

DEMOCRACIA ELETRÔNICA PARA QUEM? COMPREENDENDO A DEMANDA DO PORTAL DA CÂMARA DOS DEPUTADOS DO BRASIL

ELECTRONIC DEMOCRACY FOR WHOM? UNDERSTANDING DEMAND OF BRAZIL'S CHAMBER OF DEPUTIES WEBSITE

▪ MAX STABILE

MESTRE EM CIÊNCIA POLÍTICA PELA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, PESQUISADOR DO LABORATÓRIO DE PESQUISA EM COMPORTAMENTO POLÍTICO, INSTITUIÇÕES E POLÍTICAS PÚBLICAS – LAPCIPP E MEMBRO DO GRUPO DE PESQUISAS EM DEMOCRACIA DIGITAL DO INSTITUTO DE CIÊNCIA POLÍTICA.

E-MAIL: ME@MAXSTABILE.COM

RESUMO

Este artigo se propôs a responder em que medida todas as possibilidades de interação ofertadas pelo Portal *Web* da Câmara dos Deputados do Brasil atendem às necessidades de interação política dos cidadãos. Quem são os usuários dessas novas ferramentas? Qual a avaliação que fazem desses novos canais? Para isso utilizou duas metodologias distintas. A primeira consistiu em analisar as estatísticas de acesso ao Portal; a segunda, na condução de uma pesquisa *on-line* para coletar a opinião dos usuários. A tese defendida é de que o ambiente *on-line* de interação que o Portal proporciona é um “espelho ampliado” do ambiente de interação política tradicional, pois jovens o estão utilizando mais e usuários com baixa escolaridade e renda buscam canais de contato e participação política. O cidadão que possui menor possibilidade de articulação na política tradicional está utilizando a internet para se mobilizar politicamente.

PALAVRAS-CHAVE:

Democracia eletrônica, pesquisa *on-line*, estatísticas de acesso *Web*, participação política.

ABSTRACT

This article is proposed to respond to what extent all the possibilities of interaction offered by the Brazil's Chamber of Deputies Website meet the needs of citizens' policy interaction. Who are the users of these new tools? Which the evaluation that make these new channels? For that were used two different methodologies. The first consisted in analyzing the statistics of access to the Website; the second, in conducting an online survey to collect the views of users. The thesis is defended that the online environment provides Portal interaction is a "mirror magnified" traditional policy interaction environment, because young people are using more and users with low education and income seek contact channels and political participation. The citizen who has less possibility of articulation in traditional policy is using the internet to mobilize politically.

KEYWORDS:

E-democracy, Websurvey, Web access statistics, political participation.

1. APRESENTAÇÃO

Este artigo visa responder em que medida o Portal da Câmara dos Deputados do Brasil atende as necessidades de interação política do cidadão que utiliza o Portal como um novo canal institucional de participação, interação e informação política. Subentende-se por cidadão, todo e qualquer indivíduo com acesso a internet e que acesse o Portal da Câmara, mesmo que esporádico. Subentende-se, por interação política, toda e qualquer ação realizada pelo cidadão no ambiente do Portal.

Analisando-se a oferta de conteúdo e de canais de interação política, o Portal da Câmara é um dos melhores da América Latina em diversos quesitos (BRAGA, 2007). Possui ampla oferta de informações sobre a legislação brasileira, o perfil dos Deputados Federais e a transparência pública. Possibilita amplo acompanhamento das atividades legislativas, além de disponibilizar canais de participação para o cidadão.

O foco deste artigo foi a demanda. O objetivo foi identificar qual a interação existente nos usuários do Portal e como eles avaliam o conteúdo, os canais de interatividade e a participação política ofertada. Para cumprir com esse objetivo, portanto, três aspectos essenciais são necessários: o primeiro deles é entender quem é o cidadão que acessa o Portal da Câmara; o segundo aspecto trata-se de tudo o que se relaciona com as interações feitas no Portal, ou seja, entender o acesso e quais são os conteúdos mais acessados pelos usuários; o terceiro aspecto envolve a avaliação do Portal e responder em que medida os canais ofertados e acessados pelo cidadão o satisfaz em sua necessidade de interação política.

1.1 A DEMOCRACIA ELETRÔNICA

Entre as diversas definições de Democracia Eletrônica (ou Democracia Digital) adotou-se, neste artigo, a seguinte:

Democracia Eletrônica é o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) por qualquer ator político – governo, sociedade civil, políticos, candidatos, cidadãos – para aumentar as possibilidades democráticas de um sistema político institucional vigente. (HACKER; VAN DIJK, 2000).

Esta definição de Democracia Eletrônica abrange a criação de novos desenhos institucionais por meio

de novas ferramentas e possibilidades de interação entre cidadãos e atores políticos.

Contudo, cabe ressaltar que esses novos desenhos institucionais aqui abordados, não estão descolados de uma discussão teórica anterior da Ciência Política.

Exemplos dessa ligação entre abordagens tradicionais e desenvolvimento desses novos desenhos institucionais seriam: ao analisar uma ferramenta de participação direta do cidadão na condução de políticas públicas, esse novo desenho institucional não está dissociado das teorias tradicionais como a participacionista; um portal que foca principalmente na oferta de informação (notícias) para os usuários está consoante a uma visão shumpeteriana, que não privilegia a participação.

Pretende-se, com este conceito/definição, adotar uma visão multidimensional, em que se assumem características de várias teorias de forma a agregá-las ou combiná-las em todas as suas possibilidades.

O objetivo em adotar essa definição multidimensional é a capacidade de construir um modelo amplo de pesquisa que possa contemplar não só análises distintas, como soluções e propostas factíveis.

Como Norris (2001) argumenta, se deixar-se a cabo somente a interpretação da democracia eletrônica participacionista, se concluirá quase sempre que a internet tem falhado. Por outro lado, se considerar-se apenas o ideal liberal concorrencial ao analisar a *Web*, se perderá uma parte substancial e importante que é a interação “*Web* cidadão governo” de forma ampliada.

1.2 O DESAFIO DA PARTICIPAÇÃO

Para se entender a participação *on-line* é necessário entender a participação política tradicional. Quatro modelos que podem explicar o porquê da participação política serão aqui abordados (AVELAR, 2007).

O primeiro modelo é o da centralidade e propõe que a intensidade da participação varie conforme a posição social do indivíduo, pois quanto mais central, do ponto de vista da estrutura social, maiores a participação e o senso de agregação. Ou seja, mesmo indivíduos em grupos de baixo nível

participativo, mas que são centrais em alguns aspectos como educação e exposição de informações terão uma tendência maior a ser um focalizador da sua participação.

O segundo modelo, o da consciência de classe, é a ideia de que o indivíduo só irá participar quando tiver noção de sua condição de desigualdade social na sociedade em que ele estiver inserido. Esse modelo justifica ações pedagógicas por parte de grupos minoritários que necessitam de maior mobilização social.

O terceiro modelo é o da escolha racional. Para esse modelo o indivíduo irá participar se o custo da participação dele for menor que a expectativa de benefício/utilidade que ele terá.

O quarto e último modelo trata da identidade. Por meio da experiência da participação haveria o processo de identificação e reconhecimento recíproco de identidades pessoais e coletivas.

No ambiente *on-line* a questão motivacional ainda é um desafio a ser superado, como bem apontou Norris (2003), a simples concepção do incremento instrumental está longe de representar o consequente incremento à participação democrática. Eisenberg (2002), ainda vai mais longe ao afirmar que:

As causas da apatia política no mundo contemporâneo são profundas e complexas, e dificilmente a internet, enquanto meio técnico de comunicação, será capaz de superá-las e resolver as crises de legitimidade das democracias atuais.

Mossberger, Tolbert e McNeal (2008) chegam à mesma conclusão analisando *surveys* americanos. Os dados confirmam que, por enquanto, a participação política pela internet ainda tem servido como espelho da política comum, cidadãos mais educados e de classes mais altas estão se beneficiando dessas possibilidades. Krueger (2006) também afirma que a internet não tem feito com que novos cidadãos tenham se incluído no processo de participação política, mas, cidadãos com maiores habilidades em internet possuem maiores probabilidade de se mobilizarem *on-line*. O temor de que as possibilidades de participação digital poderiam exacerbar ainda mais as diferenças parecem, aparentemente, se concretizar.

Mas há controvérsias. Alguns pesquisadores apontam que os dois tipos de participação são

diferentes (KLING, 1999; BIMBER, 2000; KIESLER; LUNDMARK; KRAUT, 2000). A internet tem feito com que jovens participem mais (QUINTELIER; VISSERS, 2008). Possivelmente, pela maior capacidade de adotar novas tecnologias (OWEN, 2000).

Gibson, Howard e Ward (2000) argumentam que a internet tem expandido o número de pessoas politicamente ativas, principalmente alcançando grupos que são tipicamente inativos e menos ativos no mundo *off-line*. Seu estudo é uma comparação entre os Estados Unidos, o Canadá, o Reino Unido e a Austrália.

O trabalho de Rogério Schlegel (2009), utilizando dados do Latinobarômetro de 2007, demonstra que a internet tende a dar vozes a quem já tem, mas vai além. Mostra que, no Brasil, a educação teve um peso mais relevante que outras variáveis como renda e gênero. Peixoto (2008), com o orçamento participativo *on-line* da prefeitura de Belo Horizonte, e Grönlund (2003), que estudou o plano de desenvolvimento de uma municipalidade na Suécia, mostraram, em todos os estudos, que a participação *on-line* foi maior do que a participação *off-line*.

As discussões travadas sobre quem participa no ambiente *on-line* são feitas, em sua maioria, por pesquisas de opinião, como os exemplos mostrados anteriormente. Os estudos enfocam as características do usuário participativo como possíveis variáveis explicativas.

Um enfoque sobre outro ângulo pode ajudar a entender ainda melhor o fenômeno da participação *on-line* que é o estudo da oferta disponibilizada para que o cidadão participe. Afinal, a falta de participação *on-line* pode ter como causa, a falta de canais e ferramentas de participação.

Mas, como medir a oferta? Uma alternativa seria medir os canais ofertados pelas instituições políticas. Nesse sentido, estudos como o de Batista (2003; 2006) mostram que portais de municipalidades locais em toda a América Latina vêm se desenvolvendo em termos de canais ofertados, a oferta vem crescendo desde 2002.

Entretanto, a oferta participativa em termos eleitorais ainda não é boa. Brandão (2008) argumenta que, na campanha presidencial de 2006, as redes sociais foram utilizadas como novos

palanques. Norris em *Pregando para convertidos* (2003) afirma que os *sites* dos candidatos americanos não estimulam o diálogo entre os cidadãos e que, de certa forma, os *sites* dos partidos eram para os já partidários. A promessa da *Web 2.0* de interação e compartilhamento de informações, também foi pouco incentivada. Avaliações dos portais governamentais têm sido feitas por acadêmicos com critérios normativos (CUNHA, 2000; SILVA, 2005; BATISTA, 2003; 2006; BRAGA, 2007) e, em todos esses estudos, a abordagem da oferta é pela quantidade (se tem ou não tem), em alguns casos pela importância, mas não abordam a qualidade.

Com base nesses estudos chega-se à conclusão que a oferta “oficial” de canais de participação e interação com o meio político é insuficiente e, principalmente, não acompanha a própria evolução da *Web*, como o uso das novas ferramentas proporcionadas pela *Web 2.0*.

Assim, quais são as razões para que o internauta não utilize ou não participe mais? Um dos motivos pode ser a dificuldade de acesso provocada pela má qualidade nos *sites*. Este artigo se encaixa justamente nesse ponto da discussão e pretende contribuir à medida que responderá qual é a avaliação que os usuários fazem das ofertas e, principalmente, qual é a demanda deles por esses novos canais de participação.

2. DESENVOLVIMENTO METODOLÓGICO¹

Sendo o problema deste artigo responder em que medida todas as possibilidades de interação ofertadas pelo Portal da Câmara dos Deputados atendem às necessidades de interação política dos cidadãos, o desenho metodológico desta pesquisa teve o desafio de encontrar formas de observar quais são essas possibilidades, saber quem são esses cidadãos e qual é a interação feita por eles no ambiente do Portal.

Duas formas de coleta de dados foram utilizadas. A primeira foi o desenvolvimento de uma pesquisa *on-line* com os usuários do Portal da Câmara. A técnica de pesquisa *on-line*, ou *web surveys*, já é conhecida nos estudos de Opinião Pública há pelo menos 15 anos (COUPER, 2000). A segunda ferramenta desenvolvida foi a utilização das

estatísticas de acesso do Portal da Câmara, pelo *Google Analytics*. O período de coleta dos dados começou em 21 de novembro de 2011 e se encerrou em 9 de janeiro de 2012. Em ambas as etapas, a pesquisa teve a autorização do Comitê Gestor do Portal, órgão responsável pela manutenção do Portal da Câmara dos Deputados do Brasil.

2.1 A PESQUISA *ON-LINE*

A pesquisa *on-line* desenvolvida não se encaixa exclusivamente nas categorias apontadas por Couper (2000). A pesquisa foi aberta, à medida que não houve nenhum controle ou restrição dos usuários em respondê-la, e foi divulgada na página principal do Portal da Câmara. A pesquisa foi também por lista, pois foi anunciada nos *e-mails* enviados pela Câmara em três serviços distintos. A amostra não é probabilística e não se pretende ser uma amostra de todos os usuários do Portal.

A pesquisa começou a ser divulgada no dia 21 de novembro de 2011 no Portal e-Democracia e em alguns serviços de *e-mails* que a Câmara presta aos cidadãos, totalizando mais de 200 mil *e-mails* cadastrados e, no dia 28 de novembro de 2011, na página principal do Portal da Câmara. Além disso, a pesquisa também foi divulgada em Rádio para todo o Brasil, por meio da Rádio Câmara e pela Agência Câmara de Notícias.

A plataforma utilizada para o desenvolvimento da pesquisa foi o pacote LimeSurvey², que é um *software* de pesquisa em formato aberto, programado em PHP e roda em um banco de dados MySQL, instalado em um ambiente Linux. Os questionários da pesquisa foram adaptados a um *layout* simples e leve, para que não prejudicasse usuários de conexões mais lentas. Todas as páginas da plataforma foram monitoradas pelo *Google Analytics*, possibilitando o controle em tempo real do andamento da pesquisa. Como medidas preventivas, o servidor foi programado para efetuar *backups* diários da pesquisa e do banco de dados, além disso, outro servidor dedicado ficou pronto para servir de “espelho” em caso de algum problema com o servidor principal da pesquisa. A pesquisa teve 1403 respostas nos 49 dias em que ficou *on-line*.

¹ A base de dados, os questionários e as informações detalhadas dessa pesquisa estão disponíveis no *site*: <<http://www.maxstabile.com>>.

² Mais informações sobre o LimeSurvey podem ser encontradas no *site*: <www.limesurvey.org>.

2.2 ESTATÍSTICAS DE ACESSO

Qualquer página na internet está hospedada em um servidor, que é uma máquina conectada 24h à rede, com infraestrutura suficiente para receber o acesso dos usuários. Todo servidor registra cada movimentação que acontece em seus arquivos, quando foi acessado e quem o acessou. Assim, desde o começo da internet, as estatísticas de acesso eram analisadas pelos arquivos de registro dos servidores (*log files*).

Analisar as estatísticas de acesso é a forma mais confiável, quando o objeto de estudo é um Portal na internet e suas interações no ambiente *Web*. As estatísticas de acesso são para o *site* o que um extrato bancário é para um correntista, a informação mais confiável sobre o que e quando acontece algo em sua conta.

A ferramenta mais poderosa no registro e análise das estatísticas *on-line* é o *Google Analytics*, da Google. O Centro de Informática (CENIM) da Câmara dos Deputados começou a adotá-lo para o Portal apenas em julho de 2011, sendo que esteve operacional somente em agosto do mesmo ano. O autor deste artigo teve acesso completo e irrestrito a todos os módulos do *Google Analytics* do Portal da Câmara.

3. RESULTADOS

Saber quem acessa o Portal é fundamental para entender qual a demanda que os usuários possuem. A literatura tradicional (ROSENSTONE; HANSEN, 1996; AVELAR, 2007) argumenta que cidadãos com posições de centralidade e, portanto, com menores custos de participação, tendem a participar mais. Para essa corrente, homens, indivíduos bem escolarizados e indivíduos com alta renda são bem posicionados socialmente e, portanto, participam mais na política.

A análise descritiva da pesquisa indica parâmetros semelhantes que a literatura sobre participação tradicional cita como quem participa mais: 71,4% da amostra são homens; 67,5% têm Ensino Superior, seja incompleto ou em uma pós-graduação; e 31,2% possuem alta renda (mais que R\$ 4.500 mensais de renda familiar).

Quem mais acessa o Portal são Servidores Públicos (28,8%), destes, 65% são servidores do executivo. O dado demonstra que não é o acesso burocrático

que corresponde pela totalidade dos acessos, ou seja, a Democracia Eletrônica aqui, não é uma exclusivamente para burocratas e profissionais da política já que este último representa apenas 23,6% dos respondentes que são economicamente ativos.

Estudos em Democracia Eletrônica apontam que os jovens estão participando mais no ambiente *on-line* (QUINTELIER; VISSERS, 2008). Não é necessariamente o que acontece quando analisadas as estatísticas descritivas, pois 57,9% dos respondentes têm entre 41 e 65 anos de idade e 18% dos respondentes são aposentados.

Uma possível explicação para o elevado índice de aposentados aponta para duas peculiaridades interessantes no Portal. A primeira delas, é que durante o período da pesquisa esteve em pauta na agenda da Câmara dos Deputados a Votação da PEC 270/08, que era de interesse direto dos aposentados. Inclusive, diversas manifestações nas dependências da Câmara dos Deputados foram feitas presencialmente por grupos de aposentados.

Essa possível coincidência oferece pistas para entender a Participação do Portal como uma espécie de “espelho” da realidade política *off-line*. Afinal de contas, se um grupo de aposentados estava protestando nas dependências da Câmara, é de se esperar que também estivesse utilizando o Portal e fazendo suas manifestações pelos canais *on-line* disponíveis.

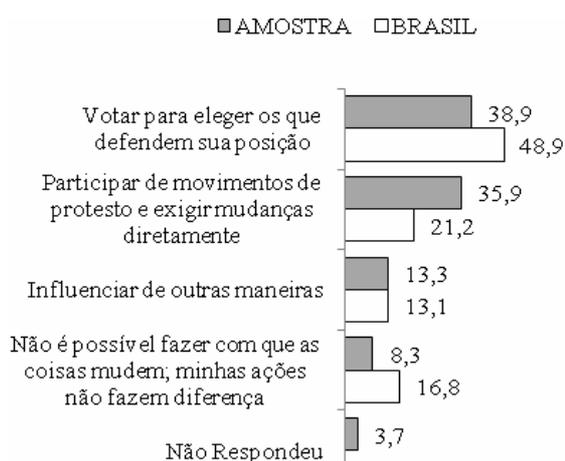
Uma segunda peculiaridade faz com que esse debate seja ainda mais complexo. A pesquisa captou também, um forte vínculo de alguns grupos de usuários como, por exemplo, os Policiais (Militares e Cíveis) e Vigias/Vigilantes de Segurança, as duas categorias estão entre as dez profissões mais frequentes na pesquisa. Em ambos os casos, os dois grupos profissionais estavam interessados em matérias na pauta da Câmara dos Deputados e estavam se utilizando do Portal e dos canais de interação *on-line* existentes para protestarem. No caso de um Policial Militar, a participação *on-line* pode ser considerada uma forma de participação segura, à medida que a corporação impede diversas manifestações políticas e, no Portal, ele tem a possibilidade de se manifestar de forma anônima. Os Vigias/Vigilantes de Segurança, em sua maioria possuem baixa renda e escolaridade, mas também se aproveitaram das oportunidades oferecidas pelo Portal. Esses dois casos aparentemente mostram que a internet tem

sim, dado a oportunidade de participação para pessoas e grupos que não participam ou participam com menor frequência da política tradicional/*off-line*.

Essas evidências empíricas demonstram que o Portal da Câmara pode ser um “espelho” da realidade política *off-line*. Entretanto, é um “espelho ampliado” em que se veem muito mais grupos e pessoas participando e interagindo no ambiente político.

Norris (1999; 2011) argumenta que os cidadãos estão se tornando cada vez mais críticos e, com isso, avaliando mal o governo e a democracia onde vivem. Inglehart (1999) demonstra que existe uma mudança no comportamento político dos cidadãos das democracias ocidentais: eles estão participando de formas distintas, não se sentem mais representados por partidos políticos e autoridades tradicionais. Se todas essas explicações ajudam a vislumbrar como o sistema político tem sido avaliado por parte dos cidadãos, é bem possível que ajude a entender também, como o usuário interage com o Portal da Câmara.

As respostas dadas à pergunta “Qual a melhor forma de influenciar e realizar mudanças na política brasileira?” demonstra que o usuário do Portal acredita que seja possível influenciar e realizar mudanças em comparação com a população brasileira (Gráfico 1).



Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal da Câmara dos Deputados; dados do Brasil provenientes do LAPOP 2008.

GRÁFICO 1

Comparativo entre a opinião dos respondentes e a dos brasileiros em relação a melhor forma de influenciar e realizar mudanças na política brasileira.

Além do mais, o usuário do Portal da Câmara possui um perfil “participativo” maior. Mesmo sendo a modalidade “Votar para eleger os que defendem sua posição” a de maior frequência, ela está apenas a três pontos percentuais na frente da segunda, “Participar de movimentos de protesto e exigir mudanças diretamente”.

Quando comparados com os dados do Brasil (LAPOP, 2008), essa diferença cresce para 27,7 pontos percentuais.

Apesar de ser apenas uma pergunta para medir uma dimensão extremamente complexa do comportamento político do brasileiro, essas duas modalidades ajudam a entender dois tipos de cidadãos distintos: aqueles que “preferem participar” e aqueles que “preferem votar” para influenciar na política. Essas duas modalidades serão utilizadas nos modelos de análise de regressão que posteriormente serão analisados.

Outra característica que indica que o usuário do Portal possui um perfil participativo mais ativo que o da população brasileira é a participação em organizações da sociedade civil.

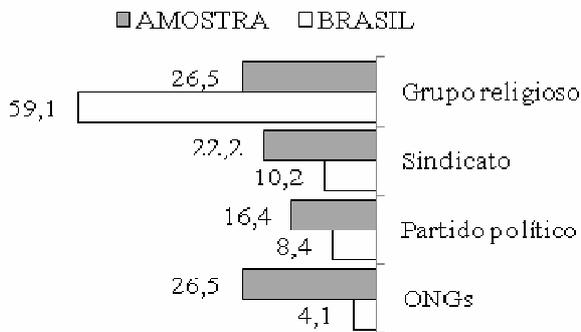
Da amostra, 73,2% dos respondentes disseram não fazer parte de nenhum tipo de organização. A estatística é menor que da população brasileira.

Utilizando os dados do LAPOP, pode-se observar que o usuário do Portal participa mais de instituições políticas tradicionais como Sindicatos e Partidos Políticos.

Além disso, participa em maior medida de Organizações Governamentais, uma diferença de 22,4 pontos percentuais e, em menor medida, de algum grupo religioso³, conforme mostra o Gráfico 2.

Além de mais participativos e engajados, conforme já mencionado, os usuários participam de formas distintas e em diversas organizações da sociedade civil e, em menor medida, de grupos religiosos.

³ A pergunta realizada no LAPOP era: “Por favor, informe se o(a) Sr./Sra. assiste às reuniões dessas organizações pelo menos uma vez por semana, uma ou duas vezes ao mês, uma ou duas vezes ao ano, ou nunca.” As estatísticas apresentadas se referem ao percentual de respostas que afirmaram assistir pelo menos alguma vez a alguma reunião.

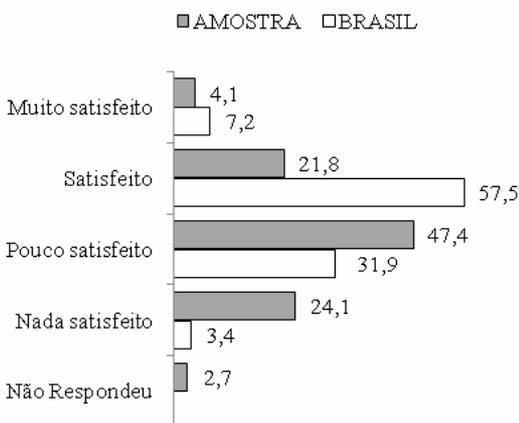


Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal da Câmara dos Deputados; dados do Brasil provenientes do LAPOP 2010.

GRÁFICO 2

Comparativo entre os respondentes e os brasileiros em relação à participação em organizações.

Esses dados reforçam o argumento de Norris (1999; 2011) e Inglehart (1999) de que os cidadãos críticos estão participando, mas de formas distintas.



Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal da Câmara dos Deputados; dados do Brasil provenientes do LAPOP 2010.

GRÁFICO 3

Comparativo entre a opinião dos respondentes e a dos brasileiros em relação à satisfação com o funcionamento da democracia no país.

Os usuários do Portal são mais insatisfeitos com o funcionamento da democracia no Brasil que a população brasileira.

O Gráfico 3 mostra que apenas 25,9% da amostra está satisfeita ou muito satisfeita, contra 64,7% da população brasileira (LAPOP, 2010). Esse dado revela primeiramente que os usuários do Portal são, em geral, mais críticos.

O Portal representa um meio de interação de uma instituição com forte falta de confiança política que é a Câmara dos Deputados, em um ambiente

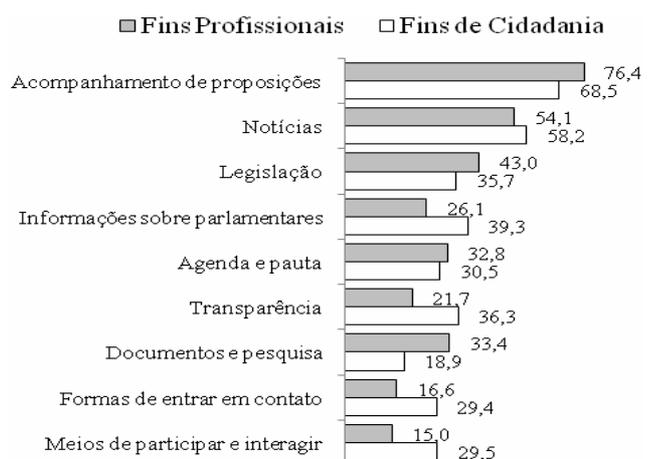
em que parte dos usuários é participativo e engajado. Obviamente, o Portal sozinho não é capaz de fazer com que o cidadão melhore seu nível de satisfação em relação ao sistema político, mas pode vir a ser a alternativa de interação política para cidadãos que participam mais, que sejam mais críticos e exigentes com o sistema político e que justamente não estão satisfeitos com a relação política tradicional/*off-line*.

3.1 O QUE O USUÁRIO ACESSA E COMO AVALIA

3.1.1 UTILIZAÇÃO

O questionário aplicado teve uma bateria de questões que indagavam por quais motivos o usuário acessava o Portal. As questões eram de múltipla escolha e estimulavam, em suas modalidades, as principais seções do Portal da Câmara. Segundo os respondentes da pesquisa, o acesso ao Portal é basicamente para “Acompanhamento de proposições legislativas”, onde 70% dos usuários afirmaram utilizar a seção e buscar “Notícias” (56%).

Em terceiro lugar, “Informações sobre legislação” com 37,5%. “Buscar informações sobre os parlamentares” ficou em quarto com 35,5% seguido por “Transparência pública” 32,3%. As duas modalidades sobre participação e interação, “Buscar formas de entrar em contato” e “buscar meios de participar e interagir”, ficaram em sétimo e oitavo lugares respectivamente. Em último, “Buscar documentos e pesquisar”, com 22,8%.



Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal da Câmara dos Deputados.

GRÁFICO 4

Motivos pelos quais o usuário acessa o Portal.

Ao analisar as respostas entre os usuários que acessam o *site* com fins profissionais e aqueles que o fazem com fins de cidadania, vislumbram-se algumas diferenças importantes no perfil de acesso (Gráfico 4).

Profissionais acessam em maior medida para fazer acompanhamento de proposições, acessar informações sobre alguma legislação específica, buscar documentos e pesquisar.

Quem acessa para fins de cidadania acessa para buscar informações sobre parlamentares, transparência pública, buscar formas de contato ou meios de participar e interagir.

As duas únicas categorias que não demonstraram diferença estatística no recorte são “Notícias” e “Agenda e pauta”⁴. Portanto, começa-se a vislumbrar que profissionais da política (assessores parlamentares e jornalistas) e o cidadão comum têm interesses distintos ao acessar o Portal.

O profissional é marcado, principalmente, por aspectos processuais, enquanto o cidadão representa, principalmente, os aspectos de participação e interação.

3.1.2 AVALIAÇÃO

Das nove seções estimuladas, para cada uma que o usuário disse que utilizava, foi perguntado que nota de 1 a 5 ele daria para a seção, sendo 1 a pior nota e 5 a melhor nota.

A Tabela 1 revela que os aspectos processuais e informacionais são os melhores avaliados, à exceção das informações sobre transparência pública.

Acompanhamento de projetos, além de ser o item mais utilizado e mais disponibilizado pelo Portal, é o item melhor avaliado, 62,9% avaliaram com nota 4 ou 5. Conteúdo sobre a legislação vem em segundo lugar e notícias em terceiro.

Nota-se também, que as seções com as piores avaliações são aquelas que possuem um acesso típico daqueles que “acessam com fins de cidadania”.

Essas evidências descritivas apontam para um achado importante de que profissionais avaliam melhor o Portal que o cidadão comum.

TABELA 1

Avaliação das seções do Portal da Câmara (em %).

ITEM	NOTAS 5 E 4
Acompanhamento de Projetos de Lei e outras proposições	62,9
Conteúdo disponível sobre a legislação	59,6
Notícias	59,5
Documentos e pesquisas disponíveis	53,1
Agenda/Pauta da Câmara dos Deputados	48,2
Informações sobre os Deputados Federais	44,2
Formas de entrar em contato com os parlamentares e/ou a Câmara dos Deputados	36,4
Formas de participação e interação	33,0
Informações sobre transparência	30,6

Obs.: Avaliaram apenas aqueles que disseram já terem utilizado cada seção.

Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal da Câmara dos Deputados..

3.1.3 ANÁLISE EXPLORATÓRIA DOS DADOS: ANÁLISE FATORIAL

Os dados já analisados demonstraram que existem usuários distintos para cada necessidade distinta. Analisar a utilização do Portal apenas pela variável “Razões do acesso” pode limitar a capacidade analítica e explicativa deste artigo.

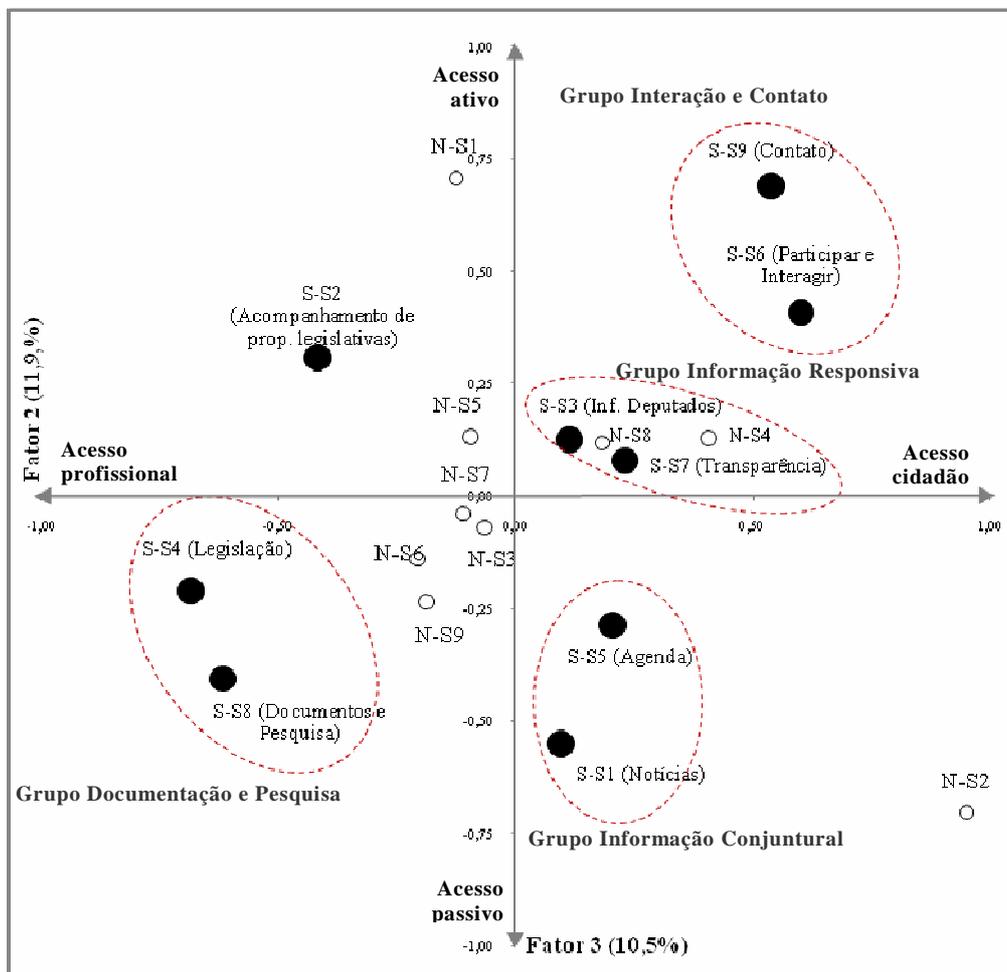
O acesso “Para fins profissionais” e “Fins de cidadania” pode ser completamente distinto para cada usuário.

Buscou-se, por meio de uma Análise de Correspondências Múltiplas (Figura 1), “agrupar” as variáveis dado as suas correspondências entre si. Ou seja, será identificado como é o padrão de uso das diferentes seções e como se comportam.

Os objetivos dessa análise exploratória são dois:

- Criar categoriais conceituais mais robustas para o conteúdo do Portal.
- Entender quais são as características dos usuários que utilizam cada conteúdo.

⁴ Não há diferença estatística ao nível de significância a ($p < 0,05$).



Fonte: Pesquisa on-line realizada no Portal da Câmara dos Deputados.

FIGURA 1

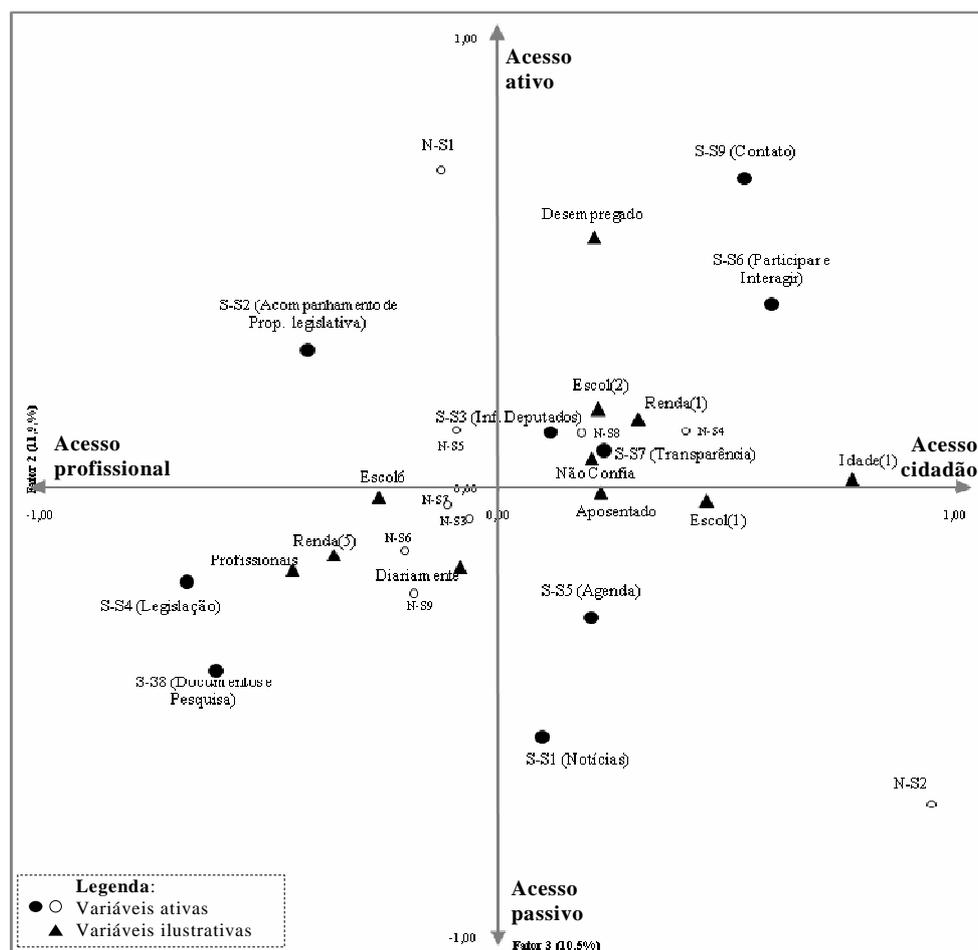
Análise de Correspondências Múltiplas: Eixos Fatoriais da utilização das seções do Portal da Câmara.

A análise feita em um plano bidimensional das correspondências entre as variáveis permite agrupá-las e refiná-las conceitualmente. Esse “salto” conceitual será útil para melhorar as denominações utilizadas em alguns estudos sobre portais governamentais como “procedimentais”, “informativos” e “participativas”. A vantagem é que o agrupamento é feito pelo uso dos usuários, foco primordial desta pesquisa.

Observe que a Análise Fatorial de Correspondências Múltiplas (AFCM) encontrou pelo menos quatro grupos e uma modalidade

isolada no padrão de uso dos usuários. Os dois eixos, apesar de possuírem uma carga fatorial baixa, somados, explicam 22,4% da variância nos dados e foram escolhidos por sua maior capacidade analítica.

O Fator 2 representa o acesso profissional do lado esquerdo e o acesso cidadão do lado direito. Já, o Fator 3, pode demonstrar um padrão de acesso mais ativo (o usuário necessita escrever/buscar o conteúdo), do lado superior, e um padrão de acesso mais passivo (o usuário apenas lê o conteúdo) do lado inferior.



Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal da Câmara dos Deputados.

FIGURA 2

Análise Fatorial de Correspondências Múltiplas: Eixos Fatoriais da utilização das seções do Portal da Câmara com as variáveis ilustrativas do Perfil do usuário.

A Análise Fatorial de Correspondências Múltiplas permitiu a análise das características dos usuários que utilizam esses grupos, por meio de variáveis ilustrativas. Observe a Figura 2, mas com outro conjunto de modalidades onde apenas algumas com alta carga fatorial são ilustradas (acima de 0,16 em pelo menos algum eixo fatorial). Observe que o Fator 2 possui a maior dispersão entre as variáveis.

O lado esquerdo é basicamente o acesso profissional, com alta renda (Renda 5). Do lado direito, são os usuários com baixa renda, baixa escolaridade, mais jovens e que não confiam nas informações divulgadas pelo Portal.

Uma das informações mais relevante nesses dados é que o acesso cidadão é principalmente caracterizado por usuários de renda (Renda 1) e escolaridade baixas (Escol 1) e por mais jovens (Idade 1). Eles são responsáveis pela demanda por maior “interação e contato” e “informações responsivas”.

Mais uma vez, o argumento desta pesquisa de que o Portal da Câmara é um “espelho ampliado” da realidade política *off-line* é corroborado. O acesso de alta escolaridade (Escol 6) e de alta renda (Renda 5) é feito principalmente por aqueles que fazem um acesso com fins profissionais.

3.1.4 ESTATÍSTICAS DE ACESSO

A metodologia desenvolvida para se analisar as estatísticas de acesso proporcionou dois dados importantes para a pesquisa. O primeiro deles é que a quantidade de páginas classificadas pode ser considerada uma *Proxy* para a oferta do Portal.

É interessante notar que somados, os dois grupos notadamente marcados por acesso profissional, “Acomp. de Proposição” e “Documentação e Pesquisa” representam 60,5% da oferta de conteúdo.

Já “Interação e Contato”, uma demanda daqueles que acessam o portal para fins de cidadania, representa 1,9% da oferta (Tabela 2).

TABELA 2

Quantidade de páginas indexadas na classificação temática.

SEÇÕES	PÁGINAS (EM MILHARES)	(%)
Acomp. de Proposição	75,4	42,8
Informação Conjuntural	41,9	23,8
Notícias	39,2	22,3
Agenda da Câmara	2,7	1,5
Documentação e Pesquisa	31,2	17,7
Documentos e Pesquisa	19	10,8
Legislação	12,2	6,9
Informação Responsiva	22	12,5
Inf. Deputados	15,5	8,8
Transparência	6,5	3,7
Interação e Contato	3,4	1,9
Outros	2,2	1,2
TOTAL	176,1	100,0

Fonte: Estatísticas de Acesso do Portal da Câmara dos Deputados tratadas pelo autor.

A segunda vantagem da metodologia são as estatísticas da demanda ao portal. O processo de classificação, que utilizou recursos lexicométricos, foi capaz de classificar quase 80% das visitas ao Portal (Tabela 3).

TABELA 3

Visitas realizadas às seções do Portal da Câmara.

SEÇÕES	VISITAS (EM MILHARES)	(%)
Informação Conjuntural	570,7	45,3
Notícias	562,7	44,6
Agenda da Câmara	8	0,6
Acomp. de Proposição	402,6	31,9
Informação Responsiva	132	10,5
Inf. Deputados	118,2	9,4
Transparência	13,8	1,1
Documentação e Pesquisa	107,1	8,5
Documentos e Pesquisa	49,3	3,9
Legislação	57,8	4,6
Interação e Contato	13,2	1,0
Outros	35	2,8
TOTAL	1617	79,0

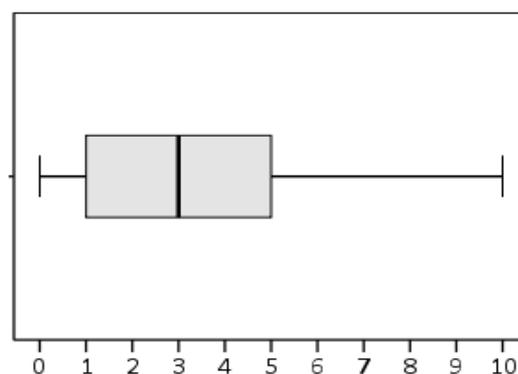
Fonte: Estatísticas de Acesso do Portal da Câmara dos Deputados tratadas pelo autor.

Os dois grupos que geram quase 80% da demanda ao Portal são: “Informação Conjuntural” e “Acomp. de Proposição”. As duas seções possuem uma “taxa” de atualizações mais frequente, à medida que são atualizadas várias vezes ao longo do dia. Os aspectos informacionais ainda prevalecem na demanda ao Portal. Por outro lado, Interação e Contato representam apenas 1% dos acessos.

3.1.5 MODELOS PARA UTILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO PORTAL DA CÂMARA

Por meio de um conjunto de modelos de análise de regressão linear será explicado qual é a característica “mais determinante” que faz com que alguns usuários utilizem mais e avaliem melhor o Portal da Câmara dos Deputados. Para este propósito, dois indicadores foram desenvolvidos: o primeiro medirá a utilização do Portal e o segundo, a avaliação que os usuários fizeram. Para cada uma dessas duas análises, dois modelos foram elaborados.

Nível de utilização (utilização) – Corresponde ao número de seções que o respondente do questionário afirmou que utiliza no Portal. Eram nove itens e uma alternativa “outros” no questionário. O indicador, portanto, vai de zero, para aqueles que afirmaram que não acessam nenhuma seção, até dez, para aqueles que responderam que utilizam todas as seções e ainda especificou outra possível (Figura 3).



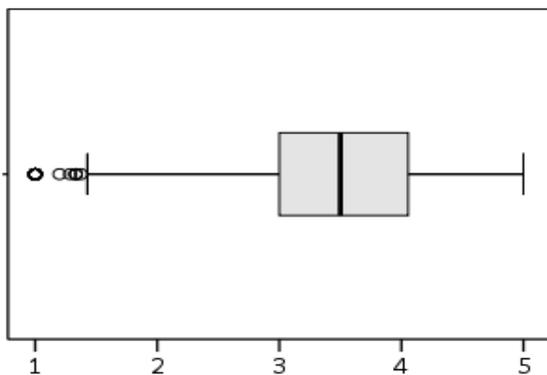
Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal da Câmara dos Deputados.

FIGURA 3

Diagrama de Caixa: indicador de utilização do Portal.

Avaliação média (avaliação) – Corresponde a avaliação média do Portal dada por cada usuário.

No questionário *on-line* foi pedido para cada respondente avaliar com uma nota de um a cinco, cada seção que ele utiliza. O indicador, portanto, é uma média dessas avaliações com um intervalo de um a cinco (Figura 4).



Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal da Câmara dos Deputados.

FIGURA 4

Diagrama de Caixa: Indicador de avaliação média ao Portal da Câmara.

As Figuras 3 e 4 são dois diagramas de caixa (*boxplot*) que mostram a dispersão de cada indicador. Note que 50% dos usuários utilizam até três seções do Portal e que 25% o avaliam como uma nota média inferior a três.

As variáveis independentes estão organizadas em dois blocos e são dezoito.

O primeiro bloco é composto por onze perguntas de caráter socioeconômicas e por perguntas sobre o perfil político dos respondentes.

O segundo bloco é composto por sete perguntas que definem que tipo de uso o usuário faz do Portal e qual é a sua avaliação geral.

Sendo todas as variáveis qualitativas, optou-se por transformá-las em variáveis dicotômicas.

Escolheu-se qual modalidade de cada variável faz mais sentido na explicação dos modelos para assumir o valor “1”.

Por exemplo: a variável “Escolaridade” possui sete modalidades e optou-se por transformá-la em uma variável binária que representa apenas “Ensino Superior” (valor “1”), agrupando três modalidades (Ensino Superior Incompleto, Ensino Superior Completo e Pós-graduação).

3.1.6 EXPECTATIVA EM RELAÇÃO ÀS VARIÁVEIS DOS MODELOS

A literatura em participação política (ROSENSTONE; HANSEN, 1996; AVELAR, 2007) afirma que quem participa mais são os cidadãos que, de uma maneira ou de outra, estão bem posicionados socialmente e, portanto, possuem menos custos e mais incentivos para participarem. Sendo assim, a expectativa esperada no modelo é de que homens, indivíduos bem escolarizados e com alta renda utilizem mais e avaliem melhor o Portal. Com relação à idade, alguns estudos na área de democracia eletrônica (QUINTELIER; VISSERS, 2008) afirmam que os jovens estão sendo incluídos no processo de participação *on-line*. Portanto, a expectativa adotada aqui é que esses jovens estão também utilizando mais e avaliando melhor o Portal.

A variável “UF” foi incluída nos modelos pelo fato do Distrito Federal (Brasília) possuir o maior acesso ao Portal, provavelmente pelo fato de que grande parte dos interessados em utilizá-lo se encontra no DF, desde consultorias políticas a servidores públicos federais, portanto a expectativa é de se encontrar uma correlação positiva tanto para a utilização quanto para a avaliação.

A variável “Ocupação” foi transformada em duas outras variáveis. A primeira corresponde à modalidade “Servidores públicos” e se espera dessa variável uma correlação positiva em relação ao uso e a avaliação. Essa expectativa existe porque os servidores poderiam possuir melhor conhecimento para lidar com as informações e, principalmente, interesse nas informações encontradas no Portal. A segunda variável que trata sobre a ocupação do respondente é a variável “Aposentado”. Essa variável foi incluída no modelo por ser a segunda ocupação mais alta entre os respondentes e a expectativa é de que ela tenha relação negativa em todos os modelos. Para a utilização, a explicação é de que aposentados possivelmente possuem menores habilidades com informática, logo, utilizariam em menor quantidade as seções ofertadas pelo Portal. Com relação à avaliação, uma possível explicação é de que utilizam o Portal para realizar protestos, o que recairia sobre a avaliação.

São quatro variáveis sobre “Opinião política”. As duas primeiras são originárias da pergunta sobre como o respondente considera a melhor forma de influenciar na política. Esta pergunta é importante quando é utilizada como *Proxy* para dois tipos de usuários. O primeiro é aquele que respondeu que a melhor forma de influenciar na política é “Votar para eleger os que defendem sua posição”. Com ressalvas, pode-se aferir que esse primeiro usuário prefere o sistema representativo tal qual é conhecido, votando. O segundo usuário é aquele que acredita que a melhor forma de influenciar na política é “Participar de movimentos de protesto e exigir mudanças diretamente”, afere-se aqui, que esse segundo usuário prefere a participação política mais direta (seja ela qual for) para influenciar na política. Parte-se do pressuposto de que a diferença de opinião entre esses dois perfis será útil para entender a quem o Portal está satisfazendo melhor as necessidades de interação política.

A terceira variável sobre opinião política é a “Insatisfação com a democracia”, onde há duas expectativas com relação aos modelos. Se os insatisfeitos possuem uma correlação positiva com o uso e a avaliação do Portal, isso indicará que o Portal está satisfazendo a necessidade de interação política deles. Caso contrário, o Portal replicará a mesma insatisfação encontrada no sistema político tradicional e, portanto, insatisfeitos.

A quarta variável de caráter política trata se o respondente “Faz parte de alguma organização civil”. A expectativa aqui é de que aqueles que já participam de organizações civis estejam utilizando mais o Portal, portanto, possuiriam uma correlação positiva nos dois modelos de utilização. Entretanto, se nos dois modelos a avaliação demonstrar uma correlação negativa, isso demonstrará que, para esse indivíduo com características mais participativas, o Portal não está satisfazendo suas necessidades de interação política.

O segundo bloco das variáveis utilizadas nos quatro modelos desenvolvidos é composto de sete variáveis que tratam sobre o hábito de uso do usuário em relação ao Portal e qual avaliação geral que ele faz. Foi perguntado ao respondente se ele acessava o Portal primordialmente para

fins de cidadania ou fins profissionais, para cada uma dessas modalidades foi criada uma variável binária e a expectativa é que o sinal delas seja inverso. Espera-se ter uma correlação positiva no uso e na avaliação do Portal para aqueles que acessam com fins profissionais e uma correlação negativa para aqueles que acessam com fins de cidadania. Afinal, as principais seções utilizadas pelo cidadão são as piores avaliadas. A terceira variável em relação ao hábito de uso do usuário é se ele “Acessa diariamente” o Portal. Espera-se uma correlação positiva nessa variável à medida que o usuário que mais frequenta o Portal já tenha habilidades e conhecimento para avaliá-lo e utilizá-lo melhor.

As quatro últimas variáveis do segundo bloco são avaliações gerais do Portal: Interatividade, Navegabilidade, Compreensão e Confiança. O propósito em se colocar essas variáveis de avaliação geral neste modelo é entender qual desses critérios “pesa mais” na avaliação e utilização do Portal. Afinal, o que é mais importante para que a avaliação melhore? Fazer com que o usuário compreenda a linguagem utilizada ou melhorar a navegabilidade do Portal? Além disso, essas variáveis controlam o restante do modelo, pois, pode-se argumentar que os cidadãos insatisfeitos com a democracia, são os mesmos que não confiam no Portal e que o avaliam mal. Ao incluir essas variáveis, garante-se que esses efeitos sejam isolados.

Para cada uma das duas variáveis explicativas (Utilização e Avaliação) desenvolveu-se um modelo que teve apenas o primeiro bloco de informações de perfil socioeconômico e um segundo modelo que incluiu, além do primeiro bloco, o segundo, sobre o hábito de uso do usuário em relação ao Portal e qual a avaliação geral que ele faz.

4. ANÁLISES

4.1 ANÁLISE DOS RESULTADOS: UTILIZAÇÃO DO PORTAL

A Tabela 4 mostra que os coeficientes das variáveis “Ensino Superior” e “Jovens” são significativos ($p < 0,01$) e positivos nos dois modelos. O que demonstra que as expectativas em relação a essas duas variáveis estavam

corretas. Indivíduos jovens e bem escolarizados acessam mais seções do Portal.

Da mesma forma, a variável “Faz parte de alguma organização” também é significativa e positiva, o que demonstra que usuários que, de certa forma, já são engajados socialmente utilizam mais o Portal da Câmara. O segundo modelo revela que apenas a variável “Acessa diariamente” é significativa da utilização do Portal.

TABELA 4

Análise de Regressão Linear: modelos explicativos para a utilização do Portal da Câmara.

	MOD. 1 B	MOD. 2 B
Constante	2,74**	2,09**
Bloco A: Perfil Social e Político		
Homens	-0,01	-0,04
Ensino Superior	0,42**	0,46**
Jovens (Até 25 anos)	0,64*	0,75**
Renda familiar alta	0,14	0,16
Respondentes do DF	0,39	0,16
Aposentados	0,22	0,06
Servidores públicos	0,05	0,08
Preferem votar	-0,06	-0,12
Preferem participar	0,18	0,15
Insatisfeitos com a Democracia	-0,30	-0,21
Faz parte de alguma organização	0,64**	0,58**
Bloco B: Relação com o Portal		
Acessam com fins de cidadania		0,36
Acessam com fins profissionais		-0,27
Acessam quase diariamente		1,31**
Portal contribui com a interação		0,26
Navegabilidade		0,00
Compreensão		-0,25
Confiança		0,15
R²	0,04	0,12
N	1227	

Análise de Regressão Linear (MQO).

** p < 0,01 e * p < 0,05.

Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal da Câmara dos Deputados.

Portanto, mesmo que a maior parte dos respondentes ao questionário não seja de jovens (até 24 anos de idade), a análise de regressão

demonstra que são eles que estão fazendo maior uso das ferramentas disponíveis, assim como são aqueles com maior escolaridade e que acessam diariamente o Portal da Câmara.

Os dois modelos concluem que os indivíduos que participam em organizações civis, que possuem alta escolaridade, que são jovens e que acessam com mais frequência o Portal, tendem a utilizar mais os canais ofertados.

4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS: AVALIAÇÃO DO PORTAL

A Tabela 5 mostra que, com relação à avaliação do Portal da Câmara, os dois modelos apontam algumas diferenças entre eles, onde apenas duas variáveis possuem significância estatística nos dois modelos.

A variável “Renda familiar alta” que tem uma correlação positiva e a variável “Insatisfeitos com a Democracia”, que tem uma correlação negativa.

Conforme esperado, aqueles que estão insatisfeitos com a Democracia e que acessam o Portal não encontram “vazão” à sua insatisfação com as oportunidades encontradas no ambiente *on-line*.

No primeiro modelo as variáveis “Respondentes do DF” e “Preferem votar” são significativas e positivas, ou seja, quando não se incluem variáveis que demonstram a relação do usuário com o Portal, essas duas variáveis se encarregam de explicar parte da variância nos dados.

Entretanto, quando o segundo modelo é analisado, tem-se que as duas variáveis “Respondentes do DF” e “Preferem votar” não são mais significativas, mas, a variável “Preferem participar” é significativa e se correlaciona negativamente. Conforme foi argumentado, isso pode demonstrar que o Portal é mais bem avaliado por aqueles que preferem votar e que veem nele um instrumento de fiscalização, transparência e *accountability*.

Os usuários que preferem participar o avaliam negativamente, pois não estão vendo o Portal como um instrumento de participação e interação.

TABELA 5

Análise de Regressão Linear: modelos explicativos para a avaliação do Portal da Câmara.

	MOD. 1 B	MOD. 2 B
Constante	3,72**	2,10**
Bloco A: Perfil Social e Político		
Homens	-0,10	-0,07
Ensino Superior	-0,01	-0,04
Jovens (Até 25 anos)	0,02	0,11
Renda familiar alta	0,14*	0,13*
Respondentes do DF	0,23*	0,09
Aposentados	-0,09	-0,04
Servidores públicos	0,06	-0,02
Preferem votar	0,25**	0,06
Preferem participar	-0,08	-0,17*
Insatisfeitos com a Democracia	-0,43**	-0,22**
Faz parte de alguma organização	-0,02	-0,01
Bloco B: Relação com o Portal		
Acessa com fins de cidadania		0,07
Acessa com fins profissionais		0,25*
Acessa quase diariamente		0,18**
Portal contribui com a interação		0,37**
Navegabilidade		0,20*
Compreensão		0,48**
Confiança		0,73**
R²	0,09	0,32
N	1154	

Análise de Regressão Linear (MQO).

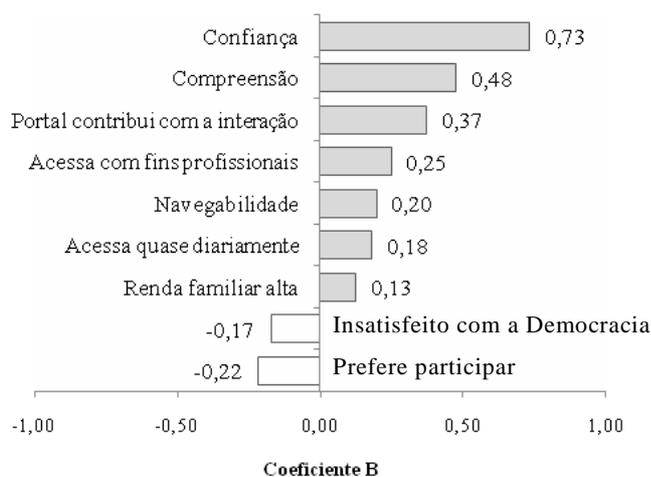
** p < 0,01 e * p < 0,05.

Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal da Câmara dos Deputados.

Quase todas as variáveis do segundo bloco, que tratam da relação do usuário com o Portal, são significativas, sendo que apenas a variável “Acessa com fins de cidadania” não é significativa. Entretanto, a variável “Acessa com fins profissionais”, oriunda da mesma pergunta do questionário, é significativa e possui uma correlação positiva. Ou seja, profissionais avaliam melhor o portal, assim como aqueles que acessam diariamente.

Com relação aos critérios de avaliação geral (Gráfico 5), note que os quatro são significativos e positivos, mas existe diferença entre os seus. Em primeiro lugar, Confiança (0,73), em segundo, Compreensão (0,48) e Interatividade

(0,37) e Navegabilidade (0,20), em terceiro e quarto, respectivamente.



Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal da Câmara dos Deputados.

GRÁFICO 5

Coeficientes B estatisticamente significativos a p > 0,05 do Modelo 2 da avaliação do Portal da Câmara.

Isso demonstra que a variável “Confiança” detém um grande poder explicativo sobre a avaliação do usuário e, à medida que a Câmara dos Deputados é uma das instituições com menor índice de confiança no país, seu Portal institucional carrega essa associação por parte dos seus usuários. Fortalecer a confiança na instituição é um problema que dificilmente o Comitê Gestor do Portal poderá mudar.

Entretanto, a variável “Compreensão” é importante e pode ser melhorada pelos produtores do Portal. Os usuários que não compreendem avaliam mal e, como foi visto, não é uma questão de escolaridade e sim de compreensão do conteúdo do Portal. “Interação” também é um aspecto relevante. Conforme os usuários perceberem que o Portal aumenta as oportunidades de interação entre os cidadãos com os políticos, o Portal será bem avaliado.

Em suma, os dois modelos indicam que: indivíduos com alta renda e que acessam o Portal com mais frequência e com fins profissionais tendem a avaliar melhor o Portal da Câmara. Indivíduos insatisfeitos com a Democracia e que preferem participar como forma de influenciar na política, avaliam pior o Portal da Câmara. Melhorar a compreensão do conteúdo deve ser

um dos principais objetivos dos produtores do Portal.

5. CONCLUSÃO

A tese defendida neste artigo é de que o ambiente de interação *on-line* que o Portal da Câmara dos Deputados proporciona é um “espelho ampliado” do ambiente de interação política tradicional/*off-line*. O cidadão que possui menor possibilidade de articulação na política tradicional está utilizando a internet para se mobilizar politicamente. Mesmo que as características socioeconômicas dos usuários do Portal reflitam características semelhantes das esperadas na participação política tradicional/*off-line*, jovens estão utilizando em maior medida as possibilidades ofertadas de interação política *on-line* e usuários com baixa escolaridade e renda estão buscando canais de contato e participação política disponíveis no ambiente *on-line*.

É importante ressaltar que ainda existem barreiras para que o cidadão utilize toda a oferta de interação *on-line*. A primeira barreira é a própria desconfiança que o cidadão vê nesses mecanismos formais. O cidadão normalmente não confia nas instituições políticas, muito menos nos políticos e qualquer iniciativa por parte deles será possivelmente vista com desconfiança. A segunda barreira é a da linguagem. O cidadão comum não compreende a linguagem utilizada no Portal para assessores políticos, jornalistas e burocratas, com muitos termos técnicos e abreviações. A terceira barreira é a falta de interação. O cidadão conectado se acostumou a uma interação quase instantânea em sua rede de contatos e ao acessar o Portal da Câmara, quer ter esse mesmo tipo de interação, quase instantânea, descentralizada e personalizada.

O Portal não satisfaz as necessidades de interação política daqueles que estão insatisfeitos com a Democracia, que preferem participar de movimentos de protestos e exigir mudanças diretamente para influenciarem na política. Em comparação com a população brasileira, os usuários do Portal são cidadãos mais críticos em relação ao sistema político e mais participativos no ambiente político.

Quem está satisfeito com a interação política proporcionada pelo Portal são os “profissionais

da política” que trabalham em assessorias parlamentares, com comunicação e que acessam o Portal para fins profissionais. Normalmente são indivíduos com alta renda e que acessam o Portal com maior frequência.

Os produtores e responsáveis pelo desenvolvimento desses novos canais de interação política *on-line*, assim como pesquisadores devem ter em mente que a demanda por interação política *on-line* é diferente para cada público, por isso a necessidade de se estudar e entender qual é a demanda para todas essas possibilidades disponibilizadas pela *Web*.

Em termos gerais, a Democracia Eletrônica tem servido mais aos profissionais da política que ao cidadão comum, mas mesmo assim, o cidadão comum interessado em buscar participação, contato e interação com os atores políticos estão procurando essas ferramentas *on-line*.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AVELAR, L. Participação política. In: AVELAR, L.; CINTRA, A. O. (Org.). *Sistema político brasileiro: uma introdução*. São Paulo: Unesp, 2007.

BATISTA, C. M. *ICTs and good governance: the contribution of information and communication technologies to local governance in Latin America*. UNESCO. Paris. 2003.

_____. *TIC e participação cidadã na América Latina: um estudo dos legislativos locais*. Brasília. 2006

BIMBER, B. The Study of Information Technology and Civic Engagement. *Political Communication*, v. 17, n. 4, p. 329-333, 2000.

BRAGA, S. S. Podem as Novas Tecnologias de Informação e Comunicação Auxiliar na Consolidação das Democracias? Um Estudo Sobre a Informatização dos Órgãos Legislativos na América do Sul. *Opinião Pública*, p. 1-50, 2007.

BRANDÃO JR., F. D. A. F. *A campanha presidencial pela internet nas eleições de 2006*. 2008. 224 f. Dissertação. (Mestrado) – Instituto de Ciências Políticas da Universidade de Brasília.

- COUPER, M. P. Review: Web Surveys: A Review of Issues and Approaches. *The Public Opinion Quarterly*, v. 64, n. 4, p. 464-494, 2000. ISSN 0033362X. Disponível em: <<http://www.jstor.org/stable/3078739>>.
- CUNHA, M. A. V. C. *Portal de serviços públicos e de informação ao cidadão: estudo de casos no Brasil*. Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo – FEA/USP, São Paulo, 2000.
- EISENBERG, J.; CEPIK, M. *Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica*. Belo Horizonte: UFMG, 2002.
- GIBSON, R. K.; HOWARD, P. E. N.; WARD, S. Social Capital, Internet Connectedness & Political Participation: A Four-Country Study. *International Political Science Association*. Quebec, Canadá, 2000.
- GRÖNLUND, Å. Emerging Infrastructures for E-democracy. *E-Service Journal*. Indiana University Press, 2003.
- HACKER, K. L.; VAN DIJK, J. What is Digital Democracy? In: HACKER, K. L. e VAN DIJK, J. (Org.). *Digital Democracy: Issues of Theory and Practice*. London: Sage Editions, 2000. p.1-9.
- INGLEHART, R. Postmodernization Erodes Respect for Authority, but Increases Support for Democracy. In: NORRIS, P. (Org.). *Critical Citizens*. Oxford University Press, 1999.
- KIESLER, S. Z. B.; LUNDMARK, V.; KRAUT, R. Troubles With the Internet: the Dynamics of Help. *Home Human-Computer Interaction*, v. 15, 2000.
- KLING, R. What is Social Informatics and Why Does it Matter? *D-Lib Magazine*, v. 5, n. 1, p. 1-30, 1999. Disponível em: <<http://www.dlib.org/dlib/january99/klings/>>.
- KRUEGER, B. S. A comparison of Conventional and Internet Political Mobilization. *American Politics Research*, v. 34, 2006.
- MOSSBERGER, K.; TOLBERT, C. J.; MCNEAL, R. S. *Digital Citizenship: the internet, society and participation*. Londres: The MIT Press, 2008.
- NORRIS, P. *Critical Citizens*. Oxford University Press, 1999.
- _____. *Digital divide - Civic engagement, information poverty, and the internet worldwide*. Cambridge University Press, 2001.
- _____. Preaching to the converted? Pluralism, participation and party websites. In: (Org.). *E-democracia: retos e oportunidades para el fortalecimiento de la participación ciudadana y la democracia em la sociedad de la information*. Santiago: Editorial Universidad Bolivariana, 2003. p. 357.
- _____. *Democratic deficit: Critical citizens revisited*. Cam, 2011.
- OWEN, D. Service Learning and Political Socialization. *Political Science & Politics*, v. 33, p. 638-640, 2000.
- PEIXOTO, T. e-Participatory Budgeting: e-Democracy from theory to success? *European University Institute*. San Domenico di Fiesole, Itália, 2008.
- QUINTELIER, E.; VISSERS, S. The Effect of Internet Use on Political Participation. *Social Science Computer Review*, 2008.
- ROSENSTONE, S. J.; HANSEN, J. M. *Mobilization, Participation and Democracy in America*. Pearson Education, 1996.
- SCHLEGEL, R. Internauta brasileiro: perfil diferenciado, opiniões indiferenciadas. *Revista de Sociologia e Política*, v. 17, n. 34, 2009. ISSN 0104-447.
- SILVA, S. P. D. Graus de Participação Democrática no Uso da Internet pelos Governos das Capitais Brasileiras. *Opinião Pública*. Campinas. XI, p. 450-468, 2005.