XXIV ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI - UFS

DIREITO E NOVAS TECNOLOGIAS

JOSÉ RENATO GAZIERO CELLA

VALÉRIA RIBAS DO NASCIMENTO

AIRES JOSE ROVER

Copyright © 2015 Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito

Todos os direitos reservados e protegidos.
Nenhuma parte deste livro poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria – Conpedi
Presidente - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa – UFRN
Vice-presidente Sul - Prof. Dr. José Alcebíades de Oliveira Junior - UFRGS
Vice-presidente Sudeste - Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM
Vice-presidente Nordeste - Profa. Dra. Gina Vidal Marcílio Pompeu - UNIFOR
Vice-presidente Norte/Centro - Profa. Dra. Julia Maurmann Ximenes - IDP
Secretário Executivo -Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC
Secretário Adjunto - Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto – Mackenzie

Conselho Fiscal
Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG /PUC PR
Prof. Dr. Roberto Correia da Silva Gomes Caldas - PUC SP
Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini Sanches - UNINOVE
Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS (suplente)
Prof. Dr. Paulo Roberto Lyrio Pimenta - UFBA (suplente)

Representante Discente - Mestrando Caio Augusto Souza Lara - UFMG (titular)

Secretarias
Diretor de Informática - Prof. Dr. Aires José Rover – UFSC
Diretor de Relações com a Graduação - Prof. Dr. Alexandre Walmott Borgs – UFU
Diretor de Relações Internacionais - Prof. Dr. Antonio Carlos Diniz Murta - FUMEC
Diretora de Apoio Institucional - Profa. Dra. Clerilei Aparecida Bier - UDESC
Diretor de Educação Jurídica - Prof. Dr. Eid Badr - UEA / ESBAM / OAB-AM
Diretoras de Eventos - Profa. Dra. Valesca Raizer Borges Moschen – UFES e Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - UNICURITIBA
Diretor de Apoio Interinstitucional - Prof. Dr. Vladmir Oliveira da Silveira – UNINOVE

D598

Direito e novas tecnologias [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/UFS;
Coordenadores: José Renato Gaziero Cella, Aires Jose Rover, Valéria Ribas Do Nascimento – Florianópolis: CONPEDI, 2015.

Inclui bibliografia
ISBN: 978-85-5505-054-1
Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações
Tema: DIREITO, CONSTITUIÇÃO E CIDADANIA: contribuições para os objetivos de desenvolvimento do Milênio.

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Brasil – Encontros. 2. Tecnologia. I. Encontro Nacional do CONPEDI/UFS (24. : 2015 : Aracaju, SE).

CDU: 34

CONPEDI
Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito

Florianópolis – Santa Catarina – SC
www.conpedi.org.br

XXIV ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI - UFS

DIREITO E NOVAS TECNOLOGIAS

Apresentação

APRESENTAÇÃO

No XXIV Encontro Nacional do CONPEDI, realizado na Universidade Federal de Sergipe - UFS, em Aracaju, de 03 a 06 de junho de 2015, o grupo de trabalho Direito e Novas Tecnologias novamente esteve presente com destaque pela qualidade dos trabalhos apresentados e pelo numeroso público, composto por pesquisadores-expositores e interessados. Esse fato demonstra a inquietude que o tema desperta na seara jurídica, em especial nos programas de pós-graduação em Direito que procuram empreender um diálogo que suscita a interdisciplinaridade na pesquisa e se propõe a enfrentar os desafios que as novas tecnologias impõem ao Direito.

Foram apresentados 22 artigos que foram objeto de um intenso debate e agora fazem parte desta coletânea. Numa tentativa de organizar quantitativa e qualitativamente os artigos e seus temas, segue uma métrica:

Cinco artigos trataram da Internet, em diversos âmbitos.

Quatro artigos discutiram a proteção da privacidade e dos dados pessoais e corporais.

Quatro artigos foram sobre responsabilidade civil e capacidade na internet.

Dois artigos versaram sobre aspectos regulatórios das nanotecnologias.

Dois artigos sobre marco civil da internet.

Dois artigos trataram do processo eletrônico, com enfoque de questões como inclusão, acesso à justiça e nova cultura.

Dois artigos discutiram redes sociais em temas como a violação de direitos e bloqueio de conteúdos ilícitos.

Dois artigos foram sobre o mercado de trabalho, tratando do pleno emprego e do analfabetismo digital.

Dois artigos versaram sobre a democracia eletrônica, envolvendo temas como o voto eletrônico e a democracia direta.

Um artigo sobre inovação e regulação tecnocientífica.

Um artigo sobre o direito de autor e plágio em software.

Um artigo sobre a tutela da honra no âmbito da internet.

Um artigo sobre rádio/tv na sociedade da informação.

Nota-se nessa classificação que o tema tecnológico mais tratado é a internet, mas se discute também redes sociais, nanotecnologias, urnas eletrônicas, software e tv/rádio. Dos temas jurídicos a privacidade e a responsabilidade civil são numericamente majoritários. Processo eletrônico, democracia digital e mercado de trabalho estão em seguida. Com únicos artigos seguem temas diversos, mas em pouco número considerando o total de artigos. Observa-se, portanto, algumas temáticas se tornando focais nessa edição e mantendo o interesse que vem das edições anteriores dessa coletânea.

Enfim, os artigos que ora são apresentados ao público têm a finalidade de fomentar a pesquisa e fortalecer o diálogo interdisciplinar em torno do tema direito e novas tecnologias. Trazem consigo, ainda, a expectativa de contribuir para os avanços do estudo desse tema no âmbito da pós-graduação em Direito brasileira, apresentando respostas para uma realidade que se mostra em constante transformação.

Os Coordenadores

Prof. Dr. Aires José Rover

Prof. Dr. José Renato Gaziero Cella

Profa. Dra. Valéria Ribas do Nascimento

GOVERNO ABERTO BRASILEIRO E O ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA: A INICIATIVA FACE TO FACE DO MINISTRO DA SAÚDE NO FACEBOOK

BRAZILIAN OPEN GOVERNMENT AND ACCESS TO PUBLIC INFORMATION: THE FACE TO FACE INITIATIVE OF THE MINISTER OF HEALTH ON FACEBOOK

Francieli Puntel Raminelli
Rafael Santos de Oliveira

Resumo

O uso de novas tecnologias da informação e da comunicação pelo governo é uma possibilidade bastante explorada atualmente no Brasil. Dentro destas possibilidades, um recurso disponibilizado pelo site Facebook, com fins de aproximar artistas de seus fãs, denominado Face to face, começou a ser utilizado pelo governo brasileiro. Assim, questiona-se: como vêm sendo utilizadas pelo governo brasileiro as ferramentas tecnológicas, especialmente as oferecidas pela Internet, que favorecem a interação entre governo e cidadão? Com os objetivos de contextualizar a realidade brasileira no pertinente ao direito de acesso à informação pelo cidadão e analisar o caso específico da utilização de uma conversa direta, mediada por computadores, entre o Ministro da Saúde Brasileiro e os internautas acerca do vírus Ebola e dos possíveis riscos aos cidadãos, utilizou-se dos métodos de abordagem dedutivo e de procedimento monográfico. Conclui-se que apesar de representar uma nova forma de contato entre representantes políticos e cidadãos, o recurso constitui-se em apenas um pseudo instrumento de interação, uma vez que o político apenas interage quando lhe convém, ignorando outros tipos de manifestações.

Palavras-chave: Governo brasileiro, Direito de acesso à informação, Ministro da saúde brasileiro, Face to face, Ebola.

Abstract/Resumen/Résumé

The use of new information technologies and communication by governments is a possibility explored in Brazil today. Within these possibilities, a feature provided by Facebook site for purposes of bringing artists of his fans, called Face to face, began to be used by the Brazilian government. So, the question is: how have been used by the Brazilian government technological tools, especially those offered by the Internet, which favor the interaction between government and citizen? Aiming to contextualize the Brazilian reality in the relevant access to information to the public and analyze the specific case of the use of a direct conversation, computer-mediated, between the Minister of Health and the Brazilian Internet users about the Ebola virus and the possible risks to Brazilian state, we used the methods of deductive approach and monographic procedure. We conclude that despite representing a

new form of contact between political representatives and citizens, the feature is only a pseudo instrument of interaction, since the political interacts only when it suits him, ignoring other types of events.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Brazilian government, Right of access to information, Brazilian minister of health, Face to face, Ebola.

INTRODUÇÃO

O uso de novas tecnologias da informação e da comunicação (NTIC) por governos é uma possibilidade bastante explorada atualmente no Brasil. No entanto, o direcionamento destas ferramentas para melhorar a participação e a interação entre governo e cidadão ainda é recente, mesmo que o programa de governo eletrônico brasileiro já possua 15 (quinze) anos de existência.

O advento da Lei de Acesso à Informação Brasileira, a Lei nº 12.527/11, acelerou este processo, pois obriga que a administração seja transparente e mantenha o cidadão informado acerca de tudo que lhe diga respeito. Da mesma forma, muitas maneiras inovadoras, como o uso de redes sociais, por exemplo, surgiram para tentar atingir este ideal.

Dentro destas possibilidades, um recurso disponibilizado pelo *site Facebook* com fins de aproximar artistas de seus fãs, denominado *Face to face*, começou a ser utilizado pelo governo Brasileiro, inclusive pela Presidenta da República, Dilma Rousseff. Por este motivo, questiona-se: como vêm sendo utilizadas pelo governo brasileiro as ferramentas tecnológicas, especialmente as oferecidas pela Internet, que favorecem a interação entre governo e cidadão?

Com os objetivos de contextualizar a realidade brasileira no pertinente ao acesso à informação pelo cidadão e analisar o caso específico da utilização de uma conversa direta, mediada por computadores, entre o Ministro da Saúde Brasileiro e os internautas acerca do vírus Ebola e dos possíveis riscos ao cidadãos, utilizou-se dos métodos de abordagem dedutivo e de procedimento monográfico. Também foram analisados *screenshots* das publicações e interações objetos do estudo, coletadas à época dos fatos (outubro de 2014), com a técnica de pesquisa de observação direta intensiva, não estruturada e não participante e a documentação indireta, por meio das pesquisas documental e bibliográfica.

O presente artigo se divide em duas partes, além da introdução e conclusão: (1) Internet e acesso à informação no Brasil e (2) A iniciativa *face to face* na página oficial do Ministério da Saúde brasileiro no *Facebook*.

1. INTERNET E ACESSO À INFORMAÇÃO NO BRASIL

A sociedade atual, devido à grande quantidade de informações circulantes e o alto nível comunicacional disponibilizado aos seus cidadãos, é denominada de

Sociedade Informacional. Com a possibilidade de uma horizontalidade nas relações sociais, ela poderia indicar o início do "grau zero" comunicacional defendido por Jürgen Habermas em sua Teoria do Agir Comunicativo, segundo a qual indivíduos poderiam encontrar "regras" ou verdades comuns por meio da discussão, uma vez que estariam no mesmo patamar de conhecimento. Estas verdades seriam aplicadas em um segundo momento, como leis ou diretrizes da sociedade. Desta forma, o pensador alemão divide sua teoria em duas partes: os discursos de fundamentação e os discursos de aplicação.

Nos discursos de fundamentação habermasianos inserem-se basicamente as práticas argumentativas sob as quais os seus participantes discutem a respeito de temas socialmente relevantes com vistas ao entendimento recíproco, com a pretensão de validade universal. Os entendimentos resultantes destes discursos são chamados de consenso ou verdade[1]. Para esta fase, o convencimento deve se dar por meio da apresentação das razões e das informações existentes, ou seja, aquelas que forem decisivas devem ser "colocadas na mesa" ou "entrar em jogo"[2], para que o grupo possa decidir o que é melhor e o que representa sua vontade.

A fundamentação ou justificação discursiva dispõe, portanto, que o destinatário de uma norma deve ver nela seu intuito individual coletivizado, institucionalizado por procedimentos previamente conhecidos. A devida fundamentação, que é realizada em condições de fala ideal, sem efeitos da linguagem sobre o intérprete ou a sociedade, resulta na aceitabilidade por todos os atores, sendo que Habermas busca distinguir seu discurso de fundamentação de qualquer filosofia ligada à consciência e dar aplicabilidade prática a seu procedimento discursivo[3]. Todos os discursos de fundamentação devem ser realizados no "grau zero", que iguala todos os participantes e viabiliza a "fala ideal", sendo que a ética era acrescida apenas depois da realização desta fase[4].

Após a primeira fase, Habermas apresenta os discursos de aplicação, que consistem no momento em que as normas fundamentadas pelos cidadãos, ou consenso, serão aplicadas, devendo seguir uma interpretação de acordo com o pretendido no momento em que foram criadas. Em outras palavras, os discursos de aplicação seriam a "jurisdição", ou seja, a interpretação direta da fundamentação já existente (legislação). Com isto, é possível que se realize uma separação visível entre poderes, uma vez que ao

---

[1] HABERMAS, Jurgen. **Direito e democracia**: entre faticidade e validade. Tradução de Flávio Beno Siebeneichler. Volume I. 2. ed. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003. p. 250-251.
[2] HABERMAS, Jürgen. Acción comunicativa y razón sin trasncendencia. Barcelona: Paidós Studio, 2002.
[3] HABERMAS, Jurgen. **Op. cit.** p. 250-270.
[4] STRECK, Lenio Luiz. **Verdade e Consenso**. Constituição, Hermenêutica e Teorias Discursivas. 4 ed. São Paulo: Saraiva, 2012. p. 94.

juiz caberia apenas encontrar a correspondência entre fatos e normas, sem necessidade de fundamento – que já foram realizados previamente.

A proposta realizada é a de um modelo de democracia constitucional que se fundamenta em procedimentos que asseguram a formação democrática da opinião e da vontade, em um contexto de uma "nação de cidadãos" e não de cultura[5].

É visível que a aplicação prática da teoria do agir comunicativo de Jürgen Habermas não pode ser realizada em sua plenitude, uma vez que seu ideal de "grau zero", ou seja, um patamar em que todos os cidadãos estejam em igualdade de posição e informação para decidir em conjunto os melhores caminhos a serem tomados em prol do bem comum não pode ser atingido.

No entanto, muitos dos benefícios proporcionados pela Internet vêm sendo usado em âmbitos governamentais. Este entendimento de que a Internet possui grande influência perante os governos está estritamente veiculado à ideia da circulação de informação, uma vez que ao informar-se o cidadão internauta possui condições de questionar e acompanhar os passos de seus governantes. É neste sentido que a sociedade da informação transforma também as relações de governo, principalmente aquelas que dizem respeito ao governante e ao governado.

De acordo com Ricardo Piana[6], o uso político das tecnologias de informação e comunicação passou por três etapas. A primeira diz respeito ao âmbito privado, restringindo-se apenas a transações econômicas entre particulares, particulares e empresas e empresas entre si, durante a década de 1990. Seria o início do "comércio eletrônico". Em um segundo momento, surge a relação público-privada, na qual existiam relações entre "governantes e governados". Neste momento, poderiam ser horizontais (entre órgãos da administração) ou verticais (entre a administração e particulares ou empresas). Por fim, a terceira etapa relaciona-se com a "e-democracia", ou seja, influências das novas tecnologias em face à democracia, sendo considerada uma temática especificamente relacionada ao âmbito público.

Esta última etapa do uso das NTIC, a "e-democracia", é denominada de "teledemocracia" pelo professor espanhol Antonio Enrique Pérez-Luño. Apesar da diferente denominação, a grande contribuição da teoria de Pérez-Luño é a distinção entre a teledemocracia fraca e a teledemocracia forte, uma vez que, apesar de ambas

---

[5] STRECK, Lenio Luiz. **Hermenêutica Jurídica e(m) crise**: uma exploração hermenêutica da construção do Direito. 7 ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2007. p. 43.

[6] PIANA, Ricardo Sebástian. **Gobierno Electrónico**: governo, tecnologias y reformas. La Plata: Univ. Nacional de La Plata, 2007. p. 78-79.

remeterem a projeção das NTIC aos processos de participação nas sociedades democráticas, cada uma possui um enfoque diferente[7].

Neste sentido, por teledemocracia fraca entendem-se os modelos em que se empregam as NTIC, em especial a Internet, para reforçar processos políticos já existentes de representação, ou seja, partidos políticos e parlamentos. Constituem-se na possibilidade do uso da rede para melhorar o processo de comunicação entre políticos e eleitores, realizar pesquisas e discussões, entre outros, sempre se utilizando da rapidez da rede para acompanhar a reação dos eleitores acerca dos temas levantados[8]. Também pode ser citado o voto eletrônico por meio da Internet, que já se realiza em alguns países ou estados, sendo que a teledemocracia fraca (o uso da tecnologia para fortalecer a democracia representativa) vem ampliando sua atuação em países desenvolvidos[9].

Já no pertinente à teledemocracia forte, entende-se que objetiva a constituição de uma democracia baseada na participação direta e imediata de todos os cidadãos, em substituição a tradicional representação política. Busca uma descentralização do poder, sendo que a emergência da internet contribuiu muito para idealizar a prática desta teoria[10].

Entretanto, apesar de muitos benefícios que podem ser citados no exercício direto da democracia por meio das NTIC (deslocamento do protagonismo dos partidos aos cidadãos, resolução de problemas dos sistemas eleitorais atuais, possibilidade de uma democracia efetiva e construção de um espaço cidadão na internet, entre outros), muitos são os riscos que decorrem desta prática, citando-se, entre eles, o fim da comunicação horizontal entre cidadãos (ocorrendo uma verticalização do canal entre cidadão e governante, apenas), a despolitização, a manipulação política, a mercantilização da esfera pública, o empobrecimento no processo legislativo, a vulnerabilidade em razão da criminalidade informática, o fim do direito fundamental à intimidade, entre outros[11].

Entre as duas teledemocracias apresentadas, tem-se que a fraca ainda prevalece na maioria dos Estados, que usam as novas tecnologias como ferramentas facilitadoras de governo. Além disso, tendo em vista as dificuldades de implementação de políticas embasadas apenas na Internet, como, por exemplo, o analfabetismo digital, a não confiança em tecnologias para usos oficiais e a própria exclusão digital, que atinge mais

---

[7] PÉREZ LUÑO, A. E. **Ciberciudadanía@ o ciudadanía@.com?** Barcelona: Gedisa Editorial, 2004.p. 60.
[8] Ibidem. p. 61.
[9] Ibidem, p. 63.
[10] Ibidem. p. 67.
[11] Ibidem. p. 73-99.

da metade da população brasileira, conclui-se que, ao menos atualmente, a democracia direta não poderia ser exercida em países de modernidade tardia.

Entretanto, a perspectiva de uma "teledemocracia fraca", na designação de Pérez-Luño, pode trazer grandes contribuições para o fortalecimento da democracia utilizada atualmente na maioria dos países do mundo. Existe uma "evolução" no uso das novas tecnologias, que ultrapassa as três etapas elencadas por Ricardo Piana, supracitadas. Se para essa perspectiva o último nível estagnou-se no Governo Eletrônico, a doutrina há algum tempo vem indicando a existência do Governo Aberto, que seria posterior e com vieses de participação e democracia maiores.

De acordo com Ricardo Piana, com a crise do modelo de estado de bem-estar social, os cidadãos requerem respostas que dependem de mais de um setor ou órgão do governo, gerando uma interdependência entre eles, que deverão cooperar entre si[12]. Os usuários demandam mais qualidade, eficiência e velocidade por parte do Estado, que já não pode, diante da rapidez da sociedade da informação, alegar não possuir estrutura ou qualificação para resolver questões simples em um curto espaço de tempo. Assim, tem-se que as NTIC poderiam ser uma resposta para esta situação, porque sendo detentor de tecnologia, o Estado pode tornar seu serviço muito mais eficaz e eficiente. É desta possibilidade que surgem os primeiros passos na utilização da tecnologia para auxiliar governos, modelo denominado governo eletrônico.

Neste contexto de transformação, é relevante apontar que a Administração Pública passou por dois momentos distintos e importantes. O primeiro foi a "Nova Gestão Pública", resultado de demandas sociais por governos mais eficazes e enxutos. O segundo foi chamado de "Novo Serviço Público", e possui o foco justamente em modificações no relacionamento entre cidadão e governo[13].

Sendo assim, o conceito de governo eletrônico é bastante elástico, uma vez que pode ser mais restrito, apontando apenas para a modernização das estruturas governamentais mediante a absorção das NTIC, ou mais amplo, sendo compreendido como uma possibilidade de maior eficácia das entidades públicas e maior participação popular[14].

Em uma conceituação mais restrita, entende-se que o governo eletrônico consiste na "[...] recorrência a equipamentos e procedimentos de informática e de comunicação

---

[12] PIANA, Ricardo Sebástian. **Gobierno Electrónico**: governo, tecnologias y reformas. La Plata: Univ. Nacional de La Plata, 2007, p. 86.
[13] SANTOS, Paloma Maria; BERNARDES, Marciele Berger; ROVER, Aires José. **Teoria e prática de governo aberto**: lei de acesso à informação nos executivos municipais da região sul. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2012. p. 22.
[14] Ibidem. p. 23.

eletrônica para disponibilizar informações e serviços para a população de uma dada jurisdição, bem como a adoção desses elementos para melhorar a eficiência do governo"[15]. Já em uma conceituação ampliada, de acordo com Aires Rover[16], governo eletrônico pode ser entendido como "[...] uma infraestrutura única de comunicação compartilhada por diferentes órgãos públicos a partir da qual a tecnologia da informação e da comunicação é usada de forma intensiva para melhorar a gestão pública e o atendimento ao cidadão".

Isso significa que o objetivo deste modelo é deixar o governo ao alcance de todos, por meio da ampliação da transparência das suas ações e pelo incremento da participação cidadã[17]. Ou seja, criar a possibilidade de um governo participativo e ao alcance de todos com o benefício tanto para o governo como para o cidadão. Este duplo benefício pode ser entendido por meio das duas faces do governo eletrônico: a primeira, como instrumento do Estado para exercer suas funções e prestação de serviços e a segunda, que seria a utilização das NTIC como ferramenta de interação com os cidadãos[18]. Referida duplicidade de objetivos do governo eletrônico, é necessário ressaltar, também é corroborada pelo Livro Verde do Ministério da Ciência e da Tecnologia[19].

Segundo Piana[20], considerando-se todas as conceituações distintas de governo eletrônico, tem-se que os denominadores comuns dizem respeito "[...] a uma melhora de eficácia e eficiência da gestão governamental, a uma ampla relação do governo com os distintos atores sociais e a uma nova legitimidade". Entretanto, esta visão ampla do emprego do governo eletrônico em geral não é efetivamente contemplada, uma vez que os governos acabam apenas por utilizar-se da tecnologia para facilitar suas funções mais básicas perante o cidadão, como, por exemplo, fornecer documentos, fazer requerimentos, possibilitar acesso a informações básicas e, principalmente, como citado pela grande maioria da doutrina, fazer uso da Internet como um "mural de recados", no qual a interação com o cidadão é praticamente nula.

---

[15] PINHO, J. A. G. Internet, governo eletrônico, sociedade e democracia no Brasil: algumas questões básicas em debate. Revista VeraCidade, Salvador, v. 7, p. 35-29, maio 2008.
[16] ROVER, A. J. A democracia digital possível. Revista Sequência, Florianópolis, v.27, n. 52, p. 85-104, jul. 2006. Disponível em: <http://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/15202/13827>. Acesso em: 15 março 2015. p. 99.
[17] Ibidem. p. 99.
[18] Ibidem. p. 99.
[19] BRASIL. Ministério da Ciência e da Tecnologia. **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Tadao Takahashi (org). Brasília: 2000. Disponível em: <http://www.mct.gov.br/upd_blob/0004/4809.zip>. Acesso em: 23 fev. 2015. p. 69.
[20] PIANA, Ricardo Sebástian. **Gobierno Electrónico**: governo, tecnologias y reformas. La Plata: Univ. Nacional de La Plata, 2007, p. 106.

A partir destas ideias de centralidade do cidadão, tem-se que também deverá ocorrer uma modificação no papel dos líderes frente aos novos modelos de governo. Pelo contexto de proximidade criado pelas novas tecnologias, o cidadão requer cada vez mais ser escutado e respondido, recebendo um "tratamento individualizado" por parte de seu representante. É neste contexto de modificação das políticas do governo, que cada vez mais são obrigadas a interagir e oportunizar a participação de todos no processo democrático, que novas formas de interação estão surgindo no governo brasileiro.

Hoje, a política de Governo Eletrônico do Estado brasileiro segue um conjunto de diretrizes baseado em três ideias fundamentais: participação cidadã, melhoria do gerenciamento interno do Estado e integração com parceiros e fornecedores[21]. Disto surgem outros sete princípios do e-GOV, entre os quais se inserem a busca pela inclusão digital, pelo *software livre*, pela gestão do conhecimento e racionamento de recursos, integração de políticas, sistemas, padrões e normas e a integração das ações de Governo Eletrônico com outros níveis de governo e outros poderes[22].

Destes princípios, é possível observar que o e-GOV brasileiro volta-se ao atendimento ao cidadão, priorizando a cidadania e voltando-se também as condições básicas de acesso à informação. Não se visualiza mais o cidadão como consumidor, nos moldes de um governo eletrônico restrito à mera transposição do governo para o computador. Busca-se proteger e garantir direitos como o de acesso a serviços públicos, o direito à informação, do melhor uso do tempo, direito de ser ouvido, de manter o controle social das ações governamentais e de participação política.

A informação possui um papel central nas relações da sociedade, principalmente quando considerada a facilidade de acesso e propagação de dados com o auxílio das novas tecnologias da informação e da comunicação, especialmente a Internet. Neste sentido, se hoje a informação pode ser acessada por qualquer internauta conectado à rede, também pode ser criada por ele, sem maiores dificuldades.

O direito à informação é considerado como direito humano fundamental, com previsões em âmbito nacional e internacional. Quando referente a informações públicas e governamentais, ademais, ser torna um propulsor da democracia e da participação cidadã perante seus representantes, uma vez que ciente das ações e decisões tomadas, o indivíduo pode controlar a Administração Pública, tornando uma sociedade de passiva à ativa pelo simples controle social.

---

[21] BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Portal de Governo Eletrônico do Brasil**. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/principios>. Acesso em: 02 fev. 2015.
[22] Ibidem.

Neste contexto, mundialmente foram criadas Leis de Acesso à Informação (LAI) para facilitar a transparência governamental e implementar a cultura do acesso em substituição a cultura do sigilo.

A primeira nação no mundo a construir um marco legislativo para o acesso à informação foi a Suécia, ainda no ano de 1766 (ou seja, anteriormente a Revolução Francesa). A Lei sueca de Liberdade de Imprensa, que previu este direito, nasceu com caráter constitucional, e traz inúmeros aspectos acerca da liberdade de informação[23]. Este documento serviu como base para muitos posteriores, e, dado o período em que foi concebido, é considerado bastante maturo e inovador para os parâmetros mundiais.

No pertinente a previsão e proteção do tema na esfera legal internacional, ocorreram há apenas algumas décadas, com a Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH), de 1948, da ONU. O seu artigo 19 prevê que todos possuem "direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informações e ideias por qualquer meio de expressão"[24].

Apesar do lapso de tempo desde a primeira proteção expressa do direito à informação, poucos são os Estados que a possuem há mais de 20 (vinte) anos. É o caso, por exemplo, do México, que a estabeleceu em 1917, da Colômbia, que em 1922 construiu um código de acesso a documentos governamentais e dos Estados Unidos, em 1967, por meio do seu Ato pela Liberdade de Informação (*Freedom of Information Act*). Países europeus também adotaram leis similares, como a Dinamarca e a Noruega em 1970, e a França e os Países Baixos em 1978[25], além de outros. Como apontam Ackerman e Sandoval, as leis contemporâneas de acesso à informação surgiram de velhas batalhas em prol das liberdades de expressão, de imprensa e pelo direito de participação na tomada de decisões políticas[26].

No Brasil, a Lei de Acesso à Informação Governamental foi criada apenas no ano de 2012. É a Lei nº 12.527/11, que impõe a todos os órgãos da Administração

---

[23] BRASIL. Controladoria Geral da União. **Acesso à informação pública:** uma introdução à Lei 12.527/11, de 18 de novembro de 2011. Brasília: 2011. p. 8.

[24] ONU. **Declaração Universal Dos Direitos Humanos**, de 10 de dezembro de 1948. Disponível em: <http://unicrio.org.br/img/DeclU_D_HumanosVersoInternet.pdf>. Acesso em 08 mar. 2015.

[25] MENDEL, Toby. **Liberdade de informação: um estudo de direito comparado.** 2.ed. – Brasília: UNESCO, 2009. Disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/acessoainformacaogov/publicacoes/liberdade-informacao-estudo-direito-comparado-unesco.pdf>. Acesso em: 27 jan. 2015. p. 25-26.

[26] ACKERMAN, John M.; SANDOVAL, Irma E. **Leyes de Acceso a la Información en el mundo.** Cuadernos de Transparencia, 07. Delegación Coyoacán, México, D.F.: Instituto Federal de Acceso a la Información Pública, 2005. p. 17.

Pública (em sentido amplo) os procedimentos a serem seguidos com a finalidade de garantir o acesso a informações, constitucionalmente previsto.

Dividida em seis capítulos e quarenta e sete artigos, a Lei traz, em termos gerais, a quem é direcionada, como se dá o acesso e a divulgação das informações, a forma como requerê-las perante os órgãos e entidades, os documentos sigilosos não passíveis de requerimento e as responsabilidades em caso de negativa de informações ou de tratamento indevido de informações sigilosas ou pessoais[27].

Já em seus primeiros artigos define-se que a Lei é aplicada aos órgãos públicos integrantes da administração direta e indireta em todas as esferas federativas (União, Estados, Municípios e Distrito Federal), relativas aos três poderes, Executivo, Judiciário e Legislativo, além das empresas estatais e do Ministério Público. É interessante observar que também se submetem à lei as entidades que recebem verbas governamentais, não se restringindo o acesso à informação apenas de entidades públicas, mas também as que do governo dependem[28].

No artigo 3º, a lei destaca importantes diretrizes acerca do acesso à informação no Brasil. Inicialmente, cita-se que a observância da publicidade é preceito geral e o sigilo é a exceção[29], sendo que apenas os documentos expressamente elencados como sigilosos são protegidos do acesso público. Além disso, tem-se como inovação o fato de que ao Estado cabe a divulgações de informações de relevante interesse social sem prévio requerimento[30], o que se tem entendido como transparência ativa[31]. Esta proatividade do Estado deve garantir as informações mínimas acerca dos temas em questão, sendo que o artigo 8º define o que é essencial. Ainda, está posto na Lei que na realização destas atividades, deverão ser utilizados os meios de comunicação oportunizados pelas novas tecnologias da informação, como é o caso da Internet. Neste ponto em específico insere-se a questão do Governo Eletrônico, importante "ferramenta" utilizada pelo governo brasileiro nos últimos anos.

Ainda como diretrizes do artigo 3º, tem-se o incentivo ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública, bem como o do seu controle social, uma vez que, sendo transparentes, as ações do Governo poderão ser observadas,

---

[27] BRASIL. **Lei n. 12.527**, de 18 de novembro de 2011. Dispõe sobre o acesso a informações públicas. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20112014/2011/lei/ l12527.htm>. Acesso em: 15 fev. 2015.
[28] Ibidem.
[29] Ibidem.
[30] Ibidem.
[31] SANTOS, Paloma Maria; BERNARDES, Marciele Berges; ROVER, Aires José. **Teoria e prática de governo aberto**: lei de acesso à informação nos executivos municipais da região sul. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2012. p. 47.

questionadas, discutidas e até mesmo confrontadas por quem interessar (qualquer cidadão).

No cumprimento da Lei, devem ser assegurados pelos órgãos e entidades do Poder Público: a gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação; a proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e a proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso[32].

Quanto à transparência passiva, refere-se às informações que, apesar de não serem espontaneamente apresentadas pelo governo, podem ser requeridas pelo cidadão, mediante identificação do requerente e dispensada a motivação[33]. A Lei determina que o pedido deve ser possibilitado no portal oficial do órgão ou entidade e, se não for possível a entrega imediata do que é requerido, define o prazo máximo de vinte dias (prorrogáveis por mais dez) para que seja realizada. Se o documento estiver em forma digital, será entregue ao requerente da mesma forma, e se a informação estiver disponível "universalmente", será informado o local onde pode ser obtida. Se o documento estiver impresso e forem necessárias cópias, apesar do serviço de busca e fornecimento da informação ser gratuito, será cobrado o valor relativo à reprodução, salvo se o requerente for pobre nas acepções legais[34].

Da atuação do governo brasileiro perante as NTIC, em específico no que concerne às diretrizes de maior participação popular e interação com os cidadãos, verifica-se que há uma contribuição para a efetivação da democracia através da manutenção de um internauta informado e consciente dos fatos pertinentes ao interesse público. Entre as iniciativas do Governo para fortalecer estar relação está o uso de redes sociais e recentemente de bate papos *online* entre políticos e usuários, especialmente um oferecido no *Facebook,* denominado de *face to face.* Este é o objeto de análise do próximo tópico.

---

[32] BRASIL. **Lei n. 12.527**, de 18 de novembro de 2011. Dispõe sobre o acesso a informações públicas. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20112014/2011/lei/ l12527.htm>. Acesso em: 15 fev. 2015.
[33] Ibidem.
[34] Ibidem.

2. A INICIATIVA *FACE TO FACE* NA PÁGINA OFICIAL DO MINISTÉRIO DA SAÚDE BRASILEIRO NO *FACEBOOK*

O acesso à informação torna-se essencial quando o tema disponibilizado é de interesse de todos os diferentes grupos da população, independente de classe social ou faixa etária. É o caso, por exemplo, de assuntos que atingem a todos, sem exceção, como a saúde. Não é difícil entender porque a saúde é interesse público: sendo seres humanos somos vulneráveis a doenças, acidentes e tudo que nossa "frágil" anatomia não possa resistir.

Neste sentido, buscando analisar como o objeto "saúde" é tratado pelos meios eletrônicos governamentais, buscou-se um caso de contato direto entre o Ministro da Saúde, responsável pelo órgão federal, e os internautas presentes na página oficial do Ministério no *Facebook.*

O *Facebook*, criado inicialmente para um público específico, os jovens que concluíam o *high school* (ensino médio) nos Estados Unidos e normalmente perdiam contatos em razão da mudança de cidades e de estudos, é uma das redes sociais na Internet mais utilizadas no mundo[35]. Basicamente, a estrutura da página consiste em perfis pessoais e comunidades, também chamadas de grupos, aos quais se podem adicionar aplicativos, ou seja, jogos, testes, *feeds* (que são as atualizações de determinados usuários ou páginas), etc. Além disso, o *site* possibilita a opção "curtir", que significa que o "[...] usuário se identificou com aquele conteúdo/aquela marca. Todos os seus cliques, comentários e postagens ficam registrados em sua própria página, alimentando-a com conteúdo referente a tudo o que o usuário fez, gostou ou desgostou desde que passou a utilizar a rede"[36].

Por meio destas ações, este *site* propicia interação entre os sujeitos nele inseridos, uma vez que qualquer conteúdo postado pode ser objeto de comentários ou curtidas. Para o cidadão que faz uso dos perfis ou páginas do Governo, em especial, esta possiblidade de contato imediato representa uma grande mudança em comparação aos outros meios já existentes, em que o simples envio de reclamações ou a própria

---

[35] RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009. Disponível em: <http://www.ichca.ufal.br/graduacao/biblioteconomia/v1/wpcontent/uploads/redessociaisnainternetrecuero.pdf>. Acesso em: 25 jan. 2015. p. 101-102.

[36] BRASIL. Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República. **Manual de Orientação para Atuação em Redes Sociais.** Disponível em: <http://www.secom.gov.br/sobre-a-secom/acoes-e-programas/comunicacao-digital/redes-sociais/publicacoes/manual-de-redes-sociais->. Acesso em: 12 fev. 2015.

discussão sobre temas de interesse público eram impossíveis ou extremamente burocráticas e/ou lentas.

A página do Ministério da Saúde foi criada no dia 1º de janeiro de 2008. De acordo com o item "sobre", a missão da utilização desta ferramenta é a "Qualificação do SUS por meio do diálogo com a população"[37]. Com este objetivo, observa-se que o canal foi criado com o intuito de atender a demanda social de maior participação popular, além de abrir possibilidades para que o internauta que escolher esta via de comunicação possa contribuir com melhorias para o Ministério. Não há maiores especificações acerca desta missão, mas dela se depreende que o objetivo inicial é a abertura da administração ao cidadão.

No mesmo item está disponível a descrição da página, na qual consta: "Página oficial de relacionamento com os usuários, atendimento à população e divulgação de campanhas, agendas, programas e ações do Ministério da Saúde". Com isto, pode-se inferir que a Página do Ministério da Saúde no *Facebook* intenta fornecer ao menos alguns pontos básicos previstos no art. 8º da Lei 12.527/11, como previsto em seu parágrafo primeiro (especificamente no inciso V), em que os órgãos públicos são obrigados a informar ao cidadão, de forma ativa e pelos meios mais eficazes, as principais atividades realizadas.

Sendo a saúde um tema que interessa a todos, independentemente de sexo, faixa etária e classe econômica, a iniciativa do Ministério ao escolher o *site* de rede social mais usado no Brasil vai ao encontro das diretrizes do Programa de Governo Eletrônico no Brasil. Está expresso que a inserção do Governo à *Web 2.0* e aos novos canais proporcionados pela Internet é algo necessário, sem ignorar, entretanto, que esta mudança impõe a necessidade de atualização e cuidados por parte dos administradores no uso das redes sociais[38]. Esta preocupação também é presente na Página do Ministério da Saúde no *Facebook*, que será apresentada a seguir.

A primeira imagem da página é seu "cabeçalho", que possui uma "foto de capa", ou seja, uma imagem de fundo, sendo que estas sempre são algumas campanhas promovidas pelo órgão, modificadas a cada 10 (dez) ou 15 (quinze) dias. Também está disponível aos usuários as "Regras para participação dos Internautas". Além disso, ficam visíveis as fotos postadas pelo órgão, o número de curtidas (ou de fãs), fotos e vídeos postados e opções de campanhas específicas em aplicativos, que podem ser

---

[37] BRASIL. Ministério da Saúde. **Página do Ministério da Saúde no *Facebook***. Disponível em: <https://www.facebook.com/minsaude/info>. Acesso em: 22 mar. 2015.

[38] BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da informação. **Governo Eletrônico.** Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/redes-sociais/?searchterm=redes%20sociais>. Acesso em: 02 mar. 2015.

escolhidos pelo usuário e nos quais, dentro da página do Ministério, serão abertos ambientes com cartazes e informações específicas do tema[39].

Figura 1 - Capa da página oficial do Ministério da Saúde no Facebook em outubro de 2014[40]

Atualmente com mais de um milhão de seguidores, a página oficial do Ministério da Saúde no *Facebook* realiza diversas postagens diárias, sobre temas de interesse do cidadão, como a divulgação de vacinas e programas de saúde, e também campanhas, do ministério ou de outros órgãos governamentais[41]. No entanto, sendo a rede social *online* um *site* dinâmico, muitas vezes os assuntos abordados são os requeridos pelos internautas, que buscam informações e explicações sobre notícias vinculadas a nível nacional e internacional.

Foi o que ocorreu no início do mês de outubro de 2014, quando a discussão e especulação acerca de casos do vírus Ebola no Brasil tomou conta de grande parte das notícias vinculadas ao tema. Com repercussão internacional pela dimensão que alcançou, ao atingir inúmeros países na África e alguns casos isolados na Europa e nos Estados Unidos, estima-se que o vírus já tenha matado mais de 10 (dez) mil pessoas, e, ainda que a previsão do fim da epidemia esteja prevista para julho ou agosto de 2015[42], permanece muito grande o medo que referida doença causa nas populações em geral.

A declaração da Organização Mundial da Saúde (OMS) de que o Ebola tinha se tornado uma emergência internacional de saúde pública ocorreu em agosto de 2014,

---

[39] BRASIL. Ministério da Saúde. **Página do Ministério da Saúde no Facebook**. Disponível em: <https://www.facebook.com/minsaude/timeline>. Acesso em: 10 out. 2014.
[40] Ibidem.
[41] A título de exemplificação, têm-se as campanhas de tratamento da tuberculose, vacinação contra gripe e HPV, campanhas de doação de sangue e órgãos, etc.
[42] **Um ano de ebola**: ONU diz que epidemia chega ao fim em agosto. 23 mar. 2015. Disponível em: <http://g1.globo.com/bemestar/ebola/noticia/2015/03/um-ano-de-ebola-onu-diz-que-epidemia-chega-ao-fim-em-agosto.html >. Acesso em: 23 mar. 2015.

ainda que o primeiro caso tenha sido registrado em dezembro de 2013 na Guiné[43], país da África Ocidental que faz divisa com outros países africanos afetados pelo vírus, como a Libéria e a Serra Leoa. Por este motivo, com o grande receio mundial crescendo pelo medo da proliferação e pelo registro de alguns casos específicos fora do continente africano, no Brasil iniciou-se o medo da chegada do vírus. No entanto, foi em Outubro de 2014 que este tomou proporções maiores, com o anúncio em rede nacional do primeiro caso de suspeita do vírus Ebola, no Paraná[44].

Com esta notícia, o Ministério da Saúde se viu obrigado a tomar uma medida de urgência com fins de conter a crise que se aproximava: além de fazer declarações e conceder coletivas de imprensa, anunciou, em poucas horas, que o Ministro da Saúde, Arthur Chioro, iria participar de um *face to face* com os internautas na página oficial do Ministério no *Facebook*.

O recurso *face to face* tem o objetivo de aproximar personalidades, na maioria dos casos artistas, de seus fãs, possibilitando uma forma de bate-papo *online* entre eles. Criado nos Estados Unidos há alguns anos, foi oficialmente lançado no mês de novembro de 2013, quando uma cantora brasileira foi convidada para estrear a ideia[45]. Apesar do intuito de entretenimento e aproximação de celebridades com seus seguidores, o governo brasileiro também começou a fazer uso desta iniciativa, ainda que de forma tímida.

A primeira representante política que fez uso do recurso foi a Presidenta da República, Dilma Rousseff, ainda no início de 2014. Em duas semanas, a Presidenta realizou dois bate papos na página oficial do Palácio do Planalto, respondendo primeiro a questões sobre o Marco Civil na Internet e, em um segundo momento, a dúvidas acerca do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (PRONATEC)[46]. Com a possibilidade de qualquer usuário realizar comentários e perguntas, muitos criticaram a política educacional do Governo Federal, enquanto outros tangenciaram o tema e tocaram em outros assuntos. No entanto, as respostas da

---

[43] **Um ano de ebola**: ONU diz que epidemia chega ao fim em agosto. 23 mar. 2015. Disponível em: <http://g1.globo.com/bemestar/ebola/noticia/2015/03/um-ano-de-ebola-onu-diz-que-epidemia-chega-ao-fim-em-agosto.html >. Acesso em: 23 mar. 2015.

[44] **Primeiro caso suspeito de ebola no Brasil é registrado no Sul do país**. 10 out. 2014. Disponível em: <http://g1.globo.com/jornal-hoje/noticia/2014/10/primeiro-caso-suspeito-de-ebola-no-brasil-e-registrado-no-sul-do-pais.html>. Acesso em: 10 out. 2014.

[45] **Recurso 'Face to Face' do Facebook finalmente chega ao Brasil com cantora Anitta**. 20 nov. 2013. Disponível em: <http://canaltech.com.br/noticia/facebook/Recurso-Face-to-Face-do-Facebook-finalmente-chega-ao-Brasil-com-cantora-Anitta/>. Acesso em: 15 mar. 2015.

[46] DECAT, Erich; LOPES, Elizabeth; MONTEIRO, Tânia. **Dilma usa Facebook pela segunda vez para falar com internautas.** 8 maio 2014. Disponível em: <http://politica.estadao.com.br/noticias/geral,dilma-usa-facebook-pela-segunda-vez-para-falar-com-internautas,1163950>. Acesso em: 16 mar. 2015.

Presidenta foram direcionadas apenas a questões diretamente envolvidas ao objeto do bate papo e nenhuma provocação ou crítica foi respondida.

No caso do bate papo criado pelo Ministério da Saúde, ocorrido no mesmo dia em que a imprensa nacional anunciava o primeiro caso suspeito de Ebola no país, em primeiro lugar foram postados conteúdos sobre o vírus, esclarecendo dúvidas sobre transmissão, tentando acalmar os internautas quanto à possibilidade do primeiro caso no Brasil e anunciando que o próprio Ministro estaria *online* aquele dia, às 16h30min do dia 10 de outubro, para conversar diretamente com a população[47].

Todos estes *posts* alcançaram individualmente um grande número de curtidas, comentários e compartilhamentos, sendo que a primeira abordagem realizada destacou-se: foram mais de 13 (treze) mil curtidas, 768 (setecentos e sessenta e oito) comentários e quase 30 (trinta) mil compartilhamentos. Na publicação o Ministério tratava do caso no Paraná e do procedimento adotado para avaliar a situação, bem como reiterava que para o contágio ser realizado é necessário contato direto com o doente, seu sangue, tecidos ou fluídos corporais bem como superfícies e objetos contaminados, como é possível de se observar na figura 2, abaixo.

[47] BRASIL. Ministério da Saúde. **Página do Ministério da Saúde no *Facebook***. Disponível em: <https://www.facebook.com/minsaude/info>. Acesso em: 10 out. 2014.

Figura 2 – Primeiro comunicado do Ministério da Saúde[48]

Os outros posts, que abordaram o tema de forma similar, também receberam atenção dos usuários. Após cerca de duas horas depois do primeiro comunicado, uma nova postagem acerca das possibilidades de contágio foi publicada, reiterando que a doença não se espalha pelo ar e que somente é transmitida no momento em que os sintomas afloram no paciente. Esta postagem contou com 6.318 (seis mil trezentos e dezoito) curtidas, 229 (duzentos e vinte e nove) comentários e quase 15 (quinze) mil compartilhamentos.

Outras três postagens do dia ainda relacionaram-se ao tema: o anúncio do bate-papo, o próprio *face to face* e uma postagem de agradecimento e despedida do Ministro. Apesar de ser o momento em que Arthur Chioro iria ouvir e conversar com os usuários, essas publicações não obtiveram tantas curtidas, comentários e compartilhamentos, sendo que a mais importante, a interação entre o Ministro e os internautas teve apenas

[48] BRASIL. Ministério da Saúde. **Página do Ministério da Saúde no *Facebook***. Disponível em: <https://www.facebook.com/minsaude/info>. Acesso em: 10 out. 2014.

2.155 (dois mil cento e cinquenta e cinco) mil curtidas, 398 (trezentos e noventa e oito) comentários e 693 (seiscentos e noventa e três) compartilhamentos[49].

Sobre o conteúdo da conversa *online*, além de questionamentos básicos, como a forma de contágio e a política adotada pelo Ministério para combater o vírus, inúmeros comentários questionavam porque o Brasil ainda recebia imigrantes oriundos de países com a epidemia. Este posicionamento foi adotado por uma grande parte dos usuários que participaram do bate papo, demonstrando um grande preconceito e tratamento xenófobo, ainda que muitos justificassem que seria pelo bem da população brasileira.

Para responder a questão, o Ministro por diversas vezes ressaltou que a Organização Mundial da Saúde não recomendava a restrição do comercio ou do fluxo de pessoas entre os países, em primeiro lugar porque o vírus somente é transmitido por contato direto com o enfermo ou objeto contaminado e, em segundo lugar, porque os aeroportos estavam preparados para lidar com qualquer suspeita que surgisse de voos oriundos de locais com a epidemia. Posteriormente, o Ministro também realizou declarações públicas de repúdio ao racismo e a xenofobia.

Da análise do bate papo, não obstante o Ministro garantir que estava presente respondendo todas as questões, por certo que não seria possível que tantas respostas fossem dadas sem que uma equipe estivesse presente. Apesar de postar fotos suas utilizando o computador, resta claro que uma equipe do Ministério foi acionada para auxiliar o Ministro, bem como dar mais atenção aos internautas. Embora esta atitude tenha possibilitado que mais pessoas tenham recebido respostas para seus questionamentos, o que se tem é uma "inversão" na ideia original do recurso, que seria aproximar as "celebridades" (ou no caso o governo) de pessoas comuns, por meio do computador.

Nos casos citados em que a Presidenta utilizou-se do recurso *face to face*, notoriamente a intenção era aproximar-se do público jovem que normalmente utiliza-se da Internet. Já para o caso do Ministro da Saúde a intenção óbvia era tentar acalmar a população para um problema atemorizante e tentar conter a crise que a informação do primeiro caso de uma doença mortal no país poderia causar. Apesar de a situação ter sido apaziguada com os exames que revelaram que a suspeita era falsa, o bate papo virtual ajudou a propagar informações acerca da (prevenção à) doença, bem como desmistificar sua mortalidade tão temida.

---

[49] BRASIL. Ministério da Saúde. **Página do Ministério da Saúde no *Facebook***. Disponível em: <https://www.facebook.com/minsaude/info>. Acesso em: 10 out. 2014.

No dia seguinte, com o resultado negativo para o vírus Ebola, a publicação do Ministério da Saúde que apresentou o resultado também teve grande repercussão: foram 11.623 (onze mil seiscentos e vinte e três) curtidas, 415 (quatrocentos e quinze) comentários e 12.696 (doze mil e seiscentos e noventa e seis) compartilhamentos.

De todos os dados analisados, observa-se que existe uma abertura do Governo Brasileiro, no sentido de aumentar a interação entre si e o cidadão internauta. No entanto, esta relação ainda não atinge ou sequer intenta seguir o caminho do que seria o ideal de uma comunicação entre iguais, como prevê a teoria do agir comunicativo de Habermas. Isto porque ao representante, com estas iniciativas, basta esquivar-se de questionamentos em que a resposta não lhe seja favorável ou agradável. O recurso possui o viés democrático e participativo, no entanto não obriga que ele seja seguido, como se pode observar no caso do uso do *face to face* pelo Ministro da Saúde no tema do Ebola.

Esta iniciativa encaixa-se perfeitamente na ideia de um governo eletrônico restrito, em que a tecnologia é utilizada como apenas como uma ferramenta para executar serviços, ainda que a imagem buscada seja de interação com os cidadãos presentes no *Facebook*. Da mesma forma, este uso "tímido" da ferramenta, apenas respondendo questões técnicas e com respostas padronizadas caracterizam o uso da Internet como um mural de recados, em uma teledemocracia fraca que sequer auxilia no fortalecimento da democracia, que seria um dos benefícios do uso restrito das NTIC.

Portanto, infelizmente a iniciativa *Face to face*, apesar de teoricamente possibilitar que ocorra a interação entre o Governo e o internauta cidadão, não é bem utilizada quando se analisa seu uso pelo Governo Brasileiro. A interação é insatisfatória, não possibilita uma discussão e tangencia os propósitos de participação cidadã, melhoria do gerenciamento interno do Estado e integração com parceiros e fornecedores, características nada típicas de programas de governos eletrônicos de Estados Democráticos de Direito, como o Brasil pretende ser.

CONCLUSÃO

O uso da Internet como ferramenta para aproximar pessoas não é recente, muito pelo contrário. Desde seu início o que fez foi justamente aproximar, ofertar um novo espaço para que relações fossem criadas e, de certa forma, equilibrar outras, visto que na rede não existe diferenciação entre os atores. Por certo não se concretiza o ideal do grau zero, apontado por Jurgen Habermas, mas algumas modificações neste sentido

podem ser percebidas. É o caso do relacionamento governo e cidadão, que pelo meio eletrônico apresenta-se menos burocrático ou, ao menos, mais direto.

Com o uso de redes sociais pelo governo, para cidadão contatar algum órgão está distante apenas um clique de se realizar. Postar comentários, críticas e questionamentos são processos simples, que podem ser realizados em poucos segundos. No entanto, o internauta, se respondido, nunca tem a certeza de quem o contestou, ainda que certamente não acredite que o próprio "Chefe" tenha digitado a resposta.

Esta certeza toma outra direção quando são anunciados os recursos *face to face* no *Facebook*. Com o intuito inicial de aproximar artistas e fãs, a ferramenta foi utilizada pela Presidenta Dilma Rousseff e mais recentemente pelo Ministro da Saúde, Arthur Chioro, que comentou o caso do primeiro suspeito de contaminação pelo vírus Ebola no Brasil.

Do bate papo *online*, muitos foram os internautas que tiveram suas dúvidas sanadas ou, ao menos, uma resposta do Ministro (ainda que seja provável que uma equipe o tenha auxiliado nesta missão). No entanto, foi possível perceber que somente as perguntas convenientes e diretamente relacionadas ao tema foram atendidas, sendo que se observa um padrão nas respostas. Ou seja, percebe-se que as respostas provavelmente tenham sido previamente preparadas para responder a uma lista "esperada" de questões, o que desconfigura totalmente o caráter de interação pretendido pela ferramenta. Além disso, muitos foram os questionamentos ignorados, ou porque não se relacionavam ao tema "Ebola" ou por ser inconvenientes – críticas, denúncias, queixas e similares, por exemplo.

Resta claro que não é possível que o Ministro, ou mesmo seu Ministério, consiga responder as centenas de perguntas postadas simultaneamente pelos internautas, o que é aceitável. No entanto, é uma inversão dos objetivos do recurso apenas responder a algumas questões, direcionadas, respondidas previamente, configurando apenas um "recorta e cola" às perguntas dos usuários.

O que se depreende é que a ferramenta e os motivos pelas quais foi criada, pelo *Facebook*, existem, e possuem uma boa justificativa para isto. No entanto, as finalidades utilizadas pelo Governo são diversas, prevalecendo fins políticos, seja o de atrair jovens ou o de diminuir crises em eminência de ocorrer, resultados muito aquém do esperado para um Estado que propaga o acesso à informação e a interação com seus cidadãos.

Percebe-se que o uso das tecnologias, especialmente neste caso analisado do Ministério da Saúde Brasileiro, restringe-se a ideia de uma teledemocracia fraca, em que

as NTIC são meras ferramentas facilitadoras de serviços ou murais de recados dos políticos. Infelizmente, esta não é a resposta esperada de um Estado Democrático de Direito que preza pela participação cidadã e pelo acesso à informação de interesse público, estando o Brasil um passo atrás do que pretensamente intentar ser: um estado efetivamente democrático.

REFERÊNCIAS

ACKERMAN, John M.; SANDOVAL, Irma E. **Leyes de Acceso a la Información en el mundo.** Cuadernos de Transparencia, 07. Delegación Coyoacán, México, D.F.: Instituto Federal de Acceso a la Información Pública, 2005.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Acesso à informação pública:** uma introdução àLei 12.527/11, de 18 de novembro de 2011. Brasília: 2011.

BRASIL. **Lei n. 12.527**, de 18 de novembro de 2011. Dispõe sobre o acesso a informações públicas. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20112014/2011/lei/ l12527.htm>. Acesso em: 15 fev. 2015.

BRASIL. Ministério da Ciência e da Tecnologia. **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Tadao Takahashi (org). Brasília: 2000. Disponível em: <http://www.mct.gov.br/ upd_blob/0004/4809.zip>. Acesso em: 23 fev. 2015.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Página do Ministério da Saúde no *Facebook***. Disponível em: <https://www.facebook.com/minsaude/info>. Acesso em: 22 mar. 2015.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Página do Ministério da Saúde no *Facebook***. Disponível em: <https://www.facebook.com/minsaude/info>. Acesso em: 10 out. 2014.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Portal de Governo Eletrônico do Brasil**. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/principios>. Acesso em: 02 fev. 2015.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da informação. **Governo Eletrônico.** Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/redes-sociais/?searchterm=redes%20sociais>. Acesso em: 02 mar. 2015.

BRASIL. Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República. **Manual de Orientação para Atuação em Redes Sociais.** Disponível em: <http://www.secom.gov.br/sobre-a-secom/acoes-e-programas/comunicacao-digital/redes-sociais/publicacoes/manual-de-redes-sociais->. Acesso em: 12 fev. 2015.

DECAT, Erich; LOPES, Elizabeth; MONTEIRO, Tânia. **Dilma usa Facebook pela segunda vez para falar com internautas.** 8 maio 2014. Disponível em: <http://politica.estadao.com.br/noticias/geral,dilma-usa-facebook-pela-segunda-vez-para-falar-com-internautas,1163950>. Acesso em: 16 mar. 2015.

HABERMAS, Jürgen. Acción comunicativa y razón sin trasncendencia. Barcelona: Paidós Studio, 2002.

HABERMAS, Jurgen. **Direito e democracia**: entre faticidade e validade. Tradução de Flávio Beno Siebeneichler. Volume I. 2 ed. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003.

MENDEL, Toby. **Liberdade de informação: um estudo de direito comparado.** 2.ed. – Brasília: UNESCO, 2009. Disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/acessoainformacaogov/ publicacoes/liberdade-informacao-estudo-direito-comparado-unesco.pdf>. Acesso em: 27 jan. 2015.

ONU. **Declaração Universal Dos Direitos Humanos**, de 10 de dezembro de 1948. Disponível em: <http://unicrio.org.br/img/DeclU_D_HumanosVersoInternet.pdf>. Acesso em 08 mar. 2015.

PÉREZ LUÑO, A. E. **Ciberciudadanía@ o ciudadanía@.com?** Barcelona: Gedisa Editorial, 2004.

PIANA, Ricardo Sebástian. **Gobierno Electrónico**: governo, tecnologias y reformas. La Plata: Univ. Nacional de La Plata, 2007.

PINHO, J. A. G. Internet, governo eletrônico, sociedade e democracia no Brasil: algumas questões básicas em debate. **Revista VeraCidade**, Salvador, v. 7, p. 35-29, maio 2008.

Primeiro caso suspeito de ebola no Brasil é registrado no Sul do país. 10 out. 2014. Disponível em: <http://g1.globo.com/jornal-hoje/noticia/2014/10/primeiro-caso-suspeito-de-ebola-no-brasil-e-registrado-no-sul-do-pais.html>. Acesso em: 10 out. 2014.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009. Disponível em: <http://www.ichca.ufal.br/graduacao/biblioteconomia/v1/wpcontent/uploads/redessociaisnainternetrecuero.pdf>. Acesso em: 25 jan. 2015.

Recurso 'Face to Face' do Facebook finalmente chega ao Brasil com cantora Anitta. 20 nov. 2013. Disponível em: <http://canaltech.com.br/noticia/facebook/Recurso-Face-to-Face-do-Facebook-finalmente-chega-ao-Brasil-com-cantora-Anitta/>. Acesso em: 15 mar. 2015.

ROVER, A. J. A democracia digital possível. **Revista Sequência**, Florianópolis, v.27, n. 52, p. 85-104, jul. 2006. Disponível em: <http://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/15202/13827>. Acesso em: 15 março 2015.

SANTOS, Paloma Maria; BERNARDES, Marciele Berger; ROVER, Aires José. **Teoria e prática de governo aberto**: lei de acesso à informação nos executivos municipais da região sul. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2012.

STRECK, Lenio Luiz. **Hermenêutica Jurídica e(m) crise**: uma exploração hermenêutica da construção do Direito. 7. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2007.

STRECK, Lenio Luiz. **Verdade e Consenso**. Constituição, Hermenêutica e Teorias Discursivas. 4 ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

Um ano de ebola: ONU diz que epidemia chega ao fim em agosto. 23 mar. 2015. Disponível em: <http://g1.globo.com/bemestar/ebola/noticia/2015/03/um-ano-de-ebola-onu-diz-que-epidemia-chega-ao-fim-em-agosto.html >. Acesso em: 23 mar. 2015.