

LUÍZA AMÁLIA SOARES FRANKLIN

**RELAÇÃO ENTRE LEGISLATIVO E SOCIEDADE NA DEMOCRACIA
BRASILEIRA NO CONTEXTO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Viçosa, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Administração, para obtenção do título de *Magister Scientiae*.

VIÇOSA
MINAS GERAIS – BRASIL
2018

**Ficha catalográfica preparada pela Biblioteca Central da Universidade
Federal de Viçosa - Câmpus Viçosa**

T

F831r
2018 Franklin, Luíza Amália Soares, 1991-
Relação entre legislativo e sociedade na democracia
brasileira no contexto das tecnologias da informação e
comunicação / Luíza Amália Soares Franklin. – Viçosa, MG,
2018.

viii, 99f. : il. (algumas color.) ; 29 cm.

Orientador: Marco Aurélio Marques Ferreira.
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Viçosa.
Referências bibliográficas: f. 91-99.

1. Comunicação na administração pública. 2. Poder legislativo. 3. Tecnologia da informação. 4. Comunicação e tecnologia. I. Universidade Federal de Viçosa. Departamento de Administração e Contabilidade. Programa de Pós-Graduação em Administração. II. Título.

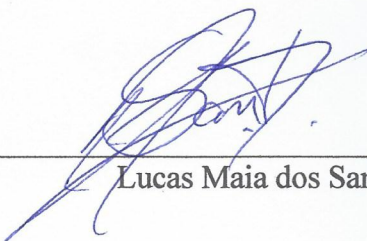
CDD 22. ed. 352.384

LUIZA AMÁLIA SOARES FRANKLIN

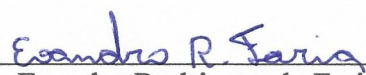
RELAÇÃO ENTRE LEGISLATIVO E SOCIEDADE NA DEMOCRACIA
BRASILEIRA NO CONTEXTO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO
E COMUNICAÇÃO

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Viçosa, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Administração, para obtenção do título de *Magister Scientiae*.


APROVADA: 23 de março de 2018.



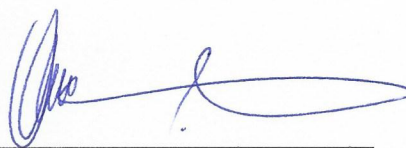
Lucas Maia dos Santos



Evandro Rodrigues de Faria



Ana Paula Teixeira de Campos
(Coorientadora)



Marco Aurélio Marques Ferreira
(Orientador)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, por tudo que ele tem me proporcionado desde sempre.

Aos meus pais, Aluízio e Fátima, pela sabedoria nos aconselhamentos e pelo apoio incondicional.

À minha irmã, Eliza, por seu meu braço direito em Viçosa e parceira de Netflix a banco de dados.

Ao meu irmão. Aluízio, por todo o suporte mesmo que de longe.

Ao meu namorado, Pepeu, pela paciência e parceria que foram decisivas.

Ao meu orientador, Prof^o Marco Aurélio; à minha coorientadora, Prof^a Ana Paula; e aos companheiro de N+APGS, em especial Alex, Wesley, Débora e Iara por todo conhecimento transmitido, pelos conselhos e pela motivação para concluir esta dissertação.

Aos Professores Evandro Faria e Lucas Maia por aceitarem contribuir para o desenvolvimento deste trabalho desde a defesa de projeto.

Aos meus companheiros da turma de mestrado. Em especial aos TOPs do DAD, Brendow e Luiz; à Daniele Rodrigues, ao Filipe, ao Marcelo e à Natalia pelos momentos de alegrias e angústias que passamos juntos.

Ao apoio de todos os meus amigos, que são muito, graças a Deus. Em especial aos Bastardos, aos Tatus, aos de Infância e aos SECs. Esses grupos me aguentaram e fizeram a trajetória ser mais leve e prazerosa.

Ao SEC10 Folia, uma gratidão especial por serem as parceiras de, literalmente, todas as horas.

Aos membros do DAD, em especial a Luiza Amélia e Weliton Rodrigues, por todo suporte e apoio durante a realização do mestrado.

Aos professores do Departamento de Administração e Contabilidade, em especial ao Alan, pelas ideias no começo do projeto.

À FAPEMIG, pelo apoio financeiro durante a realização desta dissertação.

A Universidade Federal de Viçosa e a todos os seus funcionários, por me proporcionarem condições para me tornar uma Secretária Executiva Trilíngue e mestre em Administração Pública.

Aos novos parceiros: equipe PHP, que proporcionou a conclusão deste ciclo.

Por fim, a minha família e a outras pessoas, que direta ou indiretamente, contribuíram para a conclusão deste trabalho.

SUMÁRIO

RESUMO	v
ABSTRACT	vii
APRESENTAÇÃO DA DISSERTAÇÃO	viii
INTRODUÇÃO GERAL	1

Tecnologias da Informação e Comunicação no contexto democrático brasileiro: percepções de uma revisão bibliográfica sistemática	8
--	---

1. INTRODUÇÃO	8
2. REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1. Democracia Eletrônica	12
2.2. Governo Eletrônico no Brasil	14
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	17
3.1. Pré-análise	17
3.2. Exploração do material e tratamento de resultados	18
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES	20
4.1. Análise descritiva	20
4.2. Análise lexical clássica e nuvem de palavras	21
4.3. Classificação Hierárquica Descendente (CHD)	23
4.4. Classe 1 - Fundamentos	26
4.5. Classe 2 – Discussões	27
4.6. Classe 4 – Fundamentos	28
4.7. Classe 3 – Discussões	29
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	30

Evidências de responsividade na atuação dos deputados federais brasileiros no contexto das tecnologias da informação e comunicação	32
---	----

1. INTRODUÇÃO	33
2. REFERENCIAL CONCEITUAL	35
2.1 Responsividade no setor público brasileiro	35
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	38

3.1 Estudos anteriores	39
3.2 Coleta de Dados	42
3.3 Análise de Dados – Avaliação das respostas.....	45
3.4 Análise de Dados – Tratamento estatístico dos resultados	50
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES	51
4.1 Análises das respostas do primeiro experimento	52
4.2 Análises das respostas do segundo experimento.....	57
4.3 Comparações entre os experimentos	61
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	62
Deputados federais e sua comunicação com o cidadão: os atributos de um parlamentar responsivo.....	65
1. INTRODUÇÃO	66
2. REFERENCIAL CONTEXTUAL	68
2.1. Funções do Poder Legislativo e sua relação com a sociedade	68
2.2. Associação entre as características dos políticos e sua relação com o povo	70
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	73
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES	75
4.1. Perfil da 55ª Legislatura da Câmara dos Deputados	75
4.2. Análise dos Resultados.....	80
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	87
CONCLUSÃO GERAL	89
REFERÊNCIAS	91

RESUMO

FRANKLIN, Luíza Amália Soares, M.Sc., Universidade Federal de Viçosa, março de 2018. **Relação entre Legislativo e Sociedade na democracia brasileira no contexto das tecnologias da informação e comunicação.** Orientador: Marco Aurélio Marques Ferreira. Coorientadora: Ana Paula Teixeira de Campos.

Este trabalho foi desenvolvido com o intuito de verificar como o Poder Legislativo Federal se relaciona com o cidadão na era das Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Esse tema se mostra pertinente em vista das transformações causadas pela Era da Informação em toda a sociedade e frente ao investimento realizado pelo Estado brasileiro na modernização de seus serviços, o que requer acompanhamento para garantir a finalidade democrática no uso das novas ferramentas. Para tanto, o trabalho foi desenvolvido em três etapas. Primeiramente, buscou-se compreender a influência das TICs no contexto democrático brasileiro por meio da produção científica sobre o tema. Realizou-se, então, uma revisão sistemática pela qual se concluiu que houve uma inversão de papéis: as ferramentas ganharam uma atenção maior que seu propósito. A segunda etapa investigou como o governo tem respondido ao contato realizado por um cidadão. Desse modo, foram realizados dois experimentos que consistiram no envio de e-mails para Deputados Federais, analisando as respostas com base em critérios advindos do conceito de “responsividade”. Foram enviados três e-mails para cada parlamentar e o índice de resposta foi de apenas 11,16%, número muito inferior ao obtido em outros estudos – nacionais e internacionais - que aplicaram metodologia semelhante. No quesito qualidade das respostas, obteve-se notas regulares, permitindo concluir que os parlamentares e seus assessores não estão cumprindo com seu papel de informar e dialogar com os cidadãos, mesmo com os recursos tecnológicos e com as instruções que recebem para cumprir seu ofício, prejudicando o caráter democrático dessa relação. A terceira parte deste estudo verificou se atributos estilizados dos legisladores podem ser relacionados ao seu grau de responsividade. Para tanto, foi levantado o perfil da 55ª Legislatura e testes de tabulações cruzadas foram adotados para verificar a relação do nível de responsividade com características relacionadas aos legisladores. De modo geral, as descobertas desta pesquisa trazem discussões que contradizem a expectativa teórica ao revelar, por exemplo, que o índice socioeconômico de um estado não está associado ao grau de responsividade de seus parlamentares. Por fim, foi possível concluir que os legisladores não utilizam devidamente os instrumentos disponíveis para se comunicar

com a sociedade e, quando o fazem, não são devidamente responsivos, falhando principalmente em quesitos democráticos, por buscarem os interesses próprios e não os coletivos.

ABSTRACT

FRANKLIN, Luíza Amália Soares, M.Sc., Universidade Federal de Viçosa, March, 2018. **Relationship between Legislative and Society in the Brazilian Democracy in the context of Information and Communication Technologies.** Adviser: Marco Aurélio Marques Ferreira. Co-adviser: Ana Paula Teixeira de Campos.

This paper was written aiming to demonstrate the ways in which the Federal Legislative Power engages with citizens in this era of Information Technology and Communication (ICT). This subject seems very relevant considering the transformations caused by the Era of Information in the whole society and taking into account the investment made by the Brazilian State to modernize its services; which requires following up activities to guarantee the democratic purpose of these new tools. In this manner, this paper was produced into three stages. Firstly, it sought to understand ICT's influence in the Brazilian democratic context through the academic production about the theme. Next, a systemic review was carried out and a role reversal was underlined, since, it was observed, the tools attracted more attention than their aims. Secondly, a research on how the government has been answering to citizens was undertaken. To achieve so, two experiments, which consist in sending emails to Federal Deputies and analyzing their answers in the light of the responsiveness' concept, were conducted. Each congressman received three emails and the level of answers was only 11.16%. This number was much inferior compared to other studies which applied a likewise methodology. As to the quality of the answers, they were ordinary, inferring that the deputies and their advisors are not performing their roles to inform and to dialogue with citizens, even though they have access to technological resources and despite the instructions they receive to fulfill their duty. Hence, the democratic nature of this relationship was jeopardized. Thirdly, this study analyzed whether the legislators' attributes could be linked to their level of responsiveness. For this purpose, the profile of the 55^a Legislature was underlined and cross tabulation tests were applied as to verify the relation between the responsiveness' level and features associated to the legislators. Broadly, this research brings up discussions that diverge from the theoretical prospect when exposing, for example, that the socioeconomic level of a State is not linked to the level of congressmen' responsiveness. Finally, it was possible to conclude that the legislators do not use the available tools properly to communicate with society. Further, when they do, they are not clear on their answers, failing, mainly, the democratic aspect.

APRESENTAÇÃO DA DISSERTAÇÃO

A presente dissertação é composta por três artigos inéditos relacionados à temática da Democracia, com ênfase na relação entre Estado e sociedade:

- Tecnologias da Informação e Comunicação no contexto democrático brasileiro: percepções de uma revisão bibliográfica sistemática;
- Evidências de responsividade na atuação dos deputados federais brasileiros no contexto das tecnologias da informação e comunicação;
- Deputados federais e sua comunicação com o cidadão: os atributos de um parlamentar responsivo.

INTRODUÇÃO GERAL

Esta dissertação parte do pressuposto teórico que a interação entre Estado e sociedade é basilar para Democracia nos dias de hoje na maioria dos países. Como afirma Marques Júnior (2009, p. 73), “entre as condições essenciais ao funcionamento da democracia, merecem destaque a sistemática de representação e/ou participação da sociedade na arena governamental, bem como, as formas e mecanismos de relacionamento entre representantes e representados”. Entretanto, Bobbio (1986) nos lembra que a Democracia Moderna, como a conhecemos hoje, tem pouco mais de dois séculos e existe em várias sociedades - em maior ou menor grau de seu real significado - pois muitos países, em diferentes regimes, se dizem democráticos.

A democracia, com seu modelo clássico, surge em Atenas (510 a.C. a 404 a.C.), onde poucos indivíduos eram considerados “cidadãos” e tinham direito de participar da vida política. Concomitante com o crescimento das cidades e a maior complexidade da dinâmica social, foram regulamentadas leis para regular a atuação dos servidores públicos – surgindo o republicanismo clássico, que trouxe a eleição de representantes para esse sistema político que defendia a importância da participação social (HELD, 1996).

Essa perspectiva de representação por parte de políticos eleitos inspirou a democracia representativa, que marcou o final do século XVIII e se mantém até os dias atuais como a base dos regimes democráticos de grande parte do mundo. Teóricos acreditam que adotar o sistema representativo foi um achado na garantia da qualidade da democracia da época, uma vez que os políticos eram eleitos pela maioria e, em tese, responderiam por ela, garantindo que as necessidades de maior parte da população fossem atendidas (BOBBIO, 1986; HELD, 1996).

Apesar das regulamentações, os governantes estavam replicando atitudes típicas de regimes autoritários – só que contavam com uma suposta legitimidade popular - e outras adaptações foram surgindo, como a busca por proteção dos cidadãos, implementação de mais normas, eleições regulares, entre outras adequações (HELD, 2006). Destaca-se que os novos modelos não mudavam a base do Estado democrático: que era a busca pelo bem-comum e a garantia da liberdade e dos direitos do povo. As novas propostas eram de caráter incremental, trazendo novidades para as adequações necessárias.

Assim foi mudando a democracia ao longo do tempo, até chegar o século XX e nele se concentrarem variações de destaque para o sistema político. O modelo elitista focou na profissionalização da classe política e no estabelecimento da burocracia como meio de padronizar as ações e possibilitar a fiscalização da administração pública. Em meio à exclusão observada como consequência deste último modelo, propôs-se o pluralista, que buscou garantir liberdades individuais e deu atenção às minorias, além de tornar as eleições mais competitivas e diversificadas (em termos de agenda e partidos) (HELD, 1996).

Desta forma, uma democracia pluralista demandava que o governo intervisse na sociedade e na economia, o que não foi bem aceito em vários países. Para minimizar esta questão, surgiu o modelo legal, em que a intervenção do Estado era mínima e no qual reinava a lei, que protegia o povo das imposições governamentais que, para alguns, assemelhavam-se a atitudes de políticos de regimes autoritários (HELD, 1996). Nesses três modelos que surgiram no século XX (elitista, pluralista e legal), a perspectiva da relação entre Estado e sociedade foi marcada pela ação do governo perante o povo, sendo caracterizada por uma via de mão única, carecendo de mecanismos de participação social.

Diante dessa carência, surgiram propostas que acreditavam que a intervenção social é fundamental para que o governo respondesse de forma mais efetiva às necessidades do povo. A primeira delas foi a “democracia participativa” (que trazia muito do modelo direto), com proposta de participação popular direta na política, inclusive nas agendas dos partidos, o que requer publicização das ações, transparência e prestações de contas para sua efetivação. Vale destacar que se pensou também, dentre os diversos detalhes, no provimento de assistência infantil para que mães e pais pudessem participar do sistema político (HELD, 2006). Com a aplicação desse modelo por diversos países, percebeu-se que a manifestação popular por si só não garantia que as decisões tomadas atendiam ao bem-comum. Questões como as condições de vida dos indivíduos, o acesso à informação de qualidade e as habilidades argumentativas de cada um tinham grande influência nesse processo; contudo, elas estavam sendo desconsideradas até então.

Sobre essas condições, Putnam (1993) elucida que desde Aristóteles os fatores sociais, econômicos e culturais são considerados fundamentais para uma performance efetiva de um Estado democrático, devido ao fato de que as desigualdades presentes na comunidade tendem a ser replicadas nos parlamentos, comprometendo os

propósitos do regime. Apesar de os teóricos chamarem atenção para essas questões, os modelos trabalhados até então focavam no governo em si e nas adaptações que ele deveria fazer, e não em mudar a sociedade para que as condições sociais basilares para a democracia fossem supridas.

Diante disso, Joseph Bessette (1980) foi o primeiro a propor uma democracia que só se legitima através do processo adequado de deliberação, ou seja, de construção de um diálogo entre os atores envolvidos. Assim sendo, a democracia deliberativa surgiu com a crença de que “a fonte de legitimidade [da democracia] não é a vontade predeterminada dos indivíduos, mas sim o processo de sua formação, qual seja, a deliberação em si” (MANIN, 1987, p. 351), ou seja, o diagnóstico, a análise, a ponderação e a discussão do assunto, sem ser necessariamente a tomada de decisão o produto final de todos os momentos de deliberação nas diferentes instâncias. Sendo assim, almeja-se que as preferências individuais e os pré-conceitos sejam minimizados ao máximo, para dar espaço ao processo de aprendizagem e de conhecimento da necessidade do outro, para que através do debate se chegue a uma solução (HELD, 2006).

Para tanto, diversos mecanismos foram criados para melhor conectar os atores. Nessa época, por volta dos anos 1980, a internet já era utilizada pelos governos em ações pontuais focadas em transmitir informações. Com a perspectiva deliberativa, a aposta na internet foi intensificada e a expectativa de uso da tecnologia passou a ser percebida como um potencial meio de aproximar tanto Estado e sociedade, quanto os próprios cidadãos, a um custo mais barato e com maior abrangência. Busca-se aqui não apenas a publicização das ações governamentais, mas também a possibilidade de a sociedade ter acesso aos agentes públicos para fazer suas considerações. Mais ainda, prospectava-se a interação em tempo real dos atores no futuro (HELD, 2006).

A partir disso, surgem as discussões acerca da *e-democracy* e do *e-government*, que consiste no uso da tecnologia no Estado e no governo, respectivamente. Beetham (2006) apresenta a diferença entre os dois explicando que o primeiro possui uma tendência *top-down* (tradução “de cima para baixo”), cujo propósito está no governo transmitir informações para o povo; enquanto que o segundo possui uma perspectiva *bottom-up* (significa “de baixo para cima”), a partir da qual o povo tem acesso a mecanismos de debate e deliberação que o permite o compartilhamento de informações e a interação entre os atores. Espera-se, com a democracia eletrônica e com o governo eletrônico, promover transparência, *accountability* (termo que pode ser

entendido como prestação de contas com responsabilização dos envolvidos) e responsividade.

Dentre essas três questões que se espera com o uso de meios eletrônicos (transparência, *accountability* e responsividade), destaca-se a última como um conceito que compõe a teoria democrática – e não a perspectiva governamental - e que orienta como deve acontecer esse relacionamento entre representante e representado. “Responsividade” é um princípio que parte de um relacionamento democrático que se orienta na questão de que o Estado existe em função do povo, logo, um povo deve ser o centro da política, e isso deve estar claro na comunicação entre eles (POPESCU, 2014). Isso vai além do ato de responder a uma pergunta, ou a um pedido; uma comunicação responsiva passa por um processo que consistiria, por exemplo, no ato de um órgão público receber uma demanda, trabalhá-la, dar uma resposta democrática para o demandante e (se for o caso) levar a demanda para a sociedade, para que ela seja debatida e para que se chegue a uma solução que atenda ao bem-comum.

Tomando as devidas proporções e o contexto histórico, o Brasil foi, na medida do possível, importando traços desses sistemas e aplicando ao governo. O regime que se vive hoje no país é a democracia representativa, ou seja, o sistema se baseia na eleição de legisladores que decidem pelo povo, almejando ao bem-comum. Desde a redemocratização de 1988, contudo, há um movimento baseado na racionalidade argumentativa em busca de uma democracia deliberativa. A Constituição Federal de 1988 foi a principal responsável por legitimar essas tentativas, disciplinando sobre mecanismos e instituições direcionadas para participação popular. Entende-se, assim, que a democracia brasileira é representativa e está em busca de um caráter mais deliberativo (AVRITZER, 2011; PEIXOTO; WEGENAST, 2011a).

Diante dessa busca por uma democracia deliberativa, entende-se que a tecnologia vem para potencializar o processo democrático na atualidade também no Brasil, sendo que o país é destaque na América Latina na inserção de seus governos em plataformas *online*. Esse movimento começou de forma estratégica com o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) para melhorar o fluxo de informação entre os órgãos públicos e com agentes externos, tais como os cidadãos, nos anos de 1990, iniciando pelo governo executivo federal, seguido posteriormente pelos demais poderes, em todas as instâncias (FERNANDES; AFONSO, 2001; TAKAHASHI, 2000).

Apesar de os grandes programas relacionados ao governo eletrônico terem seu berço no poder executivo, é o legislativo que mais tem a ganhar com a inserção das TICs nos seus procedimentos no quesito democrático. “O Poder Legislativo é a expressão personificada do Estado Democrático Brasileiro” (RIBEIRO, 2012, p. 7), uma vez que os legisladores são eleitos pela sociedade para exercer suas funções, que são direcionadas para atender às necessidades do povo. Enquanto o Poder Executivo gerencia e aplica o que o Legislativo entender que é melhor para a população, e o Judiciário julga as ações e faz cumprir as leis (BACHTOLD, 2008); o Legislativo possui deveres que lidam diretamente com as demandas da população.

Para que esse processo ocorra da forma devida, faz-se necessário que haja interação entre esses atores. A “interação bilateral”, ou seja, uma comunicação que se dá entre o cidadão e o parlamentar (ou um assessor) de forma direta. Na era da internet, a troca de e-mails ilustra bem essa interação e sua importância pode ser entendida pelo fato de as casas legislativas federais hospedarem perfis eletrônicos institucionais, a fim de garantir meios para a existência dessa comunicação. A existência do mecanismo por si só não garante, contudo, a interação. Pelo contrário, essa existência leva ao dever de responder ao contato estabelecido. Acredita-se que a comunicação não respondida ou a resposta malfeita trazem efeitos piores à relação entre esses atores que a inexistência do meio de comunicação. Esse é, portanto, um grande avanço para a democracia brasileira, e que exige responsividade dos agentes públicos (PEIXOTO; WEGNAST, 2011).

Diante de tudo o que foi apresentado, tem-se o seguinte cenário: recentemente, o Brasil passou a apostar na democracia eletrônica e no governo eletrônico para melhorar a qualidade do seu Estado Democrático, investindo nas TICs para conquistar – entre outros objetivos – um relacionamento responsivo com a sociedade. Além disso, entende-se que o Poder Legislativo possui uma responsabilidade maior que os demais poderes nessa missão, por lidar diretamente com o povo e suas necessidades. Esse é um contexto novo e intrigante, composto por desafios essenciais para o desenvolvimento da democracia brasileira que instigou esta dissertação a buscar responder ao seguinte questionamento: *como o Poder Legislativo federal se relaciona com o cidadão nessa era das TICs?*

O cenário narrado demanda que a efetividade das ações implementadas seja investigada. As desigualdades que marcam o país e a trajetória política geram um risco potencial de que a tecnologia seja utilizada divergentemente ao seu propósito basilar,

além do fato de que não se pode esquecer que a internet e os equipamentos necessários ao seu acesso não estão ao alcance de todos, fazendo-se necessário que programas de inclusão digital sejam devidamente implementados. Essa efetividade deve ser verificada pelos órgãos de controle e também pela academia, por esta ter a possibilidade de aliar os resultados com as discussões teóricas e trazer sugestões cabíveis ao cenário; por outro lado, a incipiência das discussões se mostra uma oportunidade para os pesquisadores brasileiros. Ciente da iminência e da relevância das transformações causadas pela tecnologia na política e no seu trato com o povo, foi desenvolvido este primeiro artigo, com o intuito de *mapear a produção científica sobre a influência da tecnologia da informação e comunicação no contexto democrático brasileiro*, por meio de uma revisão bibliográfica sistemática, para assim conhecer o que está sendo estudado e como os pesquisadores avaliam esse fenômeno.

Entende-se também a necessidade de verificar como de fato ocorre a comunicação direta entre os legisladores e a população. Contatos diretos entre esses atores não são monitorados nem regulamentados, ou seja, não há fiscalização para a interação feita por telefone, por carta, por e-mail ou por nenhuma outra rede social, sendo que esses canais existem para que haja esse contato de forma individual e os cidadãos têm direito de fazê-lo. O segundo artigo deste trabalho consistiu, então, em *investigar o grau de responsividade dos deputados federais brasileiros quando contatados por um cidadão por meio eletrônico*, através da realização de uma pesquisa experimental que consistiu em enviar e-mails aos parlamentares e analisar a responsividade em suas respostas.

Por fim, o terceiro artigo procurou saber se os parlamentares que responderam ao experimento anterior possuem características semelhantes e, assim, se é possível traçar o perfil de um “deputado federal responsivo”. Pesquisas que verificaram responsividade, transparência e outros fatores da relação entre representantes e representados foram capazes de levantar esses perfis, e acreditam que essa informação é importante para se observar um possível estilo de representação, importante para compreender uma democracia representativa como a brasileira. Para tanto, o objetivo deste artigo foi *verificar se algum atributo dos legisladores pode ser relacionado ao seu grau de responsividade*, por meio do levantamento do perfil dos deputados federais da 55ª Legislatura e de cruzamentos dessas características com as notas obtidas no segundo artigo.

Esta dissertação foi construída com o intuito de colaborar em diversos aspectos. Primeiramente, as literaturas nacional e internacional ainda carecem de reflexões sobre esse tema, principalmente provenientes de trabalhos empíricos, e a presente pesquisa visa a contribuir com o campo. Os resultados aqui encontrados também podem auxiliar os agentes públicos – tanto políticos quanto servidores – na melhor prestação de serviços públicos e interação com a sociedade. Por fim, assim como o legislativo possui a função educativa, esta pesquisa também pretende ser fonte de informações relevantes para a formação cidadã da população, revelando como ocorre a comunicação com o Poder Legislativo.

Tecnologias da Informação e Comunicação no contexto democrático brasileiro: percepções de uma revisão bibliográfica sistemática

Resumo:

Este trabalho investiga, sob uma perspectiva descritiva, a produção científica sobre a influência da tecnologia da informação e comunicação (TIC) no contexto democrático brasileiro. Para tanto, realizou-se uma revisão sistemática focada nas publicações que tratavam sobre as TICs na democracia eletrônica, no governo eletrônico e no poder legislativo. A análise do material coletado foi feita utilizando o *software Iramuteq*, que utiliza testes estatísticos para análise de textos. Concluiu-se que houve uma inversão de papéis: as ferramentas ganharam uma atenção maior que seu propósito. Essa inversão pode ter contribuído para os resultados negativos e para a necessidade de se realizar inúmeras melhorias na concepção e execução dos programas, para se atingir a democracia que se espera.

Palavras-chave: Democracia Eletrônica; Governo Eletrônico; Poder Legislativo; TICs.

Information and Communication Technologies in the Brazilian democratic context: perceptions of a systematic review

Abstract:

This article was conducted, from a descriptive approach, to investigate the scientific production about the influence of information and communication technology (ICT) in the Brazilian democratic context. For this purpose, it was conducted a systematic review focused on papers about ICTs in e-democracy, e-government, and legislative power. The examination of the collected material was made using the *software Iramuteq* that runs statistical tests to analyze texts. It was possible to conclude that there was a reversal of roles: the tools caught more attention than the purpose. This reversal might have contributed to the negative results and to the need to perform uncountable improvements in the programs' conception and execution, to achieve the long-awaited democracy.

Keywords: Electronic Democracy. Electronic Government. Legislative Power. ICTs.

1. INTRODUÇÃO

A influência da tecnologia na sociedade originou o “Paradigma Tecnológico” nos anos 1960. Castells (2005) explica esse paradigma como um conjunto de inovações tecnológicas que possuem a "informação" como fator essencial e geram consequências sociais, culturais, políticas e econômicas, moldando um novo modo de estruturação da sociedade.

Nesse período, observou-se o início do uso de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no processo democrático em vários países ao redor do mundo. Essa prática foi intensificada com o advento da internet, transferindo para as TICs um papel importante no processo de viabilização de mudanças na relação entre Estado e sociedade (DADER; CAMPOS, 2011). A esse fenômeno foi dado diversos nomes, como ciberdemocracia, democracia digital, democracia eletrônica, e-democracia, política virtual, teledemocracia, netdemocracia, entre outros.

Apesar de algumas especificidades, todas essas nomenclaturas se referem ao uso de ferramentas eletrônicas para fomentar a democracia neste novo contexto tecnológico, otimizando a gestão pública, resgatando a legitimidade do poder público e promovendo uma melhor comunicação e interação entre os atores (CUNHA; SANTOS, 2005; DADER, 2003; GOMES, 2005).

Antes do advento da internet, meios como televisão e rádio marcavam uma comunicação unilateral por meio da qual os políticos faziam chegar até a população as informações que lhes conviessem, sem a possibilidade de resposta da sociedade. Com a internet, surgiram possibilidades que não se limitavam à propaganda, que variam desde o uso de urnas eletrônicas à divulgação dos gastos públicos políticos (CUNHA; SANTOS, 2005; DADER, 2003).

Hoje, existe a possibilidade de o povo dar *feedbacks*, fazer demandas, e até interagir – em tempo real – com seus representantes, como exemplos temos as transmissões *online* de audiências e uso de mídias sociais para comunicação direta com os políticos (DOMÍNGUEZ; DADER, 2011). As ações governamentais institucionalizadas que possuem esse intuito de operacionalizar os princípios democráticos por meio das TICs – que buscam também a eficiência da máquina pública e a modernização das rotinas administrativas – consistem no “governo eletrônico”, ideia que se institucionalizou na administração pública brasileira no ano 2000 mediante o “Programa de Governo Eletrônico” (DINIZ et al., 2009).

Nesse período, os brasileiros ainda estavam começando a ter acesso à internet, mas as estatísticas mostraram que houve um movimento de sua popularização desde

então. Um levantamento feito em junho de 2016 revelou que o país possui mais de 139 milhões de usuários de internet – número 20 vezes maior que o constatado em 1999 – , o que representa 67,5% da população de acordo com o censo de 2012¹. Esse dado coloca o país como o primeiro do ranking na América Latina e o quarto no cenário global em números absolutos, e o quinto do continente em termos percentuais. Entende-se assim, que o Brasil está caminhando para um cenário de inclusão digital, o que leva a um contexto em que a democracia eletrônica pode trazer diversos impactos para a população.

Apesar dessas possibilidades, a trajetória da administração pública brasileira e os reflexos disso na cultura política da população – entre outros fatores - prejudicam o usufruto das TICs no contexto político. Partindo de um Estado patrimonialista, houve a formação de uma sociedade civil fraca e dependente, que assim se manteve no Estado burocrático, em que o poder público se posicionava acima do povo (CUNHA; SANTOS, 2005).

Esses fatores levaram à formação de uma cultura que mescla, segundo Cunha e Santos (2005), o atrasado e o moderno, sendo que o moderno se configura no cumprimento de regulamentações que instituem mecanismos democráticos digitais, enquanto o atrasado se refere ao uso distorcido desses mecanismos e a falta de atitude da população.

Estudos recentes, por outro lado, ilustram diversos avanços nesse cenário, tanto por parte da postura dos cidadãos, quanto pela efetividade do uso das ferramentas tecnológicas pelo Estado, ilustrando um quadro mais promissor da democracia eletrônica no Brasil. Esse quadro promissor também foi marcado por questões a serem melhoradas como: falta de clareza no conteúdo exposto e carência de ações governamentais inclusivas. Entende-se, assim, que há otimismo para esse quadro, mas que ainda há muito o que avançar (BRAGA et al., 2008; CUNHA; SANTOS, 2005; NICOLÁS; OLIVEIRA, 2015; RICKEN; BRAGA, 2011a).

Nessa perspectiva, o governo digital aparece como um meio de aproximação entre população e políticos, principalmente no âmbito federal, que dispõe de mais recursos para a implementação de ferramentas ao mesmo tempo em que os atores estão mais distantes geograficamente em comparação ao poder local. Para o poder legislativo, essa interação digital se torna ainda mais interessante devido às suas

¹ Fonte: *Internet World Stats: Usage and Population Statistics*. Disponível em <<http://www.internetworldstats.com/south.htm#br>>. Acesso em 10 de março de 2017.

funções representativa – de receber e tramitar as demandas sociais –, comunicativa, informativa e educativa – que foram designadas a esse poder para auxiliar os parlamentares na tomada de decisões mais democráticas com a participação popular. Sendo assim, os legisladores precisam manter um diálogo democrático para a construção de soluções para o bem comum e para levar conhecimento político para a população (CRUZ et al., 2012; GAULD et al., 2016; WEST, 2003).

O cenário narrado é recente e está marcado por diversas iniciativas governamentais – tanto incipientes quanto consolidadas – cuja efetividade precisa ser observada para que os resultados não sejam divergentes do almejado. Devido ao fato de o país ser marcado por desigualdades econômicas, sociais e políticas, e de o acesso a equipamentos que utilizam internet não ser universal, ainda existe o risco de se elitizar o processo político, segregando uma parcela da população que costuma ser a que mais precisa de serviços públicos. Além disso, não se pode ignorar a possibilidade de agentes públicos distorcerem as ações e buscarem autopromoção, alienação da sociedade e satisfação dos interesses individuais por meio dos programas implementados (CUNHA; SANTOS, 2005; DADER, 2003; DAVIS, 1999; PEIXOTO; WEGENAST, 2011).

Sendo assim, também cabe à academia investigar como a Administração Pública está utilizando as TICs e os seus resultados, sem contar que a iminência do assunto representa uma oportunidade para pesquisadores brasileiros. Para tanto, foi desenvolvida esta pesquisa, com o intuito de *mapear a produção científica sobre a influência da tecnologia da informação e comunicação no contexto democrático brasileiro*.

Realizou-se, então, uma revisão bibliográfica sistemática das publicações que tratavam sobre as TICs na democracia eletrônica, no governo eletrônico e no poder legislativo. Para embasar a discussão, o tópico a seguir traz reflexões sobre democracia eletrônica.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Para a melhor compreensão do papel das TICs na Democracia Eletrônica e no Governo Eletrônico no contexto brasileiro, discorreu-se acerca desses assuntos nos dois subtópicos seguintes.

2.1. Democracia Eletrônica

A democracia – como se vive hoje – passou a ser um modelo legítimo há pouco tempo. Held (1996) explica que até os anos 1970, regimes autoritários regiam $\frac{2}{3}$ dos países. Diante da complexidade das dinâmicas sociais, diversas definições de democracia têm sido contestadas, o que levou Bobbio (1986, p. 12) a dar o que ele chama de “definição mínima” de democracia, que consiste em um “conjunto de regras de procedimento para a formação de decisões coletivas em que está prevista e facilitada a participação mais ampla possível dos interessados”.

Ele destaca também que existem condições mínimas para tanto, em termos de educação, saúde, emprego, renda, bem-estar – entre outros –, sem as quais não é possível ter uma democracia de qualidade. Putnam (1993) se aprofunda nessas condições e destaca questões como a tendência de se replicar a desigualdade na formação das casas legislativas, até a impossibilidade de participação popular por conta do acesso à informação, da distância geográfica e da sobrecarga de trabalho que enfrentam os atores de classes mais baixas. Entende-se, assim, que um país marcado pela desigualdade socioeconômica precisa trabalhar esses quesitos para se chegar a uma democracia efetiva.

Na atualidade, há dois modelos que tendem a reger um Estado democrático: o representativo ou o liberal – no qual as decisões são tomadas por indivíduos eleitos para tanto – e direto ou participativo – que conta com a participação direta dos envolvidos inclusive na tomada de decisão (HELD, 1996). No Brasil, vive-se um regime representativo, no qual o poder legislativo responde pelo povo; não obstante, o Estado tem implementado práticas de caráter deliberativo desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, que almejam fomentar a construção do conhecimento do cidadão para promover uma participação popular de qualidade por meio de instituições – como os conselhos – e ações pontuais – tem-se os orçamentos participativos como referência inclusive internacionalmente. Apesar dessas tentativas, há no Brasil uma democracia representativa com momentos deliberativos (AVRITZER, 2011).

Quando se insere o uso de tecnologias da comunicação e informação no processo democrático, tem-se um cenário de *democracia eletrônica* (ciberdemocracia, democracia digital, e-democracia, política virtual, teledemocracia, netdemocracia), explicado por Gomes (2007) como o uso de ferramentas que fomentam e fortalecem a

democracia. A internet aparece, então, como meio de viabilizar práticas democráticas, proporcionando formas de participação e controle social quando adotada de forma adequada.

Essas possibilidades de conectividade e ampla comunicação buscam efetivar princípios almejados principalmente após a abertura política na década de 1980: como transparência, participação e acesso. Acredita-se, assim, que a praticidade, a velocidade e a economicidade que proporcionam as TICs serão pontos chave para aperfeiçoar o processo democrático, se elas tiverem condições de serem adotadas de forma democrática (PEIXOTO; WEGENAST, 2011b).

Há de se deixar claro, contudo, que a tecnologia não rege a democracia e que as ferramentas por si só não garantem o sucesso do modelo. Houve um tempo em que se pensava que a “computadorocracia” que estava por vir levaria ao exercício direto da cidadania, o que não se concretizou e que não possui expectativa de acontecer (BOBBIO, 1986). As TICs se limitam, assim, a instrumentos a serem utilizados no fomento da participação e no acesso da população ao serviço público.

No início, porém, as TICs promoviam – de forma geral – apenas uma forma de comunicação entre Estado e sociedade: a perspectiva do monólogo – em que o conteúdo é publicizado para que o eleitorado possa acessá-lo e tomar conhecimento. Por muito tempo, essa via unilateral dominou o uso das TICs e seus fins foram corrompidos, uma vez que os políticos e as instituições utilizavam os meios para autopromoção e propaganda eleitoral (PEIXOTO; WEGENAST, 2011b).

Depois de diversas inovações e pressão de atores internacionais, antigos e novos meios de comunicação passaram a ser utilizados numa perspectiva de diálogo, na qual é proporcionado um espaço para manifestação do leitor, e maior fiscalização passou a ser feita quanto ao conteúdo disponibilizado (ANGÉLICO, 2012; LILLEKER; JACKSON, 2009). De acordo com West (2004), esse novo modelo proporciona uma comunicação “não hierárquica, não linear, de mão-dupla, e disponível 24 horas por dia, sete dias por semana” (WEST, 2004, p. 16) e tudo isso reforça a nova forma como a população se posiciona no processo democrático.

Outra perspectiva foi descrita por Dader (2003) quanto à evolução da influência das TICs no processo democrático. Primeiramente, houve um movimento “vertical”, marcado por uma “interação intermitente” – conhecida como “democracia de espectadores” – em que se divulgavam alguns poucos tipos de informações somente por meios de comunicação não interativos. Nesse cenário, destacava-se a televisão –

originando as nomenclaturas “videopolítica” e “videodemocracia midiática” – como meio que as instituições políticas utilizavam para promover representantes e partidos mediante a construção de suas imagens e dos discursos proferidos com fins eleitoreiros.

Com o surgimento da internet, a postura dos cidadãos foi mudando, e os políticos foram se adequando a tudo isso, moldando um modelo de “democracia contínua”, em que não somente se publicizava mais informações públicas como também se possibilitava a interação. Sobre isso, Dader (2003) pontua o acesso e a transparência na tramitação de documentos e a comunicação direta com agentes públicos e líderes políticos como possibilidades dadas pela tecnologia e que levam ao empoderamento do cidadão e fomentam o controle social.

Dader (2001) também chama atenção para alguns pontos que precisavam ser considerados, tais como o fato de o acesso à internet não ser universal (e ainda não o é nos dias de hoje), dificuldade de fiscalização, custos iniciais de implementação, mau uso das ferramentas por parte dos políticos, entre outros. Apesar disso, o autor entende que o uso das TICs abre novas possibilidades de interação e comunicação que antes não existiam. Todavia, para legitimar sua importância em favor da democracia, é necessário que a população e os órgãos fiscalizadores estejam atentos para garantir o uso adequado dos meios de comunicação e informação.

Dentro do processo democrático, o Poder Legislativo se configura como a instituição central da democracia de qualquer um dos seus sistemas de governo (monarquia constitucional, parlamentarista e presidencialista), pois é o único poder formado por indivíduos escolhidos pelo povo em todos os sistemas. Em vários países, contudo, ele tem perdido legitimidade e sua capacidade de representar o povo tem sido questionada. Casini (2006) explica que a apropriação da agenda pelo executivo e a influência de atores externos tendem a gerar medidas que atendem aos mais diversos interesses, que nem sempre os democráticos. Isso tem sido percebido pela população e a credibilidade dos parlamentares tem sido questionada cada vez mais.

Para se adequar à era da informação e às possibilidades da democracia eletrônica, os governos tiveram que se “digitalizar”, gerando o que é conhecido como governo eletrônico.

2.2. Governo Eletrônico no Brasil

Assim como a democracia eletrônica tem diversos nomes, o governo eletrônico também é conhecido como *e-gov*, e-governo, governo digital, entre outros. Ele se constitui na adoção, por parte do governo, de TICs na modernização de seus processos e na prestação de serviços aos atores com os quais ele interage, inclusive o cidadão. Essas atividades vão de geração de boletos e disponibilização de informações *online* à criação de fóruns interativos (FERNANDES; AFONSO, 2001, p. 23).

Buscando alinhamento com o princípio democrático desse fenômeno, o Governo Federal brasileiro discorre sobre o surgimento desse movimento nos anos 90 e enfatiza, de forma pragmática, a função do governo eletrônico como o conjunto de programas que, por meio da internet, proporcionam formas diferentes de interação entre a Administração Pública e o povo, dando destaque à possibilidade de se prestar serviço à sociedade mesmo que à distância (BRASIL, 2015).

Desta forma, a implantação do e-governo no Brasil tinha como objetivo “promover universalização do acesso e o uso crescente dos meios eletrônicos de informação para gerar uma administração eficiente e transparente em todos os níveis” (TAKAHASHI, 2000, p. V). Para tanto, cabe ao governo a manutenção e a atualização das plataformas, a inclusão do cidadão e a garantia da função democrática desses meios.

Com o intuito de publicizar as ações relacionadas ao governo digital, diversos outros exemplos da modernização do Estado foram divulgados pela Secretaria da Política de Informática e Automação (SEPIN) do Ministério da Ciência e Tecnologia num momento em que a internet ainda era incipiente no Brasil². Naquela época (início dos anos 2000), a chamada “burocracia digital” agilizou processos e conectou o cidadão com o poder público de forma rápida e econômica. Receber e-mails com os votos do Supremo Tribunal Federal; relatar ocorrências à polícia e entregar a declaração do imposto de renda através da internet; baixar e imprimir boletos de IPTU e ISS de algumas prefeituras; acessar a agenda do governo, a pauta de reuniões, entre outros serviços. Tudo isso era possível em uma época em que por volta de 6,79 milhões de brasileiros tinham acesso à rede, o que colocava o Brasil em décima posição no ranking em termos de números absolutos.

² Fonte: **Evolução da Internet no Brasil e no Mundo - Assessoria SEPIN**. Abril de 2000. Disponível em <ftp://ftp.mct.gov.br/Biblioteca/1750-Evolucao_internet_Brasil_mundo.pdf>. Acesso em 10 de março de 2017.

Em se tratando de entes subnacionais, os mesmos autores diagnosticaram como “considerável” a inserção deles no meio digital, uma vez que todos os estados tinham pelo menos um portal na época, assim como 358 municípios (equivalente a 6,5% dos 5.507 municípios existentes na época³), levando à compreensão que – apesar das discrepâncias entre as ações de acordo com o desenvolvimento do ente – “iniciativas pioneiras surgiram por todo o território nacional nos três níveis de governo” (FERNANDES; AFONSO, 2001, p. 61).

Os impactos advindos desse fenômeno de trazer o governo para a plataforma *online* têm sido amplamente discutidos ao redor do mundo, tanto no âmbito dos processos internos das instituições quanto da comunicação com agentes externos. Chadwick (2006) sintetiza alguns dos impactos positivos – congruentes aos analisados na seção sobre democracia eletrônica –, explicando que a internet viabiliza a publicação de informações diversas e o acesso remoto por parte da população, trazendo melhoras para a entrega de serviços; facilita a *accountability*, que é a prestação de contas com responsabilização do governante; e reduz a aplicação de recursos variados despendidos nessas tarefas.

Davis (1999), contudo, explica que os atores que usufruem desses canais costumam ser os mesmos que tinham condições de usufruir anteriormente dos mecanismos existentes, já que se necessita de recursos para fazer melhor uso dos meios virtuais. Sendo assim, a administração pública precisa estar sempre atenta ao uso eficiente e democrático desses meios.

Existe também a preocupação com outros impactos negativos, como uso do meio de comunicação para maior alienação da população; maior velocidade nos processos de deliberação e de tomada de decisão, o que pode prejudicar o diálogo e a participação; *websites* pessoais como meio de enaltecer o legislador e seus feitos; e sites com viés eleitoreiro ao invés de interativo, informativo ou educativo (LESTON-BANDEIRA; FRANCOLI, 2008; RICKEN; BRAGA, 2011a). Retomando a discussão das condições mínimas para uma democracia de qualidade, entende-se que esses impactos negativos provêm das desigualdades que marcam o Brasil e de sua história política, reforçando a importância de se prover essas condições mínimas para se obter

³ Fonte: **Criação de municípios cai no Brasil entre 2001 e 2010, diz IBGE**. Dezembro de 2011. Disponível em <<http://www.dci.com.br/economia/criacao-de-municipios-cai-no-brasil-entre--2001--e--2010,-diz--ibge-id275226.html>>. Acesso em 30 de abril de 2017.

resultados mais democráticos, para não cair no erro de permitir a restrição do acesso a esses mecanismos.

Em meio ao amadurecimento dessa discussão, ao aumento do acesso da população ao meio digital e à adoção das TICs por parte do Estado, identificou-se a importância de compreender mais profundamente o cenário que foi desenhado por meio dos artigos desenvolvidos sobre o tema, cujos detalhes dos procedimentos metodológicos foram explicitados a seguir.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa se constitui em um trabalho descritivo, de abordagem qualitativa e quantitativa (CAMARGO; JUSTO, 2013; VERGARA, 2005), que usou de uma revisão bibliográfica sistemática para coleta de dados – literatura especificamente – que embasaram a discussão (SAMPAIO; MANCINI, 2007) dos procedimentos da análise de conteúdo para tratamento e análise (BARDIN, 2011). Para tanto, foram seguidas as três etapas de Bardin para a realização desta investigação: pré-análise, exploração do material e tratamento de resultados.

3.1. Pré-análise

A delimitação dos critérios que orientaram a coleta de dados foi baseada também no plano proposto por Lima e Mioto (2007). Primeiramente, optou-se por estudar artigos em português que investigaram o contexto brasileiro, indexados em três bases relevantes na área de Administração – ProQuest, Scielo e Spell.

Além disso, foram selecionados os trabalhos cujas revistas foram qualificadas na última avaliação da CAPES entre os estratos A1 e B2 (Classificação de Periódicos Quadriênio 2013-2016). Tal escolha se deu por se tratarem de uma *proxy* de relevância e abrangência no sistema de avaliação brasileiro de periódicos (PEDROSO; PILATTI, 2009).

Os termos de busca delimitados foram: “TICs + democracia eletrônica”, “TICs + governo eletrônico” e “TICs + legislativo”. Buscou-se essa combinação em resumos – não no título – com o intuito de encontrar trabalhos que discutissem essa temática. Foram testadas outras combinações anteriormente – como “tecnologia da informação e comunicação” e “poder legislativo” – e os resultados mais enxutos (ou seja, que

menos desviavam do tema) e mais condizentes com a proposta do trabalho foram os adotados.

Os artigos foram coletados em junho de 2017 e não foi feita uma delimitação temporal, mas a expectativa era que os estudos sobre o tema fossem divulgados a partir dos anos 1990, pois foi no final dessa década que se vislumbrou que a “emergência da internet reforçaria e fortaleceria o desenvolvimento de múltiplos fluxos de informação entre parlamentares e cidadãos, o que resultaria em uma democracia melhor” (LESTON-BANDEIRA, 2011, p. 427).

3.2. Exploração do material e tratamento de resultados

Essas fases caminharam juntas e contaram com a análise textual do *software Iramuteq (Interface de R pour les Analyses Mutidimensionnelles de Textes et de Questionnaires)*, *software* livre de origem francesa que foi trazido para o Brasil em 2013, capaz de conduzir diversas análises lexicográficas estatísticas em textos e tabelas que possuam homogeneidade e temas comuns, buscando a informação essencial do texto por meio das formas ativas, que são tipos de vocábulos plenos que constituem sentido (neste estudo, as formas delimitadas como ativas foram adjetivos, substantivos, formas não reconhecidas – como siglas – e verbos) (CAMARGO; JUSTO, 2013). Foi escolhido este programa por ele trazer os recursos necessários para auxiliar na resolução do problema de pesquisa proposto.

Buscando obter textos homogêneos, optou-se por submeter ao programa apenas uma seção de cada artigo, evitando repetições e trechos desconexos que poderiam prejudicar a qualidade da análise. Sendo assim, decidiu-se por analisar os capítulos de considerações finais (também chamados de conclusões), por conta do interesse em observar os resultados desses trabalhos e o contexto que se pode compreender a partir deles.

Para a operacionalização das análises, o material teve que ser preparado especificamente para o programa. Para tanto, as conclusões foram acopladas em um arquivo único chamado de *corpus*. Cada texto foi, então, identificado por uma linha de comando que delimitou as variáveis que determinaram as características que foram analisadas na análise descritiva. Foram elas o ano, a revista, o respectivo *qualis* e o(s) autor(es) dos artigos.

Vale pontuar que algumas alterações foram feitas nos textos para que o programa interpretasse o material. Um exemplo foi que todos os termos que se referiam às Tecnologias da Comunicação e Informação foram padronizados e chamados de “TICs”, tanto no plural como no singular. Outras adequações semelhantes foram feitas, buscando apenas a qualidade das análises, sem alterar o sentido do texto, tais como “políticas públicas”, que foi redigida como “políticas_públicas”, para que o *software* pudesse compreender que se trata de uma expressão com sentido próprio.

Para atingir o objetivo deste estudo, optou-se por realizar as seguintes análises fundamentadas nos estudos de Pombo-de-Barros (2009), Camargo e Justo (2013), Gavasso, Fernandes e Andrade (2016) e Kolzer, Castro, Bousfield e Camargo (2016). A primeira foi a análise lexical clássica, a partir da qual o programa identifica as raízes lexicais dos vocábulos e cria um dicionário de radicais para contabilizá-los como termos de acordo com seu radical dentro de um contexto explicativo (exemplo: “legislativos”, “legislativo” e “legislativa” são palavras que possuem a forma reduzida “legislativ” e que foram contabilizadas juntas por conta do sentido dentro do contexto dos segmentos).

A partir disso, foi feita uma análise de frequência dos vocábulos mais recorrentes dos artigos para se estabelecer um diálogo com o referencial e começar a compreender o contexto vigente. Finalizando essa etapa, o programa gera uma ilustração das palavras mais frequentes, dando suporte às discussões relacionadas acima.

Por fim, foi feita a Classificação Hierárquica Descendente (CHD), teste criado por Reinert – pioneiro na análise lexicográfica por meio de *software* – e visto como o mais importante do programa. Esse teste “classifica os segmentos de texto em função dos seus respectivos vocabulários, e o conjunto deles é repartido com base na frequência das formas reduzidas” (CAMARGO; JUSTO, 2013, p. 516). Por “segmento de texto” entende-se as partes dos textos que constituem unidades de sentido, podendo ser uma frase ou um parágrafo, a depender da constatação dos testes.

Neste teste, além de observar a frequência, o programa também interpreta o grau de associação dos vocábulos com a classe através do teste de qui-quadrado (χ^2): são levadas em consideração apenas palavras com grau de associação à classe maior ou igual a 3,8 (padrão delimitado pelo programa estatístico) – o que garante o grau de significância menor que 0,05 – fazendo com que o teste seja confirmatório. Partindo

disso, o programa delimita classes que possuem vocabulário recorrente dentro desses grupos e diferente dos outros. Essas classes guiaram as discussões e auxiliaram na percepção dos estudos que mais contribuíram, juntamente com os autores e as revistas que se destacam em cada fator.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1. Análise descritiva

No primeiro momento, foi feita a coleta dos artigos nas bases aplicando os seguintes filtros: o texto deveria estar disponível na íntegra e ser proveniente de periódicos acadêmicos. Observou-se uma predominância da presença desses artigos na base ProQuest (114 dos 135 totais), seguida pela Spell (com 11) e pela Scielo (10) para as duas combinações; e que os trabalhos que frisavam o governo eletrônico apareceram em maior quantidade. Após a aplicação de todos os filtros e da eliminação dos repetidos, totalizou-se 44 trabalhos a serem analisados.

Os trabalhos sobre esses temas começaram a aparecer nos periódicos de renome a partir de 2001. Observa-se também que, após a primeira publicação, houve um intervalo entre 2001 e 2005 até que os próximos estudos fossem divulgados. Após isso e até então, nota-se uma constância nas publicações que varia de duas a seis publicações por ano, o que permite inferir que o assunto é interessante e relevante na comunidade acadêmica.

Os artigos coletados foram publicados em 11 periódicos, sendo que as publicações nas revistas *Holos*, *Informação & Sociedade* e *Em Questão* totalizam 61% do total, indicando o interesse das revistas pelo assunto. A primeira começou a divulgar os trabalhos em 2005, datando o mais recente de 2016. *Informação & Sociedade* possui uma trajetória parecida, tendo suas publicações de 2006 a 2015. Já a *Em Questão* vem divulgando estudos sobre esse tema de 2013 até 2017. Infere-se, assim, que as revistas que mais publicam trabalhos que tratam do assunto possuem interesse nos mesmos atualmente, o que pode auxiliar os pesquisadores dessa agenda no momento de submeter seus trabalhos a periódicos.

Tratando agora do sistema de avaliação de publicações “Qualis”, verificou-se a ausência de periódicos A1, o que se justifica pela escolha metodológica desta pesquisa em analisar apenas os estudos escritos em português para submeter os textos

à interpretação do *Iramuteq*. Também foi observado que 55% dos trabalhos foram publicados em artigos B2, 27% em B1 e 18% em A2. Esse fator, juntamente com o número frequente de publicações apontadas na figura 1, indica que o assunto está conquistando espaço nas revistas de alto impacto. Para reforçar este argumento, ressalta-se que as quatro revistas A2 publicaram os artigos a partir de 2013, sendo que três dos oito foram divulgados em 2017.

Quanto aos autores dos trabalhos, foram contabilizados 91 no total e apenas quatro publicaram mais de um estudo sobre o tema. Diante disso, não se pode apontar um autor como sendo referência na área de forma geral, até porque verificou-se que as pesquisas consistem em verificar pontos específicos e suas pluralidades, e não em se aprofundar na temática. Infere-se, assim, que este é um campo aberto, com diversas possibilidades de agenda, para pesquisadores que buscam uma área para se aprofundar.

4.2. Análise lexical clássica e nuvem de palavras

O primeiro teste do *Iramuteq* disponibiliza informações gerais do *corpus* e os vocábulos analisados. Conforme explicado na metodologia, o *corpus* foi formado por 44 textos, fragmentado em 611 segmentos de texto (STs), no qual foram identificadas 3.130 palavras diferentes, sendo que 48,66% delas apareceram somente uma vez no *corpus*. Para iniciar as reflexões, foram observados os 30 termos de maior frequência no *corpus* – dispostos na tabela 1 – levando-os à discussão de acordo com o referencial deste trabalho.

Tabela 1: Termos mais frequentes no *corpus*

n.	Termo	Freq.	n.	Termo	Freq.	n.	Termo	Freq.	n.	Termo	Freq.
1	Informação	133	9	Estudo	57	17	Tecnologia	49	24	Mesmo	41
2	TICs	73	10	Social	56	18	Cidadão	48	25	Digital	40
3	Forma	69	11	Pesquisa	56	19	Ação	48	26	Acesso	40
4	Governo	66	12	Internet	55	20	Desenvol- vimento	47	27	Participação	39
5	Público	65	13	Sociedade	54	21	Político	45	28	Informacional	39
6	Processo	64	14	Maior	52	22	Dever	44	29	Governo_ eletrônico	38
7	Uso	61	15	Serviço	51	23	Usuário	41	30	Considerar	38
8	Novo	57	16	Prático	50						

Fonte: resultados da pesquisa (2017).

ormação aparece em diversos contextos nas considerações analisadas: como o substantivo em seu sentido mais amplo, usado para discutir o compartilhamento, o

acesso, o uso e a troca de informações, assim como sua importância e relevância; também foram identificados “ciência da informação”, “sistemas de informação”, “serviços de informação” e “era da informação” como fenômenos do cenário atual, passando por avaliações dos pesquisadores e dos órgãos públicos. Esse resultado nos remete ao estudo de Castells (2005), ou seja, como sendo uma nova forma de estruturação da sociedade, baseada na Era da Informação com o surgimento da Sociedade da Informação e em Rede, confirmando, desta forma, a importância que se dá ao assunto e a influência que ele assumiu na sociedade nas últimas décadas.

Com um pouco mais da metade da frequência do primeiro vocábulo, as *Tecnologias da Informação e Comunicação* foram tratadas como instrumentos utilizados no ensino, na saúde, no desenvolvimento da sociedade e na modernização dos governos. As TICs foram mencionadas como instrumento de fomento à participação cidadã ou de diálogo entre Estado e sociedade apenas 9 vezes, menos do que se esperava nesse estudo por conta da temática dos artigos coletados. Dentro dessa temática, outros termos muito frequentes foram *uso, novo, internet, tecnologia, digital e informacional*.

Governo eletrônico aparece somente na posição 29 da tabela, antecedido de termos do seu campo como *governo e público*. Fora da tabela 1, os seguintes sinônimos da expressão foram identificados: *e-gov* (23), *e-governo* (5) e *e-government* (1). Ao se comparar com os termos de cunho tecnológico, entende-se que pouca atenção foi dada ao governo eletrônico propriamente dito nos artigos coletados.

Ainda estabelecendo um diálogo com o referencial deste trabalho, verificou-se que a expressão “*democracia eletrônica*” foi mencionada duas vezes no *corpus*. Dentre seus sinônimos, apenas dois apareceram: *democracia digital* (6) e *edemocracia* (1). Até mesmo o conceito base da discussão teve pouca participação nos textos: *democracia* apareceu apenas nove vezes. Isso reforça a inferência feita anteriormente nesta pesquisa de que essa agenda está focada na implementação das TICs nos governos e instituições públicas, não na discussão que fundamenta esse fenômeno. Essa questão corrobora também com a preocupação de Bobbio (1986) sobre as TICs ganharem mais importância que o governo e que a própria política.

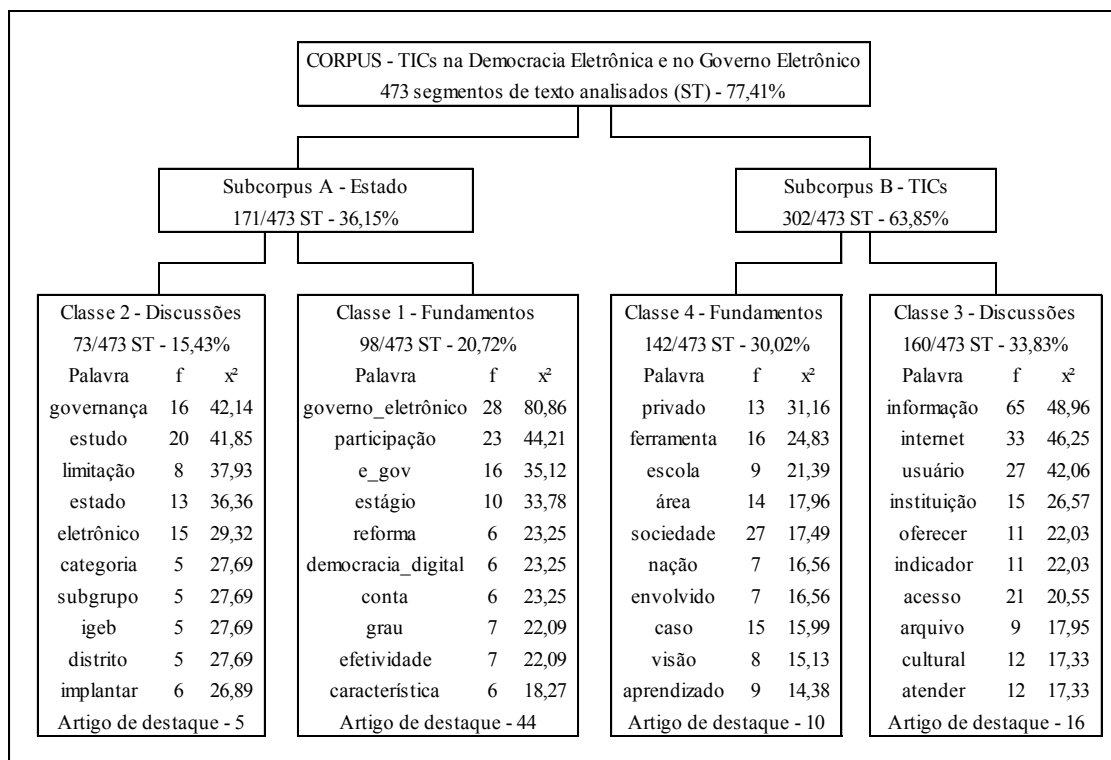
Por fim, vale destacar os termos relacionados ao povo na tabela 1, tais como *social, sociedade, cidadão, usuário e participação*. Eles demonstram a preocupação dos autores em não trabalhar apenas as TICs no Estado como um foco em si mesmas, mas como um fenômeno que deve considerar sempre o cidadão. Foi assim que o

Primeiramente, observou-se o percentual de aproveitamento dos segmentos de texto – trechos que constituem uma unidade de sentido – analisados na CHD, que deveria ser de no mínimo 70% para garantir a qualidade estatística do teste de acordo com os autores estudados (CAMARGO; JUSTO, 2013). Neste estudo foram retidos 473 dos 611 segmentos de texto, o que representa 77,41%, validando as análises do teste. Além disso, foram identificadas 4.545 formas no corpus, sendo que 2.774 delas eram ativas (61%), evidenciando textos densos que passam o conteúdo de forma direta, auxiliando na qualidade dos testes estatísticos.

Depois, verificou-se que o *corpus* foi dividido pelo programa em duas grandes ramificações, e subdivididas em duas classes cada uma (Figura 2). A partir das porcentagens apresentadas, é possível verificar que o primeiro grupo – composto pelas classes 1 e 2 – possui um poder de explicação do *corpus* consideravelmente menor que o segundo grupo. Vale destacar que as duas ramificações foram chamadas de “subcorpus”, e que dentro de cada classe foram listadas as 10 palavras mais expressivas em cada subgrupo.

Foi especificada a frequência que cada vocábulo aparece dentre os STs de cada classe (f) e seu poder de associação com ela (x^2), sendo esta a informação mais importante e que dita a ordenação dos termos na ilustração. Por fim, foi mencionado também o artigo que mais trouxe as formas delimitadoras das classes para o aprofundamento da discussão.

Figura 2: Dendograma detalhado da CHD



Fonte: programa Iramuteq, resultado da pesquisa (2017).

Partindo do que foi discutido neste trabalho até então – e da análise dos termos presentes nos segmentos de texto – compreendeu-se que o subcorpus A se refere a questões relacionadas ao tema “Estado”, sendo a classe 1 marcada pela fundamentação dos artigos e a classe 2, pelas discussões das pesquisas. Raciocínio semelhante segue o subcorpus B, cujos vocábulos foram mais direcionados para as TICs, tendo a classe 4 os termos que remetem às definições e contextualizações dos estudos e a classe 3, às reflexões geradas pelos resultados. Por conta disso veio a nomeação dos subcorpora e das classes.

Verificando os detalhes na Figura 2, confirma-se as diferenças nas proporções do *corpus* analisado – 63,85% do subcorpus B explica o conteúdo analisado, restando apenas 36,15% para o subcorpus A. Isso confirma a análise feita previamente de que os estudos focam consideravelmente mais as questões tecnológicas em suas discussões, do que seus efeitos reais sobre a democracia. Análises mais detalhadas de cada classe estão dispostas nos subtópicos que seguem. Dentro das análises, foram trazidos dois segmentos em cada classe: o mais representativo – segundo o teste – e o trecho mais significativo do artigo que se sobressaiu. Destaca-se que os grifos presentes nos trechos são os mesmos das saídas do programa – que correspondem aos vocábulos que formam a classe.

4.4. Classe 1 - Fundamentos

Denominada Fundamentos, envolveu 98 segmentos de texto, 20,72% do *corpus* analisado. As palavras que contribuíram para a constituição dessa classe foram “governo_eletrônico”, “participação” e “e_gov”, reforçando a percepção de que – ao refletir sobre o viés do setor público – tem-se focado mais na operacionalização do que no que no embasamento, o que se confirma com a presença de termos como “estágio”, “reforma”, “efetividade” – também de cunho implementador. O aparecimento de “democracia_eletrônica” no sexto lugar, com o grau de associação menos significativo que “governo_eletrônico” reitera isso.

Os cinco trabalhos mais representativos dessa classe se constituíram em pesquisas que observaram as TICs em cenários específicos da administração pública e, de forma geral, fizeram com que essa classe fosse marcada pelas definições de “governo eletrônico” e “democracia eletrônica” a partir da literatura levantada e das reflexões finais dos trabalhos. O trecho da esquerda no quadro abaixo traz o segmento mais representativo da classe, de acordo com o teste, e ilustra bem essa definição.

Figura 3: Trechos relevantes da Classe 1

[...] desta forma, o governo eletrônico (e_government, e_gov e e_governo) inclui qualquer relação entre governo e cidadão através das TICs, prestação de serviços públicos diversos, maior participação dos indivíduos no processo decisório e transparência nas transações governamentais e accountability (SANTOS; SILVA, 2011).	[...] a_patir do assentamento dessas bases teóricas , bem como da imersão nos conceitos de governo eletrônico e suas fases de desenvolvimento , foi possível constatar que o grande desafio dos programas de e_gov atuais consiste em promover maior abertura à participação e interação popular (SANTOS et al., 2013).
---	--

Fonte: programa Iramuteq, resultado da pesquisa (2017).

Esse trecho traz uma definição que embasou as conclusões. Já o segmento da direita consiste no trecho mais significativo do artigo mais associado à essa classe. A partir dele e dos demais segmentos dessa classe, observa-se as palavras formando o cenário constatado pelos estudos de que o estágio atual desse fenômeno é mediano e que sua base está na relação entre Estado e sociedade.

É interessante observar que a participação popular foi pensada desde o início da implementação dos grandes programas de governo digital, conforme abordado no referencial deste trabalho; contudo, as conclusões dos artigos coletados mostram que esse é um fator que ainda precisa avançar, visto que para o fortalecimento da

democracia ainda é necessário que se permita a participação mais ampla de toda a sociedade (HELD, 1996; BOBBIO, 1983).

4.5. Classe 2 – Discussões

Composta por apenas 73 segmentos de texto (15,43%), a classe de Discussões do tema Estado é a menor dentre todas as classes, devido ao fato de ela trabalhar as especificidades dos artigos sobre o assunto que tem menos enfoque, como já verificado neste trabalho. Esses segmentos foram marcados pelas **limitações dos estudos** aplicados em diferentes **estados** brasileiros, utilizando de diversas **categorias** de análise para verificar as ações **implantadas** (formas grifadas – e suas variações – aparecem no grupo das dez mais associadas à classe e foram decisivas para identificar o sentido da mesma).

A palavra que mais contribuiu possibilita uma reflexão relevante para o tema, como pode ser visto na parte esquerda da Figura 4, que se refere ao trecho mais significativo vindo do artigo que mais se associa à classe. “Governança” é uma proposta que visa atender às mudanças que o Estado vinha sofrendo com o aumento da complexidade das relações entre atores governamentais e não governamentais; proposta essa que comunga com os assuntos dos artigos coletados. Muito se diverge quanto à definição desse conceito, mas ele se refere tanto aos arranjos institucionais e à efetividade da máquina pública, indo até a comunicação entre servidores públicos e coletivos para buscar melhores resultados para as políticas públicas (AZEVEDO; ANASTASIA, 2002).

Figura 4: Trechos relevantes da Classe 2

[...] as limitações do estudo correspondem os cuidados que devem ser observados na utilização dos achados desta pesquisa , uma vez que o presente estudo está delimitado aos governos estaduais por entender que todos os estados e distrito federal já possuem um número mínimo de práticas de governança eletrônica (MELLO; SLOMSKI, 2010).	[...] muito embora a literatura seja farta em trabalhos que vinculem a participação eletrônica a várias propriedades da governança do setor público , a realização de estudos empíricos objetivando comprovar essas correlações é bastante escassa (BRAGA; GOMES, 2016)
--	--

Fonte: programa Iramuteq, resultado da pesquisa (2017).

O trecho da direita traz outro segmento que aponta a governança, mas também menciona outro achado interessante: o baixo número de estudos empíricos sobre o assunto. Devido à eminência do tema, à pouca idade dos programas implementados e ao perfil de descentralização que o modelo federalista impõe, há uma gama diversa de

programas e instituições a serem analisados ao redor do país. Esses estudos empíricos são importantes não só para monitorar pontualmente as ações, mas para trazer propostas para outros projetos e contribuições teóricas aplicáveis em cenários similares. Essas reflexões da academia podem auxiliar as propostas governamentais, uma vez que os burocratas nem sempre possuem condições de se aprofundar na literatura que embasa a lógica do programa a ser implementado, podendo levar a resultados indesejáveis.

A leitura dos segmentos desse tema leva a entender que os programas governamentais existem e vêm aumentando em número e abrangência nos últimos anos, mas que ainda carecem de efetividade e de inclusão da população. Dando continuidade, apresenta-se as interpretações do subcorpus B, começando pela Classe 4 – por tratar das questões iniciais – seguida pela Classe 3.

4.6. Classe 4 – Fundamentos

Com seus 142 STs – 30,02% –, os Fundamentos relacionados ao grande tema das TICs apresentam palavras-chave para a compreensão das TICs nos contextos específicos que foram estudados. Destaca-se que o tema não trata de um assunto que provem de uma teoria – e sim de um conjunto de ferramentas, *softwares* e outros produtos que aperfeiçoam o fluxo de informação –, os STs aqui analisados se constituem em apresentações dos conceitos adotados (mais focados na tecnologia do que no público) e nos contextos em que se passaram os estudos. O primeiro segmento da figura 5 vem do artigo mais representativo da classe e exemplifica bem essa percepção.

Figura 5: Trechos relevantes da Classe 4

<p>[...] no contexto brasileiro, a união repassa verbas para os estados e municípios, para que estes possam investir na melhoria da qualidade de educação de suas escolas, sendo que uma das aplicações dessas verbas deve voltar se à implantação e uso de ferramentas de TICs (BITANTE et al., 2016).</p>	<p>[...] e _gov é a utilização das TICs visando uma melhoria nos serviços públicos, tornando estes mais acessíveis à população de todas as classes sociais, melhorando a relação com organizações privadas, além de uma integração entre os diversos poderes e esferas do governo (FURTADO; JACINTO, 2010).</p>
--	---

Fonte: programa Iramuteq, resultado da pesquisa (2017).

Quanto aos termos mais representativos da classe, “privado”, “ferramenta” e “escola” representam a aplicabilidade das TICs, retratando bem o viés pragmático das discussões basilares – o que também foi percebido no subcorpus A. É possível

relacionar essa postura com a cultura da administração pública brasileira de que não se faz política de Estado, mas sim política de governo, devido à troca dos atores políticos – e seus colaboradores – na frequência das eleições, fazendo com que as equipes mudem a agenda para planejar o período; o que interfere na conquista de objetivos de longo prazo (FRIGOTTO, 2000). Para ilustrar isso, faz-se interessante observar o segundo segmento da figura 5, por se tratar de uma definição de e-gov – termo não aderente à esta classe – que traz as relações pertinentes e seus imediatos benefícios.

O termo “TICs” – o qual se destacaria entre os mais significativos segundo expectativas teóricas – está na posição 37, aparecendo apenas 26 vezes nos segmentos da classe, com um grau de associação de apenas 8,14. Após leitura dos trechos, compreendeu-se que essa sigla aparecia apenas em conclusões mais genéricas e que foi dada mais atenção às ferramentas e programas específicos que os trabalhos estavam verificando. Por fim, dispõe-se as análises da classe 3 abaixo.

4.7. Classe 3 – Discussões

Esta é a classe mais aderida ao *corpus*, formada por 160 segmentos de texto, o que representa 33,83% de todo o material. Nela, destaca-se o termo que foi identificado nas análises iniciais como o mais frequente nos textos, juntamente com outros vocábulos de peso, como “internet”, “usuário” e “acesso”. Os segmentos aqui alocados pelo teste trazem as conclusões e sugestões dos trabalhos.

A citação da esquerda (Figura 6) traz um segmento do artigo que se destacou e relata resultados interessantes, como o protagonismo brasileiro no continente e a elitização do acesso, permitindo uma associação com um tópico do referencial teórico que trata do uso da tecnologia como possível atenuador das diferenças sociais, configurando um impacto negativo de um fenômeno promissor (MEDEIROS NETO; MIRANDA, 2009). O trecho do meio corrobora com essa constatação e faz parte do artigo que apareceu como o maior defensor da inclusão digital dentre os coletados. Suas constatações defenderam principalmente o fomento da cidadania, o provimento de condições de acesso e a efetiva adequação dos governos à era da informação, sintetizando o contexto que vigorava há mais de dez anos.

Figura 6: Trechos relevantes da Classe 3

[...] apesar de o país possuir a maior	[...] é necessária uma	[...] como exercer o
--	------------------------	----------------------

<p>infraestrutura de telecomunicações na América Latina e experimentar um processo de rápida modernização, os usuários de computadores da internet são oriundos de classes mais abastadas, dificultando o acesso rápido à chamada “cidadania digital” para todos, segundo Bringué (2009) (MEDEIROS NETO; MIRANDA, 2009).</p>	<p>revolução cultural assumida pelos atores (usuários, intermediários da informação, instituições, governos, isto é, a sociedade como um todo) antes de uma involução cultural forçada pelos meios de comunicação globais (GARCIA, 2006).</p>	<p>papel de cidadão com direito à informação, sendo que as próprias páginas de arquivos governamentais não estão preparadas para atendê-los? (FERREIRA; CALDAS, 2017).</p>
--	--	---

Fonte: programa Iramuteq, resultado da pesquisa (2017).

Dentro dessa discussão, destacou-se também um trecho de um artigo publicado em 2017, que aparece nas questões sugeridas para os próximos estudos (ver lado direito da Figura 6). Esse questionamento reitera não apenas a preocupação de Garcia (2006) quanto à efetividade dos programas governamentais, mas também as constatações do subcorpus A, indicando a convergência dos artigos coletados.

Por fim, a análise dos artigos coletados possibilitou a identificação de oportunidades para trabalhos futuros, pois entendeu-se que esses temas carecem de pesquisas tanto empíricas quanto teóricas por conta das seguintes razões: foram identificadas poucas reflexões teóricas sobre democracia e o que vem mudando no sistema político brasileiro com o uso da tecnologia; há uma diversidade de instituições públicas – de escolas a delegacias – que adotaram as TICS e podem ser estudadas; e muitos trabalhos investigaram o governo federal, deixando os entes subnacionais carentes de monitoramento por parte da academia.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após o mapeamento da produção científica no tema, entendeu-se que nos estudos não se verificou o ponto de vista do cidadão, principalmente no quesito contato com seus representantes, tão importante no Estado Democrático que se prega na atualidade. Observou-se, também, que pouco se discutiu sobre fatores específicos a serem explorados por cada um dos três poderes de acordo com suas funções.

A análise do conteúdo do material coletado elucidou o pouco espaço dado às reflexões sobre democracia sem, contudo, mostrar se as iniciativas e inovações tecnológicas na relação entre Estado e sociedade influenciam ou não e, de que forma, o contexto democrático brasileiro.

O governo eletrônico, por sua vez, foi o assunto que sobressaiu por parte do setor público, com discussões marcadas pela busca de resultados de curto prazo, com pouco discurso voltado às questões que envolvam cidadania, participação e fortalecimento democrático – o que ilustra um imediatismo por parte das discussões e a permanência de uma “democracia de espectadores”, como era no primeiro momento de acordo com Dader (2003), uma vez que o acesso e a interação não eram questões que recebiam a devida atenção. Essa postura imediatista prejudica a busca por uma cidadania efetiva, que necessita de um processo longo e complexo para ser alcançada e consolidada por meio da democracia.

Entendeu-se também que o papel das TICs na democracia brasileira recebeu destaque nas pesquisas, ofuscando as discussões sobre democracia eletrônica e governo eletrônico. Os teóricos que trabalharam a inserção da tecnologia na política e no governo alertaram para o risco de ocorrer esse fenômeno e suas possíveis consequências (DAVIS, 1999; LESTON-BANDEIRA; FRANCOLI, 2008; RICKEN; BRAGA, 2011).

Foi possível compreender, então, que houve uma inversão de papéis: as ferramentas ganharam uma atenção maior que seu propósito. Essa inversão pode ter contribuído para os resultados negativos e para a necessidade de se realizar inúmeras melhorias na concepção e execução dos programas que contribuam para o fortalecimento democrático.

Dessa forma, esse mapeamento traz contribuições tanto para agentes públicos – em termos de compilação de resultados levantados – quanto para os pesquisadores – apresentando as oportunidades de campo de pesquisa e um panorama de como estão sendo desenvolvidos os trabalhos.

Evidências de responsividade na atuação dos deputados federais brasileiros no contexto das tecnologias da informação e comunicação

RESUMO:

Este trabalho buscou investigar o grau de responsividade dos deputados federais brasileiros quando contatados por um cidadão por meio eletrônico. Considerando as oportunidades de interação possibilitadas pelas tecnologias da comunicação e informação (TICs) e o dever da administração pública de um Estado democrático de dialogar com seu povo, verificou-se a importância de avaliar como os representantes do povo tem respondido ao contato realizado por um cidadão. Para tanto, foram realizados dois experimentos que consistiram no envio de e-mails para deputados federais, e as respostas foram analisadas com base em critérios advindos do conceito de “responsividade” – princípio chave da democracia. Foram enviados três e-mails para cada parlamentar, mas o índice de resposta foi de apenas 11,16%, número muito inferior ao obtido em outros estudos que aplicaram metodologia semelhante. No quesito qualidade das respostas, obteve-se notas regulares, permitindo concluir que os parlamentares e seus assessores não estão cumprindo com seu papel de informar e dialogar com os cidadãos, mesmo com os recursos tecnológicos e com as instruções que recebem para cumprir seu ofício. Dessa forma, conclui-se que o caráter democrático da relação entre parlamentares e população é prejudicado.

Palavras-chave: Responsividade; Tecnologia da Informação e Comunicação; Poder Legislativo.

Evidences of responsiveness in the Brazilian Federal Deputies' acting in the context of Information and Communication Technology

Abstract:

This paper sought to investigate the level of responsiveness of Brazilian federal deputies when contacted by a citizen through electronic media. Considering the opportunities of interaction made available by the information technology and communication (ICT), and taking into account the State public administration's duty to dialogue with its people; the importance of assessing how representatives have been answering to a citizen was emphasized. To achieve so, two experiments, which consist in sending emails to Federal Deputies and analyzing their answers in the light of the responsiveness' concept (key principle of democracy), were conducted. Therefore, each congressmen received three emails but the level of answers was only 11.16%.

This number was much inferior compared to other studies which applied a likewise methodology. As to the quality of the answers, they were ordinary, inferring that the deputies and their advisors are not performing their roles to inform and to dialogue with citizens, even though they have access to technological resources and despite the instructions they receive to fulfil their duty. Hence, it was possible to conclude that the democratic nature of the congressmen X people relationship was jeopardized.

Keywords: Responsiveness; Information and Communication Technology; Legislative Power.

1. INTRODUÇÃO

Diversas ferramentas digitais vêm sendo utilizadas nos estados democráticos ao redor do mundo, principalmente para aproximar o governo dos cidadãos. Ferramentas digitais de cunho institucional e pessoal vem sendo adotadas para empoderar o cidadão (que passa a ter meios econômicos e práticos de se manifestar) e também para otimizar a gestão pública e resgatar a legitimidade do poder público (CUNHA; SANTOS, 2005; DADER, 2003; GOMES, 2005). Vale destacar que o *e-mail* é compreendido como o meio de comunicação oficial mais prático, econômico e acessível desde o início da adoção de ferramentas digitais, tanto para a Administração Pública (BRASIL, 2002) quanto para o povo (CUNHA; SANTOS, 2005; DADER, 2003).

Ainda sobre esse cenário, Okot-Uma (2000) e Dias (2012) explicam que a sociedade contemporânea passou por mudanças de postura, passando de passiva para participativa, modificando consideravelmente a atitude dos atores envolvidos, a dinâmica do processo democrático e a forma de administrar os bens públicos. Esse novo contexto requer a adaptação do Poder Público e o monitoramento do cidadão, para que a comunicação entre os atores aconteça de forma democrática e responsiva.

Responsividade é, de modo geral, o ato de conhecer e – quando possível - atender às demandas da sociedade, sendo essa a chave da democracia, por ser a base da relação entre o serviço público e a população civil. Mais especificamente, Grohs, Adam e Knill (2015) explicam que esse princípio não se baseia apenas no ato de responder a um contato, mas sim, de fazê-lo no tempo adequado, de forma completa e possibilitando um contato democrático, ou seja, aberto para o debate e focado no bem comum.

Seguindo essa perspectiva, o Legislativo aparece como o poder que mais precisa agir responsivamente, pois se configura como a instituição central da democracia por ser responsável por receber e processar as demandas do povo (NOGUEIRA, 2012). Esse requisito se mostra ainda mais importante na Câmara dos Deputados, pois ele recebe as demandas sociais diretamente (diferente do Senado, que analisa projetos previamente discutidos). Ainda assim, os deputados federais são historicamente mais distantes da sociedade do que os representantes das casas legislativas municipais e estaduais, devido a questões geográficas e culturais (CRUZ, et al., 2012; GAULD et al., 2016).

É fundamental, então, para a democracia que a opinião pública seja ouvida e considerada pelo Poder Legislativo, o que torna o tema uma importante agenda de pesquisa. Dessa forma, muito se tem investigado sobre as ações democráticas de governos ao redor do mundo e seus resultados para a sociedade, especificamente sobre o uso da internet por legisladores brasileiros (ANDERSEN et al., 2011; BRAGA; NICOLAS, 2009; BRAGA; MITOZO; TADRA, 2016; CRUZ, 2011; NICOLÁS; OLIVEIRA, 2015; WEST, 2003; RICKEN; BRAGA, 2011)

Diante do que foi exposto, buscou-se *investigar o grau de responsividade dos deputados federais brasileiros quando contatados por um cidadão por meio eletrônico*. Para tanto, foi realizado um experimento que consistiu no envio de e-mails para deputados federais, e as respostas foram analisadas com base em critérios advindos do conceito de “responsividade”.

É válido destacar que a todos os deputados federais é dada a mesma condição de atendimento ao público, uma vez que possuem e-mails institucionais hospedados e divulgados pela própria Câmara (a estrutura do e-mail é `nomedodeputado@camara.leg.br`) e que cada um deles possui uma verba de gabinete mensal de R\$ 97.116,13 (valor estabelecido pelo Ato da Mesa 117/2016) para contratação de pessoal para atuar em funções diversas, tais como interação com o povo. Além disso, eles dispõem de documentos diversos que os orientam com questões pontuais como redação, formato dos textos e estilo de escrita. Tudo isso permite supor que não há impedimento para que seja dado ao cidadão uma resposta de qualidade.

A seção a seguir discorre sobre responsividade, seguida pelo terceiro capítulo – em que foi apresentada a metodologia da pesquisa -, depois pelos resultados, pelas considerações finais e, por fim, pelas referências bibliográficas.

2. REFERENCIAL CONCEITUAL

Foi contextualizado neste capítulo o conceito chave da democracia na perspectiva do cidadão – a responsividade.

2.1 Responsividade no setor público brasileiro

“Responsividade” é um conceito criado no meio empresarial e importado para o âmbito estatal no surgimento do *New Public Management (NSP)*, no Estados Unidos, em resposta à crise fiscal dos anos 1970. Esse modelo é marcado por implementar princípios de negócios na entrega de serviços públicos, a fim de minimizar a insatisfação da população diante de uma onda de políticas públicas que não foram bem aceitas na Europa e nos Estados Unidos (DENHARDT, 2015; VIGODA, 2000).

Esse modelo foi importado pelo Brasil cerca de vinte anos depois – conhecido aqui como “administração pública gerencial” - em condições diferentes das originais e não foi bem adequado ao contexto brasileiro (DENHARDT, 2015). Para ilustrar esse contexto, Nunes (2010) nomeia quatro gramáticas que traduzem as diferentes combinações culturais e os diferentes elementos que permitem compreender as relações entre Estado e sociedade no Brasil, que são: o insulamento burocrático, o corporativismo, o clientelismo e o universalismo de procedimentos, que podem acontecer de forma isolada ou em diferentes combinações umas com as outras, e que de certa forma, ajudam a entender o quão complexo seria implementar a NSP (DENHARDT, 2015; NUNES, 2010) e tornar princípios como o da responsividade efetivos em nossa democracia.

Apesar de ter sido implementada em um modelo de gestão pública, a responsividade é um conceito chave para a democracia. Beetham (2006, p. 3, tradução nossa) trata de democracia como sendo “um ideal e um conjunto de instituições e práticas”. Para elucidar o primeiro ponto de vista, o autor lista dois princípios: (1) o poder que todos os membros de uma associação qualquer possuem de participar e influenciar nas deliberações e tomadas de decisão do grupo, e, assim, (2) todos seriam tratados igualmente. Tais questões se aplicam a qualquer grupo que associe indivíduos que comunguem qualquer tipo de interesse ou causa. A segunda perspectiva depende da primeira para se efetivar, pois é a partir de um ideal democrático que se

formam as instituições e se desenvolvem práticas que concretizam esse sistema onde ele é adotado.

A obra seminal que trata esse princípio no âmbito governamental é *Exit, Voice and Loyalty*, escrita por Hirschman em 1970. Nela se discute o papel de estratégias adotadas pelo povo – além do voto - para influenciar o processo democrático e conquistar – entre outras coisas - a responsividade governamental (CLEARY, 2010).

Estudiosos analisaram esse fenômeno e entenderam a responsividade no setor público de duas formas (VIGODA, 2002, p. 528): a primeira se remete ao dever de atender ao cidadão como se ele fosse um cliente, o que levaria a uma distorção da finalidade pública, pois abriria a possibilidade de que questões “populistas” e de “curto-prazo” passassem à frente de outras de maior impacto a longo-prazo, além de deixar o serviço público exposto a “influências poderosas” que “poderiam ser barulhentas e fingir que representavam opiniões de muitos”; sendo esse um caminho simples de se tomar diante do custo de oportunidade representado neste caso, já que os governantes se beneficiariam diretamente dos frutos dessa perspectiva, em detrimento do bem-estar do povo.

Já o segundo se refere a um modelo democrático aplicado à gestão pública “que exige administradores que sejam responsivos à vontade popular”, mas não coniventes cegamente com as demandas, visão essa que requer um “setor público flexível, sensível e dinâmico”. Adotou-se para este trabalho a segunda perspectiva, pois, ela atende adequadamente o conceito de democracia aqui apresentado. Além disso, acredita-se que abrir espaço para o povo se manifestar e debater ações governamentais consiste em uma forma de legitimar a tomada de decisão e melhorar o desempenho da máquina pública.

No contexto brasileiro, a responsividade tem sido estudada principalmente na área da saúde e ligada à satisfação do usuário. Vaitsman e Andrade (2005) a observaram em dois momentos: quando o usuário entra em contato com o sistema de saúde e como esses usuários se sentem após esse contato. Andrade, Vaitsman e Farias (2010, p. 526), por sua vez, criaram o Índice de Responsividade do Serviço (IRS) partindo do pressuposto que o conceito “se refere ao quanto o sistema de saúde se adequa às expectativas legítimas dos usuários”.

Para tanto, traz-se a ideia de Popescu (2014, p. 146), que explana que o poder público é responsivo “se ele faz esforço para identificar e então atender demandas e desejos de quem será beneficiado pelo crescimento a favor dos pobres”. A partir dessa

perspectiva, entende-se que um deputado responsivo é aquele que recebe as demandas da população e lhes dá o devido retorno. Para que isso ocorra, Cleary defende que o controle social é essencial:

Um governo responsivo pode depender da habilidade cidadã de articular demandas e pressionar o governo por meio de uma ampla gama de ações políticas que vão além do voto, tais como protestos, discursos públicos, *lobby*, ação coletiva ou contato direto com oficiais do governo (CLEARY, 2010, p. 2, tradução autora).

Neste trabalho, observou-se esse conceito na comunicação direta estabelecida entre poder legislativo e cidadão. Essa escolha se deu porque esse poder possui funções diversas, que vão além de legislar e fiscalizar o Executivo. São elas: representativa, legislativa, fiscalizadora, julgadora, político-parlamentar, orientação política, comunicativa, informativa e educativa (RIBEIRO, 2012). Diante de todas essas funções e de seu cunho democrático, infere-se que o poder legislativo é o que mais precisa estabelecer uma comunicação responsiva com seus representados. Sendo assim, espera-se que o contato estabelecido vá além de uma conversa comum, pelo contrário, ela precisa ser um momento de aprendizagem para o cidadão, que estará exercendo sua cidadania de direito.

Diante disso, dois conceitos levam à compreensão de tipos de responsabilidade que possuem os servidores públicos: a objetiva e a subjetiva (2015). Por um lado, a *responsabilidade objetiva*, mais conhecida como *accountability*, corresponde ao que é oficialmente delimitado a ser feito pelos agentes – a Lei de Acesso à Informação e os canais oficiais que a aplicam exemplificam esse tipo de responsabilidade que se deve ter diante da demanda por informação. Por outro lado, há a *responsabilidade subjetiva*, atrelada a uma *responsabilidade democrática*, que provém dos princípios éticos dos atores, que deveria levá-los a atuar de forma responsiva diante do contato de um cidadão – quanto a isso, não foi identificada uma norma que discipline a comunicação entre esses atores, muito menos que fiscalize como foi a ação em resposta à comunicação estabelecida.

Denhardt (2015) atesta que a responsabilidade subjetiva não basta para garantir responsividade por parte dos agentes públicos. Este artigo se propôs, então, a mensurar o nível de responsividade do legislativo federal nesse contexto subjetivo e, para tanto, foram especificados os procedimentos metodológicos nos subtópicos a seguir.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa foi desenvolvida para verificar o grau de responsividade dos deputados federais, fenômeno esse pouco estudado no Brasil. Para tanto, a finalidade do estudo possui caráter exploratória, de acordo com a explanação de Gerhardt e Silveira (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 35), por “proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito”.

Para capturar o comportamento mais natural possível dos legisladores, optou-se por realizar uma pesquisa experimental, que se configura em submeter grupos com características semelhantes a tratamentos diferentes e observar suas reações, verificando se as mesmas apresentam reações diferentes (FONSECA, 2002). Esse tipo de pesquisa é comumente utilizado na observação de problemas complexos em que respostas naturais e espontâneas precisam ser captadas para verificar variáveis que influenciam tais respostas (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Tratando-se de estudos experimentais que investigaram “responsividade”, Grohs, Adam e Knill (2015, p. 155, tradução nossa) relatam que “experimentos de campo fornecem uma ferramenta útil para testar a responsividade e o comportamento discriminatório de repartições públicas e podem ser aplicados em uma grande variedade de atividades e questões de pesquisa”. Outros estudos que realizaram experimentos para analisar a responsividade dos agentes públicos estão dispostos no tópico 3.1.

Mesmo com todas as ferramentas que surgiram para aproximar o cidadão de seus representantes, o *e-mail* é uma ferramenta fundamental para a comunicação entre representante e representado. O manual de Redação Oficial da Câmara dos Deputados o define como “principal forma utilizada na transmissão de informações, em razão de seu baixo custo e da rapidez de sua veiculação” (BRASIL. CONGRESSO. CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2004, p. 306).

Pesquisadores também destacam os benefícios para sociedade de contatar atores políticos por meio de seus correios eletrônicos institucionais, devido à praticidade no envio e na resposta; à economicidade quando comparado a outros meios de comunicação (carta, *fax*, telefone e visita presencial); e ao fato da mensagem ficar registrada. As chamadas “mídias sociais” (como Facebook e Twitter) também trazem esses benefícios, mas não possuem caráter institucional nem são regidas por algum tipo de regulamentação ou padrão a serem respeitados.

Watson, Akselsen, Evjmo e Aarsaether (1999) adicionam a isso a questão de este ser um meio de comunicação mais eficaz da perspectiva daqueles que não possuem tanta influência normativa no cenário político, uma vez que – em tese – não há pré-requisitos para seu uso e o foco está na mensagem, e não no remetente, o que levaria a um tratamento igualitário (e, logo, responsivo) dos demandantes.

Por todos esses quesitos, o *e-mail* foi o instrumento utilizado em experimentos para averiguar responsividade das instituições públicas, como será abordado no próximo tópico deste trabalho. Esses estudos enviaram mensagens para departamentos oficiais ou gabinetes de políticos com perguntas simples e - apesar das diferenças entre os métodos de análise - averiguaram de modo geral apenas se houve resposta, o tempo de retorno e se o conteúdo traz as informações requeridas, ou seja, pouco se observou em termos de qualidade da resposta e de efetividade da comunicação estabelecida. A seguir, foram trabalhados outros experimentos semelhantes ao presente.

3.1 Estudos anteriores

Esta seção tem como objetivo abordar os trabalhos que anteriormente realizaram pesquisas experimentais de enviar e-mails para servidores públicos ou políticos, com o objetivo de verificar se esses agentes são responsivos às demandas sociais. O intuito de trazer essas pesquisas foi justificar a escolha pelo método experimental através da exposição dos resultados.

O Quadro 1 traz, assim, uma síntese dessas pesquisas em ordem cronológica, com o país de sua realização, os pesquisadores envolvidos, as demandas enviadas nas mensagens, o ano em que a pesquisa foi conduzida e o índice de retorno.

Quadro 1: Síntese dos estudos anteriores

Espanha - Dader e Domínguez	Sintetizando os quatro experimentos, os pesquisadores se apresentaram como pessoas que não tinham muita familiaridade com a internet e queriam saber se poderiam entrar em contato com os políticos por meio do e-mail institucional.	1999 – 6,6% 2001 – 23,1% 2004 – 20,6% 2008 – 27,8%
EUA - West	Na primeira pesquisa, perguntaram o horário de funcionamento do órgão. Na segunda, questionaram sobre o preço de um documento naquela agência.	2000 – 91% 2001 – 80%
Brasil – Cunha e Santos	Os autores enviaram três tipos de e-mails: um apresentando a pesquisa e perguntando o partido do vereador e se ele tinha um <i>site</i> ; o segundo foi enviado para reforçar o primeiro; e o último foi de outro remetente, sem especificação, com as mesmas perguntas do primeiro, além de perguntar sobre a	2004 – 11,32% (respondeu a pelo menos um e-mail)

	intenção em se reeleger e os maiores feitos políticos do legislador.	
Austrália e Nova Zelândia – Gauld, Gray, McComb e Flett (este apenas em 2015)	Foram solicitadas duas informações: endereço e horário de funcionamento do escritório.	2008 / 2015 AUS: 67,5% / 70,1% NZL: 89,3% / 88,35%
EUA – Butler e Broockam	Perguntaram como se registrar para as próximas eleições, quem procurar e como fazer para já ficar registrado para a eleição posterior à mencionada primeiro.	2008 - 56,5%
Dinamarca – Andersen, Medaglia, Vatrapu, Heriksen e Gauld	Replicaram o estudo de Gauld et al (2009) e requisitaram as mesmas informações.	2010 - 88,3%
Alemanha – Grohs, Adam e Knill	Primeiramente, supostos turistas perguntaram pelos locais para estacionar um trailer enquanto conheciam a cidade. A segunda mensagem foi de um indivíduo que gostaria de se mudar para aquela cidade e queria saber sobre creche e lazer para a família.	2015 - 78,75%

Fonte: elaborado pelos autores (2018).

Os primeiros trabalhos desenvolvidos almejavam verificar se o novo meio de comunicação estava sendo utilizado pelas instituições públicas, já que aquele era um momento de adequação à internet e suas possibilidades. Sendo assim, observaram apenas se houve resposta ou não. Na Espanha, observou-se um aumento considerável nesse índice de 1999 a 2001, que depois se manteve estável (CAMPOS, 2010; DADER; CAMPOS, 2011; DOMÍNGUEZ; DADER, 2011).

No trabalho de West (2004), observa-se que quando foi feita uma pergunta mais elaborada, o índice de resposta caiu, deixando a reflexão de que o teor da mensagem pode interferir na resposta. Também nos EUA, Butler e Broockman (2011) conduziram um experimento que averiguou se havia diferença no nível de responsividade diante de cidadãos distintos em termos de raça e partido por parte de legisladores estaduais; diferenças essas constatadas estatisticamente ao final do estudo.

Cunha e Santos também verificaram apenas se houve retorno e foi possível observar o menor índice de resposta dentre todos os estudos mencionados. Os autores enviaram e-mails para os vereadores de municípios com mais de 500.000 habitantes – 618 legisladores foram contatados no total – e constataram que os parlamentares possuem diversos meios de comunicação eletrônica para interagir com o cidadão, mas não as utilizam (a pesquisa investigou também os *websites* dos parlamentares).

O estudo de Gauld (2009a), por sua vez, teve uma inovação: foram delimitados critérios para avaliar a qualidade das respostas. Quatro categorias foram criadas para avaliar os e-mails: (a) uma se constituiu das melhores respostas por conterem respostas

para ambas as perguntas e informações adicionais; (b) as que continham apenas o que foi perguntado; (c) aquelas com apenas uma das informações requeridas; e (d) as incompletas. Esses critérios foram utilizados posteriormente no artigo comparativo de Andersen et al (2011) desenvolvido na Dinamarca.

Apesar dos altos níveis de resposta observados no Quadro 1, os índices dos grupos C e D, contudo, foram altos nos três países: 53,4% das instituições neozelandesas, 37,1% nas dinamarquesas e 69,3% das australianas. Ao replicar esse experimento, Gauld et al (2016a) verificaram que as respostas se concentraram, mais uma vez, entre os grupos C e D, revelando que a qualidade da resposta não tem relação com a familiaridade dos servidores com a internet, uma vez que os próprios pesquisadores apontaram o fato de que no ano de 2015 – quando foi conduzida a pesquisa – o correio eletrônico já era um meio de comunicação popularizado nas instituições públicas. Também se pode inferir que o ato de responder por si só não qualifica os servidores como responsivos e que é necessário investigar criteriosamente o assunto para verificar se de fato os agentes estão cumprindo seu papel com a sociedade.

Outros dois resultados comuns nas pesquisas realizadas na Austrália, na Nova Zelândia e na Dinamarca foram que os maiores índices de resposta e as melhores médias foram de instituições municipais. Os autores acreditam que isso possa ser relacionado ao fato de que órgãos de maior abrangência podem interpretar essas demandas como “irrelevantes”, enquanto que as instituições locais não as receberiam dessa forma; pelo contrário, a proximidade com a população faria com que os agentes estivessem mais inclinados a responder. Ao findar da investigação, os pesquisadores concluíram que as inovações tecnológicas eram difundidas sob a perspectiva do *supply-side*, ou seja, do governo, sem ser dada a devida importância ao *demand-side* – viés que representa o cidadão – e à interação real entre os atores.

Por fim, Grohs, Adam e Knill (2015b) adicionaram mais pontos de avaliação à sua investigação para verificar se havia tratamento diferente por parte dos governos locais alemães de acordo com o gênero e a nacionalidade do cidadão (neste caso, ele poderia ser turco ou alemão). Esses pesquisadores criaram, para tanto, três categorias que guiaram sua avaliação: “velocidade, completude e orientação para o serviço”. A primeira dimensão se refere ao tempo de resposta; já a segunda está relacionada ao conteúdo e a apresentação da mensagem; e a terceira, por sua vez, constitui-se de critérios como profundidade da resposta, cordialidade e informações adicionais. Essas

dimensões foram usadas como base para o desenvolvimento deste artigo e estão desmembradas na seção metodológica a seguir.

3.2 Coleta de Dados

Para contatar os 513 deputados federais com mandatos vigentes no período corrente, foi acessado o canal “Fale com o Deputado”, dentro do menu “Participe”, do site da Câmara. Por esse meio, é possível fazer o *download* de uma planilha atualizada com os contatos de todos os deputados em exercício, como endereço do gabinete em Brasília, telefone, fax, e-mail, entre outras informações não relacionadas à comunicação com o parlamentar. Está explicitado no *site* que a Casa não se responsabiliza pela comunicação estabelecida diretamente com o representante e há a sugestão de usar o canal “Fale Conosco” para que o cidadão esteja amparado pela Lei n. 12.527/11 (conhecida como Lei de Acesso à Informação). Vale destacar que esse dispositivo legal rege apenas os pedidos de acesso à informação, e não as respostas às demandas da sociedade.

Remetendo aos deveres dos parlamentares, foi consultado o Código de Ética e Decoro Parlamentar (2015). No Capítulo II - Dos Deveres Fundamentais, dos Atos Incompatíveis e do Atos Atentatórios ao Decoro Parlamentar – estão dispostas as obrigações fundamentais, sendo que algumas estão relacionadas à prestação de serviços à sociedade:

Art. 3º São deveres fundamentais do Deputado:

- I – promover a defesa do interesse público e da soberania nacional;
 - III – zelar pelo prestígio, aprimoramento e valorização das instituições democráticas e representativas e pelas prerrogativas do Poder Legislativo;
 - IV – exercer o mandato com dignidade e respeito à coisa pública e à vontade popular, agindo com boa-fé, zelo e probidade;
 - VII – tratar com respeito e independência os colegas, as autoridades, os servidores da Casa e os cidadãos com os quais mantenha contato no exercício da atividade parlamentar, não prescindindo de igual tratamento;
 - VIII – prestar contas do mandato à sociedade, disponibilizando as informações necessárias ao seu acompanhamento e fiscalização.
- (BRASIL. CONGRESSO NACIONAL. CÂMARA DOS DEPUTADOS., 2015, p. 7–8)

Espera-se, então, que todos os serviços sejam prestados com esmero e de forma democrática, buscando o bem coletivo e o tratamento igualitário dos atores. Quanto à regulação da comunicação direta entre cidadão e legislador, não há um mecanismo que o faça, tampouco foi criada um documento legal que regule a responsividade nesse

contato. Existe, porém, a Portaria nº 96, de 2004, que rege sobre o uso do “Serviço de Correio Eletrônico da Câmara dos Deputados”, contendo como uma de suas funções a de ser um canal de interação entre sociedade e deputados federais, constatando que a legitimidade desse canal e a obrigação dos parlamentares em responder. Além disso, para ter acesso a essa conta institucional, os legisladores assinam um Termo de Aceite, Compromisso e Responsabilidade, acusando ciência e aceitando as condições de utilização do e-mail. Esta pesquisa vem, nesse sentido, verificar como ocorre esse contato na ausência de um instrumento de fiscalização e controle, diante apenas do conhecimento de suas obrigações como parlamentares.

Após a coleta dos e-mails dos parlamentares, foram criadas quatro contas de correios eletrônicos de onde foram enviadas as mensagens. Cada endereço foi feito em nome de um membro do Núcleo de Estudos em Administração Pública, Governo e Sociedade da Universidade Federal de Viçosa (N+APGS - UFV) - liderado pelo orientador desta pesquisa e não foram dadas informações pessoais ou profissionais dos remetentes. Todo esse procedimento foi analisado e aprovado pelo Comitê de Ética da UFV.

Essas contas foram acessadas somente pela autora deste trabalho e seu orientador para manter sigilo absoluto sobre o conteúdo das comunicações. Não foi feita a divulgação das mensagens dos e-mails, a fim de não comprometer o contexto ético da pesquisa e garantir a integridade dos respondentes. É importante destacar que em nenhum momento o legislador – ou os membros da equipe que responde por ele - foi foco de análise, mas sim, a instituição do Legislativo Federal. Sendo assim, foram feitas as análises do conteúdo das respostas com o rigor metodológico e ético necessário para tanto.

Foram, então, enviados dois tipos de e-mails, que constituem os dois experimentos. No primeiro, os parlamentares receberam mensagens que continham (1) uma demanda de informação sobre um projeto em tramitação e o (2) posicionamento do político quanto a isso. Para delimitar os temas sobre os quais os legisladores foram questionados, foi feita uma consulta ao site da Câmara dos Deputados, nos meses de julho e agosto de 2017, em busca dos grandes projetos que seriam discutidos no ano corrente. Após a consulta, foram escolhidos quatro assuntos que ganharam visibilidade pela mídia: reforma da previdência, projeto “Escola Sem Partido”, reforma política e refinanciamento de dívidas tributárias (MORAES, 2017; XAVIER, 2017; MIRANDA, 2017). No período de operacionalização da pesquisa foram verificados os projetos em

andamento referentes a cada tema, tomando cuidado de perguntar apenas sobre os assuntos em tramitação na casa legislativa.

Como a estrutura dos textos enviados eram semelhantes entre si, para a melhor análise das respostas, optou-se por enviar dois e-mails sobre dois temas distintos para cada deputado, com intervalo de duas semanas entre eles. Para cada semana, os parlamentares foram divididos em dois grupos aleatoriamente, por meio de uma fórmula de sorteio do *Microsoft Excel 2010*.

O segundo experimento consistiu em enviar uma mensagem que continha um conteúdo mais simples e próximo ao que foi feito nas pesquisas anteriores. Por isso, foi enviada a mensagem disposta no quadro 2, inspirada nos trabalhos realizados na Espanha (DADER, 2003; DADER; DOMÍNGUEZ, 2011; DOMÍNGUEZ, 2010) – por serem os pioneiros – e no Brasil (CUNHA; SANTOS, 2005) – para que se possa também comparar os índices de resposta do legislativo local e federal. Vale destacar que os e-mails foram enviados de duas contas que já tinham sido usadas, mas para legisladores diferentes, ou seja, nenhum político recebeu mais de uma mensagem de cada remetente, o que poderia comprometer a pesquisa. O Quadro 2 contém o esqueleto das mensagens enviadas nas três semanas, sendo que os trechos sublinhados são aqueles que variam de acordo com o remetente e o destinatário.

Quadro 2: Mensagens enviadas

<p>Data de envio: 8 de agosto de 2017 Assunto: <u>Reforma da Previdência/Escola Sem Partido</u></p> <p>Exmo. Senhor <u>Deputado Fulano</u>, bom dia!</p> <p>Meu nome é <u>Alex/Luíza</u> e gostaria de saber, por favor, sobre o andamento das discussões acerca do projeto de <u>reforma da previdência/Escola Sem Partido</u>. Além disso, gostaria de saber sua posição diante desta proposta, ou seja, se é contra ou a favor e suas razões para tanto.</p> <p>Agradeço desde já, <u>Alex Silva/ Luíza Franklin</u>.</p>	<p>Data de envio: 22 de agosto de 2017 Assunto: <u>Reforma Política/ Refinanciamento das dívidas tributárias</u></p> <p><u>Deputado Siclano</u>, bom dia!</p> <p>Ouvi falar que a Câmara vai discutir a <u>reforma política/o refinanciamento das dívidas tributárias</u> neste semestre e gostaria de ter mais informações sobre o assunto, por favor. Também gostaria de saber se você concorda ou não com o que está sendo proposto.</p> <p>Agradeço desde já, <u>Débora Martin /Wesley Almeida</u>.</p>
<p>Data de envio: 12 de setembro de 2017 Assunto: Contato com parlamentar</p> <p>Bom dia, <u>Deputado Beltrano</u>!</p> <p>Eu vi seu e-mail numa propaganda e gostaria de saber se pessoas comuns como eu podem falar com <u>o senhor</u> por esse endereço. Se sim, aproveito para perguntar se há intenção de sua parte em tentar reeleição ano que vem.</p>	

Agradeço pelo seu tempo.

Débora/Wesley

Fonte: elaborado pelos autores (2018).

As mensagens foram enviadas automaticamente por meio de uma planilha do *Microsoft Excel 2010* sincronizada ao programa *Microsoft Outlook 2013*. Essa planilha foi desenvolvida por um técnico especializado e pré-testes foram realizados anteriormente, para verificar se as mensagens poderiam ser classificadas como *spam* por algum provedor. Além disso, após o envio, as contas foram checadas periodicamente para verificar se estavam recebendo e enviando mensagens.

3.3 Análise de Dados – Avaliação das respostas

De posse das respostas, foi realizada uma avaliação do conteúdo dos textos, de forma objetiva e sistemática, para verificar a qualidade das mesmas. Foram, então, desmembradas as três dimensões adotadas por Grohs, Adam e Knill (2015) - velocidade, completude, orientação para o serviço - aqui tratadas como constructos a serem validados, e os critérios de avaliação foram construídos a partir deste estudo e com as instruções do Manual de Redação da Câmara dos Deputados e a Portaria n.96/2004 (que rege sobre o uso do correio eletrônico institucional da Câmara) (observar Quadro 3).

Quadro 3: Constructos e variáveis dos experimentos.

Constructos	Variáveis	Fonte
Velocidade	Tempo de resposta	Grohs, Adam, Knill (2015, p. 156)
Completude	Conteúdo completo	Portaria n.96 (2004, p. 163)
	Clareza e Precisão	Manual de Redação da Câmara dos Deputados (2004, pp. 34-35)
	Concisão e Harmonia	Manual de Redação da Câmara dos Deputados (2004, pp. 35-36)
Orientação para o serviço	Formalidade	Manual de Redação da Câmara dos Deputados (2004, pp. 32-33, 306)
	Uniformidade	Manual de Redação da Câmara dos Deputados (2004, pp. 33, 203, 212, 387)
	Impessoalidade	Manual de Redação da Câmara dos Deputados (2004, pp. 32-33)
	Abertura para contato posterior ou réplica	Grohs, Adam, Knill (2015, p. 156)
	Informações adicionais	Grohs, Adam, Knill (2015, p. 156)
	Satisfação Percebida	Desenvolvido pelos autores

Fonte: elaborado pelos autores (2018).

Para a melhor compreensão dos constructos, foram trazidas definições para cada um deles. O verbete “velocidade” é definido como “relação entre espaço percorrido e tempo de percurso no movimento uniforme” (HOUAISS; VILLAR, 2001b, p. 2839). Nesta pesquisa, ele é percebido como o tempo que levou para que a resposta chegasse ao demandante. Assim sendo, este constructo foi medido apenas por uma *proxy* que trará o número de dias até receber o retorno, fazendo dele um constructo diferente dos demais.

“Compleitude” significa “qualidade, estado ou propriedade do que é completo, perfeito, acabado” (HOUAISS; VILLAR, 2001a, p. 776). A compreensão desse constructo foi feita a partir das expectativas deste trabalho quanto ao “conteúdo completo” (fundamentadas pelos experimentos mencionados anteriormente), das orientações do Manual de Redação da Câmara dos Deputados (uma vez que eles trazem detalhes do que é um texto claro e preciso, conciso e harmônico) e da Portaria n.94 (2004, p. 163). Este documento estabelece as regras para o uso do correio eletrônico por todos que atuam na Câmara, dentre elas há o artigo 15, parágrafo 2º, que diz que “Toda mensagem emitida por meio do serviço de correio eletrônico deverá conter a identificação clara de seu remetente, vedado o anonimato e qualquer forma de descaracterização da autoria”.

A expressão “orientação para o serviço”, por sua vez, foi aqui definida com base no artigo de Yuan, Yan e Liu (2009, p. 9, tradução nossa), que apresenta esse modelo de governo como sendo o que “almeja o objetivo de ‘servir primeiro’ e oferecer diversos serviços, dentre eles instituições, regras e ordens, que enfatizam alcançar a liberdade e os interesses dos cidadãos ao máximo, mas não o poder e a autoridade”. Os autores concluem essa definição afirmando que “servir cidadãos é a fundamentação legal para a existência de um governo, e também a prioridade primeira do governo orientado para o serviço”.

Para que a comunicação esteja dentro dos moldes da Administração Pública brasileira orientada para o serviço, entende-se que a mensagem precisa seguir, primeiramente, os princípios da formalidade, uniformidade e impessoalidade abordados no Manual como essenciais para uma gestão democrática. Por fim, “Abertura para contato posterior ou réplica” e “informações adicionais” são atributos

marcantes de uma comunicação responsiva e aberta para o diálogo com o povo de forma geral (GROHS; ADAM; KNILL, 2015a).

Vale destacar que os critérios para avaliar as variáveis que constituem este constructo também foram inspirados nas reflexões sobre funções do poder legislativo relacionadas à responsividade – que são a representativa, a comunicativa, a informativa e a educativa (MARQUES JÚNIOR, 2009; RIBEIRO, 2012). Essas responsabilidades que cabem ao poder legislativo fazem com que o contato de um cidadão não seja algo simples e direto, e sim, um momento de levar conhecimento a esse indivíduo e fomentar sua cidadania. Diante disso, a expectativa desta pesquisa se direciona para um viés instrutivo dentro deste constructo.

Após o estudo dos temas, a leitura dos trabalhos anteriores e a realização do pré-teste, foram desenvolvidas as variáveis acima de forma objetiva, posteriormente desmembradas e descritas. Percebeu-se, contudo, que esses critérios não conseguiram captar alguns detalhes importantes das respostas, tais como veracidade, originalidade, desleixo, descaso, discursos fechados para debate, entre outros. Partindo dessas observações, identificou-se a necessidade de se criar uma variável que permitisse uma avaliação dos pesquisadores quanto a esses pontos. Criou-se, para tanto, uma nova variável - denominada "Satisfação Percebida" – que também faz parte do último constructo.

Para a melhor compreensão das variáveis e análise das respostas, foram criados critérios detalhados que estão dispostos no Quadro 4, com base nas fontes dos constructos explicitadas no Quadro 3, nos trabalhos sumarizados no referencial e nas percepções obtidas com as respostas do pré-teste. Como foram enviados dois tipos de mensagens, alguns critérios servem para ambos e outros apenas para um tipo. Por isso, os critérios destacados com a letra “a” foram utilizados para avaliar apenas as respostas dos e-mails com temas polêmicos, os demarcados com a letra “b”, os retornos do e-mail simples, e os sem demarcações servem para todas as respostas.

Quadro 4: Variáveis e seus critérios de avaliação.

Variáveis	Critérios
Tempo de resposta (VT)	1. Número de dias em que a resposta chegou, sendo que 0 se refere àquela resposta recebida no mesmo dia (VT)
Conteúdo completo (CC)	2. Explicitar quem é o respondente (CC1)
	3. Responder a primeira pergunta (CC2)
	4. Responder a segunda pergunta (CC3)
	5. Usar palavras e expressões simples e de compreensão comum (CCP1)

Clareza e Precisão (CCP)	6.	Redigir frases objetivas e que estejam em ordem direta (preferencialmente), sem intercalações e com pontuação adequada (CCP2)
	7.	O conteúdo deve estar de acordo com o que foi perguntado e não pode gerar dúvida para o leitor (CCP3)
Concisão e Harmonia (CCH)	8.	Escrever apenas o necessário, dispensando prolixidade, rodeios, redundâncias, comentários supérfluos e caracterizações inadequadas (CCH1)
	9.	Colocar as ideias em sentenças curtas, de forma lógica e harmônica, e sem repetições (CCH2)
	10.	Observar concisão e coesão (CCH3)
Formalidade (OF)	11.	Escrever com polidez, cortesia e respeito (OF1)
	12.	Usar de linguagem apropriada, evitando uma abordagem descontrainda (OF2)
	13.	Usar a língua culta formal (OF3)
Uniformidade (OU)	14.	Buscar coerência e constância no uso do tempo verbal (OU1)
	15.	Seguir o estilo de linguagem e formato do documento estabelecidos pelo manual de referência (OU2)
	16.	Respeitar as normas de ortografia (OU3)
Impessoalidade (OI)	17.	Respeitar a vontade estatal e buscar o bem comum nas ações feitas em nome do serviço público, sem expressar distinção entre cidadãos ou cometer algum tipo de ofensa (OI1)
	18.	Não pedir que o cidadão se identifique ou faça algo semelhante para então responder a(s) pergunta(s) (OI2)
	19.	Não utilizar desse contato para fazer propaganda eleitoral ou pura promoção de seu trabalho (OI3)
Abertura para contato posterior ou réplica (OAC)	20.	Disponibilizar outras formas de contato, que sejam institucionais ou pessoais (OAC1)
	21.	a) Deixar claro que o respondente está disposto a prestar mais informações (OAC2)
		b) Deixar claro que o respondente está disposto a manter um diálogo (OAC2)
	22.	a) Demonstrar interesse pela opinião do cidadão (OAC3)
b) Perguntar se o cidadão possui alguma dúvida, demanda ou sugestão (OAC3)		
Informações adicionais (OIA)	23.	a) Anexar material ou enviar o link para acessar o projeto em si e/ou seu andamento
		b) Explicar que o contato com o parlamentar é aberto a todos (OIA1)
	24.	a) Trazer embasamento e/ou justificativa para a opinião quanto ao tema (OIA2)
		b) Deixar explícito como ocorre a comunicação com o parlamentar (se passa pelo gabinete, se há filtragem, etc.) (OIA2)
	25.	a) Mencionar outros projetos, propostas similares e/ou outras informações pertinentes (OIA3)
b) Instruir acerca do processo de escolha dos candidatos pelos partidos (OIA3)		
Satisfação Percebida (OSP)	26.	a) Informar corretamente o cidadão e mencionar a fonte de trechos provenientes de textos escritos por outrem (OSP1)
		b) Demonstrar abertura e deixar o eleitor à vontade para contatá-lo novamente (OSP1)
	27.	Responder com o afincio, sem transparecer desleixo e/ou descaso (OSP2)
	28.	a) Demonstrar abertura para o debate do tema na Casa e apresentar uma atitude receptiva aos argumentos postos, mesmo que de posicionamento contrário (OSP3)
b) Mencionar a questão da regionalidade da representação, sem excluir os cidadãos dos demais estados (OSP3)		

Fonte: elaborado pelos autores (2018).

Com esse embasamento, avaliou-se e mensurou-se o que foi captado em cada critério através de uma escala métrica de classificações somadas, seguindo as instruções de Hair *et al* (2005), que se constitui em um instrumento de mensuração que utilizou de sete pontos para captar a qualidade da resposta dentro de cada categoria. De acordo com a avaliação feita, as respostas foram alocadas em cada um dos seguintes pontos: Péssimo; Muito Ruim; Ruim; Regular; Bom; Muito bom; e Excelente. A régua tem uma pontuação que varia de um a sete e ao final foi somada para se ter uma nota por categoria (ver Tabela 1). A nota “zero” é atribuída, por exemplo, quando uma das perguntas não foi respondida, ou seja, quando não há nada escrito na resposta que possa ser atribuído àquele critério.

Tabela 1: Escala para mensuração das categorias dos constructos “Completeness” e “Orientação para o serviço”

Avaliação	Péssimo	Muito ruim	Ruim	Regular	Bom	Muito bom	Excelente
Pontuação atribuída	1	2	3	4	5	6	7

Fonte: elaborado pelos autores (2018).

Para a *proxy* de velocidade, foi feita uma escala numérica cuja pontuação regrediu de acordo com o tempo de resposta. O prazo máximo de recebimento estabelecido foi de vinte e um dias, tempo escolhido em cumprimento à Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/11) - que delimita vinte dias como sendo o período de resposta de órgãos públicos – e adaptado para se adequar à escala aqui proposta. Sendo assim, as faixas da régua foram diferenciadas pelo intervalo de três dias – 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 – e a pontuação foi a mesma atribuída anteriormente, sendo feita, contudo, em ordem inversa, uma vez que a resposta mais rápida ganhou a maior pontuação.

Quadro 5: Avaliação de outros quesitos

Outros quesitos	Cód.	Legenda	Cód.
Respondeu à questão do andamento/da comunicação	RA	Não	0
Respondeu quanto ao posicionamento/à reeleição	RP	Sim	1
O próprio deputado respondeu	DR	Indeciso	2
Opinião sobre a matéria/tentativa de reeleição	OM/TR	Não opinou	3

Fonte: elaborado pelos autores (2018).

Por fim, quatro outros pontos foram observados: se houve resposta para a primeira pergunta, se houve resposta para a segunda pergunta, se foi o próprio deputado que respondeu e sua manifestação sobre a matéria (experimento 1) ou sobre a tentativa de reeleição (experimento 2). O quadro 5 traz a legenda de avaliação desses

quesitos - compreendidos como variáveis qualitativas – sendo que os três primeiros quesitos trazem respostas “sim” ou “não”, e apenas o último foi observado a partir das quatro opções: contra (não), a favor (sim), indeciso quanto à proposta ou quanto à tentativa de reeleição, e não se manifestaram quanto à nenhuma destas perguntas.

3.4 Análise de Dados – Tratamento estatístico dos resultados

De posse dessas avaliações, foram feitas médias simples dos vinte e oito critérios de avaliação dispostos no quadro 4, dando origem a uma variável denominada “Média Final” (MF). Vale reiterar que os parlamentares em si não são foco desse estudo, portanto, foram analisadas as respostas recebidas.

Após quantificar os resultados, utilizou-se o *software* de tratamento de dados *Statistical Package for the Social Sciences* v. 20.0® (SPSS) para a realização de uma Análise Exploratória de Dados (AED), que consiste na análise e descrição das informações coletadas, que permite a extração de relações e frequências para melhor conhecimento dos mesmos antes da aplicação de uma técnica estatística (HAIR, 2009).

Feito isso, foram realizados testes de hipóteses com dois intuitos: (1) observar se há diferença das médias (variável dependente) em relação às variáveis qualitativas do quadro 5 e (2) verificar se houve diferença nos resultados dos dois experimentos. Esses testes verificam a variância entre as médias de um experimento, que “nos permitem concluir se as diferenças entre as médias são significativas o suficiente para serem atribuídas a um simples erro” (GIL et al., 2006, p. 148, tradução nossa).

Os primeiros cruzamentos partiram da variável dependente MF, de caráter métrico (também chamada de quantitativa) com as variáveis categóricas que representam os outros quesitos (vide quadro 5), algumas contam com duas e umas com quatro categorias. Os testes aplicados neste momento foram: “t de student” para os primeiros e “ANOVA” para o último quesito, ambos considerando que as amostras são independentes, segundo as instruções de Hair (2009).

A segunda parte dos cruzamentos comparou as médias, as mínimas e as máximas obtidas na avaliação de cada variável, em cada experimento. Para tanto, foi realizado o teste não-paramétrico de Wilcoxon para amostras emparelhadas. Optou-se por um teste não-paramétrico por conta do baixo número de casos e de variáveis observadas, como instrui Pestana e Gageiro (2008).

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Dos primeiros 1.026 e-mails enviados, apenas sete não chegaram aos destinatários, e isso ocorreu apenas na segunda seção de envio. As mensagens de falha de entrega de cinco deles continham a seguinte mensagem: “O endereço de *mail* que você inseriu não pôde ser encontrado”. O perfil de quatro destes no site da câmara continha a seguinte mensagem: “*** não está em exercício ***”. Foram identificados os suplentes de três deles e as mensagens foram encaminhadas⁴. Não foi possível detectar o problema da quinta conta.

Quanto às duas restantes, recebeu-se a seguinte notificação: “A caixa de correio do destinatário está cheia e não pode aceitar mensagens no momento”. Devido a esses fatos, 1.022 e-mails no total - 99,61% - foram enviados com sucesso. Sobre isso, consta no Manual do Gabinete Parlamentar (2014) que é de responsabilidade do usuário da conta a limpeza periódica da caixa postal.

Apenas uma resposta automática foi recebida - geralmente usadas para acusar recebimento enquanto o respondente prepara a resposta - também na segunda semana. Vale destacar que não houve retorno oficial desse remetente e, portanto, essa resposta não foi contabilizada.

Na terceira semana, os mesmos erros de envio ocorreram, sendo que dois parlamentares possuíam suas caixas de entrada cheias e um endereço eletrônico não foi encontrado (não foi possível constatar a razão do erro do último), totalizando 510 e-mails enviados com sucesso - 99,02%.

Foram analisadas as respostas recebidas até o dia 5 de novembro. O quantitativo de retorno recebido em cada experimento está na tabela 2.

Tabela 2: Respostas recebidas

Primeira semana				
Tema	Enviadas	Recebidas	Respondidas	Porcentagem
Escola Sem Partido	257	257	10	3,98%
Reforma da Previdência	256	256	7	2,73%
Total	513	513	17	3,31%
Segunda semana				
Tema	Enviadas	Recebidas	Respondidas	Porcentagem
Reforma Política	257	255	5	1,95%
Ref. das Dívidas Tributárias	256	254	5	1,95%
Total	513	509	10	1,95%
TOTAL	1026	1022	27	2,64%

⁴ Fonte: Suplentes em Exercício. Disponível em: <http://www.camara.leg.br/internet/deputado/suplenteEmExercicio.asp>. Acesso em 22 de agosto de 2017.

Terceira semana				
Tema	Enviadas	Recebidas	Respondidas	Porcentagem
Contato com Parlamentar	513	510	125	24,37%
Total dos dois experimentos				
Tema	Enviadas	Recebidas	Respondidas	Porcentagem
Contato com Parlamentar	1593	1532	171	11,16%

Fonte: elaborado pelos autores (2018).

Primeiramente, observou-se o baixíssimo retorno no primeiro experimento. Esse percentual foi o menor se comparado a todos os estudos anteriores, até mesmo que os que datam de um momento de adaptação da administração pública à internet. Ao comparar especificamente com os resultados de Cunha e Santos (2005), observou-se o maior número de respostas por parte do poder legislativo local, o que contraria a expectativa deste estudo, por partir da perspectiva de que as instâncias federais possuem mais recursos para atender os cidadãos, logo, teriam mais condições – tanto no sentido financeiro quanto de pessoal disponível e preparado – para responder.

Em seguida, percebe-se uma considerável discrepância no número de repostas do segundo experimento. Apenas no primeiro dia, 89 repostas foram recebidas, quatro vezes o quantitativo total do primeiro experimento. Infere-se, a partir disso, que os parlamentares preferem não se posicionar quando os assuntos são polêmicos.

Apesar de o segundo experimento ter tido maior número de respostas, esse resultado foi melhor apenas que os obtidos por Dader e Dominguez (2011) e Cunha e Santos (2005), que consistem nos trabalhos mais antigos dentre os estudos coletados e dos quais este artigo se baseou para formular a mensagem do experimento. A partir disso, pode-se entender que o ato de retornar um e-mail – neste caso - não depende de questões financeiras ou tecnológicas, mas sim, da motivação do agente.

Vale pontuar que apenas um legislador respondeu a todos os e-mails e que quatorze responderam a uma mensagem do primeiro experimento e ao segundo também. Esperava-se que todos os respondentes do primeiro experimento também retornariam o segundo, uma vez que o tema era mais simples e de interesse direto dos parlamentares. Quanto à questão da qualidade das respostas, essas foram analisadas nos subtópicos que segue.

4.1 Análises das respostas do primeiro experimento

Este experimento constituiu em enviar e-mails para os deputados perguntando sobre o andamento de uma proposta de projeto de lei considerada polêmica, além do seu posicionamento quanto a ela.

Primeiramente, as notas atribuídas à cada variável passaram por uma análise estatística descritiva, em que se observou a nota mínima, a máxima, a média e o desvio padrão das variáveis quantitativas do estudo. A Tabela 3 expõe esses resultados e as discussões estão a seguir:

Tabela 3: Análise descritiva do primeiro experimento

	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão		Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
VT	1	7	5,52	2,327	OU2	1	7	4,37	2,133
CC1	2	7	6,56	1,311	OU3	1	7	6,67	1,209
CC2	0	7	3,41	3,377	OI1	0	7	3,30	3,184
CC3	0	7	3,48	3,215	OI2	2	7	6,81	,962
CCP1	4	7	6,59	,844	OI3	0	7	6,44	1,476
CCP2	2	7	4,93	1,817	OAC1	0	7	2,78	3,080
CCP3	0	7	4,44	1,739	OAC2	0	7	1,48	2,847
CCH1	3	7	5,26	1,318	OAC3	0	0	0,00	0,000
CCH2	4	7	6,22	1,050	OIA1	0	7	1,67	2,828
CCH3	0	7	5,96	1,698	OIA2	0	7	2,26	2,536
OF1	2	7	6,22	1,251	OIA3	0	7	1,89	2,847
OF2	2	7	5,63	1,713	OSP1	0	7	3,41	2,171
OF3	3	7	5,93	1,542	OSP2	0	7	4,07	1,859
OUI	3	7	6,30	1,265	OSP3	0	7	2,41	2,374

Fonte: elaborado pelos autores (2018).

Observa-se que o fator OAC3 – intitulado “Demonstrar interesse pela opinião do cidadão” – não foi considerado por nenhum respondente, resultado alarmante no quesito democrático do contato estabelecido. Para ilustrar esse cenário, apresenta-se a resposta com maior pontuação – 6,071 – e que, como nas demais respostas, não perguntou pela opinião do indivíduo.

Quadro 6: Resposta com melhor nota

Prezada Luíza,
O Projeto de Lei do Escola Sem Partido foi pensado ao PL 7180/2014 e no momento aguarda parecer do relator na Comissão Especial destinada a proferir parecer ao referido PL do deputado Erivelton Santana. É possível acompanhar a tramitação por meio do link abaixo:
<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=606722&ord=1>

Sobre o posicionamento da deputada, ela é completamente contrária. Tal como afirmou Frei Betto em um artigo, considera que não há nada mais tendencioso do que esse projeto que advoga para si uma neutralidade da qual não poderia estar mais distante. A deputada é *[profissão]* e jamais defenderia um projeto que visa amordaçar a educação brasileira. Compartilho abaixo artigo que expressa sua opinião sobre um tema correlato e defendido pelos ideólogos do Escola Sem Partido, o enfrentamento ao que estes cunharam como "ideologia de gênero".
<https://www.revistaforum.com.br/2015/09/25/sobre-o-que-chamam-ideologia-de-genero1/>

Espero ter conseguido responder seus questionamentos, qualquer dúvida estamos à disposição.

Atenciosamente,
Fulana de Tal - Assessora Parlamentar.

Fonte: resultados da pesquisa, elaborado pelos autores (2018).

Comparando as notas mínimas e máximas atribuídas a alguns critérios, verifica-se diversas discrepâncias nas respostas. Isso se confirma ao verificar que, das 28 variáveis, quinze apresentam seu desvio padrão equivalente a mais de um terço da média, o que indica que as notas variam muito nessas variáveis (VT, CC2, CC3, CCP2, CCP3, OU2, OI1, OI2, OAC1, OAC2, OIA1, OIA2, OIA3, OSP1, OSP2, OSP3). De fato, as notas variam porque a qualidade das respostas varia, como pode ser visto no quadro 7, que traz a pior resposta do experimento (2,857):

Quadro 7: Resposta com pior nota

Bom dia Luiza, a deputada **Fulana** não faço parte desta comissão quem está pelo partido é a Dep. **Siclana**.

Os contados dela é Praça dos Três Poderes - Câmara dos Deputados
Gabinete: XXX - Anexo: IV
CEP: 70160-900 - Brasília - DF
Dep.siclana@camara.leg.br
Att.,

Beltrana de Tal
Secretaria

Fonte: resultados da pesquisa, elaborado pelos autores (2018).

Desses critérios que variaram significativamente, onze obtiveram médias inferiores a 4, ou seja, foram qualificadas como ruim, muito ruim, péssimo ou o critério não identificado. Dentre essas variáveis estão as que verificam se foi respondida a

primeira pergunta (CC2) e a segunda (CC3) pergunta, em outras palavras, alguns respondentes retornaram, mas responderam apenas uma ou nenhuma pergunta feita. O quadro 7 trouxe um exemplo desta situação e o quadro 8 contém uma mensagem com uma única resposta, e cuja avaliação foi ruim (3,964):

Quadro 8: Exemplo de mensagem com uma resposta

Prezada Luíza Franklin,

Obrigado pela sua mensagem. Estou estudando o assunto para emitir opinião.

Atenciosamente,

Fulano de Tal
Deputado Federal

Fonte: resultados da pesquisa, elaborado pelos autores (2018).

O quadro 8 chama atenção para outro quesito: as notas são atribuídas de acordo com o tempo que levou para chegar a mensagem, com o respeito às regras de redação ditadas pela Câmara, com o conteúdo e com o dever de manter um contato democrático. O segundo fator mencionado foi responsável por fazer com que 59,26% das respostas fossem avaliadas de regulares para cima, mesmo que o conteúdo e o cunho democrático não fossem respeitados.

Destaca-se também o fato de que em todos os critérios – exceto o OAC3 – pelo menos um respondente que conquistou nota máxima e que o zero não foi nota mínima para todos, o que leva a uma percepção promissora dos resultados. Ainda sobre isso, observou-se que os critérios “Usar palavras e expressões simples e de compreensão comum” e “Colocar as ideias em sentenças curtas, de forma lógica e harmônica, e sem repetições” obtiveram as menores mínimas, reforçando a compreensão de que as questões de escrita são mais respeitadas nas mensagens recebidas.

Dentre as variáveis qualitativas, destacou-se a “Opinião manifesta”, uma vez que nenhum dos legisladores se posicionou a favor de nenhum dos projetos (ver tabela 4). Não se pode inferir que os legisladores preferem não se manifestar em questões polêmicas porque o percentual de respostas não representa os deputados, mas esse foi um resultado interessante de se pontuar.

Tabela 4: Análise descritiva e teste de médias das variáveis nominais do primeiro experimento

Variáveis	Resposta	N	Média	Percentual	Diferença de Médias	sig.
-----------	----------	---	-------	------------	---------------------	------

Respondeu sobre o andamento	Não	12	3,827	44,4	-1,082	0,000
	Sim	15	4,909	55,6		
Respondeu quanto ao posicionamento	Não	12	4,032	44,4	-0,712	0,028
	Sim	15	4,745	55,6		
Deputado/deputada respondeu	Não	11	4,519	40,7	0,153	0,656
	Sim	16	4,366	59,3		
Opinião manifesta	Não	8	4,12	44,4	--	0,343
	Sim	0	0	0		
	Indeciso	7	4,306	25,9		
	Não manifestou	12	4,705	29,6		

Fonte: resultados da pesquisa, elaborado pelos autores (2018).

Verificou-se também que a maior parte das respostas foram enviadas por assessores dos parlamentares, o que já se esperava por conta dos diversos compromissos que os legisladores federais têm, além de contarem com verba destinada à contratação de pessoal que pode ser designado à gerência de correspondência.

Ainda sobre as qualitativas, foram feitos testes para verificar se as médias variam de acordo com os quesitos. Para as variáveis com duas categorias, foi aplicado o teste “t de student”, enquanto que o Anova foi aplicado para o “Opinião manifesta”, cujos resultados estão dispostos na tabela 4. Os dois primeiros critérios mostraram diferenças estatísticas em suas médias, indicando que quando as perguntas são respondidas, a nota é de fato mais alta.

Verificou-se também as saídas referentes às médias das respostas (vide Tabela 5), possibilitando observar uma baixa variação das notas ao considerar que o desvio padrão corresponde a menos de 20% da média, ou seja, a distribuição das notas está concentrada na categoria “Regular”.

Tabela 5: Análise da variável Média Final

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Média Final	27	2,857	6,071	4,428	0,8544

Fonte: resultados da pesquisa, elaborado pelos autores (2018).

Por fim, foram dispostas na escala de mensuração quantas médias finais se encaixaram em cada categoria de pontuação, como pode se observar na tabela 6. Identifica-se que os resultados se concentraram entre os conceitos “Ruim” e “Bom”, com maior concentração no “Regular” (que coincidiu com a média da tabela 4), indicando que a qualidade das respostas a questões polêmicas precisa melhorar consideravelmente para poder ser chamada de responsiva.

Tabela 6: Médias do experimento 1 na escala de mensuração

Categoria	Muito ruim	Ruim	Regular	Bom	Muito bom	Total
Número de médias	1	8	11	6	1	27

Fonte: resultados da pesquisa, elaborado pelos autores (2018).

4.2 Análises das respostas do segundo experimento

Este segundo experimento, por sua vez, foi enviar e-mails perguntando se um cidadão comum poderia se comunicar com o parlamentar por aquele endereço eletrônico e se o deputado iria tentar a reeleição.

Assim como feito na seção anterior, deu-se início às discussões a partir da análise exploratória dos dados, como disposto na Tabela 7 (seguida pelas respectivas reflexões) expõe esses resultados e as discussões estão a seguir:

Tabela 7: Análise descritiva do segundo experimento

	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão		Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
VT	1	7	6,61	1,197	OU2	1	7	4,22	1,818
CC1	0	7	5,75	2,213	OU3	0	7	6,36	1,461
CC2	0	7	4,87	2,803	OI1	0	7	4,68	1,154
CC3	0	7	3,73	3,467	OI2	0	7	6,26	1,880
CCP1	4	7	6,89	,462	OI3	1	7	6,06	1,547
CCP2	0	7	4,55	1,757	OAC1	0	7	2,29	2,828
CCP3	0	7	4,72	1,781	OAC2	0	7	4,78	2,651
CCH1	1	7	5,66	1,420	OAC3	0	7	,51	1,506
CCH2	1	7	5,86	1,407	OIA1	0	7	1,53	2,361
CCH3	0	7	4,98	1,734	OIA2	0	7	4,48	2,623
OF1	1	7	6,62	,997	OIA3	0	7	,36	1,411
OF2	1	7	5,22	1,772	OSP1	0	7	4,75	2,526
OF3	1	7	5,50	1,649	OSP2	0	7	4,47	2,002
OU1	5	7	6,97	,252	OSP3	0	7	,44	1,428

Fonte: elaborado pelos autores (2018).

O OAC3 – que teve o pior resultado no experimento anterior e consiste em “Perguntar se o cidadão possui alguma dúvida, demanda ou sugestão” neste – apareceu em algumas respostas, ainda que em poucas e de forma não muito clara (vê-se que sua média é “péssima” - 0,51). Neste experimento, nenhum foi ignorado por completo; contudo, outros dois tiveram médias ainda menores que o OAC3: “Instruir acerca do processo de escolha dos candidatos pelos partidos” (OIA3) e “Mencionar a questão da

regionalidade da representação, sem excluir os cidadãos dos demais estados” (OSP3). Ambos estão relacionados diretamente às funções educativa e informativa do poder legislativo e deveriam estar explícitas para que o cidadão não interpretasse erroneamente como funciona o processo de escolha dos candidatos e a questão de representar o estado de origem, sem ignorar o bem coletivo de forma geral. Exemplifica-se no quadro 9 uma resposta apropriada para cada um destes fatores e ressalta-se que ambas ficaram com notas boas (média de 5,5):

Quadro 9: Resposta apropriadas para os critérios OIA3 e OSP3

<p>Boa tarde, Wesley.</p> <p>Este é um dos canais procurado pelas pessoas para entrar em contato comigo. Algumas preferem as redes sociais e aproveito para listá-las abaixo.</p> <p>Quanto à sua pergunta meu partido, o XXX, está em permanente debate sobre o processo eleitoral de 2018, mas ainda não há definições.</p> <p>Caso você tenha interesse em acompanhar esse debate há sempre notícias no portal YYYY (www.YYYY.org.br) ou em minhas redes sociais.</p> <p>Um abraço, Fulana de Tal</p> <hr/> <p>Face – / Fulana de Tal Twitter - @ Fulana de Tal Instagram - @ Fulana de Tal</p>
<p>Prezada Débora, Boa tarde!</p> <p>Agradecemos seu contato. É sempre um prazer receber e manter contato com as pessoas. O nosso mandato preza muito pelo diálogo com a sociedade e com os cidadãos.</p> <p>Quanto a sua pergunta, respondemos que sim quanto à intenção de renovar nosso mandato. Esperamos poder continuar trabalhando em defesa dos direitos sociais da população, em especial do povo de Estado X.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Assessoria Fulano de Tal - Deputado Federal</p>

Fonte: resultados da pesquisa, elaborado pelos autores (2018).

Passando para as discrepâncias entre as notas mínimas e máximas, identificam-se mais variáveis que no outro experimento - dezessete – revelando que a qualidade das respostas em geral variou mais (CC1, CC2, CC3, CCP2, CCP3, CCH3, OF2, OU2, OAC1, OAC2, OAC3, OIA1, OIA2, OIA3, OSP1, OSP2, OSP3). É importante enfatizar também que o número de notas mínimas zero – que era quinze no experimento anterior – é dezoito entre as respostas desta investigação, revelando respostas inadequadas em mais fatores. Diante dessas percepções, traz-se o quadro 10, que dispõe das três piores respostas – inclusive inferiores à pior do primeiro

experimento – e se pode ver a diferença para as respostas do quadro 9, que nem são as melhores.

Quadro 10: Respostas com piores notas

- Nota 2,142	- Nota 2,714
Este é o meu e-mail	Prezada Débora, boa tarde. Gostaríamos que nos enviasse o nº do seu telefone para um contato.
- Nota 2,357	
Sim – Pode encaminhar e-mail	Atenciosamente, <i>Fulana de Tal</i>

Fonte: resultados da pesquisa, elaborado pelos autores (2018).

Repete-se neste experimento a questão de os critérios ligados à escrita serem responsáveis por “subir” as notas de mensagens ruins. Pode-se verificar isso a partir das notas mínimas 5 – Buscar coerência e constância no uso do tempo verbal (OU1) - e 4 – Usar palavras e expressões simples e de compreensão comum (CCP1) – conquistas em quesitos relacionados à forma de escrever.

Outra vez, todas os critérios tiveram notas 7 como máximas. Em geral, as médias das variáveis do segundo experimento foram altas. Verificou-se que 77,77% das variáveis receberam notas de regulares para cima, mesmo que o conteúdo e o cunho democrático não fossem respeitados. Para ilustrar, tem-se a melhor resposta (6,214) no quadro 11, que recebeu nota 7 em todos os critérios relacionados à completude e aos de formalidade e uniformidade; contudo, as questões democráticas especificamente não foram bem consideradas.

Quadro 11: Melhor resposta

<p>Bom dia, prezado Wesley!</p> <p>Em nome do deputado <i>Fulano</i>, gostaria de agradecer sua mensagem. Você pode entrar em contato com o deputado pelo e-mail dep.<i>fulano</i>@camara.leg.br ou <i>fulano</i>@<i>fulano</i>.com.br. Além disso, <i>Fulano</i> tem ainda uma página no Facebook (https://www.facebook.com/fulano/), e uma conta no Twitter @dep_ <i>fulano</i>.</p> <p>Sinta-se a vontade para enviar seus comentários e sugestões. Sobre as eleições do ano que vem, <i>Fulano</i> é pré-candidato, conforme deliberado em Assembleia pelo Conselho Político do mandato.</p> <p>Estamos à disposição.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>..... <i>Beltrana de Tal</i>..... Jornalista Profissional XXX/XX Assessora de Comunicação do Deputado Federal <i>Fulano de Tal</i></p>

Fonte: resultados da pesquisa, elaborado pelos autores (2018).

Passando para as variáveis nominais, mais uma vez a relacionada à manifestação do legislador quanto à segunda pergunta chamou atenção. Apenas um respondente não tentará reeleição e a maioria não comentou sobre essa questão (ver tabela 8). Por conta da oportunidade de fazer contato com um eleitor interessado, havia a expectativa de que as manifestações predominantes fossem de reeleição – ou intenção de tentar outro cargo – e indecisos – por conta das agendas dos partidos.

Tabela 8: Análise descritiva e teste de médias das variáveis nominais do segundo experimento

Variáveis	Resposta	N	Média	Percentual	Diferença de Médias	sig.
Respondeu sobre a comunicação	Não	31	3,986	24,8	-0,831	0,000
	Sim	94	4,817	75,2		
Respondeu quanto à reeleição	Não	57	4,257	45,6	-0,65	0,000
	Sim	68	4,907	54,4		
Deputado/deputada respondeu	Não	67	4,553	53,6	-0,171	0,234
	Sim	58	4,703	46,4		
Tentativa de reeleição	Não	1		0,80	--	0,000
	Sim	49		39,2		
	Indeciso	17	--	13,6		
	Não manifestou	58		46,4		

Fonte: resultados da pesquisa, elaborado pelos autores (2018).

Os testes realizados no primeiro experimento foram também aplicados no segundo, exceto o ANOVA, que teve que ser substituído pela sua versão não-paramétrica “Kruskal-Wallis”, pois umas das categorias da variável tinha menos de dois casos (“Não”). Este teste possui uma saída diferente do ANOVA, pois ele não traz as médias, e sim, apenas o resultado final do teste, como pode ser verificado na tabela 8.

Novamente, os dois primeiros critérios apresentam médias diferentes para cada grupo, e o terceiro, não. A quarta variável, diferente do primeiro experimento, também apresentou um *sig* que aponta para diferença estatística na distribuição em pelo menos um dos grupos em relação aos outros.

Passando para a análise descritiva das médias finais das respostas (vide Tabela 9), identificou-se que o desvio corresponde à cerca de 17% da média, indicando uma baixa variação nas notas das respostas e uma concentração na categoria “Regular”, assim como no primeiro experimento.

Tabela 9: Análise da variável Média Final

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Média Final	125	2,142	6,214	4,611	0,801

Fonte: resultados da pesquisa, elaborado pelos autores (2018).

A análise do segundo experimento também foi finalizada com a tabela que separa as notas por categoria. Dessa vez, houve maior concentração de notas em “Regular” e “Bom” –mantendo o destaque no primeiro – reiterando a interpretação do tópico anterior, mostrando que e-mails com conteúdo mais simples possuem uma tendência maior a serem respondidos responsivamente, apesar de as notas continuarem sendo baixas.

Tabela 10: Médias do experimento 1 na escala de mensuração

Categoria	Muito ruim	Ruim	Regular	Bom	Muito bom	Total
Número de médias	5	20	56	42	2	125

Fonte: resultados da pesquisa, elaborado pelos autores (2018).

Para a melhor compreensão das diferenças entre os resultados dos dois experimentos, foram abordadas comparações entre eles na seção 4.3.

4.3 Comparações entre os experimentos

Para verificar se houve de fato diferença entre as respostas dos experimentos, foram realizados testes de Wilcoxon para amostras emparelhadas, verificando o mínimo, o máximo e as médias de cada critério e da média final. Na tabela 11 aparecem esses resultados.

Tabela 11: Comparações entre experimentos

Variáveis	Resposta	Média	Desvio padrão	Diferença de Médias	sig.
Par 1	Médias - Experimento 1	4,428	1,892	-0,186	0,611
	Médias - Experimento 2	4,615	1,891		
Par 2	Mínimo - Experimento 1	1,13	1,375	0,469	0,031
	Mínimo - Experimento 2	0,66	1,214		
Par 3	Máximo - Experimento 1	6,73	1,305	-0,246	0,180
	Máximo - Experimento 2	6,97	0,146		

Fonte: resultados da pesquisa, elaborado pelos autores (2018).

De forma geral, os resultados do primeiro experimento foram melhores. Contudo, estatisticamente, apenas as notas mínimas variaram de fato, tendo o Experimento 1 um média geral superior. Isso pode ser atrelado ao fato de que perguntas complexas exigem respostas mais bem trabalhadas (quando respondidas, neste caso), sendo a elas atribuídas menos notas baixas nos critérios.

Notou-se, também, que em ambos houve falta de padrão nos textos e nas assinaturas (até mesmo falta de identificação, algo regulado pela portaria que rege o uso de correio eletrônico), carência de cuidado na leitura do que foi perguntado (uma vez que em diversos casos algumas das perguntas foi ignorada) e – um pouco menos frequente, mas marcante – desleixo na redação. Compreende-se, assim, que por mais que haja um manual para instruir sobre o uso do correio eletrônico e o modo de redigir as mensagens, essas informações são ignoradas.

Em termos de uma interação democrática, esta não ocorreu de fato, pois não foi dado ao cidadão o tratamento devido em termos de: resposta ao seu contato, prestação de informações sobre seus direitos, demonstração de interesse pela sua opinião e instrução sobre questões políticas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho buscou investigar o grau de responsividade dos deputados federais brasileiros quando contatados por um cidadão por um meio eletrônico. Destaca-se que esta foi a primeira pesquisa a indagar parlamentares sobre seu posicionamento acerca de temas polêmicos e que usou de critérios complexos para analisar as repostas, o que evidencia a relevância desta pesquisa.

Comparado aos estudos anteriores aqui levantados, o quantitativo de retorno foi irrisório no primeiro experimento, e o segundo teve resultados maiores apenas que dois estudos, que datam de cerca de dez anos atrás. Antes de se realizar essas investigações, foi constatado que não havia impedimentos para que os legisladores respondessem em termos de recursos tecnológicos e humanos; ainda assim, o índice de retorno foi baixíssimo. Cunha e Santos (2005) obtiveram resultados semelhantes e concluíram que os políticos possuem os instrumentos para se comunicarem com os cidadãos; entretanto, quando contatados, não retornam. Essa foi a mesma interpretação – doze anos depois - obtida nesta pesquisa.

Analisando o índice de retorno dos dois experimentos, pode-se inferir que os parlamentares preferem não se manifestar quando os assuntos são polêmicos. O fato de nenhum deputado se posicionar a favor dos projetos no primeiro experimento reforça essa inferência. Essa é uma questão dicotômica, pois a votação em plenário é aberta, o que levava à expectativa de que os parlamentares se manifestariam. Esse fato converge – considerando as devidas proporções - com o experimento de West (2004), confirmando a inferência quanto à omissão dos deputados.

No quesito qualidade das respostas, foi possível inferir que os maiores problemas não são técnicos, ou gramaticais, mas sim, de cunho democrático, no sentido de que não foram dadas as devidas instruções e tampouco foi construído um diálogo com o cidadão. Os estudos liderados por Andersen (2011) e Gauld (GAULD et al., 2016b; 2009b) também chegaram a notas baixas em suas avaliações - apesar de terem utilizado menos critérios e de caráter mais simples – em um contexto de modernização do governo e da implementação de diversas TICs, levando à inferência – que aqui se encaixa – de que as mudanças estão sendo direcionadas para melhorar o desempenho interno do governo, sem a devida preocupação de utilizá-las corretamente no que diz respeito ao relacionamento com o povo.

Essa interpretação confirma o que Denhardt (2015) atestou acerca de que a responsabilidade subjetiva não é suficiente para garantir responsividade, uma vez que não há um instrumento que fiscalize nem que puna os parlamentares por não responder os e-mails, nem por fazê-lo de forma inadequada para um Estado Democrático.

Entende-se, com tudo isso, que o investimento feito em TICs não tem relação com o grau de responsividade dos legisladores quando contatados por um meio que não sofre fiscalização, e que o ato de responder (ou não) e como responder depende da vontade individual dos mesmos e/ou de seus assessores. No quesito responsividade ao contato direto por e-mail, então, o legislativo federal brasileiro está replicando o primeiro regime democrático representativo: em que os representantes não se preocupam com a comunicação com seus representados e gozam do total direito de responder por eles.

Por fim, destaca-se que este experimento propôs um protocolo de coleta e análise de dados que pode ser replicado em estudos futuros – como é feito em outros países - sem restrição de poder, instituição ou ente a ser aplicado. Como também foi feito no exterior, sugere-se a replicação deste experimento nos governos subnacionais, para verificar se o poder local é mais próximo do cidadão também sob o viés da

responsividade. Além disso, este tipo de experimento pode ser feito utilizando outras mídias, tais como site oficial, Facebook, Twitter, Instagram, entre outros.

Deputados federais e sua comunicação com o cidadão: os atributos de um parlamentar responsivo

RESUMO

Franklin (2018) investigou o grau de responsividade dos deputados federais brasileiros quando contatados por e-mail por um cidadão comum. O questionamento tratava-se de duas perguntas: indagar se poderia comunicar-se com o legislador por aquele endereço eletrônico e questionar se o parlamentar iria tentar a reeleição. Uma pequena parcela dos parlamentares respondeu (24,37%) e a qualidade das respostas variou consideravelmente. Diante disso, observou-se a importância de verificar se atributos estilizados dos legisladores poderiam ser relacionados ao seu grau de responsividade. Para tanto, foi levantado o perfil da 55ª Legislatura e testes de tabulações cruzadas foram adotados para verificar a relação do nível de responsividade com características relacionadas aos legisladores – gênero, faixa etária, nível de escolaridade, região e estado de origem, partido político, bancada e se o parlamentar foi reeleito. De modo geral, as descobertas desta pesquisa trazem discussões que contradizem a expectativa teórica ao demonstrar, por exemplo, que o índice socioeconômico de um estado não está associado ao grau de responsividade de seus parlamentares. Dessa forma, observou-se a necessidade de estudar contextos diferentes dos já investigados anteriormente.

Palavras-chave: Responsividade; Poder Legislativo.

Federal Deputies and their communication with the citizen: the attributes of a responsive parliamentarian

Abstract:

Franklin (2018) investigated the level of responsiveness of Brazilian federal deputies when contacted by an ordinary citizen by email. The inquiring was based on two questions: ask if it was possible to communicate with the legislator by that email account and ask whether he/she would run for a second term. Just a small percentage of congressmen answered to that question (24,37%) and the quality of the answers varied considerably. In this regard, the importance of verifying whether the legislators' attributes could be linked to their level of responsiveness was acknowledged. For this

purpose, the profile of the 55^a Legislature was underlined and cross tabulation tests were applied as to verify the relation between the responsiveness' level and features associated to the legislators such as gender, age, level of education, region and State of origin, political party, affiliation and whether the congressman had been reelected. Broadly, this research brings up discussions that diverge from the theoretical prospect when exposing, for example, that the socioeconomic level of a State is not linked to the level of congressmen' responsiveness. Hence, it was highlighted the need of studying different contexts from those already examined.

Keywords: Responsiveness; Legislative Power.

1. INTRODUÇÃO

O Estado democrático contemporâneo possui a responsabilidade de fortalecer a democracia. Isso porque ele existe para garantir o bem de seu povo e, para tanto, deve prestar serviços essenciais de qualidade e planejar e proteger o futuro da nação, fomentando a cidadania para que as demandas da sociedade cheguem ao governo e para que decisões sejam construídas e tomadas com base no diálogo. Entende-se, assim, que o Estado deve ser um ator que se rende diante de seu povo e o coloca em primeiro lugar (SADER, 2000).

Com a Constituição Federal de 1988 (CF/88), foram garantidos os direitos da população e regulamentados os papéis dos atores na sociedade. Contudo, também nesse contexto, incertezas econômicas – relacionadas a questões como dívida externa e alta inflação herdadas da ditadura - inundaram o governo e o termo “economizar” ganhou espaço nas discussões que deveriam ser políticas. “Canonizamos sistemas falidos de representação, impermeáveis à sociedade, mas permeados pela corrupção e a ação do poder econômico” (SADER, 2000, p. 79).

Diante disso, verificou-se a existência de uma crise na democracia brasileira nos anos 1990 – que assolou todo o continente latino americano por razões semelhantes – e foi preciso implementar mudanças para superar essa crise (BENJAMIN; ELIAS, 2000).

O Poder Legislativo foi muito prejudicado nesse período, por ter sido suprimido durante a ditadura militar e pelo fato de o Poder Executivo, desde então, ter ganhado maior atenção do cidadão, o que gerou interpretações erradas das funções e

da importância de cada poder. Isso se tornou ainda mais crítico para o legislativo federal, porque o povo está geograficamente mais distante de seus representantes em comparação ao poder local, e sua relação se baseava, em termos gerais, no que noticiava a mídia (CRUZ et al., 2012; GAULD et al., 2016; WEST, 2003).

Esse distanciamento entre a população e o Poder Legislativo Federal é prejudicial para o processo democrático, pois é no âmbito federal que são formuladas as políticas públicas mais amplas e de maior impacto na vida do cidadão.

Apesar da Constituição Federal de 1988 ter descentralizado diversas competências para os entes subnacionais dentre elas a execução das políticas públicas, está ocorrendo um processo de centralização dessas funções e muitos dos problemas de interesse público em diversas áreas como saúde e educação, passaram a ser discutidos em âmbito nacional – por meio dos projetos de leis, das políticas públicas, da determinação dos orçamentos, entre outros – e as decisões serão base para os dispositivos legais dos entes subnacionais, gerando impacto significativo na vida do cidadão (ARRETCHE; VASQUEZ; GOMES, 2012).

Na prática, então, mesmo que os entes sejam independentes, boa parte dos municípios depende de recursos da União (tanto para transferências vinculadas como para as voluntárias) e irá implementar políticas que foram discutidas em âmbito federal. Sendo assim, o Poder Legislativo carrega a responsabilidade de receber e responder as necessidades de seus representados e de desenvolver um governo responsivo, que atenda às demandas diversas democraticamente (BEETHAM, 2006).

Nessa perspectiva, observa-se que o Parlamento deve se atentar ao uso de ferramentas da internet para melhor cumprir suas funções, para poder usufruir das vantagens das tecnologias da informação e comunicação (TICs) – como flexibilidade, praticidade e velocidade na troca de informações – sem deixar passar despercebidos os perigos do mau uso dessas ferramentas e o esquecimento de buscar a universalização do acesso da população à internet.

Diante desse cenário, pesquisas brasileiras têm investigado o uso da internet pelos legisladores brasileiros (BRAGA, 2009; BRAGA; NICOLAS, 2009; BRAGA; MITOZO; TADRA, 2016; CRUZ, 2011; NICOLÁS, 2015; RICKEN, 2011), verificando meios de comunicação adotados pelos representantes (como quais mídias sociais os políticos adotam, se possuem *websites*, etc.), níveis de transparência desses meios, grau de interatividade dos instrumentos, entre outros pontos. Neles, têm sido levantados os perfis desses legisladores, para melhor compreensão de quem eles são,

o que permitiu o conhecimento de características que podem ser associadas aos políticos que presam pelo relacionamento com o cidadão.

Dentre essas pesquisas, Franklin (2018) investigou o grau de responsividade dos deputados federais quando contatados por e-mail por um cidadão comum, ao perguntar se poderia se comunicar com o legislador por aquele endereço eletrônico e se ele/ela iria tentar a reeleição. Uma parcela pequena dos parlamentares respondeu – 24,37% chegaram ao governo e a qualidade das respostas variou consideravelmente, revelando que os interesses individuais são o fator decisivo para entender o quão responsiva é a atuação dos representantes e seus assessores. Portanto, investigar se há alguma associação entre o perfil desses parlamentares e seu nível de responsividade se faz pertinente nesse contexto.

Com base nessas reflexões, buscou-se nesta pesquisa *verificar se atributos estilizados dos legisladores podem ser relacionados ao seu grau de responsividade*, por meio de cruzamentos das características dos parlamentares com o grau de responsividade levantado pela pesquisa de Franklin (2018).

2. REFERENCIAL CONTEXTUAL

Com a finalidade de apresentar o contexto em que se dá essa pesquisa, foram apresentadas as funções dos parlamentares brasileiros e evidências de pesquisas que verificaram a relação dos políticos com a sociedade, com foco em suas características.

2.1. Funções do Poder Legislativo e sua relação com a sociedade

Nas democracias representativas, a principal forma de o cidadão aprovar ou reprovar as propostas e/ou a atuação de um representante se dá mediante o voto. Contudo, nos dias de hoje, é necessário mais do que isso para ter-se uma atuação efetiva da sociedade: é necessário o acompanhamento e a avaliação constante dos representados (PEIXOTO; WEGENAST, 2011a). Esse acompanhamento se mostra importante no atual cenário brasileiro marcado pelo combate à corrupção e pela pressão popular e ele só pode ocorrer se houver um canal de comunicação entre os atores.

No Poder Legislativo isso é fundamental, pois, de forma geral, esse poder carrega a função de captar e receber as necessidades do povo e decidir pelo bem da

população (RIBEIRO, 2012). Por se tratar de uma missão muito ampla e complexa, autores contemporâneos a destrincharam em funções distintas e complementares entre si.

A primeira é a representativa, que confirma o regime que ainda está em vigor no território brasileiro. Há também a legislativa que consiste em criar e aprovar legislações – passando para a fiscalizadora – concentrada em fiscalizar o executivo e suas ações – e, por fim, o ciclo se finaliza com a prerrogativa que os legisladores possuem de julgar seus próprios delitos, assim como os do Executivo, segundo o que disciplina as normas, sendo essas as funções tradicionais (RESENDE, 2015).

Além das tradicionais, foi atribuída às casas legislativas a função “político-parlamentar”, que busca resgatar os propósitos democráticos da relação entre Estado e sociedade, por conta da grande importância que o Executivo – principalmente federal – assumiu na sociedade e na perda de credibilidade dos legisladores. Ela consiste em “solucionar os conflitos entre os diversos segmentos da sociedade ou entre eles e o próprio Estado”, por meio de instrução dos atores e promoção de debates de temas relevantes (RESENDE, 2015, p. 18). Apesar de ser uma proposta recente, os políticos não podem ignorar essa função para atingir uma democracia de qualidade em que a população está se acostumando à flexibilidade e à praticidade da internet, cobrando dos governantes mais transparência e abertura para diálogo.

Ribeiro (2012) apresenta outras quatro funções relacionadas à função político-parlamentar: a comunicativa – levando para o Legislativo a responsabilidade pela comunicação entre os diversos atores envolvidos nas diversas políticas públicas cheguem ao governo, a informativa – que consiste no fato de que as casas legislativas devem funcionar como fonte de informação para os atores sociais, tanto no que tange às matérias, quanto aos temas relevantes para a sociedade e podem ser propostos, quiçá chegando ao governo, e a educativa – que é comumente atrelada às Escolas do Legislativo, possuindo a missão de formar seus agentes internos e a sociedade para desempenharem seus papéis no sistema político. Essas funções possuem, portanto, o propósito de melhorar a qualidade da democracia por meio de canais de comunicação que permitam um fluxo de informação com caráter cidadão.

As Tecnologias da Comunicação e Informação (TICs) auxiliam nesse processo, principalmente por meio da internet, pois o acesso dos indivíduos às propostas, às rotinas e aos posicionamentos dos parlamentares foi ampliado, facilitado e flexibilizado por estar disponível em plataformas *online*. Além disso, o diálogo entre

os atores é importante nessa relação, principalmente em se tratando do Poder Legislativo, para que o processo político ocorra de forma mais democrática (NICOLÁS; OLIVEIRA, 2015; RICKEN; BRAGA, 2011a; VAITSMAN; ANDRADE, 2005).

Peixoto e Wegnast (2011) chamam essa relação de “interação bilateral” e reforçam uma parte essencial: que haja resposta à comunicação por parte dos políticos ou de seus assessores. Ignorar essas mensagens ou respondê-las de forma displicente prejudica todo o sistema político, podendo comprometer a credibilidade do Poder Legislativo por conta de um caso isolado.

Empiricamente, Cunha e Santos (2005) e Franklin (2018) verificaram que os legisladores – municipais e federais nesses casos, respectivamente – não estão respondendo ao contato do cidadão e, na última pesquisa especificamente, várias respostas foram de baixa qualidade.

Esse baixo nível de resposta pode ser influenciado por questões políticas, culturais, morais, ideológicas entre outras dos agentes, que precisam ser observadas e discutidas para a maior efetividade de suas ações. Sendo assim, foi feito um levantamento de pesquisas que investigaram as características de políticos diversos em detrimento à sua relação com a sociedade. Essas evidências estão apresentadas no subtópico que segue e embasaram as hipóteses deste trabalho.

2.2. Associação entre as características dos políticos e sua relação com o povo

Primeiramente, diversos estudos verificaram a relação entre o gênero de gestores públicos e seus perfis de gestão. Alguns pesquisadores acreditam que a mulher é menos ativa e engajada politicamente que o homem, o que reflete no seu perfil de atuação (PIOTROWSKI; VAN RYZIN, 2005; VERBA; SCHLOZMAN; BRADY, 1995); enquanto outros autores, por outro lado, constataram que a mulher fomenta mais os elementos participativos do que os homens, entre eles a transparência (FOX; SCHUHMANN, 1999; RODRÍGUEZ-GARCIA, 2015).

Diante da luta contra a discriminação de gênero na política brasileira e da atenção que o tema vem recebendo da sociedade nos últimos anos (GROSSI; MIGUEL, 2001), imagina-se que as deputadas fazem uso da internet para ganhar espaço e se firmar diante do cidadão, sendo mais responsivas ao contato.

O ponto relacionado ao fato de o gestor ter sido reeleito ou não ainda não foi testado pelos trabalhos estudados nesta pesquisa. Contudo, entende-se que há uma forma de *accountability* política a partir da qual o povo atua no controle de ações dos representantes em democracias representativas, e o voto seria um meio de legitimar esse processo, como se a reeleição fosse um “prêmio” por ter conquistado a confiança do eleitor, e a não reeleição, uma punição (PERUZZOTTI; SMULOVITZ, 2002).

Apesar de diversas limitações terem sido verificadas por estes autores quanto a essa teoria – como o fato de o deputado eleito pela primeira vez nunca ter tentado antes, entendeu-se que é válido verificar esse fator, partindo do pressuposto que se os parlamentares conquistaram a confiança do eleitor (neste caso, os reeleitos), eles podem possuir um bom relacionamento com eles.

Seguindo esse fator da confiança, uma questão que pode ser associada à permanência de deputados na Casa é a confiança estabelecida com os eleitores, que pode decorrer de uma boa comunicação, levando a pressupor que deputados que cumpriram mais de um mandato podem vir a ser mais responsivos.

Quanto à faixa etária, Ricken e Braga (2011a) verificaram que quanto maior a idade, maior a resistência ao utilizar *websites* e outras ferramentas *online*. Essa inferência partiu da observação de que 83,3% dos representantes de até trinta anos de idade utilizavam websites, contra apenas 62% dos que possuíam acima de sessenta anos.

Pinho e Sacramento (2009) entendem que as mudanças na forma de se administrar e de se interagir com a população são recentes, datam da Carta Magna vigente, e requerem uma adaptação cultural para superar o conservadorismo e a tradição do segredo que eram comuns na administração pública, e por isso os políticos mais novos trabalham mais com essas questões.

“Nível de escolaridade” foi verificado por Albuquerque e Ramos (2006) como um possível fator determinante de corrupção, uma vez que há a premissa de que atos irregulares na administração podem ser oriundos de erros não intencionais, e daí surge o pressuposto de que o nível educacional do prefeito poderia afetar níveis de corrupção.

Apesar dos resultados destes autores terem evidenciado que a escolaridade não possui esse poder de explicação, entendeu-se que essa característica poderia ser testada para o grau de responsividade, uma vez que um gestor capaz de administrar recursos para melhor investir na capacitação de seus servidores e modernização do seu sistema

de tecnologia de informação, é capaz também de manter uma boa comunicação com seu público. Por tudo isso, coloca-se a hipótese de que gestores com maiores níveis educacionais desenvolvem gestões mais responsivas.

Observar a região dos políticos permite verificar se há uma relação entre a condição socioeconômica local e o uso das ferramentas digitais de seus representantes. Como este trabalho trata da relação entre o político e a população, optou-se pela *proxy* PIB *per capita* para observar o poder econômico de regiões e estados. Ao analisar a série histórica divulgada pelo Instituto de Pesquisa e Economia Aplicada (IPEA), que contempla o período de 2007 a 2011, é possível perceber que a região sudeste detém o maior índice, seguida pela Centro-Oeste (região beneficiada pelo índice do Distrito Federal), pela Sul, pela Norte e, por fim, pela Nordeste.

A região Centro-Oeste aparece na segunda posição, por conta dos dados do Distrito Federal, que se comporta como *outlier*, por conta da concentração de altos cargos federais na cidade. Na pesquisa de Ricken e Braga (2011b), os representantes que mais faziam uso da internet vinham das regiões mais ricas do país: 80,8% do Sudeste; 79,5% do Sul; 77,6% do Centro-Oeste; 75,4% do Norte; e 61,8% do Nordeste. Esses resultados permitem inferir que quanto melhor a condição socioeconômica da região, mais adeptos às novas tecnologias são os parlamentares, sendo assim, espera-se que sejam mais responsivos também.

Considerando as desigualdades dentro das próprias regiões brasileiras, identificou-se a necessidade de verificar se há um padrão entre as unidades federativas (estados e Distrito Federal) de origem do parlamentar e seu nível de responsividade, seguindo a mesma inferência feita para as regiões.

Com base nessa mesma série histórica do IPEA, é possível constatar a força da região sudeste. Em ordem decrescente, São Paulo, Rio de Janeiro e Espírito Santo despontam no levantamento do PIB *per capita*, no qual São Paulo perde apenas para o Distrito Federal, sendo que este pode ser considerado um *outlier* por conta da concentração de cargos de alto escalão em um pequeno território. Os índices dos estados estão dispostos na tabela 1.

Tabela 1: PIB *per capita* dos estados brasileiros - 2011

P. PIBpc	Estado	P. PIBpc	Estado	P. PIBpc	Estado	P. PIBpc	Estado
1 58,91	Distrito Federal	8 21,29	Paraná	15 12,25	Amapá	22 10,55	Rio Grande do Norte
2 30,34	São Paulo	9 18,58	Mato Grosso do Sul	16 12,05	Tocantins	23 9,64	Ceará
3 26,83	Rio de Janeiro	10 18,30	Minas Gerais	17 11,72	Sergipe	24 8,74	Paraíba
4 25,75	Espírito Santo	11 17,11	Goiás	18 11,02	Acre	25 8,49	Alagoas
5 25,02	Santa Catarina	12 17,06	Amazonas	19 11,01	Pernambuco	26 7,34	Maranhão
6 22,96	Rio Grande do Sul	13 16,51	Rondônia	20 10,74	Pará	27 7,33	Piauí
7 21,71	Mato Grosso	14 14,12	Roraima	21 10,60	Bahia		

Fonte: IPEA.

Há também a questão de observar se é possível associar o partido político ao grau de responsividade. Cunha e Santos (2005, p. 80) enviaram e-mails aos vereadores das cidades com mais de 500 mil habitantes e verificaram a seguinte proporção de respostas por partido: 40% do PT; 18,57% do PSDB; 8,57% do PMDB; 7,14% do PSB; 5,71% do PFL e do PCdo B; 4% do PP; 2,8% do PL; e 1,5% do PDT, PPS, PTB, PTC e PV. Entende-se, com esses resultados, que partidos com maior representatividade no cenário político estabelecem maior contato com seus eleitores e, assim sendo, tendem a ser mais responsivos.

Ainda relacionado ao partido, observou-se as relações informais estabelecidas por bancadas suprapartidárias, que são um fenômeno recente e com crescente expressividade, denominadas pela mídia como grupos que de fato representam os interesses de seus apoiadores (MEDEIROS; FONSECA, 2016). Como essa característica ainda não foi testada, não há premissas estabelecidas anteriormente; contudo, Cruz (2011) fez um estudo sobre gestores transparentes e verificou que eles agem mais por motivações próprias do que por ideologia ou interesse de grupo. Essa compreensão leva à hipótese de que não há diferença entre o índice de responsividade e a bancada à qual o parlamentar pertence.

Diante dessas evidências, apresentam-se os procedimentos metodológicos adotados para analisar o perfil daqueles que responderam ao experimento de Franklin (2018).

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho possui caráter descritivo, com abordagem quantitativa, pois foram utilizados testes estatísticos para descrever o fenômeno estudado (HAIR, 2009). A fim de verificar se há relação entre as características dos parlamentares e o nível de responsividade dos mesmos, optou-se por utilizar os *softwares* MS Excel® e *Statistical*

Package for the Social Sciences v. 20.0® para o tratamento dos dados e operacionalização das análises. As variáveis e as hipóteses estão sumarizadas em seguida.

Primeiramente, foi feita a Análise Exploratória de Dados (AED), para melhor conhecimento das informações coletadas e para a escolha dos testes mais adequados. Após, desenvolveram-se procedimentos que verificaram se há relação significativa entre as variáveis nominais levantadas.

O teste aplicado foi o de tabulação cruzada, que busca levantar os valores de qui-quadrado que, quando estatisticamente significativos, confirmam a relação. Há de se destacar, contudo, que resultados não significativos não devem ser descartados, pois as frequências apresentadas pelo teste – dialogadas com a teoria – podem resultar em reflexões válidas (LAY; REIS, 2005).

A variável dependente desta pesquisa é a “Média de Responsividade” (MR), proveniente do segundo experimento de Franklin (2018), cuja amostra é composta pelos 125 indivíduos que responderam ao contato feito na pesquisa. Essa variável é originalmente escalar, contudo, optou-se por transformá-la em nominal, para que houvesse a possibilidade de se realizar os testes que melhor respondiam à pergunta de pesquisa.

Para tanto, a MR foi categorizada em cinco grupos, de acordo com a classificação de Franklin (2018), quais sejam: muito ruim, ruim, regular, bom e muito bom. Feito isso, verificou-se que um pré-requisito do teste qui-quadrado que não foi atendido: o número mínimo de cinco casos por categoria (LAY; REIS, 2005). Diante disso, os casos pertencentes às categorias “muito ruim” e “muito bom” foram alocados para “ruim” e “bom” respectivamente.

Quanto às variáveis independentes e as hipóteses, entende-se que não deveria haver diferença entre os níveis de responsividade de acordo com os atributos dos parlamentares por duas razões: o fato de que (1) a Constituição brasileira versa que todos devem ser tratados igualmente e (2) porque a todos os legisladores é dada a mesma condição de atendimento ao público, tanto em termos de recursos tecnológico – a Câmara hospeda um e-mail institucional para os parlamentares – quanto financeiros – o Ato da Mesa 117/2016 garante uma verba de gabinete de R\$ 97.116,13 mensais para contratação de assessores. Tudo isso permite supor que não haja impedimento para que seja dada ao cidadão uma resposta de qualidade.

Contudo, foram encontrados padrões em outros estudos quando analisadas as atuações de políticos em termos de responsividade, transparência e *accountability*, o que levou à construção de hipóteses baseadas nestes resultados. Na Figura 1, apresenta-se uma síntese dessas variáveis, sua descrição e as hipóteses levantadas nos estudos anteriores.

Figura 1: Variáveis Testadas

Variável	Descrição e Hipótese
MR ¹	Média de Responsividade – variável dependente
Gênero ²	Feminino ou masculino. <i>H: Deputadas são mais responsivas que deputados.</i>
Deputado reeleito ²	Novo ou Reeleito <i>H: Deputados que foram reeleitos são mais responsivos.</i>
Faixa Etária ²	A idade foi classificada em cinco grupos: menos de 30; 30 a 40; 40 a 50; 50 a 60; e mais de 60. <i>H: Deputados mais jovens são mais responsivos.</i>
Nível de Escolaridade ²	Códigos: Ensino fundamental incompleto; Ensino fundamental completo; Ensino médio incompleto; Ensino médio completo; Ensino superior incompleto; Ensino superior completo; Pós-graduação. <i>H: Deputados mais escolarizados são mais responsivos.</i>
Região ²	Cinco regiões do país. <i>H: Deputados de regiões mais desenvolvidas são mais responsivos.</i>
Unidades Federativas ²	Estados e Distrito Federal. <i>H: Deputados de estados mais desenvolvidos são mais responsivos.</i>
Partido ²	DEM, PCdoB, PDT, PEN, PHS, PMDB, PMN, PP, PPS, PR, PRB, PROS, PRP, PRTB, PSB, PSC, PSD, PSDB, PSDC, PSL, PSOL, PT, PTB, PTC, PTdoB, PTN, PV e SD. <i>H: Deputados de partidos mais consolidados são mais responsivos.</i>
Bancada ³	Empresarial, Parentes, Ruralista, Evangélica, Sindical, Feminina e Segurança <i>H: Não há relação entre a média de responsividade e a bancada do parlamentar.</i>

Fonte: 1: Franklin (2018)

2: Fornecido pela Ouvidoria da Câmara dos Deputados em 21 de setembro de 2017.

3: DIAP (2014a, p. 94).

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para a melhor compreensão dos resultados, foi feito um levantamento do perfil da legislatura estudada, para depois serem apresentadas as demais saídas.

4.1. Perfil da 55ª Legislatura da Câmara dos Deputados

No início de cada legislatura, o Departamento Intersindical de Assessoria Parlamentar (DIAP) faz uma síntese e apresenta o perfil do Legislativo federal desde 1983. Esse documento se chama Radiografia do Novo Congresso e traz as estatísticas gerais dos eleitos, sem especificidades de cada um, trazendo apenas o panorama geral. Neles, têm sido levantados os perfis desses legisladores para melhor compreensão de

quem eles são, o que permitiu o conhecimento de características que podem ser associadas aos políticos que presam pelo relacionamento com o cidadão.

Vasquez e Fernandes (2015), cientes da importância de se conhecer bem os membros da legislatura, fizeram uma análise do perfil socioeconômico dos parlamentares de 1998 a 2014, com base em dados sistematizados pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE). As informações a seguir foram fundamentadas nesses estudos.

Primeiramente, foi observada a questão do gênero na Câmara. Antes disso, vale ressaltar que a discriminação de gênero na política é algo constatado e que vem recebendo atenção do Poder Legislativo nos últimos anos (GROSSI; MIGUEL, 2001). Existe uma lei que estabelece o mínimo de 30% e máximo de 70% de cota para parlamentares de cada sexo nos partidos ou coligações (Lei 9.504/97) e há um projeto em discussão que visa “o equilíbrio nos debates eleitorais, e o aumento das penas para os crimes de calúnia, difamação e injúria durante propaganda eleitoral⁵”. A Tabela 2 traz a evolução do número de deputadas após essa lei de cotas:

Tabela 2: Distribuição dos deputados federais por gênero (1998-2014)

Sexo Geral	1998	2002	2006	2010	2014
Masculino	94,3%	91,8%	91,2%	91,2%	90,1%
Feminino	5,7%	8,2%	8,8%	8,8%	9,9%

Fonte: (VASQUEZ; FERNANDES, 2015).

Apesar dessas medidas e das melhoras, como pode ser observado na tabela, mulheres ocupam apenas 51 cadeiras e o DIAP apresenta o seguinte posicionamento quanto a isso: “[...] os partidos não priorizam as campanhas femininas, apenas cumprem a cota exigida na lei. Enquanto não houver uma reforma política que feche a lista e garanta a alternância de sexo, as mulheres continuarão sub-representadas no Parlamento” (DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ASSESSORIA PARLAMENTAR, 2014b, p. 39).

Foram eleitos 239 novos deputados (46,59%), deixando transparecer que houve certa renovação da bancada. Contudo, apenas 15% dos parlamentares nunca ocuparam nenhum cargo político, e esses normalmente entram por influência de suas entidades religiosas ou por serem celebridades. Isso porque a experiência de se eleger é muito

⁵ Fonte: Comissão aprova medidas para combater discriminação da mulher na política. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/camaranoticias/noticias/POLITICA/519400-COMISSAO-APROVA-MEDIDAS-PARA-COMBATER-DISCRIMINACAO-DA-MULHER-NA-POLITICA.html>>. Acesso em 10 de março de 2017.

valiosa, uma vez que as articulações já estabelecidas e conhecimento dos custos envolvidos constituem vantagens competitivas.

Outro fator que ajuda a pensar o quesito “experiência” é a faixa etária dos parlamentares. A Tabela 3 evidencia um leve aumento do número de políticos jovens – até 40 anos –, com uma redução no grupo entre 40 e 50 anos, mas mantendo a maior parte dos parlamentares com mais de 50 anos (com concentração na faixa de 50 a 60 anos). A média de idade de 49 anos indica, assim, que a bancada segue carente de novas perspectivas e de representatividade do público mais jovem.

Tabela 3: Distribuição dos deputados federais por gênero (1998-2014)

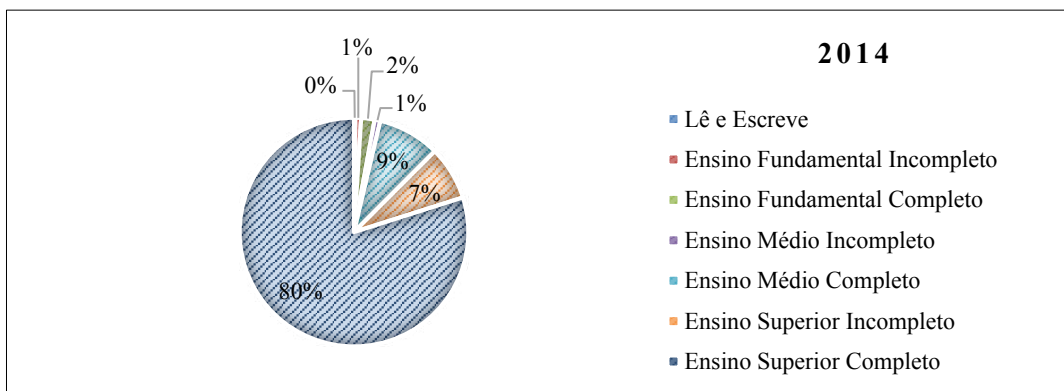
IDADE GERAL	1998	2002	2006	2010	2014
Até 30	2,0%	2,4%	4,1%	3,9%	5,7%
30 – 40	17,8%	12,6%	10,9%	14,0%	15,6%
40 – 50	41,1%	37,3%	33,5%	28,3%	24,8%
50 – 60	29,5%	34,6%	33,1%	34,7%	34,5%
Mais 60	9,6%	13,2%	18,3%	19,1%	19,5%

Fonte: Vasquez e Fernandes (2015).

Vale pontuar que essa questão de representatividade está ligada ao fato de muitos considerarem essa legislatura como a mais conservadora desde a redemocratização, por conta das tendências suprapartidárias, das propostas de reforma e da idade dos parlamentares. Quanto a isso, Vasquez e Fernandes (2015) verificaram que não há sustentação para essa afirmativa, mas que houve um aumento de grupos com tendências conservadoras, mas nada que permitisse a generalização.

Quanto ao grau de escolaridade, a maior parte dos parlamentares brasileiros possui título de curso superior, como pode ser verificado na Figura 2. De acordo com Perissinoto, Costa e Tribess (2009), isso pode ser explicado pela atividade profissional dos atores, que no caso desta legislatura traz em destaque profissionais liberais e empresários. Além disso, existem aqueles que declaram ser “político” a sua ocupação, o que aponta para a profissionalização da classe, o que abrange a alta escolarização (VASQUEZ; FERNANDES, 2015).

Figura 2: Distribuição dos deputados federais por grau de instrução



Fonte: Vasquez e Fernandes (2015).

No quesito estado e região, o número de deputados eleitos é pré-determinado pelo regime proporcional à população, corrigido no ano anterior a cada eleição, sendo que a Câmara não pode ser constituída por mais de 513 deputados (Lei Complementar nº 78, de 30 de dezembro de 1993). O quantitativo e a percentagem que representam no total dos parlamentares brasileiros estão expostos na Figura 3.

Figura 3: Distribuição dos deputados federais por estado/região

Região Norte	AC	8	1,56%	Região Sul	PR	30	5,85%	Região Nordeste	AL	9	1,75%	Região Centro-Oeste	DF	8	1,56%
	AP	8	1,56%		RS	31	6,04%		BA	39	7,60%		GO	17	3,31%
	AM	8	1,56%		SC	16	3,12%		CE	22	4,29%		MT	8	1,56%
	PA	17	3,31%		TOTAL	77	15,01%		MA	18	3,51%		MS	8	1,56%
	RO	8	1,56%	ES	10	1,95%	PE		25	4,87%	TOTAL		41	7,99%	
	RR	8	1,56%	MG	53	10,33%	PB		12	2,34%	TOTAL BRASIL 513				
	TO	8	1,56%	RJ	46	8,97%	PI		10	1,95%					
	TOTAL	65	12,67%	SP	70	13,65%	RN		8	1,56%					
				TOTAL	179	34,89%	SE	8	1,56%						
								TOTAL	151	29,43%					

Fonte: DIAP (2015)

Outro aspecto importante a ser estudado refere-se aos partidos aos quais os deputados são filiados. O DIAP apresenta cinco classificações para os partidos de acordo com o tamanho de suas bancadas, como pode ser visto na Figura 4. A pluralidade no número de partidos vem crescendo ao longo do tempo, podendo ser observados nove partidos nacionais que conseguiram ocupar cadeiras na bancada, ainda que inexpressivamente se comparados aos demais partidos, mas que se mostram uma promessa de renovação da Casa Parlamentar, não diminuindo a expressividade dos partidos tradicionais.

Figura 4: Distribuição dos deputados federais por partido e sua expressividade

GRANDES			MÉDIOS			PEQUENOS			NANICOS		
PT	69	13,45%	PSD	36	7,02%	SD	15	2,92%	PTN	4	0,78%
PMDB	65	12,67%	PP	38	7,41%	PSC	13	2,53%	PMN	3	0,58%
PSDB	54	10,53%	PR	34	6,63%	Pros	11	2,14%	PRP	3	0,58%
TOTAL	188	36,65%	PSB	34	6,63%	PCdoB	10	1,95%	PEN	2	0,39%
			PTB	25	4,87%	PPS	10	1,95%	PTC	2	0,39%
			DEM	21	4,09%	TOTAL	59	11,50%	PSDC	2	0,39%
MUITO PEQUENOS			PRB	21	4,09%				PTdoB	1	0,19%
PV	8	1,56%	PDT	20	3,90%				PRTB	1	0,19%
PSOL	5	0,97%	TOTAL	229	44,64%				PSL	1	0,19%
PHS	5	0,97%							TOTAL	19	3,70%
TOTAL	18	3,51%									

Partidos	28
Deputados	513

Fonte: DIAP (2015)

Por fim, esta pesquisa decidiu considerar um fenômeno que retrata outra perspectiva de relação entre os parlamentares e o cidadão: as bancadas informais. Nem sempre a ideologia do partido representa o eleitor tão bem quanto interesses, ideias e/ou causas dos políticos. Esses interesses são compartilhados por políticos que não são necessariamente do mesmo partido, fazendo com que sujam grupos suprapartidários que comungam desses fatores, que podem estar atrelados a questões como raça, gênero, religião, entre outros. Oficialmente, essas bancadas são descritas pelo DIAP no início de cada legislatura. A figura 5 é uma síntese das bancadas atuais da Câmara de acordo com esse departamento.

Figura 5: Bancadas informais

Bancada na Câmara	Composição	Temas priorizados
Empresarial	221	Reforma dos direitos trabalhistas, terceirização, competitividade, redução de encargos para o setor, custo Brasil, reforma tributária, renúncias e incentivos fiscais, creditícios e monetários.
Parentes	211	Evitar restrições na legislação eleitoral que impeçam as candidaturas por relação de parentesco.
Ruralista	109	Meio ambiente, regulamentação da Emenda Constitucional 81/2014 do Trabalho Escravo; regulamentação da aquisição de terras por estrangeiros, demarcação de terras indígenas e anistia às dívidas de produtores rurais.
Evangélica	75	União homoafetiva, pesquisas com células-tronco, defesa da família, aborto.
Sindical	51	Defesa dos direitos trabalhistas, sindicais e previdenciários, manutenção da política nacional de salário mínimo, redução da jornada de trabalho.
Feminina	51	Ampliação da licença-maternidade, representação das mulheres em instâncias decisórias, combate à violência contra as mulheres, reforma política com igualdade de gênero.
Segurança	22	Maioridade penal, fim das penas alternativas, modificação do Estatuto do Desarmamento e do Estatuto da Criança e do Adolescente.

Fonte: DIAP (2014a, p. 94).

4.2. Análise dos Resultados

Primeiramente, destaca-se que foram disponibilizados os dados para todos os casos, com exceção da variável “bancada”, que apresentou 38 casos ausentes. Isso se justifica por conta de ser uma classificação informal feita pelo DIAP, e que os parlamentares não necessariamente fazem parte desses grandes grupos.

A variável dependente apresenta resultados concentrados na categoria “regular” (ver Tabela 4), ou seja, obtiveram notas entre 3 e 4, numa escala de 0 a 7, o que indica que mesmo com o domínio da tecnologia, com a normatização da Câmara e com verba destinada para pessoal que poderia atuar nesse tipo de atendimento, o serviço prestado não apresenta a qualidade esperada.

Tabela 4: Médias do experimento 2 na escala de mensuração

Categoria	Ruim	Regular	Bom	Total
Frequência/percentual	25 / 20%	56 / 44,8%	44 / 35,2%	125

Fonte: Franklin (2018), p. 28, adaptada.

As associações apontadas nos testes de qui-quadrado se mostraram não significativas, o que indica que não há relação entre os atributos dos parlamentares e seu nível de responsividade. Este teste foi aplicado novamente após transformada a variável MR, por meio da concentração e formação de três grupos, utilizando-se a média e um desvio-padrão para cima e para baixo (HAIR, 2009).

Essa transformação apresentou resultado significativo para a variável “reeleição”, uma vez que o percentual de concentração de MR alto esperado deveria ser 11,1 e, todavia, encontrou-se 16. Para a categoria média do grau de responsividade também obteve-se concentração maior que a esperada (54,2 ao invés de 49). Logo, pode-se afirmar que a responsividade é maior vinda de deputados reeleitos, tomando como referência as concentrações por grupo (*vide* Tabela 5).

Tabela 5: Resultado do teste qui-quadrado para variável “reeleição”

	Valor	df	Sig.
Teste qui-quadrado	6,989 ^a	2	0,030
	Deputado Reeleito		Total
	Não	Sim	
Baixo Contabilizado	7	12	19

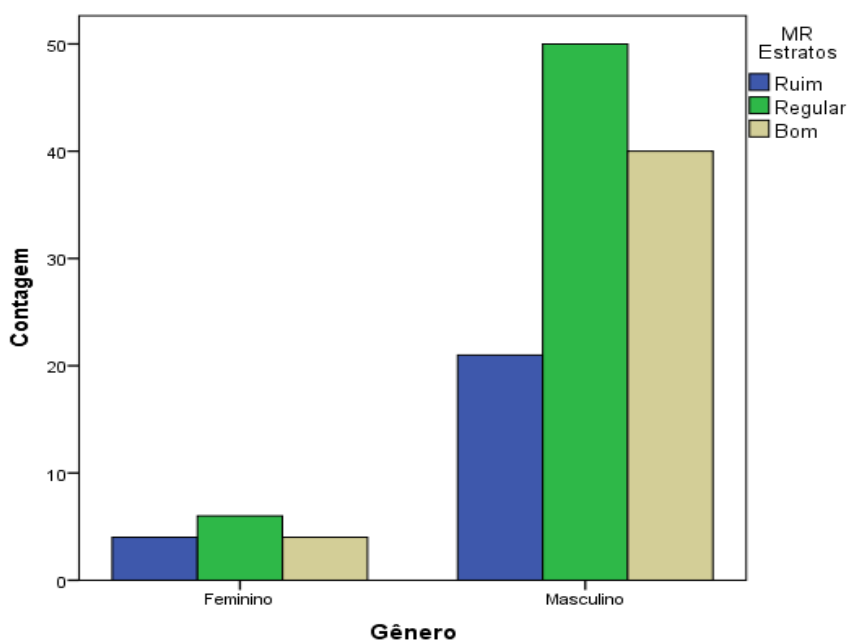
MR 3 grupos	Médio	Contagem esperada	7,3	11,7	19,0
		Contabilizado	39	49	88
	Alto	Contagem esperada	33,8	54,2	88,0
		Contabilizado	2	16	18
	Total	Contagem esperada	6,9	11,1	18,0
		Contabilizado	48	77	125
		Contagem esperada	48,0	77,0	125,0

Fonte: elaborado pelos autores (2018).

Esse fato de que os resultados, em sua maioria, não apresentaram diferença significativa reitera a conclusão de Cruz (2010) de que a motivação pessoal move a atuação dos políticos, independente de atributos específicos. Ainda assim, como explicado nos procedimentos metodológicos, ainda é possível obter reflexões válidas das distribuições dos grupos.

Na variável que ilustra o gênero, observa-se grande discrepância: apenas 15,1% dos respondentes são mulheres, número que dialoga com a discrepância de gênero levantada no perfil desta legislatura. O gráfico que segue indica essa discrepância e a distribuição das médias, cujas diferenças se mostraram maiores no grupo masculino em si. Diante da qualidade das notas, observa-se que os deputados apresentaram melhores respostas proporcionalmente, o que dialoga com os trabalhos de Verba *et al.* (1978) e Piotrowski e Van Ryzin (2007).

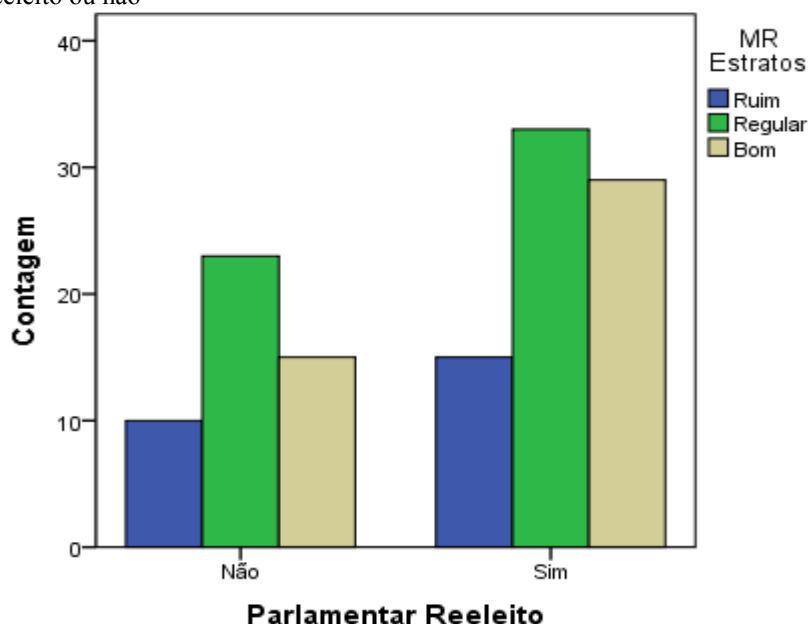
Figura 6: Distribuição da média de responsividade de acordo com o gênero



Fonte: elaborado pelos autores (2018).

Observa-se, também, que apenas 38,4% dos deputados foram reeleitos. Não se pode tirar maiores conclusões quanto a essa informação, porque este estudo não buscou verificar o índice de sucesso dos que tentaram se reeleger, apenas se as médias das notas dos reeleitos e dos que iniciaram o mandato em 2014 se diferem. Quanto a essas médias, o gráfico revela a manutenção da proporcionalidade geral da média de responsividade, apontando para índices melhores no grupo dos reeleitos, indo ao encontro da hipótese levantada de que os parlamentares que já ganharam a confiança do eleitor possuem uma melhor comunicação com o povo.

Figura 7: Distribuição da média de responsividade de acordo com o fato de o parlamentar ter sido reeleito ou não

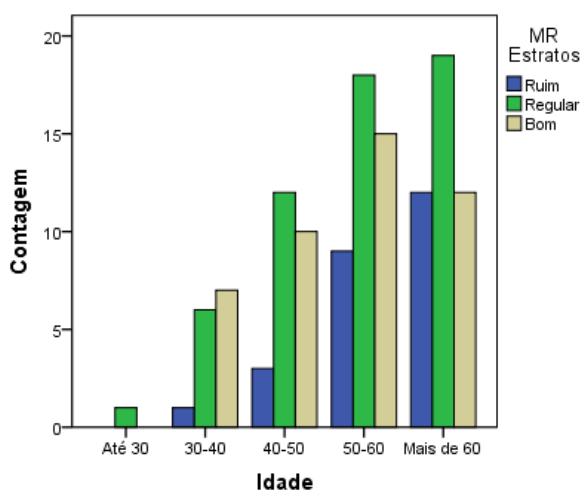


Fonte: elaborado pelos autores (2018).

A concentração da idade dos políticos respondentes está no grupo 5, ou seja, eles possuem mais de 60 anos, seguidos pelo grupo que tem entre 50 e 60, e os que estão no terceiro grupo (40-50 anos). Comparado ao perfil dos parlamentares eleitos, entende-se que os resultados não foram proporcionais, trazendo algo diferente das expectativas. E ao trazer a literatura levantada, entende-se que os resultados vão de encontro às conclusões de Ricken e Braga (2011a) e Pinho e Sacramento (2009), já que os parlamentares que mais responderam pertencem a grupos de maior faixa etária.

Quanto à distribuição das médias, destaca-se o grupo entre 30 e 40 anos, que foi o único que obteve boas médias em maior número que as demais, além de um baixo percentual de respostas ruins. Infere-se, então, que em termos de qualidade, os achados deste trabalho dialogam com as pesquisas que basearam as hipóteses.

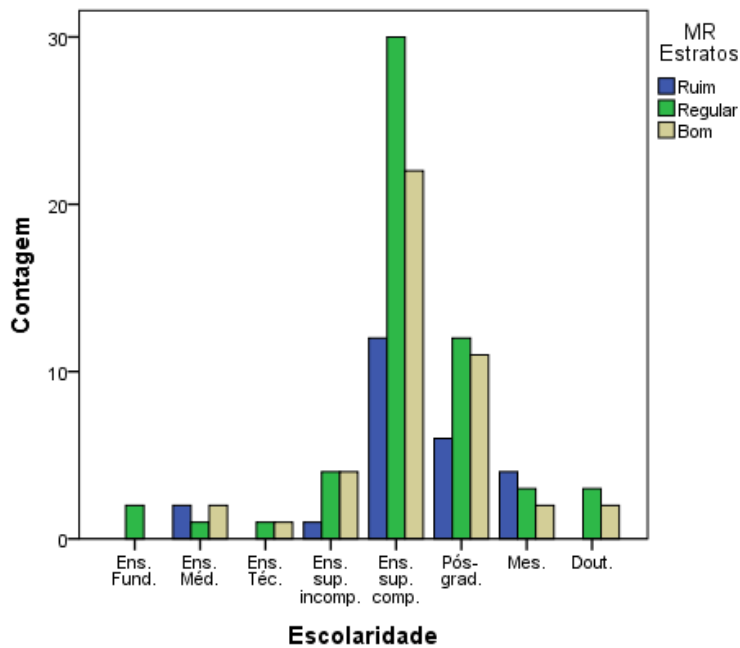
Figura 8: Distribuição da média de responsividade de acordo com faixa etária



Fonte: elaborado pelos autores (2018).

Dado animador veio na variável que ilustra o nível de escolaridade do legislador. Observou-se que 51,2% deles possuem ensino superior completo (contando também com os pós-graduados, esse percentual chega a 85,6% da amostra), seguindo a proporcionalidade do perfil da legislatura. Ao interpretar o gráfico, porém, observa-se que a qualidade das respostas dos mais instruídos não foi a esperada, apresentando mais médias regulares – em termos proporcionais – que aqueles que têm até o ensino superior incompleto, o que contraria a hipótese levantada neste artigo em termos do grau de responsividade, ou seja, os parlamentares mais instruídos são os que mais responderam, mas não apresentaram a qualidade idealizada nas respostas.

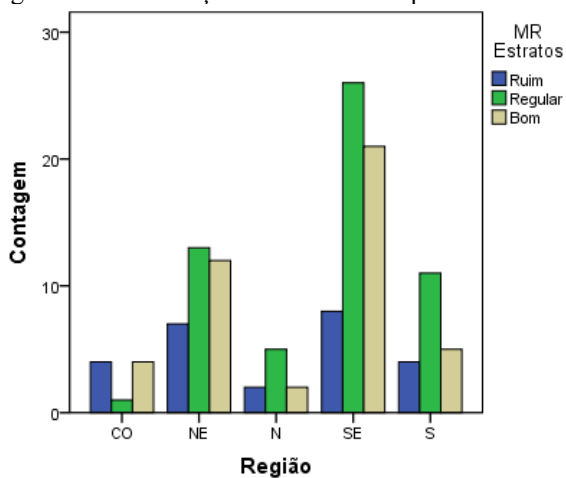
Figura 9: Distribuição da média de responsividade de acordo com a escolaridade



Fonte: elaborado pelos autores (2018).

Quanto às regiões, a proporcionalidade também se repete, com a Sudeste – mais desenvolvida – apresentando maiores índices de resposta, assim como observado por Ricken e Braga (2011b). Em termos de qualidade, porém, as médias regulares despontam, não podendo de fato se relacionar a qualidade ao fator econômico. O fator qualidade também chama atenção entre as regiões com poucos respondentes, mostrando a região Nordeste com boa qualidade de resposta, o Norte e o Sul com médias regulares e o Centro-Oeste com notas ruins no mesmo quantitativo das boas, confirmando a falta de padrão nos resultados.

Figura 10: Distribuição da média de responsividade de acordo com a região de origem

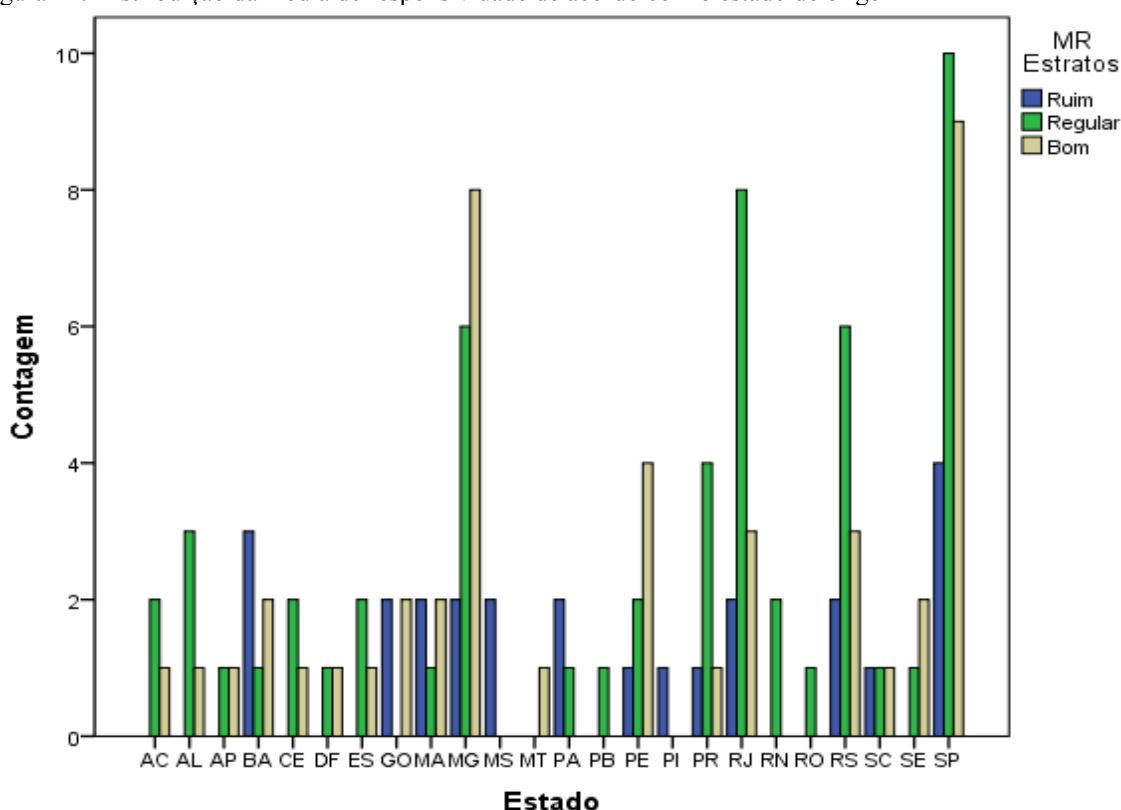


Fonte: elaborado pelos autores (2018).

Quanto aos estados, vale destacar que não houve retorno de três da região Norte: Amazonas, Roraima e Tocantins. A lógica da distribuição das respostas sofreu alterações: o Distrito Federal, com maior PIB *per capita*, apresentou resultados baixos quantitativamente, mas as primeiras posições continuaram sendo de São Paulo e Rio de Janeiro, seguidos por Minas Gerais e Rio Grande do Sul. Esses resultados dialogam com os de Ricken e Braga (2011b), tal como ocorreu com a análise das regiões.

Sobre o nível de responsividade, Minas Gerais obteve notas boas na maior parte de suas respostas, assim como Pernambuco. Destaque também para Acre, Alagoas, Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo e Roraima cujos representantes não deram respostas classificadas como ruins, diferente de Bahia, Pará e Piauí, em que as repostas ruins se destacaram. Diante disso, e tal qual verificado no quesito “região”, não houve um padrão para a qualidade das respostas de acordo com o perfil socioeconômico do estado.

Figura 11: Distribuição da média de responsividade de acordo com o estado de origem



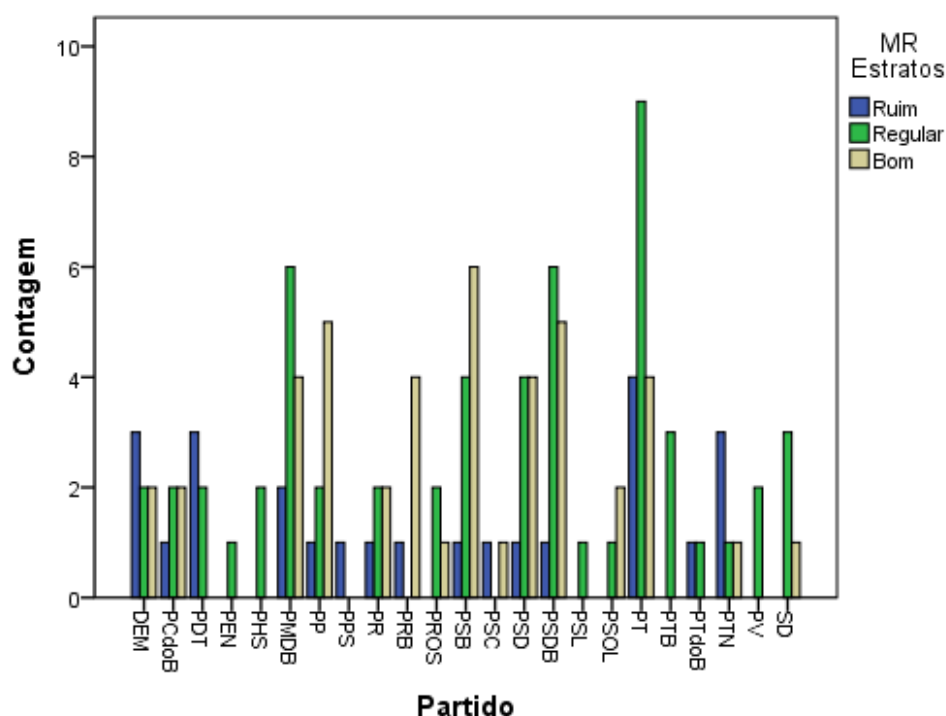
Fonte: elaborado pelos autores (2018).

Passando para os partidos, verificou-se que cinco dos 28 não tiveram representantes retornando a pesquisa: PMN, PRP, PRTB, PSC e PTC. Os maiores índices de retorno vieram dos partidos mais consolidados: o PT com 13,6%, o PMDB

e o PSDB com 9,6%, e o PSB com 8,8%. Esse resultado dialoga com as expectativas levantadas neste artigo, em que partidos com maior representação na Casa Legislativa têm uma melhor comunicação com o cidadão.

Quanto à qualidade das respostas, PP, PRB e PSB, todos partidos médios, se destacaram no alto nível das respostas, divergindo de DEM, PDT (médios) e PTN (nanico). Voltando para os que mais responderam, observa-se que os deputados do PT, do PMDB e do PSDB deram mais respostas regulares, tendo este maior proporção de respostas boas em segundo lugar do que os demais. Mais uma vez, então, não foi possível ver um padrão em termos de qualidade da resposta para este atributo.

Figura 12: Distribuição da média de responsividade de acordo com o partido político



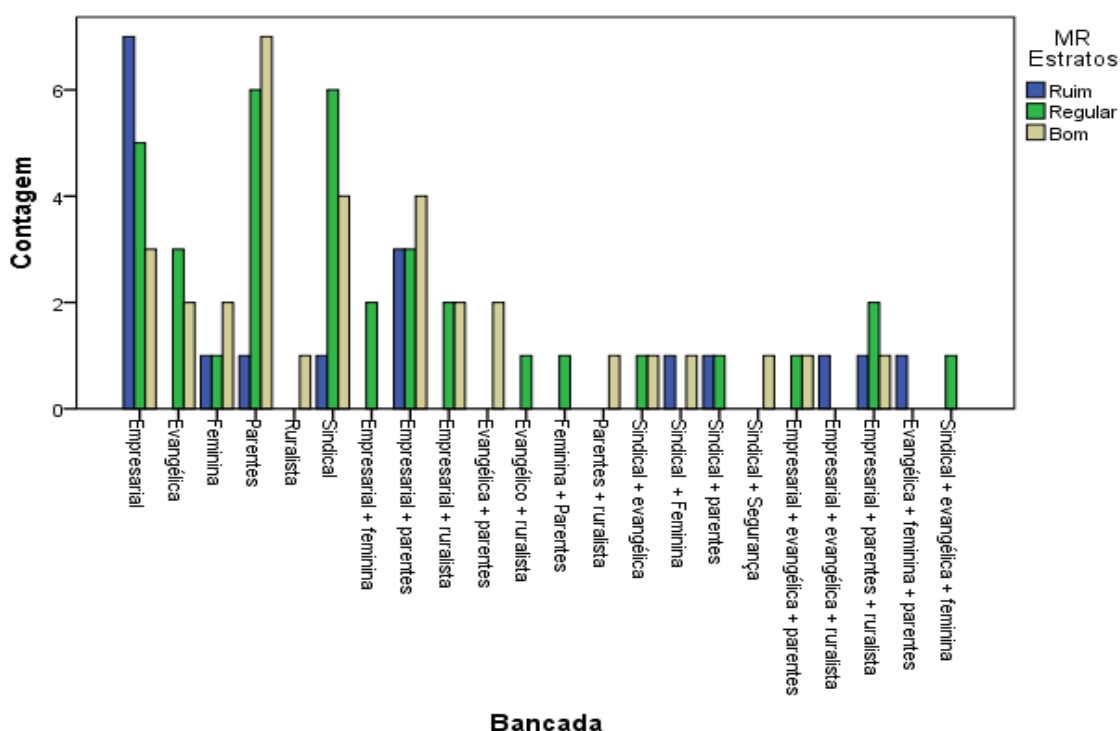
Fonte: elaborado pelos autores (2018).

Por fim, têm-se as bancadas às quais os parlamentares foram agrupados de acordo com o relatório do DIAP. O destaque quantitativo foi para os grupos empresarial, parentes e sindical, além daqueles que são dos grupo empresarial e parentes simultaneamente. Os demais tiveram uma proporção similar de respostas.

As bancadas cujos legisladores mais retornaram o e-mail apresentaram níveis diferentes de responsividade: o grupo empresarial apresentou as piores notas; o sindical teve notas regulares como as mais recorrentes; e o grupo dos parentes e empresarial junto com parentes tiveram a maior parte das suas notas como boas. A alta

qualidade foi destaque nas bancadas feminina; empresarial + parentes; evangélica + parentes; parentes + ruralista; e sindical + segurança. Essa ausência de frequência observada nos resultados confirma o que foi levantado por Cruz (2011) sobre o interesse pessoal dos parlamentares ser o ponto fundamental de suas ações.

Figura 13: Distribuição da média de responsividade de acordo com a bancada



Fonte: elaborado pelos autores (2018).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo foi verificar a associação entre atributos dos parlamentares e o seu nível de responsividade. Esta pesquisa foi relevante por ter tido como objeto de análise um tópico ainda pouco estudado – responsividade –, sob uma perspectiva diferente do que se fez no Brasil até então. Buscou-se, com isso, trazer informações relevantes que possam auxiliar na compreensão da ação dos legisladores, responsáveis por discutir, elaborar e tramitar as políticas públicas que cerceiam a vida em sociedade.

As associações dos testes não foram significativas, o que significa que os atributos dos parlamentares não podem estatisticamente ser associados à sua média de responsividade. Esse resultado poderia ser diferente se o número de casos estudados fosse maior. Há de se enfatizar que o índice de resposta obtido no experimento de

Franklin (2018) foi de apenas 24,37%, ou seja, o baixo número de retornos já é um indicativo negativo ao se trabalhar a responsividade. Sendo assim, sugere-se para as próximas pesquisas a ampliação da amostra.

Para os resultados quantitativos – número de respostas por atributo – pode-se observar um perfil de parlamentar que precisa ser mais investigado: homem, com mais de 50 anos, tendo concluído o ensino superior, vindo da região sudeste (mais especificamente de São Paulo), membro de um partido que marca presença na Casa e que defenda interesses empresariais, de parentes na Câmara e sindicais. Com exceção da idade, os demais atributos convergem com a literatura.

Já em termos qualitativos, os resultados não levaram a um padrão, devido às inconstâncias das notas e das características dos legisladores. Esses resultados estão de acordo com Cruz (2011) ao afirmar que o que motiva o político – acima de tudo – é seu interesse pessoal. Diante disso, é necessário que se faça trabalhos de conscientização dos legisladores e de suas equipes quanto à importância do trabalho que eles realizam com a sociedade.

Assim sendo, entende-se que há atributos que se repetem quando se trata do ato puro e simples de responder ao contato estabelecido. Quanto a elaborar uma resposta de qualidade – considerando as regras de redação da Câmara, as funções democráticas do Poder Legislativo e o zelo ao fazê-lo – não se observa a repetição de atributos, o que impossibilita traçar um perfil.

Por fim, sugere-se para futuras pesquisas a replicação do experimento de Franklin (2018) em um período mais próximo às eleições, para depois se repetir esta investigação, pois esse período pode alterar as respostas e os perfis levantados; e aprofundar qualitativamente esse estudo, procurando entender como políticos e seus assessores recebem e tramitam esse (e outros) tipo de contato.

CONCLUSÃO GERAL

Este trabalho foi desenvolvido com o propósito de levantar resultados pertinentes para a atuação de acadêmicos, cidadãos, legisladores e agentes públicos na busca por uma democracia efetiva no que tange a relação entre Estado e sociedade. E o envolvimento desses atores foi a primeira constatação desta dissertação: as ferramentas que surgiram nessa era das TICs estão sendo adotadas pelo governo, e os políticos possuem diversos canais de comunicação com o cidadão; contudo, a qualidade do contato fica comprometida sem a fiscalização do cidadão, o comprometimento dos representantes, a preocupação dos agentes públicos com a atualização e o acompanhamento da utilização dos instrumentos. Por parte dos pesquisadores, a investigação e a sugestão de soluções é uma contribuição que se mostra necessária.

Por “qualidade no contato”, no contexto democrático atual, entende-se uma comunicação que seja responsiva. Foi verificado que a comunicação entre parlamentares e população não é responsiva nem quantitativa nem qualitativamente. No primeiro quesito, foi observado que os legisladores optaram por não responder às indagações sobre assuntos polêmicos (ou seus assessores, não há como estabelecer essa distinção a partir do momento que eles não retornaram), e essa omissão fere os princípios democráticos que pregam que os políticos são eleitos para representar o povo.

Qualitativamente, as análises executadas trouxeram reflexões inéditas e detalhadas, que apontaram para a baixa qualidade das respostas, novamente, no quesito democrático. O Poder Legislativo tem – entre outras – a função de instruir a população sobre os processos legislativos e os assuntos que estão tramitando. Este foi o ponto mais falho das respostas recebidas.

Vale salientar que o experimento feito ocorreu utilizando um meio de comunicação consolidado, que não gera custo para o político e que é publicizado para o acesso e usufruto de qualquer cidadão, que por lei, tem o direito de contatar seu representante. Além disso, há uma verba direcionada às questões como contratação de pessoal para intermediar essa comunicação, para que não se use a justificativa de sobrecarga de trabalho do parlamentar.

A partir disso, e da observação de pontos como falta de zelo e de padrão nas respostas, e prestação de informações incompletas, inferiu-se que os parlamentares

e/ou seus assessores agem segundo sua motivação e seu discernimento do que deve ser feito, ignorando leis e manuais que foram apresentados a todos.

Essa postura se confirma ao final da pesquisa, quando se observa que não há um perfil de deputado responsivo, o que leva à compreensão de que motivações pessoais direcionam as atitudes e comportamentos dos legisladores investigados.

Esses resultados apontam para a necessidade de conscientização dos deputados e de sua equipe quanto ao fato de ver esse contato como um dever tal qual os demais; de criar mecanismos de controle social mais efetivos, além de sanções que inibam esse tipo de atitude.

Como limitação dessa pesquisa, pode-se apontar: a ausência de uma investigação qualitativa que auxilie na compreensão desse comportamento, o que demanda mais tempo e profundidade do que se poderia desenvolver em uma dissertação, mas que se vê fundamental para a proposição de soluções.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, B. E.; RAMOS, F. S. Análise teórica e empírica dos determinantes de corrupção na gestão pública municipal. **ENCONTRO NACIONAL DE ECONOMIA, XXXIV, ANPEC—ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS CENTROS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ECONOMIA**, 2006.

ANDERSEN, K. N. et al. The forgotten promise of e-government maturity: Assessing responsiveness in the digital public sector. **Government Information Quarterly**, v. 28, n. 4, p. 439–445, 2011.

ANDRADE, G. R. B.; VAITSMAN, J.; FARIAS, L. O. Metodologia de elaboração do Índice de Responsividade do Serviço (IRS). **Cadernos de Saúde Pública**, v. 26, n. 3, p. 523–534, 2010.

ANGÉLICO, F. **Lei de acesso à informação pública e seus possíveis desdobramentos para a accountability democrática no Brasil**. Dissertação (Mestrado em Administração Pública e Governo)—São Paulo: Fundação Getúlio Vargas, 2012.

ARRETCHE, M.; VASQUEZ, D.; GOMES, S. **Democracia, federalismo e centralização no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012.

AVRITZER, L. INTRODUÇÃO - A qualidade da democracia e a questão da efetividade da participação: mapeando o debate. In: PIRES, R. R. C. (Ed.). *Efetividade das instituições participativas no Brasil: estratégias de avaliação*. Brasília: Ipea, 2011. v. 7p. 372.

AZEVEDO, S.; ANASTASIA, F. Governança, “accountability” e responsividade. **Revista de Economia Política**, v. 22, n. 1, p. 85, 2002.

BACHTOLD, C. **Noções de Administração Pública**. Cuiabá: EdUFMT, 2008.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BEETHAM, D. (Ed.). *Parliament and Democracy in the twenty-first century: a guide to good practice*. Switzerland: Inter-Parliamentary Union, 2006.

BENJAMIN, C. Q.; ELIAS, L. A. (Eds.). *Brasil, crise e destino: entrevistas com pensadores contemporâneos*. São Paulo: Editora Expressão Popular, 2000.

BESSETTE, J. Deliberative democracy: the majority principle in republican government. In: GOLDWIN, R. .; SCHAMBRA, W. A. (Eds.). *How Democratic is the Constitution?* Washington: American Enterprise Institute, 1980.

BITANTE, A. P. et al. Impactos da tecnologia da informação e comunicação na aprendizagem dos alunos em escolas públicas de São Caetano do Sul (SP). **HOLOS**, v. 32, n. 8, 2016.

BOBBIO, N. **O futuro da democracia: uma defesa das regras do jogo**. 6. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1986.

BRAGA, L. V. et al. O papel do governo eletrônico no fortalecimento da governança do setor público. **Revista do Serviço Público**, v. 59, n. 1, p. 5–21, 2008.

BRAGA, L. V.; GOMES. Participação Eletrônica e suas relações com governo eletrônico, efetividade governamental e accountability. **Organizações & Sociedade**, v. 23, n. 78, 2016.

BRAGA, S. INTERNET AND REPRESENTATIVE INSTITUTIONS IN BRAZIL: INFORMATION TECHNOLOGY IN BRAZILIAN HOUSES OF REPRESENTATIVES. . In: JOINT SESSIONS OF WORKSHOPS DO ECPR/EUROPEAN CONSORTIUM FOR POLITICAL RESEARCH. Lisboa: 2009. Disponível em: <<https://ecpr.eu/Filestore/PaperProposal/2880dcc9-8826-4585-ab59-ef03cf6b75b0.pdf>>. Acesso em: 14 fev. 2017

BRAGA, S.; NICOLAS, M. The parliament and the Internet: sociopolitical profile and use of the internet by the parliamentary elites of Argentina, Brazil, Paraguay, Uruguay, Venezuela and Chile. . In: XXI IPSA WORLD CONGRESS OF POLITICAL SCIENCE. Santiago: 2009. Disponível em: <http://paperroom.ipsa.org/app/webroot/papers/paper_2297.pdf>. Acesso em: 8 fev. 2017

BRAGA, S. S.; MITOZO, I. B.; TADRA, J. As funções desempenhadas pelos websites parlamentares brasileiros e o papel dos programas educativos. **Educação & Sociedade**, v. 37, n. 136, p. 793–819, 2016.

BRASIL. **Histórico do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro**. Página. Disponível em: <<https://www.governoeletronico.gov.br/sobre-o-programa/historico>>. Acesso em: 10 out. 2017.

BRASIL. CONGRESSO. CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Manual de redação**. Brasília: Câmara dos Deputados, Coordenação de Publicações, 2004.

BRASIL. CONGRESSO NACIONAL. CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Código de ética e decoro parlamentar**. 4. ed. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2015.

BUTLER, D. M.; BROOCKMAN, D. E. Do Politicians Racially Discriminate Against Constituents? A Field Experiment on State Legislators. **American Journal of Political Science**, v. 55, n. 3, p. 463–477, 2011.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. Portaria no 96, de 2004. 2004.

CAMARGO, B. V.; JUSTO, A. M. IRAMUTEQ: Um software gratuito para análise de dados textuais. **Temas em Psicologia**, v. 21, n. 2, p. 513–518, 2013.

CAMPOS, E. La comunicación directa entre los diputados del Congreso y los ciudadanos a través del correo electrónico: nuevos hábitos de información y participación ciudadana en la VIII Legislatura de las Cortes. **Doxa Comunicación. Revista Interdisciplinar de Estudios de Comunicación y Ciencias Sociales**, n. 11, p. 55–75, 2010.

CASINI, P. F. Preface. In: BEETHAM, D. (Ed.). **Parliament and Democracy in the twenty-first century: a guide to good practice**. Switzerland: Inter-Parliamentary Union, 2006.

CASTELLS, M. **A Sociedade em Rede**. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2005. v. 1

CASTRO, C. L. F. DE; GONTIJO, C. R. B.; AMABILE, A. E. DE N. (EDS.). **Dicionário de Políticas Públicas**. Barbacena: EdUEMG, 2012.

CLEARY, M. R. **The sources of democratic responsiveness in Mexico**. Notre Dame, Ind: University of Notre Dame Press, 2010.

CRUZ, C. F. et al. Transparência da gestão pública municipal: um estudo a partir dos portais eletrônicos dos maiores municípios brasileiros. **Revista de Administração Pública**, v. 46, n. 1, p. 153–76, 2012.

CRUZ, L. C. **ELITES PARLAMENTARES E NTICS: um estudo sobre o uso da internet pelos deputados estaduais brasileiros da 16ª legislatura (2007-2011)**. Dissertação (Mestrado em Ciência Política)—Curitiba: Universidade Federal do Paraná, 2011.

CUNHA, M. A. V. C.; SANTOS, G. S. O uso de meios eletrônicos no relacionamento do parlamentar com o cidadão nos municípios brasileiros. **Organizações & Sociedade**, v. 12, n. 35, p. 69–89, 2005.

DADER, J. L. La ciberdemocracia posible: Reflexión prospectiva a partir de la experiencia en España. **CIC. Cuadernos de información y comunicación**, n. 6, 2001.

DADER, J. L. Ciberdemocracia y ciberparlamento. El uso de correo electrónico entre los parlamentarios españoles y ciudadanos comunes (1999-2001). **Telos: Cuadernos de Comunicación, Tecnología y Sociedad**, n. 55, p. 86–96, 2003.

DADER, J. L.; CAMPOS, E. Internet parlamentario en España (1999-2005): los recursos para el contacto ciudadano y su uso, con una comparación europea. **Zer-Revista de Estudios de Comunicación**, v. 11, n. 20, 2011.

DADER, J. L.; DOMÍNGUEZ, E. M. C. Internet parlamentario en España (1999-2005): los recursos para el contacto ciudadano y su uso, con una comparación europea. **Zer-Revista de Estudios de Comunicación**, v. 11, n. 20, 2011.

DAVIS, R. **The Web of Politics. The Internet's Impact on the American Political System**. New York: Oxford University Press, 1999.

DENHARDT, R. B. **Teorias da Administração Pública**. São Paulo: Cengage Learning, 2015.

DEPARTAMENTO DE APOIO PARLAMENTAR. **Manual do Gabinete Parlamentar**. Brasília: Câmara dos Deputados, 2014.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ASSESSORIA PARLAMENTAR. **Radiografia do Novo Congresso: Legislatura 2015-2019**: Estudos Políticos do DIAP. Brasília: DIAP, 2014a. Disponível em:

<<https://cienciapolitica.org.br/system/files/documentos/eventos/2017/02/cursos-bacharelado-ciencia-politica-brasil-perspectiva.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2017.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ASSESSORIA PARLAMENTAR. **Radiografia do Novo Congresso: Legislatura 2015-2019**. Brasília: DIAP, 2014b.

DINIZ, E. H. et al. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**, v. 43, n. 1, p. 23–48, 2009.

DOMÍNGUEZ, E. M. C. La comunicación directa entre los diputados del Congreso y los ciudadanos a través del correo electrónico: nuevos hábitos de información y participación ciudadana en la VIII Legislatura de las Cortes. **Doxa Comunicación. Revista Interdisciplinar de Estudios de Comunicación y Ciencias Sociales**, n. 11, p. 55–75, 2010.

DOMÍNGUEZ, E. M. C.; DADER, J. L. **El desarrollo de la ciberdemocracia en el Congreso de los Diputados: la comunicación e interacción entre ciudadanos y parlamentarios a través de internet (2004-2008)**. Tese (Doctorado en Periodismo)—Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 2011.

FERNANDES, A. G.; AFONSO, J. R. R. e-Governo no Brasil: Experiências e Perspectivas. **Revista do BNDES**, v. 8, n. 15, p. 21–64, 2001.

FERREIRA, L. H. G.; CALDAS, R. F. Indicadores de marketing digital para websites de arquivos públicos estaduais. **Em Questão**, v. 23, n. 2, 2017.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

FOX, R. L.; SCHUHMANN, R. A. Gender and Local Government: A Comparison of Women and Men City Managers. **Public Administration Review**, v. 59, n. 3, p. 231–242, 1999.

FRANKLIN, L. A. S. **RELAÇÃO ENTRE ESTADO E SOCIEDADE NA DEMOCRACIA BRASILEIRA NO CONTEXTO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**. Dissertação (Mestrado em Administração Pública)—Viçosa: Universidade Federal de Viçosa, 2018.

FRIGOTTO, G. A DÉCADA PERDIDA DA EDUCAÇÃO BRASILEIRA. In: BENJAMIN, C. Q.; ELIAS, L. A. (Eds.). **Brasil, crise e destino: entrevistas com pensadores contemporâneos**. São Paulo: Editora Expressão Popular, 2000.

FURTADO, U. M.; JACINTO, K. E-gov e sua importância na desburocratização administração pública. **HOLOS**, v. 26, n. 5, 2010.

GARCIA, R. M. Governo eletrônico, informação e competência em informação. **Informação & Sociedade**, v. 16, n. 2, 2006.

GAULD, R. et al. How responsive are government agencies when contacted by email? Findings from a longitudinal study in Australia and New Zealand. **Government Information Quarterly**, v. 33, n. 2, p. 283–290, 2016a.

GAULD, R. et al. How responsive are government agencies when contacted by email? Findings from a longitudinal study in Australia and New Zealand. **Government Information Quarterly**, v. 33, n. 2, p. 283–290, 2016b.

GAULD, R.; GRAY, A.; MCCOMB, S. How responsive is E-Government? Evidence from Australia and New Zealand. **Government Information Quarterly**, v. 26, n. 1, p. 69–74, 2009a.

GAULD, R.; GRAY, A.; MCCOMB, S. How responsive is E-Government? Evidence from Australia and New Zealand. **Government Information Quarterly**, v. 26, n. 1, p. 69–74, 2009b.

GAVASSO, M. S. B.; FERNANDES, J. S. G.; ANDRADE, M. S. Revisão Sistemática de estudos sobre habilidades sociais: avaliação e treinamento. **Ciências & Cognição**, v. 21, n. 1, p. 52–58, 2016.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (EDS.). **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, M. Á. et al. Bootstrap approach to the multi-sample test of means with imprecise data. **Computational Statistics & Data Analysis**, v. 51, n. 1, p. 148–162, nov. 2006.

GOMES, W. A democracia digital e o problema da participação civil na decisão política. **Fronteiras-estudos midiáticos**, v. 7, n. 3, p. 214–222, 2005.

GOMES, W. **Democracia digital: que democracia?** . In: II CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISADORES EM COMUNICAÇÃO E POLÍTICA. GT: INTERNET E POLÍTICA. Belo Horizonte: 2007Disponível em: <http://www.compolitica.org/home/wp-content/uploads/2011/01/gt_ip-wilson.pdf>. Acesso em: 14 fev. 2017

GROHS, S.; ADAM, C.; KNILL, C. Are Some Citizens More Equal than Others? Evidence from a Field Experiment. **Public Administration Review**, v. 76, n. 1, p. 155–164, 2015a.

GROHS, S.; ADAM, C.; KNILL, C. Are Some Citizens More Equal than Others? Evidence from a Field Experiment. **Public Administration Review**, v. 76, n. 1, p. 155–164, 2015b.

GROSSI, M. P.; MIGUEL, S. Transformando a diferença: as mulheres na política. **Revista Estudos Feministas**, v. 9, n. 1, p. 167–206, 2001.

HAIR, J. F. et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HAIR, J. F. **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HELD, D. **Models of Democracy**. 2. ed. Cambridge: Polity Press, 1996.

HELD, D. **Models of Democracy**. 3. ed. Cambridge: Polity Press, 2006.

HOUAISS, A.; VILLAR, M. DE S. **Completo Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001a.

HOUAISS, A.; VILLAR, M. S. **Velocidade. Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001b.

KOELZER, L. P. et al. O “olhar preconceituoso”: Representações sociais sobre fotografias nas redes sociais. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, v. 16, n. 2, 2016.

LAY, M. C. D.; REIS, A. T. DA L. Análise quantitativa na área de estudos ambiente-comportamento. **Ambiente construído**, v. 5, n. 2, p. 21–36, 2005.

LESTON-BANDEIRA, C. Towards a trustee model? Parliamentary representation in the internet era: the Portuguese case. **Parliamentary Affairs**, v. 65, p. 425–447, 2011.

LESTON-BANDEIRA, C.; FRANCOLI, M. **Parliaments in the Digital Age**: Oxford Internet Institute Forum Discussion Report. Oxford: University of Oxford, 2008.

LILLEKER, D.; JACKSON, N. **Interacting and Representing: can Web 2.0 enhance the roles of an MP?** . In: ECPR WORKSHOP: PARLIAMENTS, PARTIES AND POLITICIANS IN CYBERSPACE. Lisboa: 2009 Disponível em: <<http://eprints.bournemouth.ac.uk/21105/>>. Acesso em: 7 fev. 2017

LIMA, T. C.; MIOTO, R. C. T. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. **Revista Katálysis**, v. 10, n. 1, p. 37–45, 2007.

MAIA, L. M. **Do presidencialismo de coalizão ao parlamentarismo de ocasião: as relações executivo-legislativo no governo Dilma Rousseff**. Dissertação (mestrado)—Brasília: Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento, 2016.

MANIN, B. On legitimacy and deliberation. **Political Theory**, v. 15, n. 3, 1987.

MARQUES JÚNIOR, A. M. EDUCAÇÃO LEGISLATIVA: as Escolas do Legislativo e a função educativa do Parlamento. **E-legis**, v. 2, n. 3, p. 73–86, 2009.

MEDEIROS, É.; FONSECA, B. **Bíblia, boi e bala: um raio-x das bancadas da Câmara**. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/brasil/biblia-boi-e-bala-um-raio-x-das-bancadas-da-camara/>>. Acesso em: 14 set. 2017.

MEDEIROS NETO, B.; MIRANDA, A. Aferindo a inclusão informacional dos usuários de telecentros e laboratórios de escolas públicas em programas de inclusão digital brasileiros. **Informação & Sociedade**, v. 19, n. 3, 2009.

MELLO, G. R.; SLOMSKI, V. Índice de governança eletrônica dos estados brasileiros (2009): no âmbito do poder executivo. **Journal of Information Systems and Technology Management**, v. 7, n. 2, p. 375–408, 2010.

MIRANDA, T. **Ano legislativo de 2017 será marcado por inúmeras propostas polêmicas**. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/>>. Acesso em: 10 mar. 2017.

MORAES, G. **Comissão aprova texto da reforma política; “distritão” pode ser incluído nos destaques.** Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/>>. Acesso em: 10 ago. 2017.

NICOLÁS, M. A.; OLIVEIRA, R. C. **Internet, parlamentares e contexto off-line: websites parlamentares em contextos institucionais diferentes.** Curitiba: Tese (Doutorado em Sociologia)-Universidade Federal do Paraná, 2015.

NUNES, E. O. **A Gramática Política do Brasil: clientelismo e insulamento burocrático.** 4. ed. Rio de Janeiro: Garamond, 2010.

OKOT-UMA, R. W.; LONDON, C. S. **Electronic governance: re-inventing good governance.** London: Commonwealth Secretariat, 2000.

PEDROSO, B.; PILATTI, L. . O novo qualis: perspectivas para a pós-graduação em engenharia de produção. **Regista Gestão Industrial**, v. 5, n. 2, 2009.

PEIXOTO, T.; WEGENAST, T. A. Democracia eletrônica no Brasil e no mundo. **Revista do legislativo, Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais**, n. 43, p. 152–165, 2011a.

PEIXOTO, T.; WEGENAST, T. A. Democracia eletrônica no Brasil e no mundo. **Revista do legislativo, Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais**, n. 43, p. 152–165, 2011b.

PERISSINOTO, R.; COSTA, L. D.; TRIBESS, C. Origem social dos parlamentares paranaenses (1995-2006): alguns achados e algumas questões de pesquisa. **Sociologias**, v. 11, n. 22, 2009.

PERUZZOTTI, E.; SMULOVITZ, C. Accountability social: La otra cara del control. In: **Controlando la Política. Ciudadanos y Medios en las Democracias Latinoamericanas.** Buenos Aires: Grupo Editorial Temas, 2002.

PESTANA, M., H.; CAGEIRO, J. N. **Análise de dados para ciências sociais: a complementariedade do SPSS.** 5. ed. Lisboa: Silabo, 2008.

PINHO, J. A. .; SACRAMENTO, A. R. S. Accountability: já podemos traduzi-la para o português? **Revista de Administração Pública**, v. 43, n. 6, p. 1343–1368, 2009.

PIOTROWSKI, S. J.; VAN RYZIN, G. Desire For Transparency: dimensions and determinants of attitudes toward governmental transparency. **8th Public Management Research**, 2005.

POMBO-DE-BARROS, C. F. **Cidadania e política social: representações sociais de senadores durante o primeiro governo Lula.** Dissertação (Mestrado em Saúde Pública)—Rio de Janeiro: Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, 2009.

POPESCU, L. G. Public Governance and Strategic Responsiveness. **Journal of Public Administration, Finance and Law**, v. 59, n. 4, p. 106–118, 2014.

RESENDE, A. J. C. **As funções do Poder Legislativo.** Belo Horizonte: Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, Escola do Legislativo, 2015.

RIBEIRO, G. W. **Funcionamento do poder legislativo municipal**. Brasília: Senado Federal, Secretaria Especial de Editoração e Publicações, 2012. v. 5

RICKEN, F. A. G.; BRAGA, S. S. **Representantes pós-Web? Um estudo comparado sobre os padrões de uso da internet pelos deputados e senadores dos EUA e do Brasil (2007-2011)**. Dissertação (Mestrado em Ciência Política)—Curitiba: Universidade Federal do Paraná, 2011a.

RICKEN, F. A. G.; BRAGA, S. S. **Entre a mobilização e a informação: uso da internet pelos parlamentares no Brasil e nos EUA**. . In: IV CONGRESSO LATINO AMERICANO DE OPINIÃO PÚBLICA DA WAPOR. Belo Horizonte: 2011b

ROBERT D. PUTNAM. **Making democracy work: Civic traditions in modern Italy**. Princeton: Princeton University Press, 1993.

RODRÍGUEZ-GARCIA, M. Local women's coalitions: critical actors and substantive representation in Spanish municipalities. **European Journal of Women's Studies**, v. 22, n. 2, p. 223–240, 2015.

SADER, E. SERÁ PRECISO REFUNDAR O BRASIL. In: BENJAMIN, C. Q.; ELIAS, L. A. (Eds.). . **Brasil, crise e destino: entrevistas com pensadores contemporâneos**. São Paulo: Editora Expressão Popular, 2000.

SAMPAIO, R.; MANCINI, M. ESTUDOS DE REVISÃO SISTEMÁTICA: um guia para síntese criteriosa da evidência científica. **Revista Brasileira de Fisioterapia**, v. 11, n. 1, p. 83–89, 2007.

SANTOS, J. C. S.; SILVA, R. R. G. Governo Eletrônico e Participação Política nos Websites dos Deputados da Assembleia Legislativa do Estado da Bahia. **Informação & Sociedade**, v. 21, n. 1, 2011.

SANTOS, P. M. et al. Ranking dos tribunais de contas brasileiros: uma avaliação a partir dos padrões web em governo eletrônico. **Revista de Administração Pública**, v. 47, n. 3, 2013.

TAKAHASHI, T. (ED.). **Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

VAITSMAN, J.; ANDRADE, G. R. B. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 10, n. 3, p. 599–613, 2005.

VASQUEZ, V. L.; FERNANDES, J. L. M. **PERFIS DOS DEPUTADOS FEDERAIS DA 55ª LEGISLATURA (2015-2018): TENDÊNCIAS CONSERVADORAS?** . In: 39º ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS SOCIAIS (ANPOCS). Caxambu: 2015

VERBA, S.; SCHLOZMAN, K. L.; BRADY, H. E. **Voice and Equality: Civic Voluntarism in American Politics**. Cambridge: Harvard University Press, 1995.

VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em administração**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

VIGODA, E. Are You Being Served? The Responsiveness of Public Administration to Citizens' Demands: An Empirical Examination in Israel. **Public Administration**, v. 78, n. 1, p. 165–191, 2000.

VIGODA, E. From Responsiveness to Collaboration: Governance, Citizens, and the Next Generation of Public Administration. **Public Administration Review**, v. 62, n. 5, p. 527–540, 2002.

WATSON, R. T. et al. Teledemocracy in local government. **Communications of the ACM**, v. 42, n. 12, p. 58–63, 1999.

WEST, D. M. **State and federal e-government in the United States**. Providence: Brown University, 2003. Disponível em: <[https://www.brown.edu/academics/taubman-center/sites/brown.edu/academics/taubman-center/files/uploads/egovt03us\(1\).pdf](https://www.brown.edu/academics/taubman-center/sites/brown.edu/academics/taubman-center/files/uploads/egovt03us(1).pdf)>. Acesso em: 2 mar. 2017.

WEST, D. M. E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes. **Public Administration Review**, v. 64, n. 1, p. 15–27, 2004.

XAVIER, L. G. **Congresso e governo buscam acordo sobre MP que refinancia dívidas tributárias**. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/>>. Acesso em: 10 ago. 2017.

YUAN, G.; YAN, S.-T.; LIU, Q. A study on the rising of service-oriented government. **Journal of US-China Public Administration**, v. 6, n. 7, p. 8–16, 2009.