos hospitais. Veja mais detalhes sobre estas ações na resposta sobre os hospitais, abaixo”.

[Interlocutora 5 – última da SEL1– subtema “Saúde na sua Região”] - “Apoio Anelise. De tempos para cá se fala muito em Humanização. Inclusive existe uma cláusula nos contratos de Hospitais como obrigação a ser cumprida. **[Razão para solicitar correção de ação normativa]** Acredito que todo o Hospital Filantrópico deveria adotar as sistemáticas de Humanização e Acreditação Hospitalar como prioridade. Infelizmente, a preocupação atual destas entidades resume-se em não fechar suas portas. Os recursos repassados pelo Estado e União são capazes de cobrir as despesas operacionais, mas não sobram recursos para investimento e pagamento do Passivo. **[Razão para dizer o que diz em seguida]** Assim, poucos Hospitais conseguem chegar a um nível tecnológico e de recursos humanos capazes de oferecer serviços de maior complexidade, evitando assim o deslocamento de seus munícipes para a Capital. Neste ano, o Estado está investindo em Hospitais através de financiamento de obras e aquisição de equipamentos com repasses fundo a fundo. **[Razão para o elogio, para a crítica e para a sugestão]** Parabenizo esta iniciativa, mas somente ofereço uma crítica. Em relação ao custeio, deveria ocorrer o repasse mensal de todos os incentivos estaduais, pois as obrigações destes entidades são exigidas mensalmente, porém, o maior incentivo

⁹ Os enunciados foram mantidos exatamente como aparecem no relatório do “Gabinete Digital”, com seus erros ortográficos e gramaticais.

estadual é pago trimestralmente” (GABINETE DIGITAL, 2011a, p.5; JERÔNIMO, 2016, p. 437-438).

Na mesma sequência enunciativa, existem enunciados com fundamentações ou evidências daquilo que falam e enunciados desprovidos de qualquer fundamentação ou evidência, indicando que alguns enunciados tem força argumentativa e outros não.

Infelizmente, nas consultas públicas digitais sobre “Segurança no trânsito” e “Reforma política”, não existem, nos enunciados postados, argumentos potencialmente aceitáveis por todos, capazes de serem justificados. Inexiste nelas qualquer fato revelado, exemplo concreto, experiência pessoal narrada ou história de outra fonte que fundamentem os enunciados dos cidadãos ou dos grupos de cidadãos, o que impede uma crítica/réplica própria de um debate crítico-racional.

Sobre a *organização metodológica* do diálogo temático on-line

Pode-se afirmar que o “Governador Pergunta” adotou *wiki-survey*¹⁰ como instrumento de coleta de dados quantitativos e qualitativos. O espaço enunciativo “Governador Pergunta” abrigou-se no projeto “*All Our Ideas*”¹¹, que utiliza pesquisa *wiki* para estimar a “matriz de opinião” dos cidadãos sobre cada tema pré-determinado pelo governo. Esta metodologia gera uma quantidade razoável de contribuições que, depois, são colocadas, duas a duas, para votação on-line, pode ser debatida. A votação on-line gera após obter as contribuições mais votadas por método simples de pontuação estimada (SALGANIL; LEVY, 2015). Como usa código aberto, a equipe do “Gabinete Digital” pôde ampliar a metodologia na aplicação da primeira consulta, acrescentando um momento de debate presencial.

Ao adotar, nas duas outras consultas públicas digitais, apenas a metodologia *wiki-survey*, a equipe do “Gabinete Digital” impossibilitou o diálogo temático on-line do próprio “Governador Pergunta”, mantendo-se em uma baliza funcionalista que, ora mensura quantitativamente as respostas particulares dos entrevistados, ora oferece a eles respostas prontas para sua escolha.

¹⁰ É um inquérito compartilhado contendo: “a) o espaço para postar a questão do inquérito, b) o espaço para o *post* das contribuições dos cidadão que respondem à questão, c) o espaço para a votação on-line das contribuições preferidas e d) o espaço de questões agregadas a uma determinada contribuição” (JERÔNIMO, 2016, p. 141).

¹¹ Projeto colaborativo do Centro de Tecnologia da Informação da Universidade de Princeton, Nova Jersey, Estados Unidos, mantido pelo Google, pela Fundação Nacional de Ciências dos Estados Unidos, pelo Banco Mundial e pelo próprio centro de pesquisa, que busca pesquisar a *cultura de participação em rede* (JERÔNIMO, 2016, p. 140, grifo da autora).

Importa a esta investigação se o método *wiki-survey* comprometeu (ou não) a igualdade e a liberdade de comunicação dos sujeitos enunciadorees envolvidos, nestas consultas públicas digitais. Observou-se, por meio da análise do *corpus*¹², que a *igualdade de comunicação* não foi comprometida, a princípio, pela utilização do método *wiki-survey* em si, já que o tempo (30 dias) e o espaço para postagem de ideias projetados foram suficientes para quem quisesse participar da consulta.

Pelos diferentes tamanhos de enunciados postados, percebe-se que havia a disponibilidade de um espaço que comportasse diferentes quantidades de *caracteres*. Por exemplo, na SEL1, a pergunta do governador ocupou o espaço de 53 *caracteres*, os quatro enunciados postados on-line pelos cidadãos ocuparam, cada um, respectivamente, os espaços de 148, 70, 270 e 71 *caracteres*, e a resposta postada on-line pelo governador (RG1) ocupou o espaço de 322 *caracteres*. Nesta sequência enunciativa, ao se observar somente o espaço projetado [na organização temática] para a exposição de ideias de cada enunciadoree, foi possibilitado a efetivação do operador *igualdade de comunicação* para quem teve acesso ao espaço “Governador Pergunta” e para quem soube transitar pelos passos da própria consulta pública digital.

Entretanto, esse mesmo operador é impactado por outra variável: as regras próprias do sistema *wiki-survey* do projeto “*All Our Ideas*”. Tanto a igualdade quanto a liberdade de comunicação são afetadas por tais regras e, por conseguinte, afetam a efetividade da racionalidade comunicativa. Por exemplo, nas duas consultas públicas digitais posteriores, o desenho metodológico foi distinto ao da primeira consulta. Na consulta sobre “Segurança no trânsito”, com a utilização do método *wiki-survey*, a equipe do “Gabinete Digital” decidiu diminuir e simplificar as etapas da consulta, reduzindo para dois momentos associados, postagem e votação on-line, modificando o formato do processo *alteridade-responsabilidade de pergunta do governador → respostas/contribuições dos cidadãos → resposta/réplica do governador → tréplica do cidadão para pergunta do governador → resposta/contribuição do cidadão/cidadã*. Observou-se que a igualdade de comunicação, no nível interno das duas últimas consultas, não foi comprometida pela questão espaço-temporal, já que o tempo (37 dias) e o espaço para postagem de ideias (em caracteres) foi suficiente para a expressão dos cidadãos que quiseram participar das consultas. Entretanto, a preocupação da equipe do “Gabinete Digital”, pelos dados até o momento reunidos nestes dois casos, centrou-se na

¹² O *corpus* eram os enunciados [em fluxo discursivo], de cada uma das três consultas.

geração de *matrizes de opinião* e não com o diálogo temático on-line dos interlocutores, comprometendo sua qualidade e sua finalidade de consulta.

Na consulta pública digital sobre “Reforma política”, o desenho metodológico apresentado restringiu ainda mais a liberdade comunicativa dos cidadãos, oferecendo, simultaneamente, e de forma distinta, dois tipos de perguntas para serem respondidas. O primeiro tipo, disponibilizou duas respostas construídas pela equipe do “Gabinete Digital” (governo) para ser [uma delas] escolhida pela(o) cidadã(o). O segundo tipo¹³, deixou a pergunta muito aberta, mas com restrição quanto ao número de caracteres para resposta (apenas 140!). A própria pergunta é problemática pois, para respondê-la, é necessário ter um conhecimento específico sobre processo legislativo e sobre Direito Eleitoral. Essa opção metodológica de coleta de dados, usada no método *wiki-survey*, facilita a análise dos dados pelo sistema do “*All Our Ideas*”, mas retira dos cidadãos a possibilidade de responder *com suas próprias palavras*. Significa que se retira da consulta pública digital a possibilidade de manifestação espontânea. Nessa perspectiva, o governo gaúcho retirou da prática de consulta a ideia de *ouvir o outro*, optando por *ouvir a si mesmo*. Bakhtin (2010 [1929]) diria que foi materializado um monólogo. Habermas (2012 [1981], v.1 e v.2) pensaria em colonização, pelo governo, do mundo da vida que, por isto, perde liberdade e sentido. Quando isso acontece, não há estruturas dos pensamentos para serem lidas e compreendidas, ou seja, não há a expressividade do que realmente pensam os cidadãos gaúchos sobre *como dever ser feita a reforma política no Brasil*. Ficou comprometido o uso da razão nesta terceira consulta pública digital. Contudo, não se pode responsabilizar a arquitetura do espaço “Governador Pergunta”, mas pode-se perceber que a opção metodológica acolhida pela equipe do “Gabinete Digital” é responsável pela fragilidade do diálogo temático on-line.

Sobre a *organização temática* de cada consulta pública digital

Observou-se diferentes *organizações temáticas* nas três consultas. Na primeira consulta, sobre “Atendimento na saúde pública”, o tema foi dividido em cinco subtemas, o que, de certa forma, facilitou a elaboração de contribuições, pois a temática é muito ampla e complexa. Da forma como foi organizada, os sujeitos enunciadorees puderam, dentro dos subtemas, expressar seu ponto de vista sobre qualquer assunto a eles vinculado, levando

¹³ O segundo tipo de questão capturou 2.840 ideias em 16 dias, das quais 10 foram acatadas pelo governo, conforme Relatório do Gabinete Digital (2013). Apesar de ter sido criado um espaço igual para todos os cidadãos que quisessem responder à consulta pública digital, isso não caracteriza necessariamente igualdade de comunicação.

a uma objetividade maior, sem perder a subjetividade dos enunciadores. A relação entre mundo subjetivo, mundo social e mundo objetivo se concretizou de alguma forma. Entretanto, a pré-determinação do tema dada pelo governo afeta a ideia de *comum acordo*, pensada por Habermas, como condição de racionalidade na ação comunicativa.

Na consulta sobre “Segurança no trânsito”, não houve uma organização temática mais detalhada. Vinculou-se a organização da consulta à ideia genérica da *promoção da paz no trânsito*, definido pela pergunta do governador. Sem subdivisões, o tema exigiu dos cidadãos e dos grupos de cidadãos um esforço maior para produzir um enunciado objetivo. Considerando que foram 2 mil contribuições postadas, havia uma considerável quantidade de pares de ideias disponibilizadas para votação. Quem votou, não teve uma orientação por subtemas. Tal fato exigia um nível de atenção maior do votante.

Já na consulta sobre “Reforma política”, a organização temática se deu pelo objetivo que o governo desejava alcançar. A divisão em duas perguntas foi uma divisão temática e por finalidade. A primeira pergunta, “como deve ser feita a reforma política?”, com duas respostas elaboradas pelo governo para votação, indica que a organização temática servia ao objetivo de reforçar um posição ideológica governamental, inclusive colocando-a, para a população, antes do segundo assunto. A segunda pergunta [aberta], “na sua opinião, quais devem ser as prioridades da reforma política?”, gerou 2.840 prioridades sugeridas pela população, que foram postas, duas a duas, para votação on-line, até que o governo obtivesse 10 “matrizes de opinião”. A *organização temática* e a pré-determinação do tema pelo governo reforçou a postura monológica do governo, materializada pela indicação de contribuições *não debatidas* pelos cidadãos e governo gaúchos.

Sobre *normas/regras* que deveriam ser obedecidas durante o processo

Indica-se, aqui, o documento e os enunciados on-line em que há as regras que orientaram a participação do governo e dos cidadãos nas três consultas públicas digitais: a) os “Termos de Uso” do Gabinete Digital e b) as regras próprias de cada consulta pública digital, quando explicitadas no *site*. Habermas (1997 [1992], v.1 e v.2), ao pensar nas dimensões da discussão política e deliberativa, idealiza as condições de igualdade e de liberdade discursiva próprias do debate público face a face. Com o emprego de tecnologias digitais nesse processo, a paridade discursiva, as regras de conversação, a atribuição de papéis e o comportamento comunicativo passam a ser organizados, por um

documento digital, entendido como documentação imaterial (NOGUEIRA, 2008), que tem validade jurídica: a assinatura dos “Termos de Uso”.

Qualquer cidadão brasileiro que desejasse participar de qualquer espaço enunciativo, por meio das ferramentas disponibilizadas pelo “Gabinete Digital”, preenchia um cadastro e assinava¹⁴, com um clique, os “Termos de Uso”. Dessa forma, o sistema liberava o acesso, por meio de senha, às ferramentas ou espaços enunciativos (GABINETE DIGITAL, 2011b). Consequentemente, o documento “Termos de Uso” é um comum acordo de uso, de caráter privado, assinado pelo cidadão, por meio do qual ele aceita as regras de uso da plataforma digital de colaboração e cocriação cidadã. Seu uso está condicionado à aceitação de quatro termos: “termos de limitação de responsabilidade, a política de privacidade e confidencialidade, a licença de livre uso do conteúdo e as informações de como reportar violações” (GABINETE DIGITAL, 2011b, p. 1-4; JERÔNIMO, 2016, p. 401-404).

Em relação à responsabilidade dos autores dos enunciados, identificam-se as seguintes *limitações de responsabilidade*:

Em nenhuma situação o Gabinete Digital, seus autores, editores ou mantenedores serão responsáveis por quaisquer danos, prejuízos ou outro efeito, direto ou indireto, relacionado ao uso, por parte de seus usuários, leitores ou de qualquer outra pessoa, deste site, de seu conteúdo ou de qualquer outro site aqui mencionado.

Todo autor de conteúdo exibido no Gabinete Digital retém os seus direitos e responsabilidades autorais, nos termos da Lei 9.610/1998¹⁵, sem prejuízo dos termos de licenciamento de livre uso, conforme exposto nestes Termos de Uso, no item Licença de uso do conteúdo, abaixo.

Se qualquer comentário ou participação infringir um direito seu, entre em contato na forma indicada neste documento, envie uma reclamação ao gabinetedigita@gg.rs.gov.br (GABINETE DIGITAL, 2011b, p. 2-3; JERÔNIMO, 2016, p. 402-403).

Em relação à *privacidade* e à *confidencialidade*, o documento explicita:

O Gabinete Digital não deseja nem aceita receber ou intermediar material confidencial por nenhuma das ferramentas oferecidas ou mencionadas no site, nem pelos contatos de sua equipe. Toda informação enviada pelos recursos do site ou recebida por intermédio deles ou dos

¹⁴ A assinatura digital é uma assinatura, equivalente à assinatura manuscrita, que estabelece uma relação jurídica entre usuário e mantenedor do *site* governamental. Para tentar garantir a segurança do comum acordo em documento digital, os modelos tecnológicos trazem duas soluções acatadas na legislação brasileira: a assinatura digital e a certificação digital. Ambas problematizadas por Nogueira (2008).

¹⁵ Na Lei nº 9.610/1998, o art. 12 determina: “Para se identificar como autor, poderá o criador de obra literária, artística ou científica usar de seu nome civil, completo ou abreviado até por suas iniciais, de pseudônimo ou qualquer outro sinal convencional” (BRASIL, 1998).

endereços de contato de sua equipe, será tratada como não sendo confidencial, independente de qualquer declaração do autor da comunicação, que não tenha sido previamente aceita por escrito pelos responsáveis pelo Gabinete Digital.

O envio de material para o site implica que a parte que está enviando aceita a responsabilidade plena e não compartilhada com o Gabinete Digital quanto ao conteúdo enviado, e quanto às implicações legais e morais de sua eventual publicação (GABINETE DIGITAL, 2011b, p.3; JERÔNIMO, 2016, p. 403).

Em relação à *licença de uso do conteúdo*:

Todo o conteúdo original do Gabinete Digital está disponível livremente para leitura, uso, redistribuição ou modificação, entre outros direitos, conforme definido na licença Creative Commons – Atribuição – Partilha nos Mesmos Termos 3.0 Não Adaptada. Exceto quando mencionado explicitamente, ou quando se tratar de citação (adequadamente indicada no corpo do texto, por intermédio de tipo diferenciado, aspas e/ou margem esquerda adicional) de material alheio ou ilustração, nos limites estabelecidos pela Lei 9.510/98 (GABINETE DIGITAL, 2011b, p.3; JERÔNIMO, 2016, p. 403).

Em relação a *como reportar violações*:

Se algum artigo, notícia, comentário ou outro conteúdo do Gabinete Digital violar algum direito seu ou a legislação aplicável, entre em contato pelos endereços indicados abaixo, mencionando de forma específica e detalhada:

- título da página específica em que se encontra a violação;
- endereço (URL) da página específica em que se encontra a violação;
- natureza da violação;
- trecho específico em que ocorre a violação;
- a providência desejada; e
- as suas informações de contato, incluindo e-mail.

[...]

Comunicações de violações e solicitações de providências enviadas por outros canais *não serão atendidas*. O Gabinete Digital responderá preferencialmente ao endereço de e-mail do requerente, indicado na sua mensagem enviado pelos canais acima (GABINETE DIGITAL, 2011b, p. 3; JERÔNIMO, 2016, p. 403 , grifo nosso).

Algumas reclamações foram publicadas fora do “Gabinete Digital”, tanto no Facebook, quanto no Twitter, sobre o processo de votação ou sobre a determinabilidade de algum enunciador. Entretanto, como rege o próprio *comum acordo assinado digitalmente* entre as partes, as “comunicações de violações e solicitações de providências enviadas por outros canais não serão atendidas” (GABINETE DIGITAL, 2011b, p. 3), e assim ocorreu. O que não quer dizer que o *site* não pudesse sofrer

qualquer questionamento administrativo ou jurídico por parte de outros agentes públicos ou dos cidadãos.

Assim como o sistema de criptografia que dá segurança às informações que transitam no “Gabinete Digital” parece ser assimétrico, sob o aspecto das normas vigentes, a *igualdade discursiva* é relativa. Ela é garantida aos cidadãos, mas não entre cidadãos e o governo, pois a responsabilidade pelo sistema é totalmente do governo. É ele que presta esclarecimentos por qualquer falha de segurança no sistema. O cidadão tem responsabilidade subjetiva sobre as informações que publica, enquanto o governo tem uma responsabilidade objetiva por todo o funcionamento do sistema e por sua função social, e por ele responde administrativa e criminalmente.

Quanto à *liberdade discursiva*, percebe-se logo que ela é balizada pela relação *postar/ler/usar conteúdo*. Assim, três acordos são firmados com a assinatura digital: sobre as responsabilidades autorais, sobre as responsabilidades editoriais dos mantenedores e sobre as responsabilidades do uso ou redistribuição do conteúdo. Ao administrador do *site* é reservado o direito de “não publicar contribuições repetidas” e de “editar mensagens enviadas pelo usuário”, nas situações previstas na segunda página dos “Termos de Uso” (GABINETE DIGITAL, 2011b, p.2; JERÔNIMO, 2016, p. 402). Além disso, orienta sobre o comportamento discursivo do usuário.

O comum acordo assinado digitalmente também deixa claro algo muito específico nas relações entre usuários e *sites* governamentais: a inexistência de vínculos trabalhistas.

Estes Termos de Uso não importam na criação de qualquer vínculo trabalhista, societário, de parceria ou associativo entre o usuário-colaborador e o *site*, sendo excluídas quaisquer presunções de solidariedade entre ambos no cumprimento de suas obrigações (GABINETE DIGITAL, 2011b, p. 4; JERÔNIMO, 2016, p. 404).

O texto deixa explícito que a relação entre o mantenedor do *site* (Governo do Estado do RS) e o usuário (qualquer cidadão) é de colaboração. Complementando esse comum acordo, as consultas públicas digitais publicaram, em seus respectivos espaços, regras próprias de participação, de acordo com o desenho metodológico escolhido. As regras próprias, por exemplo, aparecem na tela da consulta sobre “Segurança no trânsito” com o termo “COMO FUNCIONA?”, descrita em Jerônimo (2016, p. 149-150).

Sobre a transparência e publicidade das informações

Pode-se dizer que ela foi considerada nos “Termos de Uso” quando, ao assinar, o usuário reconhece que o conteúdo do “Gabinete Digital” vai ser disponibilizado (GABINETE DIGITAL, 2011b, p.3; JERÔNIMO, 2016, p. 403), como foi dito anteriormente ao se falar sobre *licença de uso do conteúdo*.

Com a assinatura digital dos “Termos de Uso”, qualquer cidadão ou entidade civil reconhece que sua postagem tem a mesma licença livre que o restante do *site* “Gabinete Digital”. E, ainda, reconhece que aos mantenedores é reservado o direito de “fazer o uso irrestrito do conteúdo postado” (JERÔNIMO, 2016, p. 401). Inexiste qualquer tipo de confidencialidade do conteúdo postado no *site*, sendo ele considerado público.

5. Considerações Finais

A racionalidade comunicativa é composta e materializada tanto pelos enunciados que exprimem a verdade (algo que de fato ocorre no mundo), a correção normativa de um modo de agir e explicações (que servem para uma boa compreensão do mundo simbólico), quanto pelos enunciados que exprimem a veracidade de uma vivência, de uma subjetividade. Quanto maior for a possibilidade dos cidadãos se manifestarem e, quanto maior for a pluralidade dessa manifestação, maior será a possibilidade de presença da racionalidade comunicativa. Entretanto, existem condições para que a racionalidade comunicativa se efetive. Dito de outra forma, existem condições para o emprego da argumentação objetiva e da racionalidade decisional; existem condições para uma discussão crítico-racional.

As condições desenhadas para observação nesta investigação foram: a) *razões próprias* explícitas, tanto do governo quanto dos cidadãos, para *dizerem o que e como dizem* sobre o assunto abordado em seu enunciado, fundamentando seu ponto de vista com dados; b) *organização metodológica* da interação verbal on-line, nas consultas públicas digitais em análise, exposta no dispositivo técnico e na arquitetura discursiva do “Governador Pergunta”; c) *organização temática* de cada consulta pública digital; d) *normas/regras* que devem ser obedecidas durante o processo de produção colaborativa; e, e) *transparência e publicidade* de todos os enunciados postados e das regras de participação postadas no espaço digital destinado às consultas públicas digitais.

Nesta investigação, apenas a primeira consulta pública digital do “Governador Pergunta” deu condições para que a racionalidade comunicativa se efetivasse razoavelmente e, a partir disso, produzisse o que se chama de *diálogo temático on-line*

entre governo e cidadãos. Nela há certas condições para isso: por exemplo, quando os enunciadores real e concretamente puderam afirmar ou responder algo com justificativas, exemplos concretos, testemunhos ou informações de outras fontes, de tal modo que conseguiram dar ao seu interlocutor a possibilidade de criticá-lo. Isso também é garantido pela organização temática, pela transparência e pela publicidade das falas. A reciprocidade, a igualdade e a liberdade comunicativa foram garantidas pelas regras estabelecidas (Termos de Uso) e por sua transparência (exposição no próprio site); pela organização metodológica (uso de dois métodos); e pela organização temática da consulta (gerando clareza e objetividade). De certa forma, o contexto empírico revelou o quanto a racionalidade comunicativa pode ser afetada por uma escolha metodológica e pela organização temática. A metodologia da consulta pública digital precisa garantir melhor a reciprocidade, a igualdade e a liberdade discursivas por meio de regras claras e objetivas e, desse modo, possibilitar um debate crítico-racional sobre temas de interesse geral.

Logo, uma única consulta pública digital foi capaz de demonstrar como é possível dar condições de existência à racionalidade comunicativa em dado espaço de manifestação discursiva, mostrando que quanto mais plurais forem os caminhos de articulação de vozes, quanto mais claras forem as regras, quanto mais controle que garanta igualdade e respeito entre os interlocutores, maior será a possibilidade de construção de diálogos temáticos on-line que produzam decisões políticas menos equivocadas.

Referências

BAKHTIN, Mikhail M. **Marxismo e filosofia da linguagem**. 14.ed. São Paulo: Hucitec, 2010. [1929].

_____. **Estética da criação verbal**. 6.ed. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2011. [1979].

BRASIL. **Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998**. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9610.htm>. Acesso em 14 de maio de 2014.

GABINETE DIGITAL. **Governador Pergunta Relatório 1º Edição**. Porto Alegre, 2011a. Disponível em: <www.gabinetedigital.rs.gov.br>. Acesso em: 28 dez.2011.

_____. **Termos de uso do Gabinete Digital**. Porto Alegre, RS: 2011b. Disponível em: <www.gabinetedigital.rs.gov.br>. Acesso em: 28 dez. 2011.

HABERMAS, Jürgen. **Teoria do agir comunicativo**: Racionalidade da ação e racionalização social. São Paulo: Ed. WMF, Martins Fontes, 2012. 2 v. [1981].

JERÔNIMO, Luciana S. de O. **Diálogo temático on-line na consulta pública digital**: um estudo sobre relações entre enunciados do governo e dos cidadãos. 2016. 450f. Tese (Doutorado em Comunicação Social) –Faculdade de Comunicação Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016. Disponível em: <<http://tede2.pucrs.br/tede2/handle/tede/6834>>.

MARQUES, Ângela Cristina Salgueiro. Aspectos teórico-metodológicos do processo comunicativo de deliberação online. **Revista Brasileira de Ciência Política**, Brasília, DF, n.6, jul./dez. 2011. Disponível em:< <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-33522011000200002>>. Acesso em: 17 jul. 2015.

NOGUEIRA, Roberto Henrique Pôrto. **Contrato eletrônico, assinatura e certificações digitais**: Da interpretação dos princípios dos contratos na atualidade aos pressupostos, elementos e requisitos de existência e validade. 2008. 198f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Pós-Graduação em Direito, Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008. Disponível em: <http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Direito_NogueiraRH_1.pdf >. Acesso em: 10 dez. 2015.

SALGANIR, Mattew J.; LEVY, Karen E. C. **Wiki surveys**: Open and quantifiable social data collection, 2015. Disponível em: <<http://www.journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0123483>>. Acesso em: 11 out. 2015.