

MAX STABILE

Democracia Eletrônica para quem?

**Quem são, o que querem e como os cidadãos avaliam
o portal da Câmara dos Deputados**

BRASÍLIA

2012

MAX STABILE

Democracia Eletrônica para quem?

**Quem são, o que querem e como os cidadãos avaliam
o portal da Câmara dos Deputados**

Dissertação de Mestrado apresentada ao
Instituto de Ciência Política da Universidade
de Brasília para obtenção do título de mestre
em Ciência Política.

Orientador: Prof. Carlos Marcos Batista

BRASÍLIA

2012

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Central da Universidade de Brasília. Acervo 1004895.

Stabile, Max.

S775d Democracia eletrônica para quem? : quem são, o que querem e como os cidadãos avaliam o portal da Câmara dos Deputados / Max Stabile. -- 2012.
185 f. : il. ; 30 cm.

Dissertação (mestrado) - Universidade de Brasília, Instituto de Ciência Política, Programa de Pós-Graduação em Ciência Política, 2012.

Inclui bibliografia.

Orientação: Carlos Marcos Batista.

1. Democracia. 2. Política - Internet. 3. Participação política. I. Batista, Carlos Marcos. II. Título.

CDU 32

Nome: Stabile, Max

Título: Democracia Eletrônica para quem? Quem são, o que querem e como os cidadãos avaliam o portal da Câmara dos Deputados

Dissertação de Mestrado apresentada ao Instituto de Ciência Política da Universidade de Brasília para obtenção do título de mestre em Ciência Política.

Orientador: Prof. Carlos Marcos Batista

Aprovado em 20 de dezembro de 2012

Banca Examinadora

Prof. Dr. Gláucio Ary Dillon Soares (IESP-IERJ)

Prof .Dr. Lucio Rennó (IPOL-UnB)

À Eny Stabile, minha mãe.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de expressar meus sinceros agradecimentos a todos os membros do Comitê Gestor do Portal da Câmara dos Deputados, que acreditaram nesta pesquisa, autorizando a liberação das estatísticas de acesso ao Portal, a inserção e veiculação da pesquisa *on-line*. Agradeço também ao Centro de Informática (CENIM) e à Secretaria de Comunicação (SECOM) a ajuda nessas etapas.

Agradeço a Cristiano Ferri e Alessandra Guerra, do Portal e-Democracia, que foram pessoas fundamentais nesta pesquisa e ajudaram a materializar este sonho.

Agradeço à Professora Marilde Loiola, diretora do IPOL e coordenadora do Programa de Fortalecimento da Pós-Graduação (CAFP) da CAPES, a oportunidade de fazer parte deste Mestrado na Universidad General San Martín na Argentina.

Agradeço à valorosa equipe formada por pessoas inestimáveis com as quais tive a honra de trabalhar no Instituto FSB Pesquisa – Wladimir Gramacho, Rachel Mello, Rodrigo Caetano, Leonardo Barreto e Marcelo Pimentel. Todos tiveram importante participação neste mestrado, incentivaram-me e foram fundamentais para amadurecer grande parte das ideias desta pesquisa.

Agradeço à minha noiva Deborah Celentano a paciência e compreensão que teve ao longo deste trabalho, também por ter lido e revisado cada linha escrita e, principalmente, por estar ao meu lado me motivando sempre com seu apreço e carinho.

Agradeço ao querido mestre, Professor Carlos, que nos últimos seis anos foi muito mais que um orientador, foi um grande amigo.

Agradeço por fim ao Grande Arquiteto do Universo, pois sem Ele nada disso seria possível.

"(...)

*Não se aprende, senhor, na fantasia
Sonhando, imaginando ou estudando
Senão vendo, tratando e pelejando."*

Luiz de Camões, Lusíadas, Chant X, CLIII

RESUMO

O problema desta dissertação é responder em que medida todas as possibilidades de interação ofertadas pelo Portal da Câmara dos Deputados atendem às necessidades de interação política dos cidadãos que utilizam estes novos canais. Quem são os usuários destas novas ferramentas? Qual a avaliação que eles fazem destes novos canais? Qual é a opinião deles sobre as possibilidades de participação eletrônica? O principal aspecto teórico abordado nesta dissertação é a seguinte discussão: a internet replica formas de participação tradicionais ou é realmente capaz de fazer com que mais cidadãos, incluindo aqueles que estão alheios e desinteressados, participem? Essas questões foram direcionadas ao Portal da Câmara dos Deputados do Brasil, que, ao longo dos últimos anos, soube adaptar-se e promover um espaço de amplo acesso a informações legislativas, com capacidade de contato e interação entre o cidadão e o seu representante e é considerado, atualmente, o melhor portal legislativo da América do Sul. A dissertação utilizou duas metodologias distintas. A primeira consistiu em analisar as estatísticas de acesso ao Portal, identificando assim os padrões de acesso: os *sites* de referência e os caminhos de busca através dos quais se chega ao Portal. A segunda consistiu na condução de um *Web Survey* para coletar a opinião dos usuários. O questionário aplicado teve como objetivo coletar avaliações das ferramentas disponibilizadas pelo Portal, identificar o perfil dos usuários e compreender-lhes o comportamento político no mundo *off-line*. Um dos principais achados é o de que a Democracia Eletrônica desenvolvida pelo Portal da Câmara dos Deputados tem servido mais aos profissionais da política que ao cidadão comum. Mas, mesmo assim, o cidadão comum, interessado em buscar participação, contato e interação com os atores políticos, está procurando essas ferramentas *on-line*.

Palavras chaves: Democracia Eletrônica, Câmara dos Deputados, pesquisa on-line, estatísticas de acesso

ABSTRACT

The problem of this thesis is to respond to what extent all the interaction possibilities offered by the Portal da Câmara dos Deputados comply with the need for political interaction of the citizens who use these new channels. Who are the users of these new tools? How they evaluate these new channels of political interaction? What is their opinion about the possibilities of electronic participation? The main theoretical aspect addressed in this thesis is the discussion whether the internet replicates the traditional types of participation or if it is really able to make more citizens to participate, including those who are uninterested in political participation. These questions were directed to the Brazilian Chamber of Deputies website which, over the last few years, has learned to adapt and promote broad access to legislative information, offering interactive resources to contact the Brazilian parliamentarians. This website is also considered the best legislative web portal in South America. This thesis used two distinct methodologies. The first one analyzed the website access data and statistics, in order to identify patterns of access, reference websites and search words used to reach the website. The second one conducted a WebSurvey to gather user opinions. The questionnaire's main purposes were to gather users' evaluations of the tools available on the website, to identify the users' profile and to understand their political behavior in the offline world. One of the main findings is that the Electronic Democracy developed by the Chamber of Deputies website has served more the professional politicians rather than the ordinary citizens. Nevertheless, ordinary people who are interested in participating, contacting and interacting with political actors are seeking these online tools.

Key-words: Electronic Democracy, Chamber of Deputies, Web Survey, Access statistics

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
O contexto da pesquisa	14
Sobre a pesquisa	16
Pressupostos de trabalho.....	17
PRESSUPOSTOS TEÓRICOS	19
1. O que é Democracia Eletrônica.....	20
2. Dimensões teóricas da democracia	21
2.1. A dimensão liberal e pluralista	22
2.2. A dimensão participacionista e deliberacionista.....	24
3. Internet e Política	28
3.1. Cidadãos críticos e o déficit democrático	30
3.2. Descentralização – A não mediação e o mundo 2.0.....	31
3.3. Exclusão digital	34
3.4. O desafio da participação.....	39
ASPECTOS METODOLÓGICOS	42
1. O desenvolvimento metodológico	43
2. A coleta de dados	44
3. Sobre pesquisas on-line.....	44
4. A pesquisa on-line aplicada	48
4.1. O questionário	49
4.2. A divulgação da pesquisa	51
4.3. A plataforma de pesquisa.....	52

4.4.	Os resultados	54
4.5.	O tratamento dado às “não respostas”	55
5.	As estatísticas de acesso.....	56
TRATAMENTO DOS DADOS E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....		58
1.	Quem acessa o Portal da Câmara dos Deputados	60
1.1.	Quem é o cidadão	60
	Localização Geográfica	60
	Perfil socioeconômico	62
	Perfil político e participativo.....	64
2.	Como é o acesso ao Portal da Câmara dos Deputados.....	67
2.1.	Porque o cidadão acessa	67
2.2.	Quando é feito o acesso.....	68
2.3.	O que o usuário acessa	69
	Análise Fatorial.....	71
2.4.	Como é feito o acesso	78
2.5.	A origem do acesso	79
	A importância das redes sociais.....	80
	O conteúdo procurado nas buscas.....	82
3.	A avaliação dos usuários.....	87
3.1.	Avaliação das seções.....	87
3.2.	Avaliação geral.....	89
4.	Modelos para a utilização e a avaliação do Portal da Câmara	90

Expectativa em relação às variáveis dos modelos	91
Análise dos resultados: utilização do Portal	95
Análise dos resultados: avaliação do Portal	96
5. A Participação e a Interatividade On-line	98
5.1. A utilização dos canais	101
Análise Fatorial.....	103
5.2. Avaliação dos canais	106
6. Modelos para a Participação e a Interatividade On-line.....	107
6.1. Os indicadores de Utilização e Avaliação	107
6.2. Análise de Componentes Principais.....	109
6.2. Análise de Regressão Multivariada	112
7. O Portal e-Democracia	114
7.1. Quem utiliza o Portal	115
7.2. Avaliação do Portal e-Democracia.....	115
7.3. Avaliação das Comunidades Virtuais do e-Democracia.....	119
8. Sugestões dos usuários.....	122
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	129
1. Principais Achados.....	130
2. Conclusões	132
3. Sugestões aos produtores	134
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	136
APÊNDICES E ANEXOS	142
Apêndice A – Questionário Aplicado	143

I – Modelo da Página on-line do questionário	143
II – Questionário aplicado.....	144
III – Programação da página principal	149
Apêndice B – Resultados da Pesquisa feita no Portal da Câmara	150
I – Estatísticas da aplicação da pesquisa	150
II – Bloco: PERFIL	151
III – Bloco: Participação Off-line.....	152
IV – Bloco: Interação e Participação On-line	153
V – Bloco: Avaliação do Portal	154
Apêndice C – Resultados da Pesquisa feita no Portal e-Democracia	156
I – Estatísticas da aplicação da pesquisa	156
II – Bloco: PERFIL	157
III – Bloco: Participação Off-line.....	158
IV – Bloco: O Portal e-Democracia	160
Apêndice D – Análises Fatoriais.....	163
Apêndice E – Análise de Regressão: Descritivos completos	166
Apêndice F – Análise das Estatísticas de Acesso ao Portal da Câmara.....	169
I – Estatísticas de Acesso	169
II – Dicionário de categorias das pesquisas externas.....	170
II – Indexação do Conteúdo do Portal.....	176
Anexo A – Pesquisa CGI NIC.br	179
Anexo B – Retratos de tela das chamadas da pesquisa	181

INTRODUÇÃO

O CONTEXTO DA PESQUISA

A Democracia Eletrônica tem servido a quem? Simples pergunta que norteou esta dissertação de mestrado. Responder a ela, no entanto, pode ser mais complicado que formulá-la. Afinal de contas, qual Democracia Eletrônica? Que tipo de serviço ela tem prestado? Ainda, que avaliação e utilização o cidadão faz desses mecanismos?

Parte das respostas a tais perguntas tem sido encontrada pelo Grupo de Pesquisa em Democracia Digital do Instituto de Ciência Política da Universidade de Brasília. O grupo, que existe desde 2002, sob a coordenação do Prof. Carlos Batista, tem procurado investigar o ainda pouco explorado mundo da Democracia Digital. Boa parte dos trabalhos do grupo demonstrou o desenvolvimento e o aumento das ofertas de participação e interação *on-line* nas municipalidades, tanto por parte dos governos executivos, quanto dos legislativos brasileiros (VIANA, 2004;2006;MEDEIROS, 2008;WIVES, 2011). Outros trabalhos abordam, em uma perspectiva comparada, como essas ofertas têm-se desenvolvido na América Latina (CASTRO, 2004;BATISTA M.S.B., 2006;NASCIMENTO, 2008;KRONENBERGER, 2010;MATA, 2012) e em outros países (FREIRE, 2010;SOARES, 2010).

Azevedo (2009) demonstrou como as entidades sindicais do comércio se beneficiam das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) para a sua atuação política. Lima (2010) examinou os portais de transparência pública do Brasil e Sales (2008) fez uma análise sobre o Portal da Câmara dos Deputados. Os trabalhos também estudaram o desenvolvimento da Democracia Digital além das ofertas institucionais. Campanhas eleitorais foram abordadas por Brandão (2008), que fez uma análise do uso das mídias sociais nas campanhas eleitorais de 2006 e Rosa (2010) analisou o uso do Twitter pelos pré-candidatos à Presidência em 2010. Participação e movimentos da sociedade civil foram abordados pelo trabalho de Fornara (2011) sobre a Primavera Árabe.

Esses trabalhos e outros igualmente importantes¹ mostram que a adoção das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação e a conseqüente disponibilidade de novos canais de interação política são crescentes. A oferta existe e, de uma forma ou de outra, vem impactando a conduta de políticos e a condução de políticas de governos.

¹ Existem três importantes centros de estudos de Democracia Eletrônica hoje no Brasil. O primeiro deles, no departamento de Ciência Política da UFPR, conduzido pelo Professor Sérgio Braga; no departamento de comunicação da UFBA, conduzido pelo Prof. Wilson Gomes; e o Grupo de Pesquisa conduzido pelos professores Aires José Rover e Orides Mezzaroba da UFSC.

O argumento desta dissertação é o de que essa oferta existe na medida em que facilita ações de governo, como, por exemplo, a publicidade de atos públicos, realizada principalmente através de portais de notícias e não através de portais de transparência pública, e na medida em que facilita a tarefa dos servidores, ao aliviar demandas presenciais. A oferta não está relacionada necessariamente a uma demanda em igual medida por esses serviços. Por isso, entender a demanda é fundamental para saber se a oferta está-se desenvolvendo no caminho certo e atende às expectativas do cidadão. Não obstante, a mesma oferta ao tempo em que pode estar aquém das expectativas de um cidadão comum, pode estar além das expectativas de um servidor público.

Diante de muitos trabalhos abordando a oferta, procurou-se aqui estudar a demanda. Para isso, buscou-se compreender o contexto em que a demanda se insere. Primeiro, entendendo o que é Democracia Eletrônica e que conceito será adotado nesta dissertação. Um passo importante para a compreensão da oferta é analisá-la sob a luz de marcos consagrados da teoria tradicional da Democracia. Esse exercício é necessário para se entender que quase todo o desenvolvimento de uma ação no ambiente digital está intimamente ligado a concepções de mundo “tradicionais” e que dissociá-las poderia tornar-se perigoso para a análise e frustrante em termos de expectativas.

Em um segundo momento, buscou-se conhecer, na literatura, a relação internet e política e como essa relação tem transformado alguns contextos sociais. Leituras que ajudarão a entender melhor a oferta, ou seja, para quem os novos canais estão sendo desenvolvidos. O argumento dessa pesquisa é que o cidadão propenso a acessar essas novas ferramentas de participação política *on-line* tem certas características: são indivíduos críticos e querem cada vez mais democracia em um ambiente descentralizado e colaborativo.

Serão abordados também os limites que a Democracia Eletrônica enfrenta, dentre eles o da exclusão digital. Essa exclusão pode decorrer tanto da falta de acesso à infraestrutura, quanto da falta de conhecimento em informática. O último tópico dos pressupostos teóricos será uma abordagem em relação aos desafios que a Democracia Eletrônica enfrentará em relação à participação política.

SOBRE A PESQUISA

O objeto de pesquisa desta dissertação é o Portal da Câmara dos Deputados, que é considerado um dos portais de legislativos mais completos da América Latina em diversos quesitos (BRAGA, 2007). Possui uma ampla oferta de informações: legislações em vigor; atividades legislativas, como o acompanhamento das votações, das comissões e do andamento das proposições legislativas; informações sobre os Deputados Federais; ações institucionais da Câmara e de Transparência pública.

Em termos de participação e interação, o Portal tem, nos últimos dois anos, desenvolvido uma das mais relevantes iniciativas do setor público na área de Democracia eletrônica: o Portal e-Democracia. “O e-Democracia é um portal de interação da Câmara dos Deputados com o objetivo de promover e incentivar a participação da sociedade no processo de elaboração de leis.”(FARIA, 2012). Além disso, o e-Democracia também é pioneiro em fomentar a interação entre cidadãos e os Deputados Federais, promovendo bate-papos, espaços para comentários das notícias, enquetes e um espaço para ouvidoria.

O problema desta dissertação é responder em que medida todas as possibilidades de interação ofertadas pelo Portal da Câmara dos Deputados atendem às necessidades dos cidadãos que utilizam esses novos canais de participação.

O cidadão, nesta pesquisa, é qualquer indivíduo que acesse o Portal da Câmara através da internet, ainda que esporadicamente. Entende-se como possibilidade ofertada todo o conteúdo disponibilizado pela Câmara dos Deputados em seu principal ambiente *on-line*: o portal *web*. E, por interação política, entende-se toda e qualquer ação realizada pelo cidadão no ambiente do Portal.

O objetivo que guiará esta pesquisa é identificar a interação existente dos usuários do Portal e como eles avaliam esses canais e possibilidades ofertadas. Para atingir esse objetivo, serão examinados cinco aspectos analíticos. O primeiro deles é conhecer quem é o cidadão que acessa o Portal da Câmara e quais as razões e necessidades que o levaram a acessar o Portal. Em outras palavras: quem acessa, por que acessa e o que acessa?

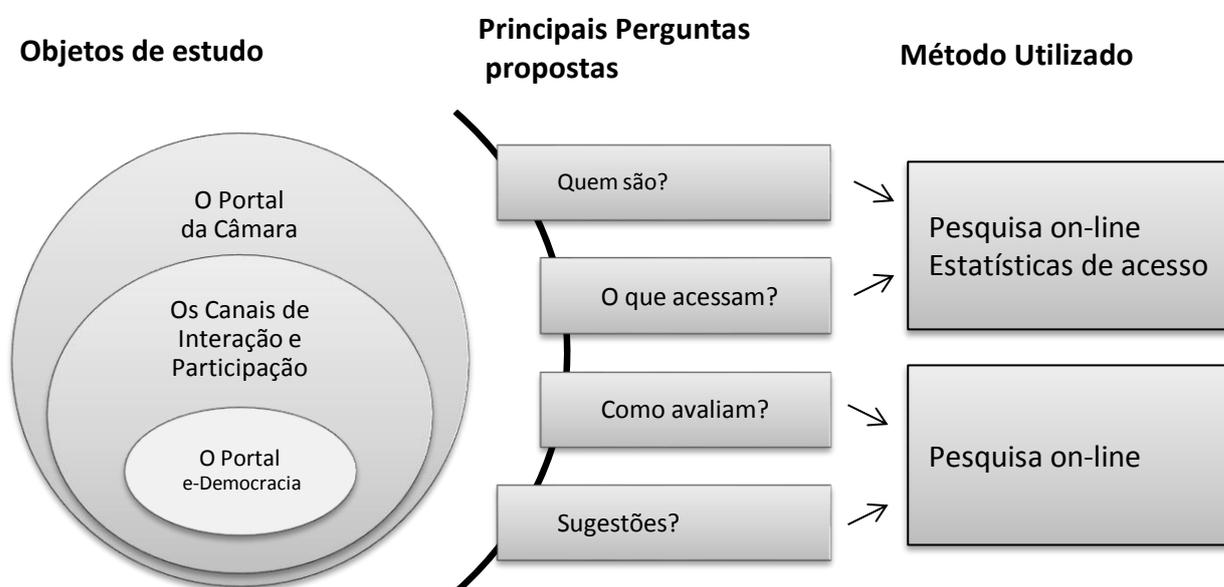
O segundo aspecto trata de tudo o que se relaciona com as interações feitas no Portal, ou seja, entender as formas de acesso, identificar os conteúdos mais acessados pelos usuários, bem como as redes sociais mais influentes nos acessos ao Portal.

O terceiro aspecto envolve a avaliação do Portal, isto é, determinar em que medida os canais ofertados satisfazem a necessidade de interação política do cidadão e saber as suas sugestões para que o Portal avance com novas possibilidades.

O quarto aspecto será a avaliação de nove canais específicos de interatividade e participação disponíveis no Portal da Câmara. O quinto e último aspecto é uma avaliação do Portal e-Democracia, particularmente, de todas as formas de participação que ele oferece.

Os cinco aspectos a serem estudados podem ser decompostos em três núcleos que foram investigados por quatro grandes perguntas por meio de duas metodologias distintas.

Figura 1 – Desenho da pesquisa



PRESSUPOSTOS DE TRABALHO

O primeiro pressuposto com o qual a pesquisa vai trabalhar é o de que há uma discordância entre a demanda e a oferta. Há razões para se acreditar em que o portal é incapaz de ofertar parte do quanto lhe é solicitado, devido à multiplicidade de atores que demandam diferentes ações do Portal. Por mais que ele seja pioneiro em diversas frentes virtuais, a demanda oriunda de um público tão distinto faz com que haja uma discordância na avaliação do que deveria ser ofertado e o que o Portal é capaz de ofertar.

O segundo pressuposto é o de que o conteúdo acessado pelo usuário é em geral bem avaliado. O Portal da Câmara é, em diversos aspectos, pioneiro em ofertar possibilidades de interação no ambiente político; é institucionalmente bem formado para o desenvolvimento do seu site; além disso, não existe concorrência com outros portais, o que teoricamente faria com que os usuários tivessem uma perspectiva de avaliação mais crítica em relação ao que é oferecido.

O terceiro pressuposto é o de que o Portal da Câmara conseguiu introduzir novos participantes na interação política, dado ao desenvolvimento de formas inéditas de engajamento. Cidadãos, antes desinteressados em participar do processo político tradicional, podem interagir no ambiente *on-line*. Sendo assim, o Portal da Câmara não só refletirá os padrões de interação observados na política tradicional, mas também se mostrará capaz de introduzir pessoas que não participavam do processo de interação política.

PRESUPUESTOS TEÓRICOS

1. O QUE É DEMOCRACIA ELETRÔNICA

Entre as diversas definições de Democracia Eletrônica (Democracia Digital ou Democracia Virtual) adotou-se nesta dissertação a seguinte definição: Democracia Eletrônica é o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) por qualquer ator político – governo, sociedade civil, políticos, candidatos, cidadãos – para aumentar as possibilidades democráticas de um sistema político institucional vigente (HACKER e VAN DIJK, 2000).

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

Este conceito de Democracia Eletrônica abrange a criação de novos desenhos institucionais por meio de novas ferramentas e possibilidades de interação entre cidadãos e atores políticos. Contudo, cabe ressaltar que os novos desenhos institucionais aqui abordados não estão descolados de uma discussão teórica anterior da Ciência Política, aqui denominadas como teorias tradicionais da democracia. Exemplos da ligação entre abordagens tradicionais e o desenvolvimento desses novos desenhos institucionais: ao analisar uma ferramenta de participação direta do cidadão na condução de políticas públicas, esse novo desenho institucional não está dissociado das teorias tradicionais como a participacionista; um portal que foca principalmente na oferta de informação (notícias) para os usuários atua consoante principalmente a uma visão shumpeteriana, que não privilegia a participação.

Nesse sentido, como o problema desta dissertação é responder em que medida todas as possibilidades de interação ofertadas pelo Portal da Câmara dos Deputados atendem ou não às necessidades de interação política dos cidadãos, os fundamentos teóricos da Ciência Política ajudam a entender o que está por trás dessas possibilidades de interação.

O objetivo em adotar essa definição multidimensional é a capacidade de construir um modelo amplo de pesquisa que possa contemplar não só análises distintas, como soluções e propostas factíveis. Como Norris (2001) argumenta, se deixarmos a cabo somente a interpretação da democracia eletrônica participacionista, a conclusão quase sempre será a de que a internet tem falhado. Por outro lado, se apenas for considerado o ideal liberal

concorrencial ao analisar a web, perde-se uma parte substancial e importante que é a maior capacidade de interação web-cidadão-governo.

As teorias tradicionais da democracia não são capazes de explicar conceitualmente toda a complexidade de iniciativas de Democracia Eletrônica, muito menos um ambiente de cultura digital que se tem desenvolvido nos últimos anos. Entretanto, conforme exposto, entender essas correntes tradicionais é fundamental para compreender os aspectos teóricos que agem como pano de fundo da Democracia Eletrônica. Serão apresentadas a seguir quatro dimensões tradicionais da democracia: a liberal/concorrencial schumpeteriana; a pluralista de Dahl; a participacionista de Pateman e Pizzorno; e a deliberativa de Habermas. Para cada uma dessas dimensões teóricas, será feito um paralelo com as seções e canais de interatividade do Portal da Câmara, no sentido de verificar como se encaixam nos modelos teóricos.

2. DIMENSÕES TEÓRICAS DA DEMOCRACIA

Estudar Democracia Eletrônica é entender em que contexto as Tecnologias de Informação e Comunicação beneficiam o ambiente político democrático e que tipo de benefício elas proporcionam. Mais ainda, é entender se o beneficiado é o cidadão comum, a burocracia governamental ou o conjunto de profissionais que atua na política.

Iniciativas em Democracia Eletrônica podem ser utilizadas para beneficiar governos, ao reduzirem custos transacionais (ex. pregão eletrônico) ou podem ser utilizadas para incluir o cidadão na esfera de decisões governamentais, como por exemplo, o orçamento participativo *on-line*. Ou, ainda, pode ser apenas mais um meio de comunicação estritamente informacional, replicando notícias governamentais como em um tradicional canal de TV. Na formulação de cada uma dessas iniciativas, além de todo um arcabouço institucional, existem pressupostos teóricos que definem as diretrizes dessas ações.

2.1. A DIMENSÃO LIBERAL E PLURALISTA

A Dimensão Liberal

Para a teoria liberal, a democracia deve ser um método de seleção de uma elite política qualificada e imaginativa, capaz de adotar as decisões legislativas e administrativas necessárias ao mesmo tempo em que é um obstáculo aos excessos de uma liderança política única. Sua característica fundamental é um governo parlamentar com um forte executivo formado por uma burocracia independente.

Para Schumpeter (1984), o conceito utilitarista de que um bem comum poderia ser definido de uma forma única com a qual a maioria das pessoas concorde não existe. Caso existisse, não implicaria “respostas igualmente definidas para questões isoladas” principalmente por existirem fatores como desejos e paixões/ufanismos que influenciam na decisão política.

O autor aponta a dificuldade de participação do cidadão comum em determinados assuntos alheios à esfera do dia-a-dia, como por exemplo, temas internacionais. Considera a noção de soberania popular algo cheio de ambiguidades e perigoso. Faz uma defesa da democracia de liderança, ou o elitismo competitivo. Ao cidadão cabe somente o voto.

Em Schumpeter há pouca valorização do cidadão individual e sua relação com a liderança política e existiria apenas a ideia de que há atores intermediários entre os dois pontos: como organizações, associações comunitárias, corpos religiosos e sindicatos, o que em sua teoria acaba por ser um assunto pouco explorado.

A Dimensão Pluralista

Para Robert Dahl (1997), ao contrário da concepção competitiva de Schumpeter, a relação política não se organiza de forma hierárquica. A ideia é de que o poder, em qualquer sociedade, é composto por diferentes grupos que representam interesses distintos. No lugar das elites competitivas schumpeterianas, Dahl introduz a democracia pluralista de grupos.

Para o pluralismo, a participação extensa poderia levar facilmente a um incremento do conflito social, uma excessiva desorganização e uma maior abertura ao fanatismo. Para Dahl, o caráter democrático de um regime está garantido pela existência de múltiplos grupos e múltiplas minorias.

O Portal da Câmara sob a ótica liberal e pluralista

As iniciativas das novas tecnologias de informação e comunicação, quando desenvolvidas sob as perspectivas liberais e pluralistas, representam, principalmente, mas não exclusivamente, os aspectos informacionais – tais como notícias e transparência pública – e Governo Eletrônico. Tais iniciativas proporcionam a diminuição da assimetria informacional entre indivíduos e Estado; a maior agilidade da comunicação, na medida em que diminui as barreiras institucionais e burocráticas; e a redução de custos transacionais. De uma forma geral, o foco é no aumento da capacidade de informação e responsividade (via *accountability*) sobre o governo eleito (aspecto informacional) e no provimento de serviços ao cidadão (governo eletrônico), exemplo deste último é a Declaração de Imposto de Renda *on-line*.

O Portal da Câmara surgiu principalmente com a perspectiva de levar informações à sociedade. Possui um amplo portal de notícias, que é destaque em sua página inicial. No Portal há a sistematização do acompanhamento das proposições legislativas, fazendo com que mais pessoas tenham acesso a esse acompanhamento, fato que era exclusivo de poucas pessoas em Brasília que iam presencialmente tirar uma cópia da proposição e de sua tramitação. Hoje, o cidadão pode inclusive receber por e-mail um “alerta” informando alguma movimentação ou modificação na proposição. Disponibilizaram-se os discursos feitos em plenário, assim como as votações nominais. Além disso, disponibilizou-se a agenda e a pauta das reuniões das comissões e de plenário. E, com a lei de acesso à informação (12.527/11), disponibilizam-se, em Dados Abertos, os mais variados informes sobre o funcionamento da Câmara dos Deputados. A sociedade se beneficia com todas essas ferramentas? Sem dúvida. Principalmente por tais atributos, o Portal da Câmara é considerado um dos melhores.

Mas Democracia Eletrônica, no entendimento desta pesquisa, não é só isso. Da forma como é conhecido, o sistema representativo e liberal sofre um desgaste nas últimas décadas, e é nesse contexto que outras dimensões teóricas da Democracia podem ajudar a entender melhor a que caminhos a Democracia Eletrônica pode levar.

2.2. A DIMENSÃO PARTICIPACIONISTA E DELIBERACIONISTA

A constatação de que há uma grande apatia política e falta de cultura cívica nas democracias ocidentais é uma das principais críticas ao atual modelo vigente de democracia representativa. A superação dessa crítica dar-se-ia por meio de espaços participativos e deliberativos, que resultariam em uma nova capacidade de aprendizado e consciência política à população.

Essas duas correntes são críticas não só em relação à democracia concorrencial e plural, mas a todo o sistema representativo. Essa crítica recai sobre dois aspectos: o primeiro é que mediante a elitização do sistema político, há a necessidade de espaços participativos como forma de tornar o sistema político mais inclusivo; o segundo é que a tecnocracia nas democracias representativas modernas cria uma burocracia distante da realidade social. Parte da solução para esses dois problemas pressupõe a criação de instâncias participativas, fazendo com que as políticas implementadas sejam mais responsivas aos interesses do cidadão comum.

A Dimensão Participativa

Um aspecto importante para a democracia participativa é a não aceitação de qualquer divisão rígida entre Estado e Sociedade Civil, mas antes enfatiza a interação entre governantes e governados que vai além do voto.

Pateman (1992) defende que a participação do indivíduo no processo decisório irá necessariamente garantir o sucesso de um governo. A autora defende ainda que a participação em conjunto faz com que indivíduo “aprenda” os valores e princípios democráticos.

Pizzorno amplia a noção de participação dentro da democracia. Para compreender o que significa a participação política, é necessário ter em mente a ideia de que ela não existe unicamente dentro da esfera institucional. Não é só a iniciativa do indivíduo na prática eleitoral que é considerada como atividade participativa, mas também pode configurar-se de outras formas (PIZZORNO, 1975). Segundo o autor, a participação é “a ação que se desenvolve em solidariedade com outros no âmbito do Estado ou de uma classe, com o

objetivo de modificar ou conservar a estrutura e os valores de um sistema de interesses dominantes” (Idem).

A dimensão deliberativa

O quarto e último modelo teórico de democracia que será apresentado aqui é o Deliberativo. Para Habermas (2003), o conceito de esfera pública criaria a noção de que ela seria a percepção e tematização de novos problemas em que atores da sociedade civil interagiriam segundo uma lógica de livre troca de argumentos.

A sua concepção de sociedade civil é a de que ela seria formada por grupos, por associações ou organizações livres, fora do âmbito do Estado e da lógica econômica que apoia toda a estrutura de comunicação da esfera pública. Essa distinção é importante, pois para ele esse núcleo de sustentação não teria a capacidade de ação ou de implementação daquilo que foi discutido. E a única garantia de que essas vontades construídas nesse processo comunicativo fossem devidamente aplicadas e implementadas pelo Estado seria pela influência que elas teriam.

Uma forte semelhança do modelo deliberativo de Habermas com o modelo participativo é a importância da construção da vontade coletiva para a democracia, que não é uma vontade agregada de opiniões individuais, há inovação ao frisar que a legitimidade tem sua raiz no melhor argumento. Entretanto, uma forte diferença é que para Habermas a política se passa fora do Estado (FERES FARIA, 2000). E ela estaria cada vez menos propensa a distorções quanto mais estiver entregue à sociedade civil.

Já, para Gutman e Thompson (2004), não envolve necessariamente uma forte separação entre Sociedade Civil e Estado.

“Democracia deliberativa é uma forma de governo na qual cidadãos livres e iguais (e seus representantes) justificam decisões por um processo no qual eles apresentam razões que são aceitáveis mutuamente e acessíveis a todos, como a meta de chegar a conclusões que comprometem todos os cidadãos no presente mas são abertas a questionamentos no futuro” (GUTMAN e THOMPSON, 2004)

Em consonância com Gutman e Thompson, Cohen e Sabel (1997) propõem a Poliarquia Diretamente Deliberativa, o que envolveria Arenas deliberativas – locais com laços entre as diversas arenas e que teriam a capacidade de decisão e de implementação.

Segundo Avritzer e Costa (2004), bons exemplos dessa alternativa são as práticas brasileiras de Orçamento Participativo e dos conselhos gestores, que podem ser considerados canais formais que obrigariam o Estado a cumprir suas decisões.

O Portal da Câmara sob a ótica da participação e deliberação pública

As dimensões participacionista e deliberativa foram as que experimentaram maior avanço com o desenvolvimento das novas tecnologias de informação e comunicação nos últimos anos. A internet foi capaz de dar ferramentas que ampliaram a capacidade de mobilização social. Pela internet, os indivíduos emitem opiniões, avaliam, criticam e constroem espaços de deliberação pública. Tudo isso, sem a necessidade de intermediação de organizações civis, ou seja, a possibilidade de relação cidadão–Estado é cada vez mais ampliada.

A internet possibilitou a criação de esferas de discussão. Mesmo que essas esferas não sejam semelhantes à esfera pública idealizada por Habermas, elas possuem várias qualidades possíveis para um ambiente de discussão. Os canais de envio de opinião – formulários de contato, enquetes e fóruns – são muitas vezes espaços abertos para discussões.

Nos últimos anos, o Portal da Câmara tem desenvolvido iniciativas de participação popular e de inclusão da sociedade civil nas decisões tomadas na Casa, ainda que nenhuma dessas possibilidades permita um espaço de deliberação pública formal.

A Agência Câmara incluiu um espaço de comentários em suas notícias. A iniciativa permite que usuários interajam com outros usuários e saibam a opinião de mais pessoas. É uma relação forte cidadão– cidadão, mais forte do que com as autoridades políticas.

As enquetes do Portal não possuem “valor legal” de deliberação pública, mas incentiva o usuário a dar a sua opinião, como se pudesse votar em determinada decisão ou opinar sobre algum tema.

O e-mail enviado ao portal, para entrar em contato com a Câmara e com os Deputados, é um dos instrumentos que mais chama a atenção do cidadão que acessa o Portal e que deseja participar e fazer contato com os atores políticos. A comunicação por e-

mail ganha destaque principalmente por ser uma ferramenta de “fácil uso”, pois boa parte dos usuários do Portal possui e-mails e sabe como “lidar” com eles.

Ferramentas de interação entre cidadão e parlamentares foram implementadas em diversas ocasiões pelo Portal da Câmara. Fóruns de discussão e bate-papos já foram testados em diversas oportunidades com maior ou menor sucesso (MARQUES, 2011).

Nos últimos dois anos, dentre as iniciativas desenvolvidas no Portal da Câmara a que teve maior destaque é o e-Democracia. O Portal e-Democracia possibilitou a implementação de ações de participação e deliberações públicas, o que se configurou como uma experiência inovadora para a Câmara dos Deputados. A ideia é aproveitar a inteligência coletiva para o desenvolvimento de leis melhores. O processo participativo, portanto, está inserido dentro da lógica formal de representação parlamentar e dentro do próprio Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

3. INTERNET E POLÍTICA

Parte dos pressupostos teóricos desta dissertação presume que as teorias tradicionais da democracia não são capazes de explicar toda a relação entre Internet e Política. Mesmo que haja a aceitação de que o desenvolvimento tecnológico tem influenciado sociedades ao longo do tempo, em poucos momentos, as teorias tradicionais contemplam o desenvolvimento das capacidades tecnológicas em seus modelos.

A relação entre Internet e Política será abordada por meio de duas correntes – Determinismo Tecnológico e Determinismo Social – que Chadwick demonstra em *Internet Politics* (2006). A primeira é o Determinismo Tecnológico, com bases materiais, que prega que a sociedade se moldará conforme o seu desenvolvimento tecnológico. Assim, as propriedades inerentes ao desenvolvimento tecnológico poderão ajudar a prever o futuro social, econômico e as mudanças políticas. Essa corrente enxergaria a internet como uma força motriz para mudanças sociais. Entretanto, o Determinismo Social diria o contrário: que na verdade as tecnologias são meros reflexos das mudanças sociais e não agentes de mudança. Para facilitar o entendimento dessas duas correntes à luz de um mesmo fenômeno, imagine uma sociedade com altos índices de participação popular *on-line*. A causa desse fenômeno seria, para o Determinismo Tecnológico, a oferta tecnológica de canais de participação concomitantemente a um elevado acesso à internet. Para o Determinismo Social, o alto índice de participação *on-line* seria a consequência de uma sociedade já participativa.

Chadwick utiliza-se do argumento de Winner (1988) para afirmar que, na realidade, as duas correntes fazem sentido e ajudam a entender a relação entre a Internet e a Política e dá dois exemplos que sofisticam ainda mais essa relação: o primeiro aborda o fato de que o desenvolvimento de uma tecnologia específica pode alterar o modo como uma sociedade se organiza; o segundo afirma que existem tecnologias que são desenvolvidas com valores inerentemente sociais e políticos. No caso dos computadores, o primeiro argumento é ainda mais fácil de ser notado. A forma com que, nos últimos anos, diversos serviços se apropriaram da tecnologia para se organizar mudou aspectos fundamentais da organização da sociedade. O segundo exemplo não é tão evidente assim. Algumas tecnologias foram desenvolvidas com fins políticos inerentes. O desenvolvimento do aplicativo TOR (The Onion

Router – www.torproject.org) foi feito para que houvesse liberdade e privacidade de acesso em qualquer lugar do mundo. Uma arma política útil a qualquer dissidente de um regime político ditatorial, tendo condições assim de burlar sistemas de identificação e proteção.

Ambas as concepções são importantes para a reflexão sobre a internet na política. Afinal de contas, em que medida a Internet criou “necessidades” políticas ou é apenas uma ferramenta nova para velhas necessidades? Ainda, toda e qualquer mudança social política no futuro será fruto de uma população mais conectada? A Primavera Árabe de 2011 foi realmente uma onda que só foi possível e só aconteceu graças à internet? A ponderação, afastada de visões otimistas ou pessimistas, será benéfica para a resolução do problema de pesquisa desta dissertação.

Serão apresentados alguns tópicos que ajudarão a aprofundar o debate entre internet e política. O primeiro deles parte da ideia de uma mudança social mais profunda, que nos últimos anos foi ainda mais importante, que é o conceito apresentado por Pippa Norris (2001;2011) de cidadãos críticos e de déficit democrático. Em um segundo momento, será abordada a questão de como a descentralização e a Web 2.0, frutos do desenvolvimento tecnológico, estão influenciando a comunicação das sociedades contemporâneas. Em seguida, será desenvolvido o tema da Exclusão Digital; e, por último, o desafio da participação *on-line*.

Pretende-se com estes quatro tópicos entender como as novas oportunidades de interação política estão sendo desenvolvidas: para quem elas são desenvolvidas (o cidadão crítico), como elas devem ser desenvolvidas (de forma descentralizada) e quais os seus limites técnicos (exclusão digital) e desafios (participação popular).

3.1. CIDADÃOS CRÍTICOS E O DÉFICIT DEMOCRÁTICO

Nas últimas duas décadas, diversos trabalhos apontam, de formas distintas, para uma crise da democracia ocidental. Putnam (1993) afirma que essa crise nasce na medida em que se diminui o capital social na sociedade, o que gera uma falta de interconfiança pessoal e o cidadão participa menos de organizações civis, gerando apatia política.

Norris (2001;2011) desenvolve o conceito de déficit democrático e explica o que está acontecendo nas sociedades ocidentais. Cidadãos possuem cada vez mais a convicção de que a democracia é a melhor forma de governo, ou seja, eles querem a democracia, mas acreditam que as instituições formais não conseguem corresponder a suas expectativas. A autora argumenta que essa posição crítica é reflexo da secularização e do processo de burocratização do Estado, fatos observados no declínio de autoridades tradicionais, organizações religiosas, e principalmente no enfraquecimento das instituições tradicionais da política, como os partidos e sindicatos. Para Inglehart (1999), o que está acontecendo não é um declínio da participação, mas as formas desatualizadas como ela tem sido medida pelos pesquisadores. O cidadão não participa mais da vida política como há 20 ou 30 anos. O cidadão crítico das sociedades pós-modernas é, ao mesmo tempo, mais individualista e participa na construção de ideias mais fragmentadas e específicas.

É neste momento que a internet entra como uma ferramenta importante. O que Norris e Inglehart afirmam vai além desse movimento de uma sociedade em rede descentralizada (CASTELLS, 2009). O que está acontecendo é um sentimento crescente nessas sociedades de quebra de hierarquias e de descrédito nas autoridades formais de sempre. A *web* pode ser a ferramenta que dá vazão a esse novo perfil da sociedade, por permitir inovações na interação política. Essa questão recai novamente no debate entre determinismo tecnológico e determinismo social, pois neste contexto há uma transformação na sociedade, recaindo na esfera tecnológica e não o contrário.

A partir desse referencial exposto, toma-se como expectativa nesta dissertação que esse cidadão mais crítico – que participa de outras formas de organizações civis que não as tradicionais; que é mais insatisfeito com a democracia; que possui interesse em participar e influenciar na política – seja o principal beneficiado pelo desenvolvimento dos canais de interação *on-line*. E é exatamente esse o perfil do usuário do Portal da Câmara. Além disso, nos últimos anos, esse cidadão tem-se beneficiado de uma maior expansão de suas

ferramentas de protesto e mobilização. Se antes os canais eram poucos ou custosos, hoje eles foram ampliados.

O desafio para os produtores do Portal será justamente o de se adaptarem a esse cidadão crítico e cada vez mais exigente. Primeiro, porque o cidadão, de forma geral, não confia na instituição tradicional Câmara dos Deputados; segundo, porque acredita que o sistema representativo não é suficiente para suprir os seus anseios de democracia; terceiro, porque desconfia fortemente de hierarquias; e, principalmente, porque está acostumando-se à organização de um mundo virtual que para muitos pode beirar ao caótico, que é o mundo descentralizado, ou a Web 2.0.

3.2. DESCENTRALIZAÇÃO – A NÃO MEDIAÇÃO E O MUNDO 2.0

Mas, afinal de contas, o que é o mundo 2.0? Para explicar o impacto que o mundo 2.0 representa, imagine uma pequena cidade no interior brasileiro onde a classe política é detentora de toda a rede de comunicação local: rádios, TVs e jornais. Obviamente, nenhuma notícia de corrupção local seria veiculada. E como a notícia não é “importante o suficiente” dificilmente seria ela também veiculada em rede nacional.

Como seria possível que um pequeno grupo de políticos opositores ou de cidadãos indignados alertasse toda a cidade? Placas na cidade e discussões interpessoais ou boca-a-boca seriam alternativas. A antiga panfletagem, também. Não obstante, além dos custos serem altos, ameaças físicas seriam sempre frequentes. É neste momento que a internet é capaz de auxiliar. Afinal de contas, na internet toda e qualquer pessoa é capaz de produzir um conteúdo, publicá-lo e divulgá-lo, de forma bem barata e anônima. A necessidade de se superarem as formas de comunicação hegemônicas sempre existiu, não foi a internet que a criou. A internet é apenas uma excelente ferramenta, possibilita que as comunicações sejam transversais. Manifestações que nunca seriam televisionadas serão “twittadas” e compartilhadas.

O objeto de estudo desta dissertação, o Portal da Câmara dos Deputados, precisa enfrentar o desafio de se posicionar estrategicamente enquanto instituição formal, que é, neste mundo caótico de informações. A primeira sugestão é estar presente por si, antes que se faça presente por outros. Por exemplo, se a Câmara dos Deputados (ou algum

parlamentar) não estiver no Facebook, alguém pode estar por ele, criando os diversos perfis “fakes”. Além de estar presente, o Portal precisa saber-se integrar a esse espaço de comunicação, sendo uma fonte confiável de informações e, principalmente, saber que a linguagem da comunicação deve ser adequada de forma a promover o entendimento de todos.

A Colaboração

Será que um dia os enciclopedistas do século XVIII imaginaram que todo o conhecimento humano poderia ser reunido de forma que todas as pessoas colaborassem para construí-lo, em todas as línguas do mundo e por pessoas com todas as formações possíveis? A capacidade da comunicação transversal da Web 2.0 possibilitou um ambiente descentralizado de construção do conhecimento e o desenvolvimento de uma inteligência coletiva, a *wikipedia*.

A internet foi desenvolvida para ser uma rede descentralizada. Teria a utilidade militar de manter toda uma rede de comunicação funcionando, mesmo se um ponto específico não funcionasse mais (CASTELLS, 2001). De sua origem até os dias atuais, a internet é capaz de descentralizar os fluxos de informação. E a possibilidade dessa descentralização fez com que cada ponto de acesso não fosse somente um receptor (como a televisão), mas que também pudesse ser um produtor.

Sem a mediação controlando o que será produzido e comunicado, a internet anunciou o fim do editor, um ator fundamental na construção da comunicação (CASTELLS, 2009).

Toda uma nova geração está-se formando na perspectiva de não mediação e descentralização. Os impactos sociais irão além da comunicação informacional, eles atingirão a produção do conhecimento, a indústria de entretenimento (o youtube com seus vídeos vistos por milhares de pessoas), a educação (a existência de vídeo-aulas sobre diversos temas), e, principalmente, a política.

Com relação à política, chega-se a um dilema: o que é a política atual, senão um sistema mediado para a condução do governo e da formulação das políticas públicas? Mais ainda, como poderá sobreviver esse sistema de mediação ante uma “geração *wikipedia*”,

cada vez menos acostumada a vivenciar isso em seu dia-a-dia? É neste ponto que os estudos em Democracia Eletrônica podem contribuir para entender o futuro da Democracia.

Voltando ao debate entre determinismo tecnológico e determinismo social, aqui o determinismo tecnológico ajuda a compreender essa lógica uma vez que, sem a tecnologia, a forma de descentralização e comunicação transversal não existiria. Ponderando o determinismo tecnológico, a internet sozinha não será a agente de transformação social, mas com certeza contribuirá muito ao aumentar o leque de possibilidades democráticas que poderão ser adotadas por governos e sociedade.

O Portal da Câmara dos Deputados, enquanto “instituição virtual” de uma das Casas do Poder Legislativo, poderá oferecer soluções para a nova geração. Ao adotar um amplo sistema de colaboração, como o e-Democracia, a instituição poderá incluir mais cidadãos na prática política. E poderá ir além, desenvolvendo sistemas deliberativos *on-line*. Em longo prazo, uma “instituição virtual” fará com que o sistema de representação conhecido seja, pouco a pouco, transformado em um sistema cada vez menos mediado. Isso poderá ocorrer pelo fortalecimento da comunicação, ao aumentar a possibilidade de interação entre parlamentares e cidadãos; pela ampliação da capacidade participativa da população, através da abertura de espaços que possibilitariam cidadãos desenvolverem leis de forma colaborativa; e, em último caso, pela abertura de canais deliberativos, instâncias de democracia direta, com possibilidade de voto.

A cautela

A descentralização que a internet possibilita deve ser vista com cautela. Matthew Hindman, em *The Myth of Digital Democracy* (2009), aborda a centralização da *web* com dados empíricos consistentes e conclui que os grandes grupos de comunicação estão sendo capazes de centralizar a *web*.

Para o Brasil tal lógica também funciona. Os portais brasileiros são o Portal UOL e portal G1/Globo.com². O primeiro faz parte do Grupo Folha e o segundo das organizações Globo. Portanto, parte de todo o fluxo da *web* é centralizado nos mesmos meios que dominam a comunicação tradicional.

² Dados retirados do Alexa.com, especializado em medição de audiência on-line, em 17 de agosto de 2012

Cleland e Brodsky (2011) também abordam a questão das buscas na internet. O Google, principal organizador da internet e da informação no mundo, tem poder central na distribuição dos fluxos comunicativos na internet. A “google-hierarquia”, que é a forma como os sites aparecerem nos resultados de busca, é definida por algoritmos matemáticos não abertos à comunidade científica, fato apontado como uma das críticas ao processo de centralização. Afinal de contas, que fator realmente define as primeiras colocações daqueles *links*?

3.3. EXCLUSÃO DIGITAL

Diversos estudos abordam o impacto que a tecnologia de informação e comunicação tem na sociedade. Há uma corrente que se preocupa com o fato de a TIC ainda não ser acessível para muitos. Sob a denominação de “Digital Divide” ou Exclusão Digital, essa corrente se preocupa em estudar quem são os excluídos, mas não só isso. Pippa Norris (2001) elabora três definições sobre o tema:

- Exclusão Global (Global Divide) – diferença entre o acesso à internet entre os países;
- Exclusão Social (Social Divide) – diferença do acesso à internet entre ricos e pobres dentro de cada nação;
- Exclusão Democrática (Democratic Divide) – diferença entre aqueles que utilizam a internet como meio de mobilização e participação na vida pública e aqueles que não o fazem.

Mossberger et al (2003) adicionam ainda, mais duas definições:

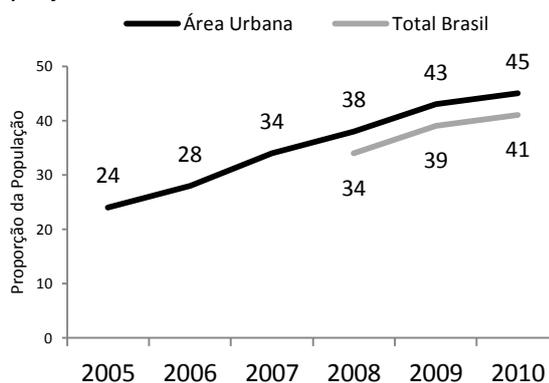
- Exclusão de habilidades (Skills Divide)– capacidade de o indivíduo lidar com as novas tecnologias;
- Exclusão de oportunidades econômicas (Economic Opportunity Divide) - a oportunidade de o indivíduo conseguir melhores empregos e se beneficiar da internet para o seu desenvolvimento econômico.

Exclusão social, econômica e de habilidades

A exclusão social no ambiente digital é a diferença de oportunidade de acesso à internet entre pobres e ricos, homens e mulheres, indivíduos mais escolarizados e menos escolarizados. No Brasil, dados confiáveis sobre essas diferenças podem ser obtidos pela pesquisa TIC Domicílios, do Comitê Gestor de Informática do Brasil.

A última pesquisa TIC Domicílios de 2010 revela que o crescimento da internet no Brasil tem-se estabilizado e que há um aumento da velocidade da internet e que a população tem acessado mais de casa que de centros de internet como *lanhouses* e bibliotecas.

Gráfico 1 - Evolução do acesso a internet no Brasil - em % da população



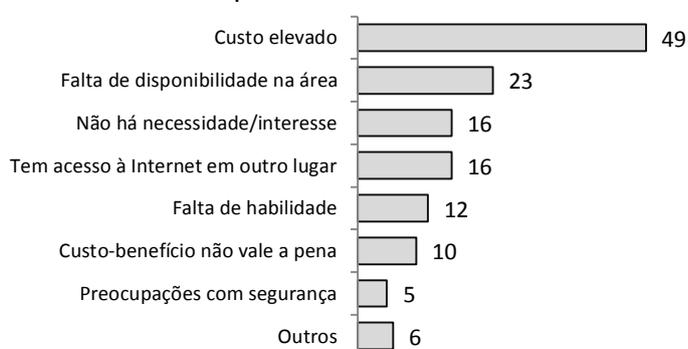
Fonte: Pesquisa TIC Domicílios e Empresas 2010

A diferença entre domicílios que possuem computador e não possuem internet vem diminuindo: 35% dos lares disseram possuir computador e 27%, afirmaram ter internet.

O principal motivo para não se ter computador em casa é o seu alto custo (74%), seguido pelo não interesse (38%) e pela falta de habilidade em lidar com ele (26%).

Nos domicílios que possuem computador, o principal motivo para não se ter internet também é o seu alto custo, como Gráfico 2 demonstra.

Gráfico 2 - Motivos para a falta de internet no domicílio - em %

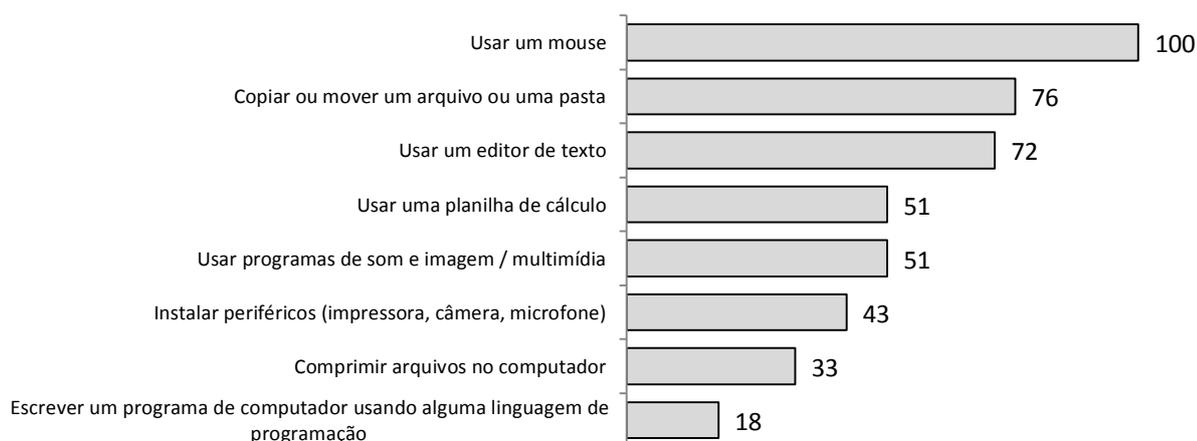


Fonte: Pesquisa TIC Domicílios e Empresas 2010

Portanto, qualquer política pública de inclusão digital no Brasil deve ter a facilitação da aquisição de computadores e a diminuição do preço da internet como principais ações.

Como Warschauer (2004) e Mossberger et al (2003) também apontam, a dificuldade em lidar com as novas tecnologias também é elemento crucial para a sua adesão. Por isso, os autores apontam a Desigualdade de Habilidades como uma barreira à inclusão digital. No Brasil não é diferente. Além de ser um motivo apontado por aqueles que não possuem computador em casa, foi também um motivo apontado por aqueles que possuem computador, mas não a internet. Ainda assim, para aqueles que possuem tanto um computador em casa quanto a internet não há garantias de que suas habilidades sejam suficientes para fazê-los utilizar a internet em toda a sua potencialidade.

Gráfico 3 - Habilidades relacionadas ao uso do computador



Fonte: Pesquisa TIC Domicílios e Empresas 2010
 Percentual sobre o total da população que usou o computador nos últimos três meses

Os dados do Gráfico 3 demonstram que a desigualdade de habilidades anda em paralelo com a desigualdade de acesso. Usuários com maior escolaridade e renda exibem mais habilidades. Além de serem necessárias mais políticas públicas que ensinem os usuários a lidar com um computador, é importante salientar que um portal deve ser “user friendly”, fácil de ser acessado. Para órgãos públicos que desejam a inclusão da população, esse dado é ainda mais importante. Afinal de contas, o usuário não tem como interagir no ambiente *on-line* se ele não sabe como navegar em um portal.

Exclusão Democrática

Mas não basta fazer com que o cidadão tenha um computador em casa, internet e que saiba utilizá-lo adequadamente. É preciso incentivá-lo a participar politicamente pela *web*. A exclusão democrática que Norris (2001) aborda é a diferença entre aqueles que utilizam a internet para se mobilizarem politicamente e os demais. Esse aspecto da exclusão

é importante, pois discutir se a internet possuirá ou não impacto político parte do pressuposto de que o cidadão já utiliza a internet para esses fins políticos. Saber quem acessa e que avaliação faz é o eixo central deste estudo. Afinal, se já é sabido que a possibilidade de articulação política é facilitada pela TIC, a próxima pergunta é: para quem? Será que ela está facilitando apenas para aqueles que já têm todas as possibilidades de articulação política possíveis?

A pesquisa TIC Domicílios também abordou aspectos de Governo Eletrônico. Apesar de serem conceitualmente diferentes governo eletrônico e participação eletrônica, ela ajuda a compreender como anda o uso dessas ferramentas pelos internautas brasileiros.

Em 2010, apenas 23% dos usuários de internet disseram ter utilizado algum serviço de governo eletrônico. Citando o relatório da pesquisa TIC Brasil.

No Total Brasil, o uso do governo eletrônico revela-se mais intenso nas camadas da população mais escolarizada, de maior poder aquisitivo e mais jovem. [...]. Também se vê que escolaridade, idade e renda familiar estão relacionadas com o uso de governo eletrônico: quanto maior a renda e a escolaridade, maior é a proporção de usuários. No caso da faixa etária, o uso é mais presente entre os mais jovens. (CGI.BR, 2011)

Quando o assunto é participação eletrônica, o resultado é ainda pior. Foi perguntado aos indivíduos que afirmaram ter utilizado algum serviço de governo quais foram esses serviços (Ver Anexo I, Página: 179).

A participação eletrônica, medida pelo item “participar em fóruns, chats, votações etc., relacionados ao governo”, representou 7% das respostas, índice que só não foi pior do que “buscar informações sobre veículos roubados”. Mas, quem participa? Analisando os dados segmentados, há maiores proporções de usuários do Norte e Centro-Oeste (12%), de 16 a 24 anos (12%) e da Classe A (19%).

Apesar de o banco de dados da pesquisa não estar disponível para que tratamentos estatísticos mais adequados sejam feitos, o resumo das informações dá conta de que indivíduos jovens e indivíduos ricos são os que estão participando mais no ambiente *on-line*. A conclusão será importante para o desenvolvimento das expectativas em relação às variáveis analisadas ao longo desta dissertação.

A dificuldade no acesso

A pesquisa aborda também quais as razões que as pessoas afirmaram ter para não utilizar os serviços de governo eletrônico.

Tabela 1 - Motivos para não utilizar Governo Eletrônico - em %

MOTIVOS	(%)
Prefiro fazer o contato pessoalmente	46
Preocupação com proteção e segurança dos meus dados	14
Os serviços de que eu preciso são difíceis de encontrar	12
Os serviços de que eu preciso não estão disponíveis na Internet	11
Usar a Internet para contato com a administração pública é muito complicado	9
Difícilmente recebo retorno (resposta) às minhas solicitações	3
Os serviços de que eu preciso estão disponíveis na Internet, mas não é possível completar a transação.	2
Outro motivo	19
NS/NR	13

Fonte: Pesquisa TIC Domicílios e Empresas 2010

Percentual sobre o total de pessoas que não usaram serviços de governo eletrônico, mas utilizaram Internet.

“Fazer contato pessoalmente” é resposta para 46% das pessoas. No caso do objeto de estudo desta dissertação, essa resposta torna-se mais improvável. Afinal, o cidadão que quiser entrar em contato pessoalmente com os Deputados Federais ou com a instituição Câmara dos Deputados terá de deslocar-se até Brasília ou procurar o Deputado Federal de sua região pessoalmente, o que nem sempre é fácil.

Todas as demais respostas se referem a problemas de oferta. O item “Preocupação com proteção e segurança dos dados” vem em segundo lugar, com 14%, e reflete uma falta de confiança nos mecanismos *on-line*. “Os serviços são difíceis de encontrar”, “não estão disponíveis” e “usar a internet para contato é muito complicado”, somados, representam 32% das citações, o que pode representar reflexos de portais com navegabilidade ruim, com linguagem de difícil entendimento para o cidadão comum e sem uma boa página de ajuda. A modalidade “difícilmente recebo retorno” é reflexo do mau uso que os atores públicos fazem das ferramentas, fato que também será observado ao longo desta pesquisa como um dos principais motivos de crítica por parte dos usuários. Além dessas quatro modalidades, a modalidade “não é possível completar a transação” manifesta a dificuldade de acessar sites pesados e mal construídos, principalmente, por usuários com acesso limitado. Portanto, parte do problema da não participação está também na oferta, por isso a necessidade de se avaliar a percepção dos usuários.

3.4. O DESAFIO DA PARTICIPAÇÃO

Compreender o que leva o cidadão comum a participar, com certeza, é um ponto de questionamento da teoria da participação democrática. Serão trabalhados aqui quatro modelos que Avelar (2007) explicita para justificar o porquê da participação.

O modelo de centralidade propõe que a intensidade da participação varie conforme a posição social do indivíduo. Quanto mais central, do ponto de vista da estrutura social, maior a participação e maior o senso de agregação. Ou seja, mesmo o indivíduo, incluído em grupos de baixo nível participativo, mas que são centrais em alguns aspectos, como educação e exposição de informações, terá tendência maior a ser um focalizador da sua participação.

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

O terceiro modelo é o da escolha racional. Nesse caso, o indivíduo participará se o custo de sua participação for menor que a expectativa de benefício/utilidade. Conforme Olson (1999), existe a possibilidade de o indivíduo não se associar nem participar de determinada ação, pois a sua mobilização individual teria benefícios coletivos marginais, fazendo com que ele simplesmente “pegasse carona” com o grupo e ganhasse assim os mesmos benefícios.

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

O desafio da participação on-line

No ambiente *on-line*, a questão motivacional ainda é um desafio a ser superado, como bem apontaram Norris (2003) e Eisenberg (2002) ao constatarem que a simples concepção do incremento instrumental está longe de representar o conseqüente incremento à participação democrática. Eisenberg ainda vai mais longe ao afirmar que “as causas da apatia política no mundo contemporâneo são profundas e complexas, e dificilmente a

Internet, enquanto meio técnico de comunicação, será capaz de superá-las e resolver as crises de legitimidade das democracias atuais”.

Mossberger et al (2008) chegam à mesma conclusão, analisando pesquisas de opinião feitas nos EUA. Por lá, a realidade é semelhante à daqui. Os dados confirmam que, por enquanto, a participação política pela internet ainda tem servido como espelho da política comum, cidadãos mais educados e de classes mais altas estão-se beneficiando dessas possibilidades.

Krueger (2006) também afirma que a internet não tem feito com que novos cidadãos tenham-se incluído no processo de participação política, mas cidadãos com maiores habilidades em internet possuem maior probabilidade de mobilização *on-line*. O temor de que as possibilidades de participação digital poderiam exacerbar as diferenças aparentemente se concretiza.

Mas há controvérsias. Alguns pesquisadores apontam que os dois tipos de participação são diferentes (KLING, 1999), (BIMBER, 2000), (KIESLER, 2000). A internet tem feito com que jovens participem mais, como demonstram os dados da pesquisa TIC Domicílios e alguns estudos (QUINTELIER e VISSERS, 2008). Argumenta-se que isso ocorre pela maior capacidade dos jovens em adotar novas tecnologias (OWEN, 2000).

Gibson et al (2000) argumentam que a internet tem expandido o número de pessoas politicamente ativas, principalmente alcançando grupos que são tipicamente inativos e menos ativos no mundo “off-line”. O seu estudo é uma comparação entre EUA, Canadá, Reino Unido e Austrália.

O trabalho de Rogerio Schlegel (2009) utiliza-se de dados do Latinobarômetro e demonstra que a internet tende a dar voz a quem já a tem. E mostra que no Brasil a educação teve um peso mais relevante que o de outras variáveis, como renda e gênero. Peixoto (2008), com o orçamento participativo *on-line* da Prefeitura de Belo Horizonte, e Grönlund (2003), que estudou o plano de desenvolvimento de uma municipalidade na Suécia, mostraram que a participação *on-line* foi maior do que a participação *off-line*.

A discussão quem participa – quem não participa é normalmente feita por pesquisas de opinião, como os exemplos mostrados acima. Os estudos enfocam as características do usuário participativo como variável explicativa.

Um enfoque sobre outro ângulo, possivelmente, ajudaria a entender ainda melhor o fenômeno da participação *on-line*. Talvez a indagação possa ser outra: qual é a oferta

disponibilizada para que os participativos participem? Ou ainda: e se a causa da falta de participação for a péssima qualidade das ferramentas participativas? Considerando uma resposta afirmativa, talvez seja por isso que jovens com maior conhecimento tecnológico participem mais.

Mas, como medir a oferta participativa no vasto mundo da internet? Uma alternativa é medir pelos canais ofertados pelas instituições políticas. Neste sentido, estudos como o de Batista (2003;2006) mostram que portais de municipalidades, em toda a América Latina, vêm-se desenvolvendo em termos de canais ofertados, a oferta vem crescendo desde 2002 e a qualidade, apesar de não ser excelente, é boa. Sérgio Braga (2007), ao estudar os portais de legislativos da América Latina, comprova que os portais brasileiros são os melhores.

Entretanto, a oferta participativa em termos eleitorais ainda não é boa. Brandão (2008) argumenta que, na campanha presidencial de 2006, as redes sociais foram utilizadas como novos palanques. Norris, em “Pregando para convertidos” (2003), afirma que os sites dos candidatos americanos não estimulavam o diálogo entre os cidadãos e que, de certa forma, os sites dos partidos eram para os já partidários. A promessa da Web 2.0 de interação e compartilhamento de informações também foi pouco incentivada.

Chega-se à conclusão, portanto, de que a oferta “oficial” de canais de participação e interatividade com o meio político é baixa e pouco utilizada e, em muitos casos, não contempla as novas ferramentas proporcionadas pela Web 2.0 como, por exemplo, as redes sociais.

Dado que a oferta existe, que razões o internauta tem para não utilizar os serviços de governo eletrônico ou não participar mais? Como foi abordado na seção sobre a Exclusão Democrática, um dos motivos é a dificuldade de acesso ao serviço de governo eletrônico ou a não disponibilidade dele. Esse é mais um argumento que corrobora a ideia de que a oferta disponível de serviços do governo no ambiente eletrônico não é adequada.

Argumenta-se nesta dissertação que é necessário desenvolver um processo de avaliação mais amplo, que não utilize apenas critérios teóricos/normativos, como CUNHA (2000), SILVA (2005), BRAGA (2007) o fizeram. É importante também utilizar critérios empíricos com base na demanda por esses serviços. Afinal de contas, como o cidadão avalia as oportunidades de participação e interação disponibilizadas pelos atores políticos? E quem são os cidadãos que se utilizam desses canais?

ASPECTOS METODOLÓGICOS

1. O DESENVOLVIMENTO METODOLÓGICO

Esta dissertação busca responder à seguinte questão: em que medida todas as possibilidades de interação ofertadas pelo Portal da Câmara dos Deputados atendem às necessidades de interação política dos cidadãos? Diante disso, o desenho metodológico da pesquisa enfrentou o desafio de encontrar formas de se observar: i) quais são essas possibilidades; ii) quais são as necessidades de interação política dos cidadãos e, também, iii) quem são esses cidadãos.

A observação desses três itens apresentou algumas dificuldades. A primeira delas reside no fato de que eles estão essencialmente em um ambiente virtual e os métodos de pesquisa, nas ciências sociais, são pouco desenvolvidos para estudos da internet. E a segunda dificuldade é que o foco desta dissertação é primordialmente na demanda dos usuários, e não na oferta do conteúdo, como a grande maioria dos estudos brasileiros e internacionais sobre Democracia Eletrônica. Esta dissertação busca resolver as duas dificuldades, ao desenvolver novas ferramentas na coleta de dados.

Utilizaram-se duas ferramentas. A primeira foi o desenvolvimento de uma pesquisa *on-line* com os usuários do Portal da Câmara. A técnica de pesquisa *on-line*, ou *websurveys*, já é conhecida nos estudos de Opinião Pública, há pelo menos 15 anos (COUPER, 2000). A segunda ferramenta desenvolvida foi a utilização das estatísticas de acesso do Portal da Câmara, esta última técnica ainda é pouco utilizada e não foi encontrada em outro trabalho nas ciências sociais.

Ao longo do capítulo de análise dos dados, será explicado como se deu o diferente tratamento feito aos dados obtidos. O foco deste capítulo de descrição metodológica será na explicação e desenvolvimento dessas duas ferramentas de coleta de dados. Espera-se, assim, poder contribuir para o desenvolvimento do que alguns pesquisadores (THELWALL e WOUTERS, 2005) chamam de *e-Social Sciences Methods* nas pesquisas em Democracia Eletrônica no Brasil e principalmente no esforço de desenvolvimento de pesquisas empíricas.

2. A COLETA DE DADOS³

A coleta de dados desta dissertação buscou trazer dados empíricos primários que tivessem como foco coletar a opinião e entender o usuário do Portal da Câmara. Foi desenvolvida a aplicação de uma pesquisa *on-line* e foram utilizados os dados das estatísticas de acesso ao Portal. A pesquisa *on-line* sendo uma forma de coletar a opinião do usuário e as estatísticas de acesso, uma forma de desenvolver um “extrato bancário” da movimentação dos usuários no Portal.

O período de coleta dos dados começou em 18 de novembro de 2011 para o Portal e-Democracia, em 26 de novembro de 2011 para o Portal da Câmara e ficou no ar até 9 de janeiro de 2012. As estatísticas de acesso foram coletadas no período de 21 de novembro de 2011 até 9 de janeiro de 2012.

Em ambas as coletas, a pesquisa teve a autorização do Comitê Gestor do Portal, órgão responsável pela manutenção do Portal da Câmara. Vale mencionar que o processo de autorização para a pesquisa começou em maio de 2011 e a primeira reunião com o Comitê Gestor foi em 9 de junho do mesmo ano. Após uma rodada de conversas e apresentações do intuito da pesquisa, firmou-se um termo de compromisso entre o Comitê e o autor desta pesquisa e a autorização foi dada em novembro de 2011.

3. SOBRE PESQUISAS ON-LINE

Será feita, nesta seção, uma breve revisão teórica sobre a metodologia de pesquisas *on-line*, ou *Web Surveys*. O intuito aqui é o de explicar que a internet não tem sido apenas objeto de estudos nos últimos 15 anos, mas tem servido também como ferramenta para o desenvolvimento de novas técnicas de pesquisa nas Ciências Sociais.

Uma das primeiras ferramentas a ser utilizada foi a transposição do *survey* tradicional para uma plataforma web, os chamados *Web Surveys*, ou pesquisa pela internet. A facilidade dessa modalidade de pesquisa faz com que qualquer instituição e pesquisador tenham, até por meios gratuitos, a possibilidade de realizar uma pesquisa com milhares de pessoas, o que pela forma tradicional se tornaria muito caro. A literatura sobre metodologias com *Web Surveys* não é extensa, mas recebe especial atenção da revista *Public Opinion Quartely*, que

³ Todos os bancos de dados e questionários produzidos por esta dissertação, assim como todo o material disponibilizado pela Câmara de Deputados estão disponíveis no site do autor. (www.maxstabile.com)

vem publicando artigos sistematicamente e que em 2008 dedicou uma edição inteira a respeito.

Web Survey é um conjunto de técnicas que utilizam a internet para coletar informações de respondentes. Couper (2000) aponta a existência de pelo menos oito tipos específicos de pesquisas, divididos em dois conjuntos: abordagens não-probabilísticas e probabilísticas.

Quadro 1 - Modalidades de pesquisa on-line

Abordagens Não-Probabilísticas	Abordagens Probabilísticas
1. Enquetes	4. Pesquisa por interceptação
2. Pesquisa aberta	5. Pesquisa por lista
3. Painéis com voluntários	6. Método Misto
	7. Painéis com membros escolhidos
	8. Amostra probabilística de toda a população

Fonte: Couper (2000)

Abordagens Não-Probabilísticas

Tipo 1 – Enquetes

São normalmente as pesquisas que diversos sites colocam no ar, sem nenhum compromisso científico, apenas para entretenimento. A própria Agência Câmara, faz algumas enquetes com os usuários do Portal da Câmara.

Tipo 2 – Pesquisa aberta

O segundo tipo utiliza convites abertos por meio de *links* nos sites. É provavelmente a forma mais comum de pesquisa *on-line*. Normalmente, possui pouco ou nenhum controle sobre os respondentes. Para Howard et al (2000), mesmo a pesquisa não sendo com uma amostra aleatória, não significaria que os dados obtidos não possam ter validade científica. Já que seria possível aplicar ponderações, comparando os dados sociodemográficos da amostra com dados de estatísticas oficiais.

Tipo 3 – Painéis com voluntários

Sites especializados exibem anúncios, pessoas interessadas cadastram-se, informam seus dados pessoais, montando dessa forma um grande banco de dados com possíveis respondentes. Posteriormente, eles serão contatados por e-mail, identificados e instados a

responder às pesquisas disponíveis. Os administradores do sistema podem, eventualmente, selecionar de forma aleatória os respondentes.

Abordagens Probabilísticas

Tipo 4 – Pesquisa por interceptação

O quarto tipo é semelhante ao segundo abordado. A diferença é que a amostra é desenhada com base nas visitas de um site. A partir daí um sistema seleciona o participante, enviando-lhe um convite para responder à pesquisa e “cookies” são utilizados para controlar se o respondente já recebeu o convite ou não. Por exemplo, a cada “n” visitantes do site, uma janela abre (pop-up) convidando o usuário a responder à pesquisa.

Tipo 5 – Pesquisa por lista

Caso uma população específica tenha acesso à internet, basta efetuar o convite por e-mail para que o participante, mediante acesso restrito a fim de evitar múltiplas respostas, tenha acesso à pesquisa e possa responder a ela. Turgeon et al (2011) utilizaram esse método ao realizar um experimento com os alunos da Universidade de Brasília sobre as cotas raciais. A listagem de todos os alunos foi disponibilizada pela Universidade, que fez uma amostra aleatória simples para enviar um e-mail convidando os alunos a participarem da pesquisa.

Tipo 6 – Método misto

Esta modalidade apenas utiliza a internet como alternativa aos métodos tradicionais de resposta. O CENSO brasileiro de 2010 fez uso dessa possibilidade: a residência selecionada para responder ao questionário completo tinha a opção de usá-lo na forma *on-line*.

Tipo 7 – Painéis com respondentes escolhidos

Este tipo é parecido com a modalidade de painéis voluntários, mas neste caso os respondentes são escolhidos previamente por métodos tradicionais, seja por telefone seja pessoalmente. Caso tenham acesso à internet, serão cadastrados em um sistema pelo qual responderão às pesquisas pela *web*.

Tipo 8 – Amostra probabilística

O último tipo é semelhante ao tipo 7; entretanto, caso o indivíduo não tenha acesso à internet, a pesquisa proverá esse acesso. Algumas empresas americanas, como a InterSurvey, disponibilizam o computador para que o participante possa responder à pesquisa.

A revisão na literatura sobre *Web Surveys* foi essencial para o desenvolvimento da pesquisa aplicada nesta dissertação. O artigo de Heerwegh e Loosveldt (2008) ressalta algumas diferenças com relação aos métodos tradicionais. Por exemplo, na pesquisa face-a-face, nota-se que o respondente dá mais atenção ao entrevistador, diferente do processo feito através de um ambiente *on-line* ou por telefone, no qual o respondente pode fazer diversas coisas ao mesmo tempo. Por isso, importante é elaborar um questionário que seja fácil de ser conduzido e rápido para que o respondente não se distraia em outra atividade. O artigo de Porter e Whitcomb (2003) mostra que pesquisas, utilizando convite por papel ou por e-mail, possuem taxas similares de respostas.

Couper e Miller (2008) apontam vantagens e desvantagens das pesquisas *on-line*. As vantagens são a realização de experimentos, a redução de custos de pesquisa, a maior velocidade da condução da pesquisa e a possibilidade de utilizarem-se mídias – vídeos, imagens e fotografias – no questionário. Por outro lado, uma das grandes fragilidades é o viés no respondente. Uma dúvida paira em muitos casos: trata-se de uma amostra representativa da população? Já que, muitas vezes, é impossível saber qual é a população de possíveis respondentes.

O artigo de Galesic et al (2008) mostra que o formato do questionário é importante para a qualidade das respostas. Entre diversas sugestões, apontam que não devem existir muitas alternativas nas questões, pois o usuário pode não ler as últimas alternativas e escolher apenas a primeira. Por isso, adotou-se na pesquisa o menor número possível de alternativas, e quando não foi possível diminuí-las, utilizou-se o rodízio aleatório das alternativas a cada exibição.

Malhotra (2008) demonstra que tempo da resposta não é sinal categórico de qualidade. Quem responde mais rápido não está necessariamente respondendo de forma

ruim ao questionário, mas que pessoas com baixa capacidade cognitiva correm esse risco, caso o questionário seja complicado. Esse artigo foi essencial para que o critério de análise das qualidades das repostas não fosse apenas pelo tempo, mas também pelas não respostas do questionário.

Couper, Traugott, Lamias (2001) mostram que a utilização de um indicador de progresso pode não fazer diferença na motivação dos usuários para responder à pesquisa, ainda pode ser prejudicial aos usuários de conexões mais lentas. Pensando nisso, a pesquisa não utilizou o indicador de progresso.

O “custo” de resposta para um questionário *on-line* é uma relação de quanto o usuário precisa ler e, principalmente, responder a alguma questão. Ou seja, será sempre mais difícil obter uma resposta se o questionário demandar muito tempo para o usuário ler a pergunta. E, principalmente, se ele precisar utilizar o teclado, além do *mouse* para responder. Galesic e Bosnjak (2009) demonstram que é sempre preferível fazer com que o respondente não tenha de digitar ao longo do questionário. A pesquisa, portanto, optou por utilizar questões fechadas, mesmo quando a resposta é a idade do usuário.

4. A PESQUISA ON-LINE APLICADA

A pesquisa *on-line* desenvolvida para o estudo dos usuários do Portal da Câmara dos Deputados não se encaixa exclusivamente nas categorias apontadas por Couper (2000). A pesquisa foi aberta (Tipo 2), na medida em que não houve nenhum controle ou restrição dos usuários ao responderem à pesquisa e foi divulgada na página principal do Portal da Câmara e do Portal e-Democracia. A pesquisa foi por Lista (tipo 5), pois foi anunciada nos e-mails enviados pela Câmara em três serviços distintos e foi enviada para uma base de usuários cadastrados no Portal e-Democracia.

A pesquisa não é probabilística e não se pretende ser uma amostra de todos os usuários do Portal. Entretanto, após diversos testes, comprovou-se a robustez da amostra e assegurou-se que ela possui alta convergência em seus dados.

Na sessão seguinte, será abordado o modo como foi feita a construção do questionário e seus temas, como foi desenvolvida a plataforma de pesquisa, como as diversas etapas de divulgação da pesquisa foram feitas e, por último, mostrar-se-á como foi o tratamento das não respostas.

4.1. O QUESTIONÁRIO

O questionário foi elaborado com a colaboração do Comitê Gestor do Portal da Câmara e da equipe do Portal e-Democracia, visando responder às perguntas da pesquisa⁴. No total, foram selecionadas 52 perguntas dispostas em cinco temas:

Quadro 2 - Divisões dos blocos temáticos do questionário aplicado

Temas	Descrição
Perfil socioeconômico	Ocupação, Idade, Renda, Sexo e Escolaridade.
Perfil Político e Participativo	Perguntas de pesquisas tradicionais sobre participação, satisfação com a democracia e pertencimento a grupos e associações.
Uso e Avaliação do Portal da Câmara	Utilização e Avaliação do Portal da Câmara com perguntas sobre qual a razão pela qual acessa o portal, quais seções do portal acessa e como as avalia.
Uso e Avaliação dos canais de Participação e Interação	Utilização e Avaliação das ferramentas disponíveis de participação e interação do Portal da Câmara. Quais são as ferramentas que já utilizaram e como o usuário as avalia.
Uso e Avaliação do portal e-Democracia	Utilização e avaliação do Portal e-Democracia e avaliação das discussões feitas.

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

Uma discussão importante sobre a confecção de um questionário *on-line* é se o questionário será feito pergunta a pergunta ou em apenas uma página. Como ainda não existe um consenso para esse dilema (COUPER; TRAUOGOTT *et al.*, 2001), a opção aqui adotada foi mesclar as duas possibilidades. Os questionários tinham quatro ou três páginas para que ficassem curtas. As vantagens esperadas dessa modalidade eram: a) caso o usuário resolvesse abandonar a pesquisa, o sistema já teria feito a entrada de dados das questões a que ele já respondeu; b) seria possível fazer um sistema aleatório de respostas ao questionário no qual se colocariam blocos de perguntas conexas em uma mesma página.

⁴ O questionário poderá ser visualizado na página 117.

No caso das perguntas condicionais, elas só apareciam se o usuário houvesse marcado essa sua condição. Por exemplo, se ele não tivesse marcado a opção “Recebo os boletins eletrônicos da Agência Câmara”, a pergunta sobre a avaliação do “Boletim eletrônico da Agência Câmara” não apareceria.

Outra discussão importante é o abandono nos questionários. Normalmente, existem dois tipos de abandono. No primeiro, o usuário ainda não começou a responder, apenas visualizou a primeira página e resolve não dar início às respostas. O segundo trata do abandono ao longo do questionário, fato que pode ocorrer, pois o respondente pode considerar o questionário longo, porque ele se desconectou ou até mesmo porque ele esqueceu-se de continuar. Seria um grande problema se essa segunda taxa de abandono fizesse com que um grupo de questões específicas do questionário fosse prejudicado com um alto índice de não respostas.

Para atenuar esses dois problemas, adotou-se a confecção de quatro questionários diversos em que a ordem dos blocos de perguntas era distinta.

O usuário, ao selecionar o *link* da pesquisa, era redirecionado para uma página controle, que tinha como função escolher de forma aleatória qual o questionário que o usuário iria responder (ver apêndice, página 149). O questionário do e-Democracia não estava incluso nesse controle; pois foi direcionado, exclusivamente, para o público do e-Democracia.

Assim, quatro questionários diferentes foram construídos – o de Avaliação, o de Participação, sobre o Perfil, e outro para o Portal e-Democracia:

Quadro 3 - Quadro Explicativo da disposição dos blocos de perguntas nos quatro questionários on-line

Bloco de Perguntas	Questionário			
	Avaliação	Participação	Perfil	e-Democracia
Perfil socioeconômico	2º	2º	1º	3º
Uso e Avaliação do Portal da Câmara	1º	3º	4º	Não foi exibido
Uso e Avaliação dos canais de Participação e Interatividade	3º	1º	2º	Não foi exibido
Perfil Político e Participativo	4º	1º	3º	2º
e-Democracia				1º

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

O Quadro 3 mostra a ordem como foram dispostos os temas para cada questionário. No questionário **Avaliação**, o bloco “Uso e Avaliação do Portal da Câmara” foi o primeiro bloco, portanto foi exibido na primeira página do questionário. O bloco “Perfil

socioeconômico” parece na segunda página, “Uso e Avaliação dos canais de Participação e Interatividade” e “Perfil Político e Participativo” em seguida.

4.2. A DIVULGAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa começou a ser divulgada no dia 18 de novembro de 2011 em todas as páginas do Portal e-Democracia (apêndice, p. 181) e, a partir do dia 28 de novembro de 2011, na página principal do Portal da Câmara (Figura 2 a seguir).

A pesquisa também foi divulgada em alguns serviços de e-mail que a Câmara presta aos cidadãos:

- I. Acompanhamento da Tramitação de Proposições: boletim que informa ao usuário do Portal a movimentação de alguma proposição de seu interesse, de responsabilidade da Secretaria Geral de Mesa. Divulgado no período de 26/11/11 a 20/12/11. (Exemplo do e-mail pode ser encontrado no anexo, p. 183).
- II. Acompanhe Seu Deputado: e-mail enviado, a cada 15 dias, com as atividades dos parlamentares, ao usuário que se cadastrou para acompanhar, de responsabilidade da Secretaria Geral de Mesa. Divulgado nos dias 26/11/11, 10/12/11, 24/12/11 e 07/01/12 (anexo, p. 182).
- III. Boletim Agência Câmara: boletim enviado diariamente, com as notícias da Casa, de responsabilidade da Agência Câmara. Divulgado no período de 28/11/11 a 10/12/12 (anexo, p. 184).
- IV. Usuários cadastrados no Portal e-Democracia: foram enviados e-mails, convidando-os a participarem da pesquisa.

Além disso, a pesquisa também foi divulgada em Rádio para todo o Brasil, por meio da Rádio Câmara⁵ e da Agência Câmara de Notícias⁶.

⁵ Reportagem: Pesquisa da UnB vai ajudar a melhorar o portal da Câmara dos Deputados <http://www2.camara.gov.br/radio/materias/ULTIMAS-NOTICIAS/406686--PESQUISA-DA-UNB-VAI-AJUDAR-A-MELHORAR-PORTAL-DA-CAMARA-DOS-DEPUTADOS-%280159%29.html> último acesso em 20/08/2012

⁶ Reportagem: Pesquisa da UnB ajudará a melhorar o portal da Câmara. <http://www2.camara.gov.br/agencia/noticias/COMUNICACAO/206373-PESQUISA-DA-UNB-AJUDARA-A-MELHORAR-O-PORTAL-DA-CAMARA.html> último acesso em 20/08/2012

Figura 2 - Portal da Câmara dos Deputados com os dois links da pesquisa

The image shows the homepage of the Câmara dos Deputados website. At the top, there is a navigation bar with the logo and a search box. Below the header, there are several main sections:

- Consulta de Proposições:** A search form for bills, with fields for 'Número' and 'Ano', and a 'Pesquisa Completa' button.
- Atividade legislativa:** A section titled 'Pesquise as proposições em votação na Câmara' with a 'Saiba mais' link.
- Consumidor:** A news article about the 'Copa 2014' stadium beverage regulations.
- Meio Ambiente:** A news article about 'Seis MPs e previdência complementar de servidor'.
- Novo Código:** A news article about a 'Comissão especial vai analisar proposta de novo Código Comercial'.
- Orçamento 2012:** A news article about the 'Relatório final do Orçamento deve ser votado até 19 de dezembro'.
- Plenário e Comissões:** A section for the weekly agenda.
- Conferência das Cidades:** A section for a conference on national waste policy.
- Comitê de Imprensa:** A section for a program on journalistic coverage.
- Pesquisa de opinião:** A section for a survey by UnB, highlighted with a red dashed box.
- Right Sidebar:** Contains sections for 'PRESIDÊNCIA', 'FIQUE POR DENTRO', 'CÂMARA DESTACA', 'PARTICIPE', 'TRANSPARÊNCIA', 'WEBCÂMARA', and 'CÂMARA NAS REDES SOCIAIS'.

Fonte: Retrato da tela do Portal da Câmara dos Deputados, acesso em 1/12/2011. Destaque em vermelho do autor.

4.3. A PLATAFORMA DE PESQUISA

A plataforma utilizada para o desenvolvimento da pesquisa foi o pacote *LimeSurvey*⁷, que é um *software* de pesquisa em formato aberto, programado em PHP e roda em um banco de dados MySQL, instalado em um ambiente Linux. Os questionários da pesquisa

⁷ Mais informações sobre o LimeSurvey podem ser encontradas no site www.limesurvey.org.

foram adaptados a um *layout* simples e leve, para ajudar usuários de conexões mais lentas (o modelo da página está no apêndice, p. 143).

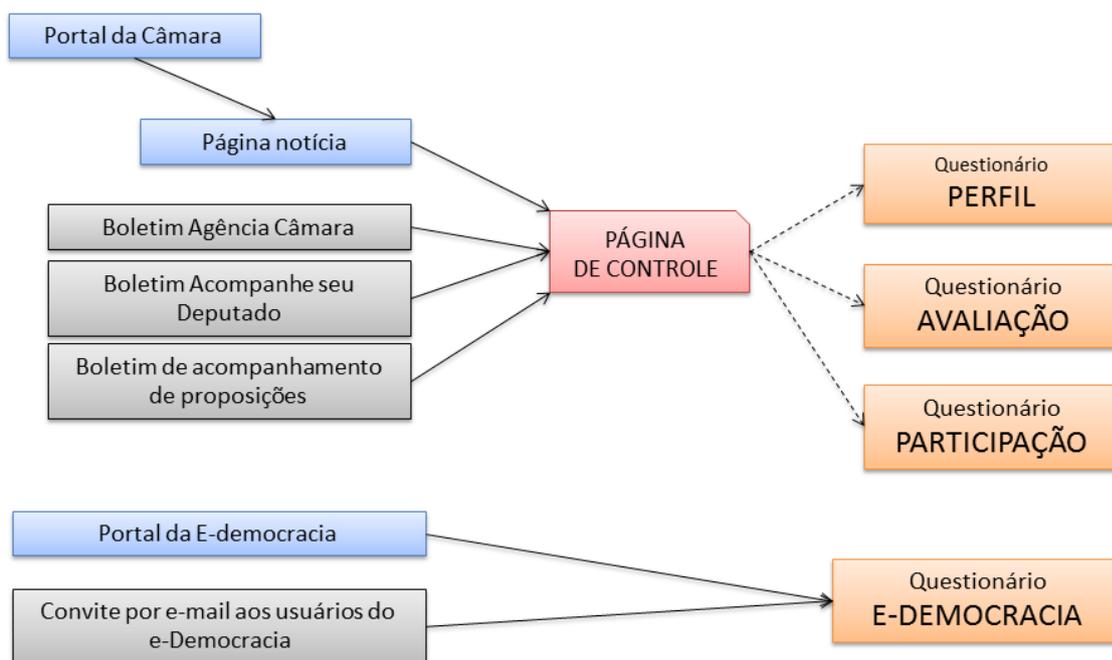
O Centro de Processamento de Dados (CPD) da Universidade de Brasília disponibilizou o uso do domínio “<http://pesquisacd.unb.br>” para a pesquisa, contudo a plataforma da pesquisa ficou armazenada em um servidor independente dos servidores da UnB, contratado exclusivamente para hospedar a pesquisa.

Como já foi mencionado, foi desenvolvida uma Página Controle, a qual redirecionou, de forma aleatória, os respondentes para um dos três questionários (Avaliação, Perfil e Participação) e identificou a proveniência do *link* (se era do Portal principal ou de algum dos serviços de e-mail).

Todas as páginas da plataforma foram monitoradas pelo *Google Analytics*, possibilitando o controle em tempo real de exibição dos questionários, garantindo a aleatoriedade da página de controle e o cálculo das taxas de abandono.

Como medida preventiva, o servidor foi programado para efetuar *backups* diários da pesquisa e do seu banco de dados. Além disso, outro servidor ficou pronto para servir de espelho em caso de problemas com o servidor principal da pesquisa.

Figura 3 - Diagrama explicativo da plataforma de Pesquisa



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

4.4. OS RESULTADOS

A pesquisa teve 1646 respondentes, sendo 1423 do Portal da Câmara, e 223 do Portal e-Democracia. Entretanto, nem todas as respostas foram consideradas nas análises. Para o Portal da Câmara, foram consideradas apenas 1403 respostas e para o Portal e-Democracia, 200. A maioria das respostas descartadas representou questionários com alto índice de não respostas e enviados em um tempo muito curto.

O meio de divulgação da pesquisa que teve maior número de respondentes foi o Boletim de Acompanhamento de Projetos, que durante o período teve quase 200 mil e-mails enviados.

Tabela 2 - Estatísticas de divulgação da pesquisa on-line

	Quantidade de respostas	E-mails enviados no período (Em milhares)	Visitantes Únicos (Em milhares)	Taxa de aproveitamento (em %)
Boletim de Acompanhamento de Projetos	807	199		0,40
Boletim Acompanhe seu Deputado	375	46		0,81
Boletim da Agência Câmara	36	58		0,06
Portal da Câmara	185		911	0,02

Fonte: Centro de Informática da Câmara (CENIN) e dados da pesquisa on-line aplicada no Portal da Câmara, dados tratados pelo autor

A Tabela 2 mostra o quantitativo de e-mails enviados durante o período da pesquisa por cada um dos serviços, a quantidade de visitantes únicos que o Portal da Câmara recebeu e a taxa de aproveitamento de cada um dos meios de divulgação. A taxa foi calculada como a porcentagem de respostas obtidas a partir de cada meio de veiculação da pesquisa.

Considerando proporcionalmente a taxa de aproveitamento de e-mails enviados por respostas, observa-se que o Boletim Acompanhe seu Deputado foi o mais eficiente (0,81% de aproveitamento).

A surpresa para a pesquisa foi a baixa taxa de respostas provenientes do *link* da pesquisa no Portal da Câmara: apenas 185 respostas. Considerando um número de 911 mil visitantes únicos⁸ que o Portal recebeu no período, houve uma taxa de aproveitamento de 0,02%. Para essa baixa taxa, existem duas possíveis explicações. A primeira delas é que o *link* da pesquisa não teve o destaque esperado, pois ficou apenas na página principal do Portal e não nos milhares de páginas que o Portal possui. E a posição onde o *link* ficou no Portal é

⁸ Caso o visitante acesse o Portal mais de uma vez, ele é contado apenas uma vez. Ou seja, se 5 pessoas acessam o site diversas vezes, serão contabilizados como 5 visitantes únicos. Assim sendo, o Portal da Câmara teve mais de 911 mil acessos no período (teve 1,6 milhões de visitas), originadas de 911 mil visitantes.

área que, tradicionalmente, tem baixo índice de “cliques”. A segunda explicação é que o *link* na página principal remetia a uma página intermediária, contendo uma explicação da Câmara para a pesquisa. Nessa página, havia o *link* da pesquisa e também uma janela, avisando aos usuários que eles sairiam da página do Portal da Câmara. Portanto, o usuário não era incentivado a responder. Ele deveria selecionar pelo menos três páginas para chegar à pesquisa. Enquanto que, nos Boletins enviados por e-mail e no Portal e-Democracia, o *link* levava direto ao questionário.

4.5. O TRATAMENTO DADO ÀS “NÃO RESPOSTAS”

O número de respondentes (n) de 1403 respostas para a pesquisa do Portal da Câmara e (n) de 200 respondentes para o Portal e-Democracia é diferente dos totais apresentados ao longo das tabelas de frequência. E, ainda assim, haverá em alguns casos a modalidade: “não respondeu”.

A explicação reside no fato de que o questionário tinha, em alguns casos, três páginas e, em outro, quatro. Caso o usuário não tenha visualizado uma página (ao abandonar a pesquisa), o número de respostas daquele bloco será menor. Portanto, o “missing” da não visualização não será contabilizado na tabela de frequência.

Como nenhuma das questões era obrigatória, caso o usuário tenha deixado em branco uma questão específica de um bloco que ele respondeu, esse “missing” será considerado como “não resposta” e será contabilizado nas estatísticas.

Por exemplo, ao selecionar o *link* para responder à pesquisa e, em seguida, ser redirecionado para o questionário Perfil (que possui em ordem os blocos “perfil”, “participação on-line”, “participação off-line” e “uso e avaliação”), o usuário responder até ao segundo bloco, de “participação on-line”, o “missing” dos próximos dois blocos de perguntas (“participação off-line” e “uso e avaliação”) não será contabilizado. Afinal de contas, o respondente “não viu” as perguntas; não teve, portanto, a opção de responder a elas. Caso ele tenha deixado em branco uma pergunta dos dois primeiros blocos que ele respondeu, esse “missing” será contabilizado como uma “não resposta”.

5. AS ESTATÍSTICAS DE ACESSO

Qualquer página na internet está hospedada em um servidor *web*, que é uma máquina 24h conectada à rede, com infraestrutura suficiente para receber o acesso dos usuários. Todo servidor faz um registro de cada movimentação em seus arquivos, a data e a identidade do acesso. Assim, desde o começo da internet, as estatísticas de acesso eram disponibilizadas a partir dos arquivos de registro dos servidores (*log files*). As estatísticas de acesso são, para o site, o que um extrato bancário é para um correntista: a informação mais confiável, dizendo o que ocorre em sua conta e quando.

No período de 21 de novembro de 2011 a 09 de janeiro de 2012, o Portal da Câmara teve mais de 1,6 milhões de visitas, sendo 911 mil visitantes únicos que geraram mais de 6,4 milhões de visualizações de páginas. O tempo médio de acesso foi de 4 minutos e 37 segundos, a taxa de rejeição foi de 52,4% e a taxa de novas visitas foi de 46,2%. Esta metodologia de análise das estatísticas de sites aqui utilizada é até hoje a mais confiável, quando o objeto de estudo é um Portal na internet e suas interações no ambiente *web*.

A ferramenta mais poderosa no registro e análise das estatísticas *on-line* é o *Google Analytics*, do Google. O Centro de Informática (CENIM) da Câmara dos Deputados começou a adotá-lo para o Portal apenas em julho de 2011, sendo que esteve em pleno funcionamento somente em agosto do mesmo ano. Foi disponibilizado para esta pesquisa acesso completo e irrestrito, em modo de leitura, a todos os módulos do *Google Analytics* do Portal da Câmara. O CENIM disponibilizou o acesso, mas toda a coleta, tratamento e análise dos dados do *Google Analytics* são de inteira responsabilidade do autor⁹.

O *Google Analytics*

O *Google Analytics* funciona da seguinte forma: um código é instalado em cada página do Portal. Então, cada acesso realizado é contabilizado e registrado nos servidores do Google. Assim, são registradas as estatísticas de forma semelhante ao acesso que o servidor faz. Para introduzir alguns termos específicos da análise das estatísticas do Portal, seguem alguns dos principais termos.

⁹ Agradecimentos especiais aos servidores do CENIM por terem sido pioneiros e receptivos na abertura do acesso ao *Google Analytics*, ainda antes da Lei de Acesso à Informação.

- Visitas: Contagem de vezes que um usuário acessou o Portal, contabilizada pelas sessões ativas.
- Visitantes Únicos: número de usuários que acessaram o Portal.
- Visualizações de páginas: se o usuário entrar diversas vezes em uma mesma página ou simplesmente atualizar o navegador, a estatística de visualização de páginas (ou *Page Views*) será contabilizada.
- Tempo na página: é o tempo que o usuário ficou em determinada página aberta.
- Taxa de Rejeição (*bounce rate*): proporção de visitas que abandonou ou rejeitou o site. É contabilizada quando o usuário entra na página, não realiza nenhuma outra atividade e fecha-a. Normalmente essa estatística é conhecida como Taxa de Rejeição.
- Taxa de Novas Visitas: é a proporção de visitantes novos em determinada página ou em um conjunto de páginas. O registro da visita é contabilizado por um arquivo que é armazenado no computador da pessoa (*cookie*). Caso ela não tenha o *cookie*, o acesso será contabilizado como o de um visitante novo.

TRATAMENTO DOS DADOS
E
ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção serão apresentados e analisados os dados coletados na pesquisa, respondendo às principais perguntas propostas. Em determinadas análises, misturar-se-ão os dados coletados na pesquisa feita no Portal da Câmara e as estatísticas de acesso do Portal da Câmara. A indicação da proveniência de cada dado constará na fonte de cada tabela e gráfico. Além disso, todas as tabelas de frequência com os descritivos completos encontram-se no Apêndice.

Serão apresentados primeiramente os dados sobre o cidadão que acessa o portal:

- Proveniência geográfica
- Perfil político
- Perfil socioeconômico

Depois, o foco será o acesso que o cidadão faz:

- As razões do acesso
- O que é acessado
- Quando o cidadão acessa
- Como é feito o acesso

Em terceiro lugar, a avaliação que o cidadão faz sobre nove seções específicas e quatro atributos gerais do Portal. Em seguida, alguns modelos de análise multivariada serão desenvolvidos para responder a duas perguntas:

- Quem utiliza mais os canais disponibilizados pelo Portal da Câmara?
- Quem avalia melhor o Portal da Câmara?

Em quarto, será feita uma análise mais detalhada de nove canais específicos de interatividade e participação que o Portal oferece e será desenvolvida uma análise do uso e da avaliação que os usuários dão para cada um dos canais. As seguintes perguntas serão respondidas:

- Como é o padrão de uso das ferramentas entre os usuários?
- Qual o perfil do usuário que utiliza mais as ferramentas?
- Qual o perfil do usuário que melhor avalia as possibilidades?

Em quinto, será feita uma análise específica do Portal e-Democracia. Por ter um processo de pesquisa separado do Portal da Câmara, serão feitas também a análise sobre os seus usuários, uma avaliação das discussões feitas no Portal e as sugestões de melhorias que os usuários deram. Por último, serão abordadas as sugestões que os usuários fizeram para o Portal da Câmara como um todo.

1. QUEM ACESSA O PORTAL DA CÂMARA DOS DEPUTADOS

Serão conhecidos nesta seção os usuários que acessam o Portal da Câmara através de seus dados socioeconômicos: renda, ocupação, idade, proveniência geográfica e o perfil político.

1.1. QUEM É O CIDADÃO

Localização Geográfica

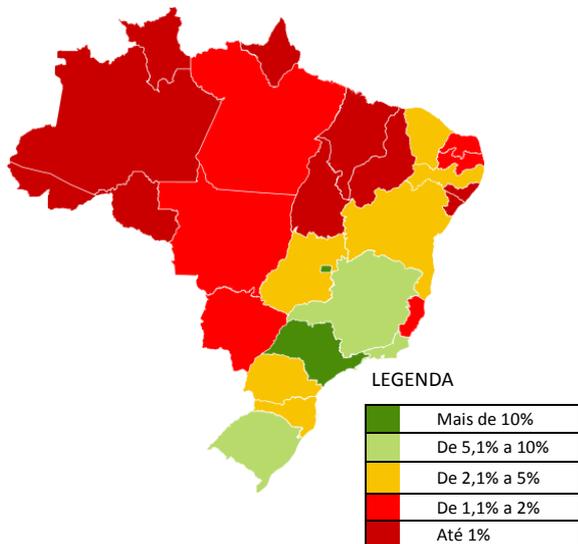
Em termos mundiais, além do Brasil, que representa 97,8% das visitas, 151 Países acessaram o Portal da Câmara, no período de 21 de novembro de 2011 a 9 de janeiro de 2012. Estados Unidos é o segundo colocado, seguido por Portugal, Reino Unido e França.

Tabela 3 - País de origem dos visitantes ao Portal da Câmara

País	Visitas (em milhares)	Proporção
Brasil	1.628	97,8
EUA	9	0,5
Portugal	5	0,3
Reino Unido	1	0,1
França	1	0,1
Outros países	10	0,6
Não Identificado	8	0,5
Total	1.664	100,0

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

Figura 4 - Acesso ao Portal da Câmara por UF



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

O Distrito Federal representa 27,5% dos acessos brasileiros. Os estados da Região Sudeste representam 38,3%; a Região Sul, 12,6% e todos os demais estados, 21,6%.

Sul e Sudeste, portanto, representam mais de 50% dos acessos ao Portal. Com relação à qualidade do acesso, o Distrito Federal tem a menor taxa de novas visitas (20,2%) e de rejeição (37%)¹⁰, o que reflete basicamente o acesso primordialmente profissional e contínuo ao Portal, principalmente feito pelas burocracias federais e dos profissionais da área da política que se encontram em Brasília.

¹⁰ A tabela de frequências de acesso detalhado por UF encontra-se no Apêndice, página 106.

Quais são os determinantes que fazem com que uma UF tenha mais ou menos acesso ao Portal da Câmara? O mapa ajuda a ver que regiões menos ricas acessam menos, mas também podem ser regiões menos populosas e com menos representantes na Câmara dos Deputados. Além de todas as disparidades sociais, existe a desigualdade de acesso. A exclusão digital pode ser uma variável para explicar se determinadas regiões acessam mais ou menos que outras.

Testou-se, por meio de análise de regressão linear, quais fatores (variáveis independentes) explicam o aumento proporcional no acesso ao Portal da Câmara (variável dependente), tendo como unidade de observação as UFs brasileiras.

Quadro 4 - Quadro explicativo das variáveis independentes do modelo de acesso regional ao Portal da Câmara

Abreviação	Variável	Descrição	Sinal Esperado
Po	População	Proporcionalidade da população em relação à população do País, dados do IBGE divulgados em 2011	+
Pi	Penetração da Internet	Taxa de penetração da internet nos domicílios, dados da PNAD de 2009	+
Re	Representação	Proporção de Deputados Federais que a UF tem na Câmara dos Deputados	+
IDH	IDH	Índice de Desenvolvimento Humano para cada UF, dados do PNUD de 2006	+
PIB	PIB	Proporção que o PIB da UF tem no PIB brasileiro, dados do IBGE de 2009	+

A equação do modelo:

$$Y_i (\text{Acesso ao Portal}) = \beta_0 + \beta_1 \mathbf{Po} + \beta_2 \mathbf{Pi} + \beta_3 \mathbf{Re} + \beta_4 \mathbf{IDH} + \beta_5 \mathbf{PIB} + \varepsilon_i$$

A penetração da internet é a única variável explicativa do modelo e tem coeficiente positivo e significativo. Ou seja, quanto mais acesso à internet uma UF tiver, controlada pela sua população, a representação de deputados federais na Câmara dos Deputados, IDH e PIB, ela terá proporcionalmente mais acesso ao Portal da Câmara.

Tabela 4 - ARL: Determinantes do acesso geográfico ao Portal da Câmara

	β
Constante	0,20
População	0,02
Penetração da Internet	0,56**
Representação	-0,14
IDH	-0,36
PIB	0,00
R ²	0,67
N	27

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

** p < 0,01

Perfil socioeconômico

Saber quem acessa o Portal é essencial para entender a demanda. Um dos blocos do questionário *on-line* aplicado no Portal da Câmara constituiu-se de perguntas de caráter socioeconômico.

A literatura tradicional (AVELAR, 2007) argumenta que cidadãos com posições de centralidade e, portanto, com menores custos de participação tendem a participar mais. Para essa literatura, são homens bem escolarizados e com alta renda, indivíduos bem posicionados socialmente e que participam mais na política.

Os dados da pesquisa indicam os mesmos parâmetros que a literatura sobre participação tradicional indica como quem participa mais¹¹.

- 71,4% da amostra são homens;
- 67,5% possuem Ensino Superior, seja incompleto ou em uma pós-graduação;
- 31,2% possuem uma alta renda (mais que R\$ 4.500 mensais de renda familiar).

Quem mais acessa o Portal são Servidores Públicos (28,8%), dentre os quais 65% do Executivo. O dado demonstra que o acesso burocrático não corresponde à totalidade desses índices, ou seja, a Democracia Eletrônica aqui não é exclusivamente para burocratas e profissionais da política, já que representam apenas 23,6% dos respondentes na População Economicamente Ativa.

- 28,8% são servidores públicos,
- 23,6% trabalham com Assessoria Parlamentares e/ou Comunicação;
- Dos servidores públicos, 65% são do Executivo.

Estudos em Democracia Digital apontam que os jovens estão participando mais no ambiente *on-line* (QUINTELIER e VISSERS, 2008). Não é necessariamente o que acontece, pois 57,9% dos respondentes possuem entre 41 a 65 anos de idade e 18% deles são aposentados.

- 57,9% de 41 a 65 anos de idade
- 18% de aposentados

¹¹ As tabelas de frequência desta seção se encontram no Apêndice, página 93.

Uma possível explicação para o elevado índice de aposentados aponta para peculiaridades interessantes no Portal. A primeira delas é que, durante o período da pesquisa (novembro e dezembro de 2011), esteve em pauta na agenda da Câmara dos Deputados a Votação da PEC 270/08, cujo teor era de interesse direto dos aposentados. Inclusive, grupos articulados de aposentados protagonizaram manifestações nas dependências da Câmara dos Deputados. Essa possível coincidência dá pistas para entender a Participação no Portal como uma espécie de “espelho” da realidade política *off-line*. Afinal de contas, se um grupo de aposentados protestava até nas dependências da Câmara, é de se esperar que também estivesse utilizando o Portal e fazendo suas manifestações pelos canais *on-line* disponíveis.

Uma segunda peculiaridade torna este debate ainda mais complexo. A pesquisa captou também um forte vínculo de alguns grupos de usuários, como os Policiais (Militares e Civis) e Vigias/Vigilantes de Segurança. As duas categorias estão entre os dez segmentos mais frequentemente acessados na pesquisa. Em ambos os casos, os dois grupos profissionais manifestavam interesse em matérias na pauta da Câmara dos Deputados e utilizavam do Portal e dos canais de interação *on-line* existentes para protestarem. No caso de policial militar, a participação *on-line* pode ser considerada uma forma de participação segura, na medida em que a corporação impede diversas manifestações políticas e, no Portal, ele tem a possibilidade de manifestar-se de forma anônima. Os vigias e vigilantes de segurança, em sua maioria, são categorias identificadas por baixa renda e escolaridade, mas também aproveitaram as oportunidades oferecidas pelo Portal.

Esses dois casos mostram que a internet tem sim dado oportunidade de participação às pessoas, grupos que não participam ou que participam com menor frequência da política tradicional/*off-line*.

Chega-se à conclusão, a partir desses dados, de que o Portal da Câmara pode ser sim um “espelho” da realidade política *off-line*. Entretanto, é um “espelho ampliado”, em que se veem muito mais grupos e pessoas participando e interagindo no ambiente político.

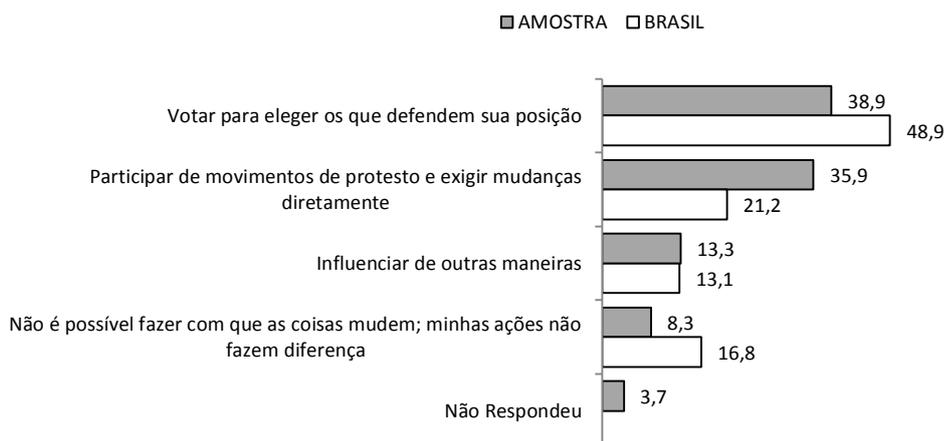
Perfil político e participativo

Norris (1999;2011) argumenta que os cidadãos estão-se tornando cada vez mais críticos e, com isso, avaliando mal o governo e a democracia em que vivem. Inglehart (1999) demonstra que existe uma mudança no comportamento político dos cidadãos das democracias ocidentais: eles estão participando de formas distintas, não se sentem mais representados por partidos políticos e autoridades tradicionais.

Se todas essas explicações ajudam a vislumbrar como o sistema político tem sido avaliado por parte dos cidadãos, é bem possível que ajude a entender como o usuário interage com o Portal da Câmara.

A primeira pergunta feita no bloco “Perfil Político e Participativo” do questionário *on-line* foi “qual a melhor forma de influenciar e realizar mudanças na política brasileira?”.

Gráfico 4 - Comparativo entre a opinião dos respondentes e a dos brasileiros em relação a melhor forma de influenciar e realizar mudanças na política brasileira



Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal da Câmara dos Deputados – Dados do Brasil provenientes do LAPOP 2008

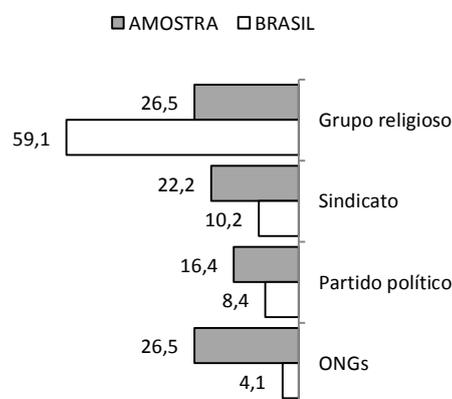
O resultado da pergunta (Gráfico 4) demonstra que o usuário do Portal acredita, em maior medida, que é possível, sim, influenciar e realizar mudanças em comparação com a opinião da população brasileira. Além do mais, ele possui um perfil “participativo” maior. Mesmo sendo a modalidade “Votar para eleger os que defendem sua posição” a de maior frequência, ela está apenas a três pontos percentuais na frente que a segunda “Participar de movimentos de protesto e exigir mudanças diretamente”. Quando a análise é feita para os dados representativos do Brasil (LAPOP 2008), essa diferença cresce para 27,7 pontos percentuais.

Apesar de ser uma pergunta para medir uma dimensão extremamente complexa do comportamento político, essas duas modalidades ajudam a entender dois tipos distintos de cidadãos: aqueles que preferem participar e aqueles que preferem votar para influenciar na política. Essas duas modalidades serão utilizadas posteriormente nas análises multivariadas a serem realizadas.

Outra característica indicativa de que o usuário do Portal possui um perfil participativo mais ativo que o da população brasileira é a participação em organizações da sociedade civil. Dos respondentes, 73,2% disseram não fazer parte de nenhum tipo de organização¹². A estatística é comparativamente menor que da população brasileira.

Utilizando os dados do LAPOP 2010 para o Brasil, pode-se ver que o usuário do Portal participa mais de instituições políticas tradicionais, como Sindicatos e Partidos Políticos. Além disso, participa em maior medida de Organizações Governamentais, uma diferença de 22,4 pontos percentuais. E, em menor medida, de algum grupo religioso¹³.

Figura 5 - Comparativo entre os respondentes e os brasileiros em relação à participação em organizações



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

Além de mais participativos e engajados, os usuários tomam parte em diversas organizações da sociedade civil e de formas distintas. E, em menor medida, de grupos religiosos. Esses dados reforçam o argumento de Norris (1999;2011) e Inglehart (1999) de que os cidadãos críticos estão participando, mas de formas não tradicionais, o que aumenta a dificuldade do sistema político de suprir as necessidades políticas desses cidadãos.

O Portal da Câmara representa um meio de interação de uma instituição com forte falta de confiança política, que é a Câmara dos Deputados, em um ambiente em que parte dos usuários é mais participativa, mais engajada e, de certa forma, acostumada com as novas formas de comunicação que a *web* representa.

¹²A tabela de frequência completa da bateria de perguntas sobre pertencimento a grupos da sociedade civil pode ser vista no Apêndice, página 96.

¹³A pergunta realizada no Lapop era: "Por favor, diga se o(a) sr./sra. assiste às reuniões dessas organizações pelo menos uma vez por semana, uma ou duas vezes ao mês, uma ou duas vezes ao ano, ou nunca." As estatísticas apresentadas se referem ao percentual de respostas que afirmaram assistir pelo menos alguma vez alguma reunião.

Os usuários do Portal são mais insatisfeitos com o funcionamento da democracia no Brasil que a população brasileira. Apenas 25,9% da amostra que respondeu à pesquisa *on-line* se dizem satisfeitos, contra 64,7% da população brasileira (LAPOP 2010). Esse dado revela primeiramente que os usuários do Portal são em geral mais críticos.

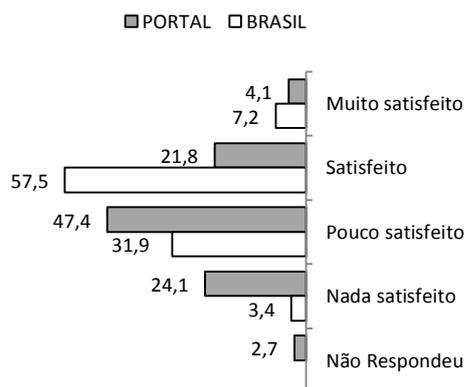
Além de não estarem satisfeitos com o funcionamento da democracia, os usuários que responderam à pesquisa acreditam poder influenciar o que o governo faz (Tabela 5).

Além disso, os usuários do Portal também afirmaram possuir influência em suas relações políticas e sociais, pois 71,8% concordaram com a afirmação “Eu posso contribuir com os debates políticos no país” e 70,8% concordaram com a afirmação “Eu influencio as opiniões políticas de meus amigos, familiares e colegas de trabalho”.

O usuário insatisfeito com o funcionamento da democracia também está insatisfeito com o Portal da Câmara? Ou ele procurou o Portal da Câmara dado que está insatisfeito principalmente com as relações de participação e interação tradicionais/*off-line*? Ainda, será que o Portal é capaz de suprir as necessidades de interação política desses cidadãos?

Um dos argumentos desta pesquisa é o de que o Portal sozinho não é capaz de fazer com que o cidadão melhore seu nível de satisfação em relação ao sistema político. Mas, pode vir a ser uma alternativa de interação política para cidadãos que participam mais, que sejam mais críticos e exigentes com o sistema político, razão por que não estão satisfeitos com o padrão de interação atual.

Figura 6 - Comparativo entre a opinião dos respondentes e a dos brasileiros em relação à satisfação com o funcionamento da democracia no país



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

Tabela 5 - Pergunta PO2a: "Eu tenho como influenciar o que o governo faz"

	Frequência	Proporção
Concordo	733	56,6
Nem concordo nem discordo	251	19,4
Discordo	273	21,1
NR	39	3
Total	1296	100

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

2. COMO É O ACESSO AO PORTAL DA CÂMARA DOS DEPUTADOS

Entender o acesso é saber qual é a interação do usuário com o Portal da Câmara. Em que medida a oferta dada por ele corresponde à necessidade do usuário? E mais: Por que o usuário acessa o Portal? De que forma o acesso é feito e com que frequência? Como e quando ele acessa? Qual a origem dos acessos? E, principalmente, o que o usuário acessa?

2.1. PORQUE O CIDADÃO ACESSA

A pesquisa partiu do pressuposto de que existem duas razões básicas para o acesso ao Portal. A primeira razão tem fins profissionais. O usuário, em sua atividade profissional, precisa das informações que o Portal disponibiliza, principalmente pela tramitação de propostas e informações sobre legislação. Esse é o tipo de usuário proveniente de assessorias parlamentares e meios de comunicação, órgãos públicos ou empresas privadas.

A segunda razão é aquela representada pelo usuário enquanto cidadão, que quer participar da vida política, quer para contatar parlamentares quer para informar-se acerca do andamento da política como um todo, ou seja, para fins de cidadania. Denominou-se, então, de acesso para fins de cidadania ou de “cidadão comum”.

No bloco de “Uso e Avaliação do Portal da Câmara” do questionário *on-line*, o usuário respondeu se acessava o Portal primordialmente para fins profissionais ou para fins de cidadania. As respostas encontram-se na Tabela 6.

Tabela 6 - Pergunta SA4: “Você acessa o Portal da Câmara primordialmente para fins profissionais ou de cidadania?”

	frequência	(%)
Profissionais	315	24,3
Cidadania	877	67,6
Ambos	16	1,2
Outros	35	2,7
Não respondeu	54	4,2
Total	1297	100

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

A maioria dos usuários que respondeu a essa pesquisa acessa para fins de cidadania (67,6%). Entretanto, como será visto mais para frente com a análise das estatísticas do site, isso não significa necessariamente que a maioria dos acessos ao Portal seja feita por eles.

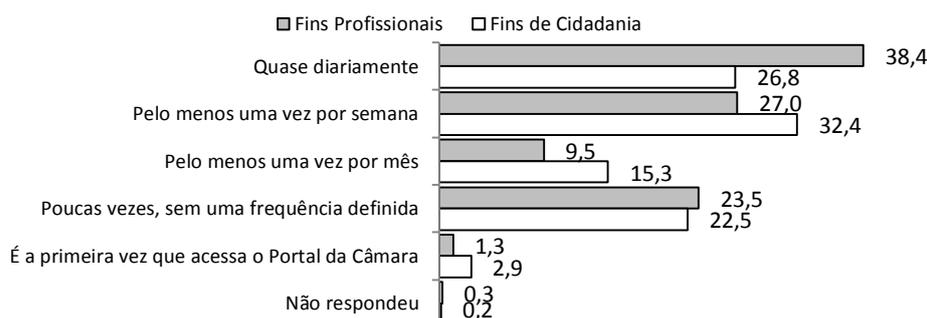
Uma possível explicação é a de que o cidadão comum teve maior predisposição para responder à pesquisa, tanto pelo maior tempo livre quanto pelo maior interesse em ter uma atitude de “participação *on-line*”. O fato de que o “cidadão comum” tenha-se submetido à pesquisa qualifica ainda mais a amostra, na medida em que se coletou a opinião daquele que deveria mais se beneficiar com o processo de participação *on-line*.

2.2. QUANDO É FEITO O ACESSO

Frequência

Em torno de 60% dos respondentes disseram que acessam quase diariamente ou pelo menos uma vez por semana o Portal da Câmara dos Deputados. Entretanto, os usuários que acessam o Portal para fins profissionais o fazem com mais frequência do que os usuários que acessam para fins de cidadania.

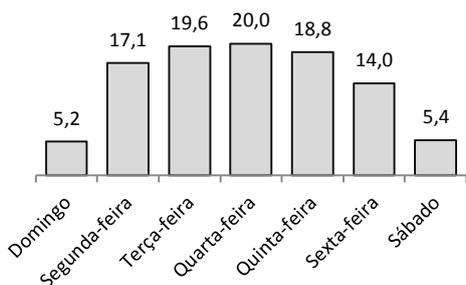
Gráfico 5 - Frequência do acesso ao Portal da Câmara entre usuários que acessam para fins de cidadania e profissionais



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

Entender que o acesso profissional tem maior frequência é importante para saber que deve existir uma ponderação e uma reflexão sobre os dados de visitas e quantidade de páginas vistas. Afinal de contas, o acesso profissional gera uma maior quantidade de fluxo no mesmo conteúdo do Portal, mas não corresponde a uma maior quantidade de pessoas.

Gráfico 6 - Proporção média das visitas durante a semana



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

Quando as estatísticas de acesso ao Portal são analisadas, pode-se ver que quase 60% dos acessos concentram-se no período de terça-feira a quinta-feira, dias típicos de maior atividade parlamentar e dias em que existe maior atualização do Portal com relação ao seu conteúdo.

2.3. O QUE O USUÁRIO ACESSA

As Seções do Portal

O questionário foi elaborado com questões que indagavam os motivos por que o usuário acessava o Portal. As questões eram de múltipla escolha e estimulavam, em suas modalidades, as principais seções do Portal da Câmara.

As nove seções estimuladas não exaurem a oferta disponibilizada pelo Portal da Câmara. Entretanto, devido à necessidade de delimitar as opções, dois critérios foram escolhidos. O primeiro foi o de organização, adotado pela própria Câmara em seu site, que pode ser facilmente observado no rodapé do Portal, nele há oito menus principais. O segundo critério foi selecionar aqueles que tivessem maior importância para o problema desta dissertação, portanto optou-se por excluir duas categorias (Sobre a Câmara e Responsabilidade Social). Separou-se a categoria “Atividade Legislativa” em três, “Acompanhamento de Proposições Legislativas”, “Agenda e Pauta” e “Legislação”; e também o item “Participe” em “Formas de entrar em contato” e “Meios de participar e interagir”.

Quadro 5 - Organização das seções do Portal da Câmara

Organização do Conteúdo pelo Portal da Câmara	Organização do Conteúdo pela Pesquisa
Atividade Legislativa	Acompanhamento de Proposições Legislativas Agenda e Pauta Legislação
Deputados	Informações sobre os Parlamentares
Transparência	Transparência Pública
Notícias	Notícias
Documentos e Pesquisa	Documentos e Pesquisa
Participe	Formas de entrar em contato Meios de participar e interagir
A Câmara	Excluído
Responsabilidade Social	Excluído

Fonte: Portal da Câmara dos Deputados, último acesso em 15 de maio de 2012
Questionário da pesquisa *on-line* realizada no Portal da Câmara dos Deputados

Segundo os respondentes da pesquisa, o acesso ao Portal deve-se principalmente ao item “Acompanhamento de proposições legislativas”, 70% dos usuários afirmaram utilizar essa seção, enquanto “Notícias” teve 56% das afirmações positivas. Em terceiro lugar, “Informações sobre legislação” com 37,5%. “Buscar informações sobre os parlamentares” ficou em quarto com 35,5%; seguido por “Transparência pública”, com 32,3%. As duas modalidades sobre participação e interatividade, “Buscar formas de entrar em contato” e

“Buscar meios de participar e interagir”, ficaram em sétimo e oitavo lugares respectivamente. Em último, “Buscar documentos e pesquisar”, com 22,8%.

Tabela 7 - Bateria de questões SA1b: " Por quais motivos você acessa o Portal? [Múltipla escolha]"

	Sim		Não		Total	
	freq.	(%)	freq.	(%)	freq.	(%)
Fazer acompanhamento de proposições legislativas	887	69,6	387	30,4	1274	100
Buscar notícias	716	56,2	558	43,8	1274	100
Buscar conteúdo sobre alguma legislação específica	478	37,5	796	62,5	1274	100
Buscar informações sobre um ou vários parlamentares	452	35,5	822	64,5	1274	100
Buscar informações sobre transparência pública	411	32,3	863	67,7	1274	100
Saber o que vai acontecer (agenda/pauta) na Câmara dos Deputados	396	31,1	878	68,9	1274	100
Buscar formas de entrar em contato com os parlamentares e/ou a Câmara dos Deputados	326	25,6	948	74,4	1274	100
Buscar meios de participar e interagir	323	25,4	951	74,6	1274	100
Buscar documentos e pesquisar	290	22,8	984	77,2	1274	100
Outros	109	8,6	1165	91,4	1274	100

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

Gráfico 7 - Motivos pelos quais o usuário acessa o Portal



Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal da Câmara dos Deputados
 Não há diferença estatística a $p < 0,05$ apenas para duas categorias: “Agenda e Pauta” e “Notícias”.

Analisadas as respostas entre os usuários que acessam com fins profissionais e aqueles que o fazem com fins de cidadania, vislumbram-se algumas diferenças importantes no perfil de acesso. O acesso profissional caracteriza-se em maior medida por acompanhamento de proposições, informações sobre alguma legislação específica e para buscar documentos e pesquisar.

Quem acessa para fins de cidadania procura “Obter informações sobre parlamentares”, “Transparência pública”, “Buscar formas de contato” e “Buscar meios de participar e interagir”. As duas únicas categorias que não demonstraram diferença estatística no recorte são “Notícias” e “Agenda e pauta”. Portanto, profissionais da política e o cidadão comum possuem interesses distintos ao acessar o Portal da Câmara. O profissional faz conexões marcadas principalmente por aspectos processuais, enquanto o acesso cidadão representa principalmente os aspectos de participação e interatividade. Ambos os perfis dão importância semelhante aos aspectos informacionais.

Análise Fatorial

Analisar as seções do Portal apenas pela variável “razões do acesso” pode limitar a capacidade analítica da pesquisa. Afinal de contas, o acesso “para fins profissionais” e “fins de cidadania” pode ser completamente distinto para cada usuário. Além disso, nem sempre o instrumento de observação (no caso o questionário) pode traduzir e ter a mesma linguagem que o respondente. Para amenizar e tentar resolver esses problemas buscou-se uma metodologia que pudesse “agrupar” as variáveis em razão das correspondências entre elas, ou seja, segundo os padrões de uso das diferentes seções entre os respondentes. A técnica utilizada será a Análise Fatorial de Correspondências Múltiplas, método que dará a capacidade de criar categoriais conceituais mais robustas sobre o uso do conteúdo do Portal.

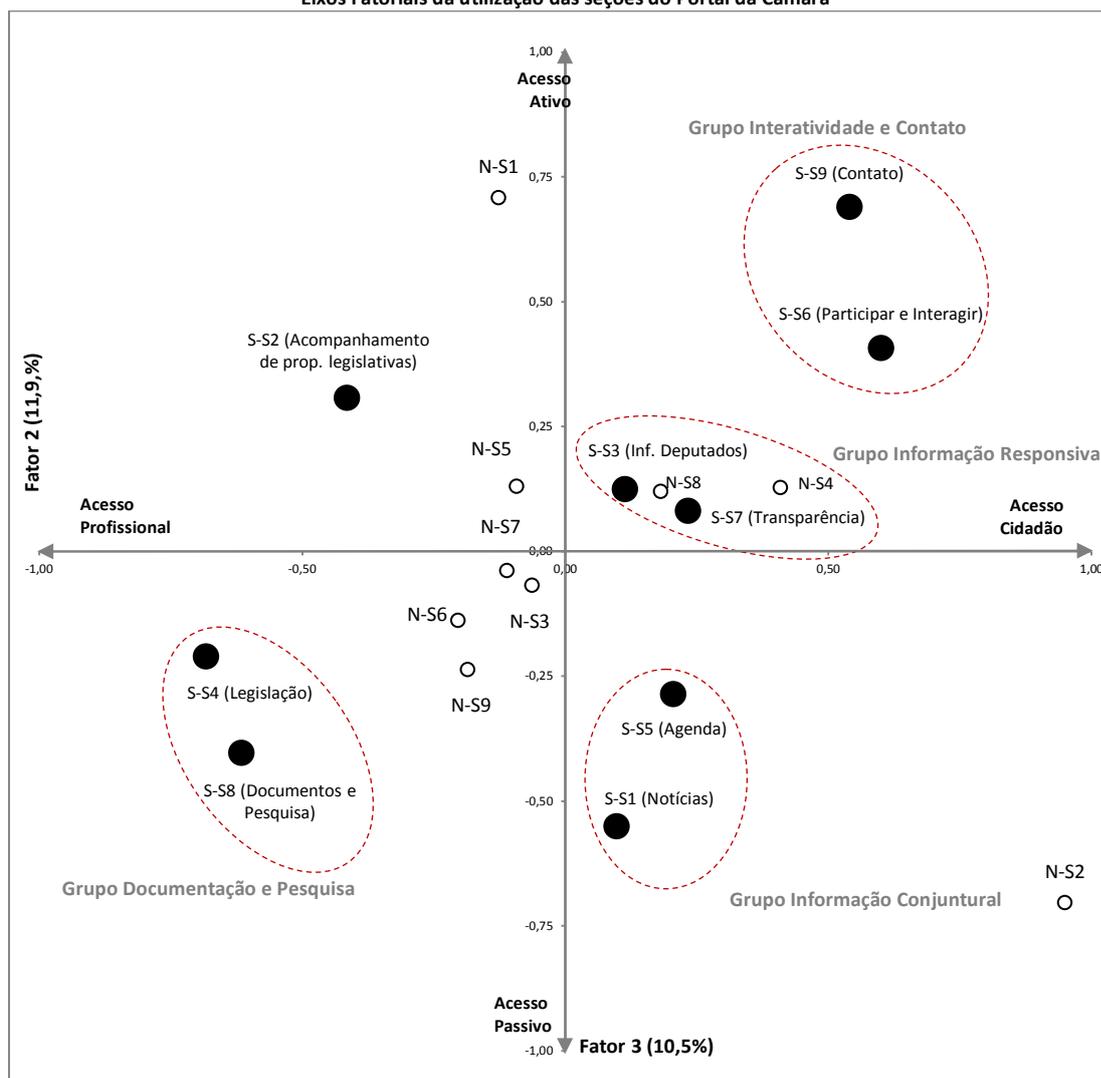
Para a realização do método foi utilizada a bateria de questões de uso e não uso de cada uma das nove seções. Foram separadas entre *uso* as modalidades que começam com “S-” e *não uso* modalidades que começam com “N-“. Portanto, a modalidade “S-S2” representa “Uso de acompanhamento de tramitação de proposições legislativas” e “N-S2” é a modalidade que não usa. O número de cada pergunta é o mesmo da ordem do questionário.

A análise, em um plano bidimensional das correspondências entre as variáveis, permite agrupá-las e refiná-las conceitualmente. Pretendendo, com esse “salto” conceitual, melhorar as denominações “procedimentais”, “informativas” e “participativas”, que alguns estudos utilizam e que se utilizou nesta dissertação até aqui. A vantagem do agrupamento é que ele será feito com os dados provenientes dos usuários, foco primordial desta pesquisa.

A Análise Fatorial de Correspondências Múltiplas (AFCM) encontrou pelo menos quatro grupos e uma modalidade isolada no padrão de uso dos usuários. Os dois eixos somados explicam 22,4% da variância nos dados, foram escolhidos por sua maior capacidade analítica¹⁴. O Fator 2 representa o acesso profissional do lado esquerdo e o acesso cidadão do lado direito. Já o Fator 3 demonstra um padrão de acesso mais ativo (usuários precisam buscar o conteúdo, digitar, entrar em contato) do lado superior, e um padrão de acesso mais passivo (usuários acompanham e leem mais) do lado inferior. A análise dos grupos ajudará a entender melhor o funcionamento e a proximidade entre eles.

¹⁴ As descrições completas da Análise Fatorial encontra-se no apêndice, pág 144.

**Gráfico 8- Análise de Correspondências Múltiplas:
Eixos Fatoriais da utilização das seções do Portal da Câmara**



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

- a. **Grupo Interatividade e Contato (IC):** Formado pelas modalidades “Buscar formas de encontrar em contato com os parlamentares e/ou a Câmara” (S-S9) e “Buscar formas de interagir e participar” (S-S6). As duas modalidades são conceitualmente próximas visto que foram desmembradas da seção “Participe” e mostraram-se próximas também em termos de uso.
- b. **Grupo Informação Responsiva (IR):** Quem busca “Informações sobre os Deputados Federais” (S-S3) também busca sobre “Informações sobre Transparência Pública” (S-S7). Apelidou-se “grupo de informação responsiva” uma vez que ele trata em maior medida de informações sobre “controle” e “fiscalização” da atividade legislativa. E, principalmente, por estar mais próximo do grupo “Interatividade e Contato”,

mostra que são dois grupos utilizados principalmente por aqueles acessos com fins de cidadania.

- c. **Grupo Informação Conjuntural (Inf):** Usuários que buscam “Agenda e Pauta” sobre o andamento da Câmara também buscam por “Notícias”. Nesse caso, a AFCM deu um padrão diferente do esperado, pois se considerava a modalidade “Agenda e Pauta” como pertencente ao grupo Processual.
- d. **Grupo Documentação e Pesquisa (DP):** Formado pelas modalidades “Buscar informações sobre legislação específica” e “Buscar documentos e pesquisar”. As duas modalidades foram classificadas tanto pelo Portal da Câmara quanto por esta pesquisa em categorias diferentes, contudo possuem um padrão de uso semelhante.
- e. **Acompanhamento de Proposições Legislativas (Ac):** A modalidade apareceu afastada de todas as outras e não se encaixou em nenhum grupo conceitual.

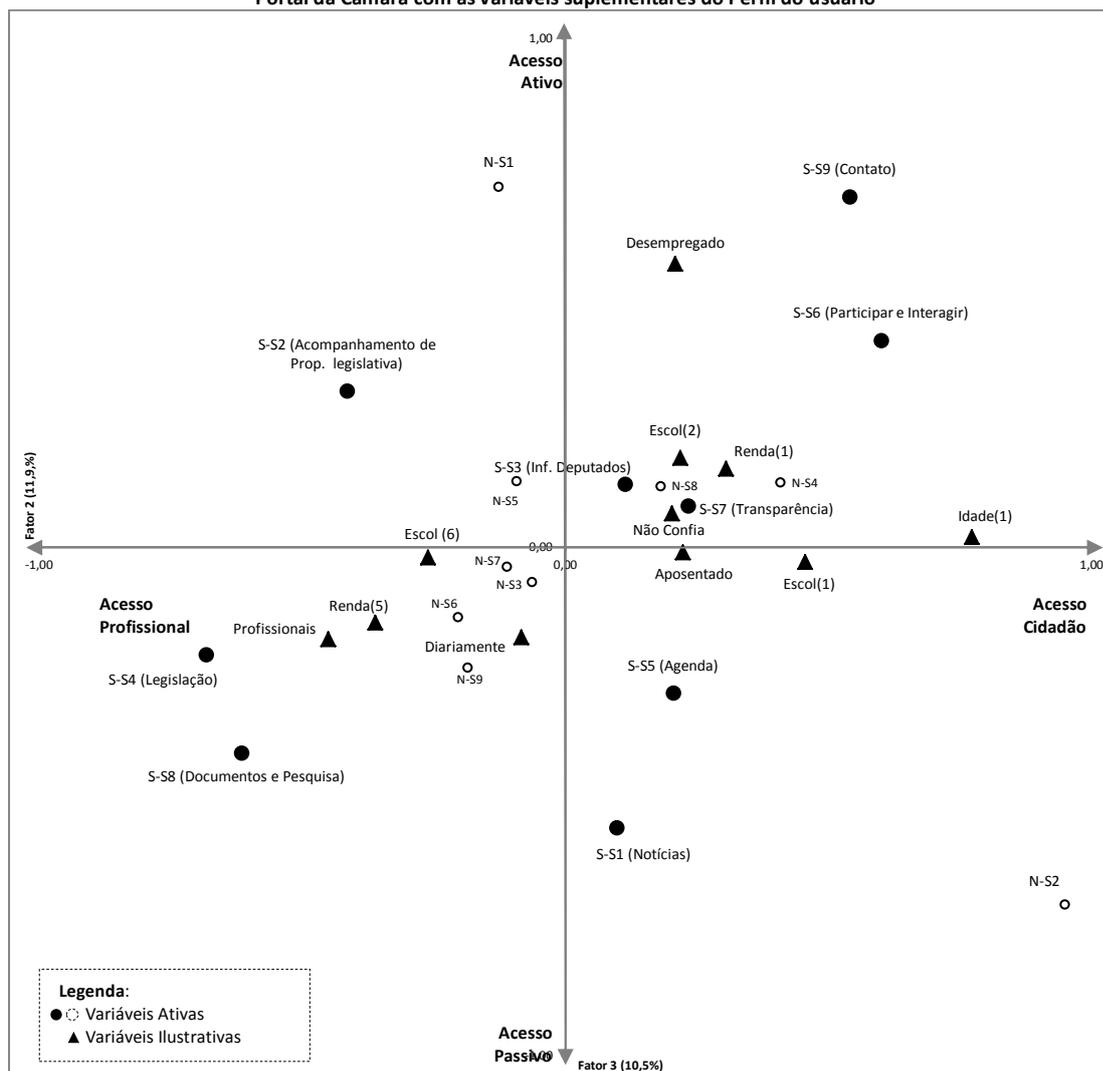
Para duas categorias específicas é possível fazer uma análise não só de suas modalidades de uso mas também de suas modalidades de não uso. No gráfico a posição da modalidade “N-S2” está em forte oposição à sua modalidade positiva e também está fortemente relacionada com o grupo “Informação Conjuntural”. Isso demonstra que usuários que acessam para obter Informações Conjunturais tendem a não fazer acompanhamento de proposições legislativas. Da mesma forma, analisando a modalidade “N-S1”, que possui uma alta carga fatorial no Fator 3, demonstrou-se que usuários com perfil mais ativo no Portal tendem a não utilizá-los como fonte de notícias.

Esse refinamento conceitual das seções difere sensivelmente da organização feita pelo Portal da Câmara e até mesmo da organização pensada inicialmente na pesquisa e ajuda a entender a demanda pelo Portal não como única, mas como diferentes demandas e necessidades de usuários distintos.

Mas quais são as características dos usuários com demandas distintas? Para responder a essa pergunta, utilizou-se “variáveis ilustrativas” no cálculo da AFCM. As variáveis ilustrativas são variáveis que não entram no cálculo das cargas fatoriais e permitem analisar as modalidades de acordo com algumas modalidades escolhidas. O Gráfico 9 contém mais um conjunto de modalidades ilustradas por um triângulo¹⁵.

¹⁵Apenas algumas modalidades com alta carga fatorial (acima de 0,16 em pelo menos algum eixo fatorial) foram ilustradas no Gráfico 9.

Gráfico 9 - Análise de Correspondências Múltiplas: Eixos Fatoriais da utilização das seções do Portal da Câmara com as variáveis suplementares do Perfil do usuário



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

O Fator 2 possui a maior dispersão entre as variáveis e divide entre acesso profissional, do lado esquerdo, e acesso cidadão, do lado direito. É importante salientar que a denominação dos eixos fatoriais não exige necessariamente um processo rígido matemático; mas, uma definição conceitual “esclarecedora” por parte do pesquisador. No caso do Fator 2, a modalidade “fins profissionais” possui uma carga fatorial alta e a modalidade “fins de cidadania” não.

A proximidade entre cada uma dessas modalidades, tanto as ilustrativas quanto as ativas, explica o perfil de uso de cada um dos grupos analisados. O acesso cidadão é ligeiramente mais ativo, as suas modalidades estão do lado superior do gráfico, enquanto o acesso profissional é caracterizado por ser mais passivo. Entretanto, a ação profissional mais ativa no Portal é o acompanhamento de proposições legislativas.

A proximidade das modalidades “Renda (5)” e “Escol (6)” mostra que usuários com maior renda e com maior nível educacional estão mais atrelados a um acesso profissional. Da mesma forma, a proximidade das modalidades “Renda (1)”, “Escol (1)”, “Idade (1)” e “Não confia” demonstra que o acesso cidadão, caracterizado pelos grupos de “Informação Responsiva” e “Interatividade e Contato”, está atrelado a usuários com baixa renda, baixa escolaridade e jovens. Essa é uma primeira resposta à pergunta e objetivos propostos por esta dissertação: entender para quem é a democracia eletrônica.

Argumenta-se, em alguns estudos, que a democracia eletrônica tem servido de “espelho” para grupos já organizados e bem posicionados politicamente e que ela poderia servir para aprofundar as diferenças entre os que já possuem algum acesso político e outros, que não o possuem. Simplesmente afirmar que quem se está beneficiando das novas tecnologias é, em geral, indivíduos com alta escolaridade e alta renda é parcialmente verdade. Afinal, esses indivíduos possuem uma demanda distinta.

O argumento desta pesquisa é o de que a utilização dos Novos Canais de Interação e Comunicação pelas instituições políticas representará, na pior hipótese, um “espelho ampliado” da realidade política *off-line*. Os dados demonstram que indivíduos de baixa renda, baixa escolaridade e jovens possuem uma demanda participativa, interativa e responsiva em relação às instituições políticas, no caso o Portal da Câmara dos Deputados. Possivelmente sejam indivíduos que não estão “conseguindo” articular-se da maneira tradicional e estão tentando utilizar as ferramentas *on-line* para isso.

Estatísticas de Acesso

Além do questionário *on-line*, esta dissertação preocupou-se em identificar o padrão de acesso ao Portal da Câmara dos Deputados pelas estatísticas de acesso. O *Google Analytics*, que é a ferramenta responsável pelas estatísticas de acesso dos usuários, possui uma fragilidade importante. Para grandes portais, fica quase impossível gerar análises estatísticas que abranjam todo o conteúdo e que sejam de fácil entendimento. E essa dificuldade reside no fato de que as estatísticas são geradas por cada página hospedada e visualizá-las, de forma global, pode-se tornar muito trabalhoso, ainda mais em um portal com mais de 200 mil páginas.

Um exemplo pode ajudar a entender com mais clareza a dificuldade. Se o *Google Analytics* criar um ranking ordenado das páginas mais visitadas para as menos visitadas, será feita uma lista com as principais páginas, com a página principal do Portal em primeiro lugar e páginas de grandes seções como a Agência Câmara em seguida. A informação pode ser interessante, mas pouco relevante. Afinal de contas, não é possível saber quantas visualizações as páginas que tratam sobre um tema específico tiveram¹⁶.

Para resolver esse problema, desenvolveu-se uma metodologia (novamente com ajuda de conceitos lexicométricos) para conseguir classificar o Portal da Câmara nas categorias de estudo. Exportaram-se para uma planilha de dados todas as páginas do Portal que, durante o período da pesquisa, tiveram pelo menos uma visualização de página, totalizando 218.791 páginas diferentes. Criou-se um dicionário de palavras com indexadores que pudesse buscar o endereço de cada página e identificar à qual modalidade a página pertencia. Por exemplo, a página que tivesse em seu endereço o conteúdo “/agência/notícias/” foi classificada como uma página da Agência Câmara em Notícias. Páginas que continham “/participe/fale-conosco/” foram classificadas em Participação e Interatividade, e assim por diante. A tabela com todas as classificações feitas encontra-se no apêndice, na página 176. O processo foi capaz de indexar quase a totalidade das páginas do Portal (99,7%), responsáveis por também 99,7% das visitas geradas no Portal.

A metodologia foi capaz de oferecer dois dados importantes para a pesquisa. O primeiro deles é que a quantidade de páginas classificadas pode ser considerada uma “proxy” para a **oferta** do Portal.

¹⁶ Existem algumas opções de configurações mais avançadas no *Google Analytics* para o “filtro” do conteúdo, apesar de serem úteis ainda não resolvem o problema da seleção exaustiva de todo o conteúdo.

O resultado mostra que a oferta do conteúdo do Portal é voltada para aqueles usuários que acessam o Portal para fins profissionais. Pois, os dois grupos temáticos notadamente marcados pelos acessos “Acomp. de Proposição” e “Documentação e Pesquisa” representam 60,5% da oferta de conteúdo. Enquanto que “Interatividade e Contato” é uma demanda daqueles que acessam o Portal para fins de cidadania, representando 1,9% da oferta.

O segundo dado que a metodologia proporcionou é a demanda ao Portal, das estatísticas de acesso de cada grupo temático.

Os dois grupos que geram quase 80% da demanda ao Portal são “Informação Conjuntural” e “Acomp. de Proposição”. As duas seções possuem “taxas” de atualizações mais frequentes, na medida em que elas são atualizadas várias vezes ao longo do dia. Os aspectos informacionais ainda prevalecem na demanda ao Portal. Por outro lado, “Interatividade e Contato” representa apenas 1% dos acessos.

Tabela 8 - Quantidade de páginas indexadas na classificação temática

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

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

Tabela 9 – Visitas realizadas às seções do Portal da Câmara

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

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

2.4. COMO É FEITO O ACESSO

Como os usuários acessam o Portal? Responder a essa pergunta é entender que aparelhos eles utilizam. Para o desenvolvimento da navegabilidade do Portal, é importante saber como eles chegam ao Portal.

O aumento crescente das plataformas móveis no Brasil e no mundo é um importante aspecto a ser notado pelos produtores do Portal. O desenvolvimento de tecnologias compatíveis faz-se necessário na medida em que o acesso proveniente desses veículos aumenta com o passar do tempo.

Cerca de 3% de todas as visitas foram feitas por usuários que utilizavam plataformas móveis (celulares ou a linha iPad, iPhone e iPod). O acesso por Windows continua ainda primordial, com quase 93% das visitas.

Tabela 10 - Sistema Operacional utilizado pelos usuários do Portal

	Visitas (Em milhares)	(%)
Windows	1.546	92,9
Linux	34	2,1
Macintosh	30	1,9
iPad/iPhone/iPod	32	2,0
Celulares	16	1,0
Outros	3	0,2
Total	1.664	100,0

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

Mesmo sendo 3% das visitas no período, a expectativa é que os números aumentem com o barateamento dessas plataformas e com o uso do Portal feito principalmente por aqueles que o acessam para fins profissionais.

No questionário *on-line*, um usuário até sugeriu a necessidade de serem efetuadas mudanças no Portal de forma a adequá-lo a uma dessas plataformas. Um servidor público que acessa o Portal para fins de cidadania comentou, entre as sugestões, que o Portal deveria “*Criar um layout para tablet 7 polegadas android de modo que fique fácil navegar*”.

2.5. A ORIGEM DO ACESSO

O internauta pode acessar o Portal da Câmara de diferentes formas. Pode simplesmente digitar o endereço do Portal em seu navegador *Web* (acesso direto); pode entrar em uma ferramenta de busca, como o Google, fazer uma pesquisa sobre determinado tema e acessar o Portal (acesso por busca) ou pode estar em outra página na internet e ver o *link* indicador do Portal e acessá-lo (acesso referenciado de outros sites).

O Portal da Câmara, obviamente, não está sozinho na *Web* e entender o caminho pelo qual os usuários percorrem para acessá-lo é importante para poder fazer com que esse caminho seja ainda menor.

Gráfico 10 - Origem das visitas ao Portal da Câmara



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

O acesso proveniente de buscadores representa mais da metade (50,5%) de todas as visitas recebidas, o que demonstra a dependência do Portal em relação a tais ferramentas. O acesso direto e o restante das visitas vieram de mais de nove mil outros sites (26,3%).

O Portal da Câmara está conectado a muitos outros sites que geram uma fatia importante das visitas ao Portal. A Tabela 11 mostra quais são eles.

Tabela 11 - Como os usuários chegam ao Portal da Câmara

Origem	Visitas (Em milhares)	(%)	Taxa de Novas Visitas	Taxa de Rejeição
Buscadores (Google, Bing, etc)	841,2	50,5	56,7	53,1
Direto (câmara.gov.br)	437,1	26,3	25,1	37,4
Outros sites	386,8	23,2	65,2	62,1
Intranet	133,7	34,5	6,4	24,1
Redes Sociais (Facebook, Twitter, etc)	70,8	18,5	64,9	74,4
Outros	57,4	14,7	67,9	63,2
E-mails	55,9	14,7	54,1	59,6
Organizações (.org.br)	26,3	6,9	63,5	62,1
Governo (.gov.br)	20,5	5,2	64,9	58,6
Blogs em geral	11,3	3,0	69,8	64,4
Justiça (.jus.br)	5,7	1,3	59,1	48,7
Sites de Notícias	5,2	1,3	76,0	63,0
Total	1665,0	100,0		

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

Depois dos buscadores, do acesso direto e da própria intranet da Câmara, as Redes Sociais ficaram em quarto lugar, com 18,5% dos acessos provenientes de outros sites. Portanto, além de estar conectado a outros sites, o Portal está conectado a pessoas (perfis sociais), o que faz com que o Portal alcance ainda mais usuários, fato que pode ser observado pela alta taxa de novas visitas (65%). Um detalhe importante é que o acesso oriundo de Redes Sociais possui a maior taxa de rejeição.

Analisar a taxa de rejeição de novas visitas e a proveniência dos acessos é importante para entender a forma com que o Portal pode atrair novos visitantes e alcançar usuários que não estão acostumados a consultá-lo; além disso, demonstra a complexidade que cada público possui. Uma primeira explicação possível – que será apontada por outros dados posteriormente – para a maior taxa de rejeição entre usuários provenientes de redes sociais é o fato de que a linguagem do Portal ainda não é totalmente acessível para esse público. Em contrapartida, a taxa de rejeição das visitas provenientes de sites de justiça (.jus.br) é a menor, o que pode corroborar essa hipótese.

A importância das redes sociais

Argumenta-se nesta dissertação que um dos desafios da participação *on-line* é adaptar as instituições políticas a um novo modelo de pensamento – um pensamento colaborativo e descentralizado, fruto da Web 2.0 – que acompanha novas gerações. Pensar a colaboração ou descentralização é entender que o Portal da Câmara não é uma instituição “estanque”, sozinha na *web*. É compreender que a interconexão ocorre entre milhares de outros sites, de outras instituições e, principalmente, de cidadãos diretamente conectados em suas redes sociais. Não assumir esse posicionamento, significa não apenas replicar as formas tradicionais e já desgastadas da política, mas é dar as costas a uma nova geração de cidadãos que pensa e age diferente.

As redes sociais tornam-se veículos fundamentais em um novo posicionamento. E os dados apontam que elas possuem uma maior capacidade de atrair novos visitantes, corroborando o argumento. Um bom posicionamento do Portal dentro dessas redes permitirá que o cidadão aproxime-se da esfera política.

Facebook vs Twitter

Facebook é a rede social mais relevante para o acesso ao Portal da Câmara, mesmo tendo uma modesta inserção na rede. A página da Agência Câmara no Facebook tem 4.554 seguidores¹⁷ e a página da biblioteca da Câmara tem 865 seguidores¹⁸. Os números são pequenos perto dos diversos perfis do Twitter da Câmara.

Tabela 12 - Estatísticas dos perfis da Câmara dos Deputados no Twitter

Perfil	Seguidores	Seguidos	Tweets
Assessoria de Imprensa da Câmara	135.851	603	1.838
Agência Câmara de Notícias	36.670	13	11.242
TV Câmara	16.642	588	3.208
Rádio Câmara	8.307	6	11.899
e-Democracia	2.082	2.163	1.759
Programa Câmara Ligada	1.431	162	1.053
Relações Públicas da Câmara	1.322	62	1.226
Plenarinho	830	80	2.132
Biblioteca da Câmara dos Deputados	126	21	464

Fonte: Consulta a cada perfil no Twitter em 31/05/2012

Em número de seguidores, o perfil da assessoria de imprensa é o maior com quase 136 mil seguidores. Em número de publicações, o da Rádio Câmara é o maior, seguido pelo da Agência Câmara. Os perfis institucionais da Câmara dos Deputados no Twitter possuem muito mais seguidores que os do Facebook, mas não geram a mesma quantidade de visitas.

A Tabela 13 mostra que o Facebook representa 70% das visitas oriundas de redes sociais, bem acima do Twitter, que representa 21%, apesar de seus mais de 180 mil seguidores.

Tabela 13 - Estatísticas dos acessos oriundos das principais Redes Sociais

	Visitas (Em milhares)	(%)	Taxa de novas visitas	Taxa de rejeição
Facebook	66,0	66	72,3	78,9
Facebook - Celulares	3,7	4	85,3	83,8
Orkut	5,6	6	70,7	73,4
Wikipedia	3,5	3	68,9	66,9
Twitter	19,3	19	50,2	72,0
TwitterFeed	1,9	2	41,8	71,1
Total	70,8	100		

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

Os dados também mostram que a taxa de rejeição do Facebook é ligeiramente superior à do Twitter, fato que pode ser explicado pela quantidade superior de visitas. O Facebook tem a

¹⁷ <https://www.facebook.com/agenciacamara>, último acesso em 31/05/2012.

¹⁸ <https://www.facebook.com/BibliotecadaCamaradosDeputados>, último acesso em 31/05/2012.

função de atrair novos visitantes, enquanto o Twitter funciona como um “alerta” sobre novas notícias.

Das duas redes, o Facebook representa a melhor forma de compartilhamento de conteúdo. Permite que os usuários “curtam” e comentem notícias postadas no Portal da Câmara, além de ser a rede social com maior audiência no país. O Twitter, que muitos consideram como uma rede social de influenciadores, não tem as mesmas características do Facebook e está em decadência no Brasil.

Nem toda visita ao Portal, oriunda de redes sociais, é originária exclusivamente dos perfis institucionais do Portal da Câmara, pois qualquer usuário pode ter compartilhado o conteúdo visto em alguma dessas redes sociais. Esse fato atenta para a existência de uma oportunidade ainda maior para a Câmara atrair novos visitantes. Algumas sugestões para ampliar o número de novos visitantes:

- ✓ O Portal pode ser mais integrado ao Facebook. Os comentários da Agência Câmara podem ser feitos diretamente na rede social e as atualizações de diversas seções também podem ser comunicadas;
- ✓ A Câmara dos Deputados poderia criar mais páginas de outras seções no Facebook. Por exemplo, as páginas de comissões poderiam ser alimentadas automaticamente, no mesmo processo de atualização do Portal (Principalmente com Agenda e Pauta);
- ✓ O Portal poderia mostrar quais parlamentares estão nas redes sociais.

O conteúdo procurado nas buscas

Se a internet permite uma imensidão de conteúdos, torna-se necessária uma ferramenta capaz de localizar, neste vasto mundo, o conteúdo de interesse do usuário. A importância desses mecanismos é imensa. Afinal de contas, para procurar um conteúdo na internet, basta utilizar uma ferramenta de busca, como o Google ou o Bing. Por isso, alguns críticos como Hindman (2009) chamam a atenção para todo esse poder de filtro e seleção que os buscadores possuem.

Ao entrar no buscador e inserir uma palavra-chave, expressão do que ele quer encontrar, o usuário ativar um algoritmo de busca, elencando a lista de sites indexados. Ao selecionar qualquer site, o navegador é redirecionado para o endereço da página que, por sua vez, registra a informação em seus servidores de que o usuário é proveniente de um sistema de busca e que ele utilizou determinada palavra-chave naquela seleção.

As estatísticas dessas pesquisas são contabilizadas de forma semelhante às de acesso ao Portal e as suas análises foram feitas conforme o recorte temporal da pesquisa, entre 21 de novembro de 2011 a 9 de janeiro de 2012. Pretende-se, desse modo, entender o que os usuários procuram, para responder também qual é a demanda que eles possuem.

Dentre todas as visitas recebidas pelo Portal, mais de 50% são provenientes de mecanismos de buscas. Desse total, pesquisas realizadas pelo Google representam 95,5%, muito acima do segundo colocado, o Bing da Microsoft que tem quase 2% das buscas.

Tabela 14 - Buscadores mais utilizados pelos usuários do Portal da Câmara

Buscadores	Visitas (Em milhares)	(%)
Google	797,8	95,5
Bing	15,7	1,9
Search	15,0	1,8
Yahoo	3,9	0,5
Ask	2,7	0,3
Outros	0,3	0,03
Total	835,5	100,0

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

A metodologia foi desenvolvida com ajuda de conceitos de análise lexicométrica, em que se criou um dicionário léxico contendo um conjunto de palavras que representam categorias temáticas e assim foi verificada a existência de cada palavra dentro do termo de busca. Caso existisse, a estatística correspondente do termo seria associada à palavra. Ao final, a análise foi desenvolvida para cada categoria.

Por exemplo, o conjunto de termos “e-mail deputado”, “e-mail câmara” e “e-mail contato” foi categorizado dentro da palavra de busca “e-mail”, que, por sua vez, pertencia à categoria “Participação e Interatividade”¹⁹.

Essa metodologia foi capaz de indexar 73% dos mais de 44 mil termos de buscas com mais de duas visitas que o Portal teve. E essa indexação correspondeu a mais de 86% das visitas ao Portal.

Tabela 15 - Indicadores do tratamento feito aos resultados das buscas externas

	Termos (Em milhares)	(%)	Visitas (Em milhares)	(%)
Não Indexado	12	27	80	14
Indexado	32	73	483	86
Total	44	100	563	100

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

As categorias criadas para o processo de indexação foram as seguintes:

- a. Instrumental: representa os termos que não possuem sentido e também a própria referência ao Portal. Por exemplo, quando o usuário digita de forma errada o endereço do Portal ou quando o termo “câmara dos deputados” é acessado, o próprio navegador remete ao buscador. A categoria foi excluída da análise;

¹⁹ O dicionário completo com todas as palavras buscadas e as suas estatísticas detalhadas se encontram no apêndice, na página 142.

- b. Atividade Legislativa: contém palavras que se referem à atividade legislativa, como os termos que denominam cada proposição (PL, PEC, etc);
- c. Projetos: Muito próxima à categoria anterior, entretanto refere-se a projetos específicos (ex. royalties e jornada);
- d. Notícias: palavras referentes às notícias do Portal, como Agência, TV e notícia;
- e. Legislação: Palavras como “legislação”, “diário oficial” e “constituição”;
- f. Variados: palavras relevantes, mas sem uma categoria específica;
- g. Deputados: nomes de alguns parlamentares;
- h. Participação e Interatividade: palavras que remetem à participação popular ou interatividade no Portal, como e-Democracia, facebook e fale conosco;
- i. Políticas: nomes e personalidades políticos, como Dilma, Lula e Aécio;
- j. Economia: Termos econômicos, como PIB e ICMS;
- k. Transparência: foi buscada a palavra transparência. Esta categoria, apesar de ser conceitualmente importante, tem diversos problemas ao ser definida em um dicionário léxico, pois as palavras que podem expressá-la também estão presentes em outros contextos, representando outras categorias;
- l. Agenda/Pauta: temas que se referem à agenda e pauta.

Tabela 16 - Buscas externas em categorias

	Visitas (Em milhares)	(%)
Atividade Legislativa	158,1	47,4
Projetos	72,3	21,7
Notícias	47,2	14,2
Legislação	17,0	5,1
Variados	15,7	4,7
Deputados	11,3	3,4
Participação e Interatividade	6,6	2,0
Políticas	2,4	0,7
Economia	1,9	0,6
Agenda/Pauta	0,8	0,3
Total	333,3	100,0

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

Os usuários buscam por conteúdo procedimental, o que representa quase 70% das buscas. Apenas a modalidade “Atividade Legislativa” representou 47% e termos alusivos a “Projetos”, 21,7%. Conteúdo informacional, como “Notícias”, representa 14,5% das buscas. A categoria “Participação e Interatividade” representa 2% das buscas. Um nível semelhante encontrado no Portal do Senado Federal (STABILE, 2009).

Mas além de entender de forma quantitativa esses dados, dois indicadores ajudam a entendê-los de forma mais qualitativa: a taxa de rejeição que, dentre outras análises, pode indicar qual categoria teve “menor aderência” dos usuários; e a taxa de novas visitas, que pode mostrar qual termo está “alcançando mais” usuários.

Taxa de Rejeição

Gráfico 11 - Taxa de Rejeição das categorias de pesquisa, em %



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

As categorias “Notícias” e “Participação e Interatividade” possuem a menor taxa de rejeição dos usuários, ou seja, quando algum usuário busca por notícias, apenas 34,5% deles ficam na mesma página que o buscador indicou.

As duas categorias temáticas “Projetos” e “Atividade Legislativa”, que juntas representam quase 70% das buscas ao Portal da Câmara, possuem uma alta taxa de rejeição. O dado pode demonstrar várias situações: o usuário não ficou satisfeito com o que encontrou; ele pode ter visto a página, mas não se sentiu motivado a continuar no Portal da Câmara; o conteúdo da página aberta era muito confuso, além de faltar clareza, pode ser que o conteúdo não correspondesse ao que ele estava pesquisando; o *layout* do Portal não estava adequado para leitura; o site poderia estar lento; ou simplesmente, excesso de conteúdo para filtrar e tão-somente depois obter certeza de que estava na página certa.

Taxa de Novas Visitas

A taxa de novas visitas representa a porcentagem de visitas novas ou de pessoas que nunca visitaram o site. Os dados analisados pelas categorias temáticas demonstram que temas estão trazendo novos usuários para o Portal ou, na linguagem técnica, “alcançando” novos usuários.

A categoria “Projetos” possui a maior taxa de novas visitas, 82% dos usuários que buscaram esse tema nunca haviam visitado o Portal da Câmara antes. A categoria temática “participação e interatividade” tem taxa de 32% de novas visitas, o que demonstra que a maior parte das pessoas que buscam o tema já visitaram o Portal antes.

Gráfico 12 - Taxa de Novas Visitas das categorias de pesquisa, em %



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

Existe uma relação entre as taxas de novos usuários e de rejeição. Quando esse fato acontece, pode demonstrar que os novos usuários não estão “aderindo” ao site. Ou seja, usuários que buscam informações sobre “Projetos” na sua maioria são novatos e, ao acessarem o Portal da Câmara, não gostaram do que viram e o rejeitaram. Entretanto, quando essa correlação não existe para uma mesma categoria, isso demonstra que o conteúdo encontrado teve aderência por parte dos usuários. E isso só acontece para a categoria temática de busca “Notícias”, ela tem menor taxa de rejeição (38%) que de novos visitantes.

Para algumas categorias temáticas, existe uma diferença grande entre a taxa de novas visitas e a taxa de rejeição, sendo a segunda muito maior que a primeira. No caso de “Agenda/Pauta”, a diferença é de 26 pontos; “Atividade Legislativa”, 14, e “Participação e Interatividade” são 13 pontos. Isso pode demonstrar que existe uma menor aderência até para aqueles que já acessam o site e utilizaram um buscador fora do Portal para encontrar o seu conteúdo. Em outras palavras, os usuários não estão encontrando o que procuram ou não estão “reconhecendo” o conteúdo procurado. Esses dados são coerentes com as respostas dadas pelos usuários quando informam o que gostariam de encontrar no Portal e não encontram, em concordância com o que será examinado mais para frente.

3. A AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS

Já foi abordado quem é o cidadão que acessa o Portal e qual o tipo de interação que ele promove. Mas, se o problema aqui é responder em que medida todas as possibilidades de interação ofertadas pelo Portal da Câmara dos Deputados atendem às necessidades de interação política dos cidadãos, falta saber se os canais atendem ou não às necessidades do usuário. Para responder a essa questão, será abordado o modo com que o cidadão avalia o Portal.

Uma bateria de questões vai avaliar cada seção que o respondente utilizou, empregando quatro critérios gerais sobre o Portal: navegabilidade, confiança, interatividade e compreensão.

3.1. AVALIAÇÃO DAS SEÇÕES

Para cada uma das nove seções estimuladas, o usuário avaliou as seções que ele utilizou, atribuindo-lhes notas de 1 a 5, sendo 1 a pior nota e 5 a melhor nota.

A Tabela 17 revela que os aspectos processuais e informacionais são os mais bem avaliados, à exceção das informações sobre transparência pública. O item “Acompanhamento de projetos”, além de ser o mais utilizado e disponibilizado pelo Portal, é o mais bem avaliado – 62,9% avaliaram-no com nota 4 ou 5. “Conteúdo sobre a legislação” vem em segundo lugar e “notícias” em terceiro.

Tabela 17 – Avaliação das seções do Portal da Câmara – em %

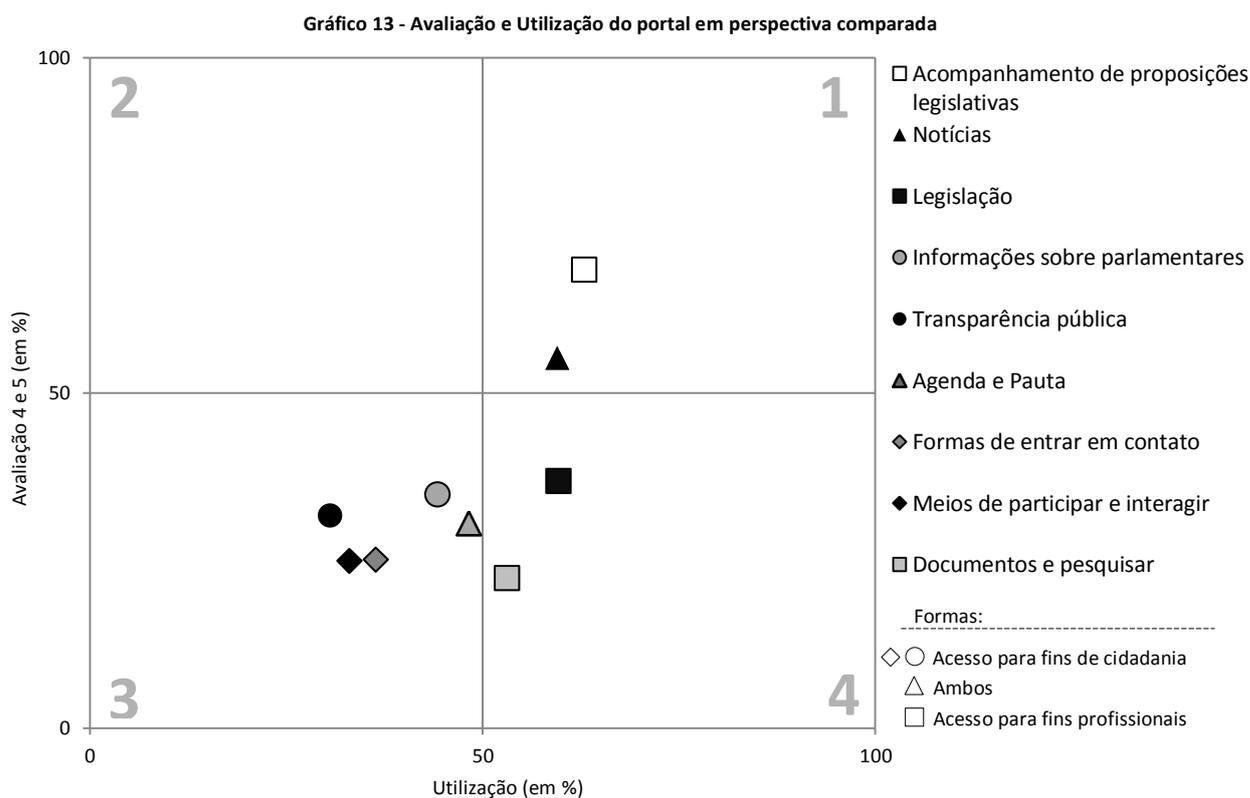
Item	Notas 5 e 4	Nota 3	Notas 2 e 1	NS/NR	Total
Acompanhamento de Projetos de Lei e outras proposições	62,9	21,2	13,1	2,8	100
Conteúdo disponível sobre a legislação	59,6	23,8	13,2	3,3	100
Notícias	59,5	29,7	7,8	2,9	100
Documentos e pesquisas disponíveis	53,1	27,9	14,8	4,1	100
Agenda/Pauta da Câmara dos Deputados	48,2	29,0	19,4	3,3	100
Informações sobre os Deputados Federais	44,2	29,4	24,1	2,2	100
As formas de entrar em contato com os parlamentares e/ou a Câmara dos Deputados	36,4	25,4	34,3	4,0	100
Formas de participação e interatividade	33,0	31,8	29,3	5,9	100
Informações sobre transparência	30,6	30,3	35,4	3,6	100

Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal da Câmara dos Deputados
Avaliaram apenas aqueles que disseram que já utilizaram cada seção

Uma forma de sintetizar os dados de avaliação e de utilização do Portal foi colocar em um gráfico de dispersão as duas variáveis. No eixo horizontal, a utilização da seção em proporção de respostas “sim” e, no eixo vertical, a proporção de boa avaliação (nota 4 e 5) para cada seção. O gráfico possibilita ver as avaliações da seguinte forma:

Quadrante 1: Bem utilizado e bem avaliado
 Quadrante 2: Mal utilizado e bem avaliado

Quadrante 3: Mal utilizado e mal avaliado
 Quadrante 4: Bem utilizado e mal avaliado



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

Os dois únicos que estão no Quadrante 1 são “acompanhamento de proposições” e “notícias”. No Quadrante 4 também estão dois itens, “legislação” e “documentos e pesquisa”, e todos os demais estão no Quadrante 3.

O quadro demonstra, de forma descritiva, que todas as seções que são predominantemente utilizadas por usuários que acessam o Portal para fins de cidadania são mal avaliadas. Das seções que são utilizadas para fins profissionais, apenas “acompanhamento de proposição” é mais bem avaliada.

3.2. AVALIAÇÃO GERAL

Além das avaliações sobre cada seção, o questionário continha quatro perguntas que avaliavam, de forma mais abrangente, o Portal da Câmara.

Navegabilidade

Um dos quesitos técnicos mais relevantes na construção de um portal web, a navegabilidade, não constitui um problema na opinião dos usuários do Portal. Mais de 84% deles consideram a navegação do Portal fácil ou muito fácil.

Tabela 18 - Pergunta AV4: " Considera a navegação no Portal da Câmara muito fácil, fácil, difícil ou muito difícil?"

	freq.	(%)
Muito fácil	191	14,7
Fácil	897	69,2
Difícil	157	12,1
Muito difícil	16	1,2
Não respondeu	36	2,8
Total	1297	100

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

Compreensão das informações

Aspecto que se mostrará extremamente importante na pesquisa é a compreensão, 80% dos respondentes consideram que compreender as informações encontradas no Portal é fácil ou muito fácil.

Tabela 19 - Pergunta AV6: "Compreender as informações encontradas no Portal da Câmara é muito fácil, fácil, difícil ou muito difícil?"

	freq.	(%)
Muito fácil	160	12,3
Fácil	856	66
Difícil	215	16,6
Muito difícil	30	2,3
Não respondeu	36	2,8
Total	1297	100

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

Confiança nas informações

Se a Câmara dos Deputados possui um dos índices mais baixos de confiança do cidadão brasileiro, isso não acontece no Portal. 80% dos respondentes da pesquisa consideram as informações encontradas confiáveis ou muito confiáveis.

Tabela 20 - Pergunta AV7: " As informações encontradas no Portal da câmara são muito confiáveis, confiáveis, pouco confiáveis ou nem um pouco confiáveis ?"

	freq.	(%)
Muito confiáveis	168	13
Confiáveis	877	67,6
Pouco confiáveis	194	15
Nem um pouco confiáveis	16	1,2
Não respondeu	42	3,2
Total	1297	100

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

Interatividade cidadão - parlamentar

"Interatividade cidadão – parlamentar" é o quesito com pior avaliação pelos usuários, mas ainda bem avaliado. Quase 68% concordaram com a afirmação de que o Portal contribui com a interação entre cidadãos e parlamentares.

Tabela 21 - Pergunta Po2e: "O Portal da Câmara contribui com a interação entre cidadãos e parlamentares."

	freq.	(%)
Concordo	880	67,9
Nem concordo nem discordo	226	17,4
Discordo	151	11,7
NR	39	3
Total	1296	100

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

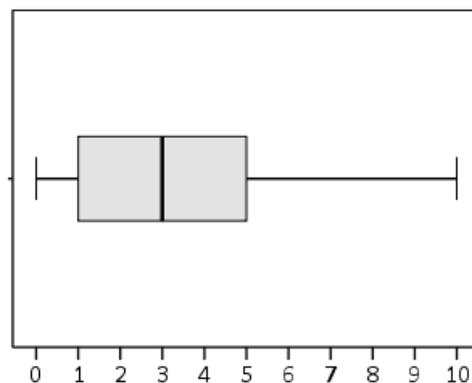
4. MODELOS PARA A UTILIZAÇÃO E A AVALIAÇÃO DO PORTAL DA CÂMARA

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

Nível de utilização (utilização) - corresponde ao número de seções que o respondente do questionário afirmou, na bateria de questões “SA1b”, que utiliza no Portal. A bateria possui nove itens e uma alternativa “outros”. O indicador, portanto, começa em zero, para aqueles que afirmaram que não acessam nenhuma seção e termina em dez, para aqueles que responderam que utilizam todas as seções e ainda especificou outra possível.

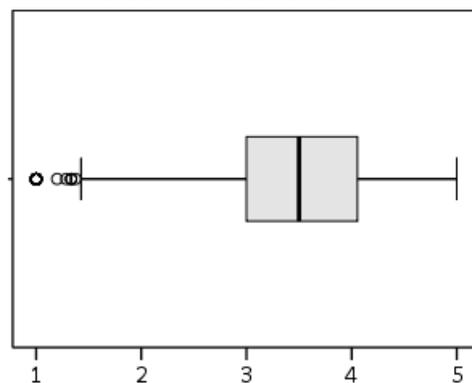
Avaliação média (avaliação) – corresponde a avaliação média do Portal dada por cada usuário. Na bateria de questões “AV1”, foi pedido para cada respondente avaliar com uma nota de *um a cinco* cada seção que ele utiliza. O indicador, portanto, é uma média destas avaliações em um intervalo de um a cinco.

Figura 7 – Diagrama de Caixa: indicador de utilização do Portal



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

Figura 8 - Diagrama de Caixa: Indicador de avaliação média ao Portal da Câmara



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

A Figura 7 e a Figura 8 são dois diagramas de caixa (*boxplot*), que mostram a dispersão de cada indicador. Nota-se que 50% dos usuários utilizam até três seções do Portal e que 25% fizeram avaliação com uma nota média inferior a três.

A Tabela 22 resume, em um quadro explicativo, as duas variáveis dependentes utilizadas nos quatro modelos criados.

Tabela 22 - Quadro resumo das variáveis dependentes do modelo explicativo da Utilização e Avaliação do Portal

Variável	Definição	Intervalo
<u>Utilização</u>	Número de seções que o respondente utiliza no Portal (Bateria de questões SA1b)	0 a 10
<u>Avaliação</u>	Média das avaliações que o usuário deu para cada seção que ele utiliza (bateria de Questões AV1)	1 a 5

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

As variáveis independentes estão organizadas em dois blocos e são dezoito. O primeiro bloco é composto por onze perguntas de caráter socioeconômico e por perguntas sobre o perfil político dos respondentes. O segundo bloco é composto por sete perguntas que definem o tipo de uso e qual é a sua avaliação geral do Portal.

Sendo todas as variáveis qualitativas, optou-se por transformá-las em variáveis dicotômicas. Escolheu-se a modalidade de cada variável que faz mais sentido na explicação dos modelos para assumir o valor “1”. Exemplo: a variável escolaridade possui sete modalidades e optou-se por transformá-la em uma variável binária, que representa apenas “Ensino Superior” (valor 1), agrupando três modalidades (*Ensino Superior Incompleto, Ensino Superior Completo e Pós-Graduação*).

EXPECTATIVA EM RELAÇÃO ÀS VARIÁVEIS DOS MODELOS

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

A variável “UF” foi incluída nos modelos pelo fato de o Distrito Federal possuir o maior acesso ao Portal, provavelmente pelo fato de que grande parte dos interessados em utilizar o

Portal encontra-se no DF, desde consultorias políticas a servidores públicos federais, portanto a expectativa é encontrar uma correlação positiva tanto para a utilização quanto para a avaliação.

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

No modelo, utilizaram-se quatro variáveis sobre opinião política. As duas primeiras são originárias da pergunta: Na consideração do respondente, qual a melhor forma de influenciar na política? Essa pergunta é importante quando se utilizam como *proxy* dois tipos de usuários. O primeiro é aquele, cuja resposta é “Votar para eleger os que defendem sua posição”. Guardadas todas as ressalvas, pode-se aferir que o primeiro usuário prefere o sistema representativo tal como é conhecido hoje: votando. O segundo usuário é aquele que acredita que a melhor forma de influenciar na política é “Participar de movimentos de protesto e exigir mudanças diretamente”. Infere-se aqui que o segundo usuário prefere a participação mais direta (seja ela qual for) para influenciar na política. Parte-se do pressuposto de que a diferença de opinião entre esses dois perfis será útil para entender a quem o Portal satisfaz melhor as necessidades de interação política.

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

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

O segundo bloco das variáveis utilizadas nos quatro modelos desenvolvidos é composto de sete variáveis relacionadas ao hábito de uso no Portal e qual avaliação geral o respondente faz. Foi perguntado se ele acessava o Portal primordialmente para fins de cidadania ou para fins profissionais. Para cada uma dessas modalidades, foi criada uma variável binária e a expectativa é que o sinal delas seja inverso. Espera-se ter uma correlação positiva no uso e na avaliação do Portal para aqueles que acessam com fins profissionais e uma correlação negativa para aqueles que acessam com fins de cidadania. Afinal, as principais seções utilizadas pelo cidadão são mais mal avaliadas. A terceira variável em relação ao hábito de uso do usuário quer saber se ele “acessa diariamente” o Portal. Espera-se uma correlação positiva nessa variável, na medida em que o usuário que mais frequenta o Portal já tenha habilidades e conhecimentos para avaliá-lo e utilizá-lo melhor.

As quatro últimas variáveis do segundo bloco são avaliações gerais do Portal: interatividade, navegabilidade, compreensão e confiança. O propósito de serem colocadas essas variáveis de avaliação geral no modelo é entender qual desses critérios “pesa mais” na avaliação e utilização do Portal. Afinal, o que é mais importante para que a avaliação melhore? Fazer com que o usuário compreenda a linguagem utilizada ou melhorar a navegabilidade do Portal? Além disso, essas variáveis controlam o restante do modelo. Pois, pode-se argumentar que cidadãos insatisfeitos com a democracia são os mesmos que não confiam no Portal, avaliam-no mal, por conseguinte. Ao incluir tais variáveis, garantiu-se que esses efeitos sejam isolados.

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

A Tabela 23 é um quadro explicativo que demonstra e resume a composição das variáveis independentes utilizadas em todos os modelos. A coluna “pergunta de origem” possui o código da pergunta no questionário aplicado, que pode ser conferido no apêndice. A coluna “variável” é o nome da variável utilizada. A coluna “descrição” mostra quais são as modalidades que assumiram o valor “1” e quais assumiram valor “0”. A coluna “sinal esperado” é a expectativa em relação a cada variável, se positiva (+) ou negativa (-). Sendo que, em alguns casos, a expectativa no modelo poderá ser tanto positiva quanto negativa (+/-).

Tabela 23 - Quadro explicativo das variáveis independentes do modelo de Utilização e Avaliação do Portal

Pergunta de origem	Variável	Descrição (Valor assumido pela variável binária)		Sinal Esperado
		1	0	
Bloco A. Perfil Social e Político				
DP8	Sexo	Homem	Mulheres/NR	+
DP6	Escolaridade	Ensino Superior	Outros	+
DP5	Faixa Etária	Jovens (até 25 anos)	Outros	+
DP7	Renda	Mais de R\$ 4500	Outros	+
UF	UF	Distrito Federal	Outros	+
DP1	Ocupação	Aposentados	Outros	-
DP1	Ocupação	Servidores Públicos	Outros	+
Po1	Formas de influenciar na política	Preferem Participar	Outros	+/-
Po1	Formas de influenciar na política	Preferem Votar	Outros	+/-
Po3	Insatisfeitos com a Democracia	Muito Insatisfeito e Insatisfeito	Outros	+/-
ED2	Faz parte de alguma organização civil	Pelo menos uma	Nenhuma	+/-
Bloco B. Relação com o Portal				
SA1	Frequência do acesso	Acessa quase Diariamente	Outros	+
SA4	Acessa o Portal Primordialmente	Fins de Cidadania	Outros	+
SA4	Acessa o Portal Primordialmente	Fins Profissionais	Outros	+
AV4	Avaliação da Navegabilidade	Navegação fácil e muito Fácil	Outros	+
AV6	Avaliação da Compreensão	Compreensão fácil e muito fácil	Outros	+
AV7	Confiança nas informações do Portal	Confiáveis e Muito Confiáveis	Outros	+
Po2e	Portal contribui com a interação	Concorda	Outros	+

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

ANÁLISE DOS RESULTADOS: UTILIZAÇÃO DO PORTAL

Os coeficientes das variáveis “Ensino Superior” e “Jovens” são significativos ($p < 0,01$) e positivos nos dois modelos. O que demonstra que as expectativas em relação a essas duas variáveis estavam corretas. Indivíduos jovens e bem escolarizados acessam mais seções do Portal.

Da mesma forma, a variável “faz parte de alguma organização” também é significativa e positiva, fato que demonstra usuários engajados socialmente utilizando mais o Portal da Câmara. O segundo modelo revela que apenas a variável “acessa diariamente” é significativa.

Tabela 24 - Análise de Regressão Linear: modelos explicativos para a UTILIZAÇÃO do Portal da Câmara

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

Análise de Regressão Linear (MQO)

** $p < .01$ e * $p < 0.05$

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

Portanto, embora a maior parte dos respondentes não seja formada de jovens (até 24 anos de idade), a análise de regressão demonstra que são eles que estão fazendo maior uso das ferramentas disponíveis, bem como aqueles com maior escolaridade e que acessam diariamente o Portal da Câmara.

Os dois modelos concluem que há quatro variáveis que impactam positivamente na utilização dos canais ofertados pelo Portal: participar de organizações civis, ter escolaridade alta, ser jovem e acessar com maior frequência o Portal.

ANÁLISE DOS RESULTADOS: AVALIAÇÃO DO PORTAL

Com relação à avaliação do Portal da Câmara, há algumas diferenças apontadas pelos dois modelos e há apenas duas variáveis que possuem significância estatística. A variável “renda familiar alta” possui uma correlação positiva e a variável “insatisfeitos com a democracia” possui uma correlação negativa. Conforme esperado, aqueles que estão insatisfeitos com a democracia e que acessam o Portal não conseguem dar vazão a sua insatisfação por meio das oportunidades encontradas no ambiente *on-line*.

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

Quando o segundo modelo é analisado, as duas variáveis “respondentes do DF” e “preferem votar” não são mais significativas, mas a variável “preferem participar” é significativa e correlaciona-se negativamente. Conforme foi argumentado, isso pode demonstrar que o Portal é mais bem avaliado por aqueles que preferem votar e que veem no Portal um instrumento de fiscalização, transparência e “accountability”. Os usuários que preferem participar avaliam o Portal negativamente, pois não o veem como um instrumento de participação e interatividade.

Todas as variáveis do segundo bloco, que tratam da relação do usuário com o Portal, são significativas, exceto a variável “acessa com fins de cidadania”. Entretanto, a variável “acessa

Tabela 25 - Análise de Regressão Linear: modelos explicativos para a AVALIAÇÃO do Portal da Câmara

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

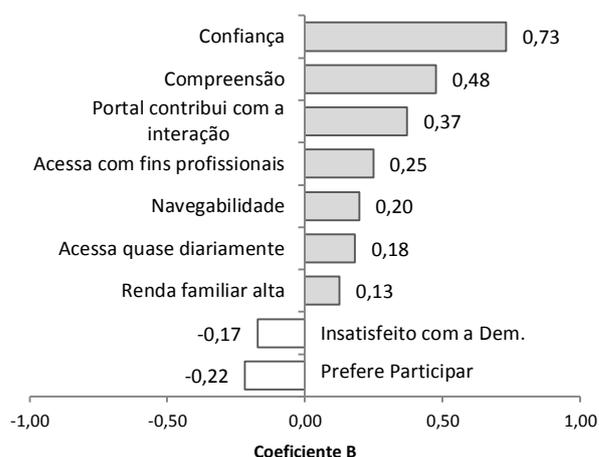
Análise de Regressão Linear (MQO)

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

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

com fins profissionais”, oriunda da mesma pergunta do questionário, é significativa e possui uma correlação positiva. Ou seja, profissionais avaliam melhor o portal, assim como aqueles que o acessam diariamente.

Figura 9 - Coeficientes B estatisticamente significativos a $p > 0.05$ do Modelo 2 da AVALIAÇÃO do Portal da Câmara



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

Isso demonstra que a variável “confiança” detém um grande poder explicativo sobre a avaliação do usuário. Fortalecer a confiança na instituição é uma questão que dificilmente o Comitê Gestor do Portal poderá mudar. Entretanto, a variável “compreensão” é importante e pode ser melhorada pelos produtores do Portal. Os usuários que não compreendem fazem avaliação pior do Portal e, conforme foi visto, não se trata de uma questão de escolaridade e sim de compreensão do conteúdo do Portal. “Interação” também é um aspecto relevante. Assim que os usuários perceberem que o Portal aumenta as oportunidades de interatividade entre cidadãos e políticos, o portal será bem avaliado.

Em suma, os dois modelos concluem que indivíduos com alta renda, que acessam o portal com mais frequência e com fins profissionais tendem a avaliar melhor o Portal da Câmara. Indivíduos insatisfeitos com a democracia, que preferem participar como forma de influenciar na política avaliam pior o portal da Câmara. Além disso, melhorar a compreensão do conteúdo deve ser um dos principais objetivos dos produtores do Portal.

Com relação aos critérios de avaliação geral, nota-se que os quatro são significativos e positivos. Mas, existe diferença entre o “peso” deles. Em primeiro lugar, confiança (0,73); em segundo, compreensão (0,48); interatividade (0,37) e navegabilidade (0,20), em terceiro e quarto, respectivamente.

5. A PARTICIPAÇÃO E A INTERATIVIDADE ON-LINE

Norris (2011) argumenta que o cidadão crítico é insatisfeito, pois vê a Democracia como um “bem a ser seguido”; mas, que as instituições não estão sendo capazes de serem democráticas na medida correta. Nesse sentido, esta dissertação aponta a Democracia Eletrônica como um possível caminho para que as instituições – nesse caso, a Câmara dos Deputados – possam suprir esse “déficit democrático”.

A Democracia Eletrônica promovida pela Câmara dos Deputados em seu Portal tem a sua pior avaliação nos grupos “informações responsivas” e “contato e interatividade”, justamente as seções mais procuradas por usuários que acessam com fins de cidadania, de baixa renda e de baixa escolaridade. Além disso, os modelos de avaliação e utilização do Portal mostraram que justamente os usuários insatisfeitos com a Democracia e com características mais participativas avaliam pior o Portal da Câmara.

O primeiro diagnóstico encontrado até aqui é o de que o cidadão comum avalia pior o Portal da Câmara do que usuários que o utilizam para fins profissionais. Entre várias razões, esse cidadão avalia mal porque não domina a linguagem empregada e quer ver mais possibilidades de interação no Portal.

Essa seção abordará os canais específicos de interatividade e participação ofertados pelo Portal da Câmara e responderá em que medida eles satisfazem ou não a necessidade do cidadão que acessa o Portal.

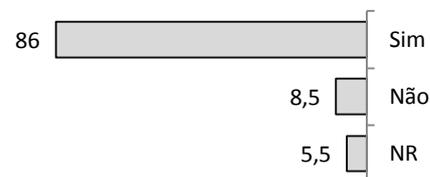
Serão abordados, em um primeiro momento, alguns aspectos da participação *on-line* em que foram avaliadas nove seções específicas de participação e interatividade disponibilizadas pela Câmara dos Deputados. Em um segundo momento, serão desenvolvidos alguns modelos explicativos para a utilização e a avaliação desses canais.

Razões da Participação On-line

Alguns estudos recentes ainda se perguntam se a internet faz com que a população participe mais ou menos na vida política e abordam alguns aspectos teóricos de como a internet implementaria a participação dos usuários. Testaram-se nesta dissertação alguns pontos de vista citados por Norris (2003) sobre o papel potencializador da internet na participação do cidadão.

Quando perguntados se, de uma maneira geral, a internet faz com que participem mais na política, 86% dos respondentes disseram que sim. Para aqueles que responderam positivamente, perguntou-se então por que razões isso ocorre, e estimularam-se as respostas em uma pergunta de múltipla escolha.

Gráfico 14 - Pergunta Pi2: "De uma maneira geral, você diria que a internet faz com que você participe mais na política?" (em %)



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

As cinco modalidades estimuladas apontavam para dois conjuntos teóricos. O primeiro aponta a internet e seu aspecto “informativo”, ou seja, o usuário utiliza a rede para se informar melhor e assim teria condições de participar mais na vida política tradicional. O segundo aspecto é o lado “participativo” da rede. A internet serviria de ferramenta para a participação *on-line*. Entre esses dois pontos, estimularam-se algumas alternativas que, de certa forma, misturam a participação e a informação.

Quadro 6 - Dimensões da participação *on-line*

Dimensão	Modalidade
Informativa	Tem mais informações sobre políticos e governo
	Troca informações com mais pessoas sobre política
	Tem mais informações sobre mobilizações e protestos
	Participa de discussões e debates sobre política na internet
Participativa	Participa de grupos e associações pela internet

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

Dessas cinco modalidades, a “ter mais informações sobre o que os políticos e o governo estão fazendo” foi marcada por 85% dos usuários. Portanto, segundo os próprios usuários, o aspecto informativo ainda tem preponderância na participação *on-line*.

Tabela 26 - Razões pelas quais a internet faz com que a pessoa participe mais na política

Razões	Frequência	Proporção
Tenho mais informações sobre o que os políticos e o governo estão fazendo	1004	85,1
Tenho mais informações sobre mobilizações e protestos	564	47,8
Troco informações com mais pessoas sobre política	524	44,4
Participo de discussões e debates sobre política na internet	264	22,4
Participo de grupos e associações pela internet	242	20,5
Outras formas	78	6,6

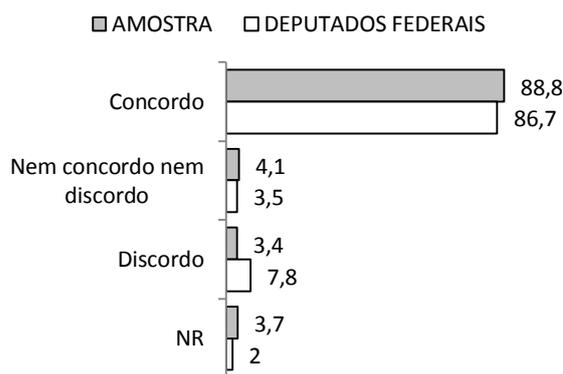
Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal da Câmara dos Deputados

O aspecto participativo possui menor impacto, como se pode observar pelas últimas duas modalidades: “Participar de discussões” e “participar de grupos e associações”, que tiveram respectivamente apenas 22,4% e 20,% dos optantes, afirmando que a internet faz com que participem mais na política.

A Deliberação *On-line*

Um aspecto teórico importante, que possui desdobramentos práticos para os portais web, é o da deliberação *on-line*. O Portal da Câmara não oferece, em nenhuma instância, a possibilidade de que o cidadão seja consultado e que essa consulta não seja meramente consultiva, e sim impositiva.

Figura 10 - Comparativo entre a opinião dos respondentes e dos Deputados Federais em relação a pergunta: “O parlamento poderia usar em alguns casos específicos ferramentas on-line de consultas oficiais à população.”



Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal da Câmara dos Deputados e Mídia e Política 2009 (Instituto FSB Pesquisa)

Apesar de não existir, perguntou-se ao usuário se ele concorda com a possibilidade de o parlamento usar essas ferramentas. 88,8% concordam que o parlamento poderia usar, em alguns casos específicos, ferramentas *on-line* de consultas oficiais à população.

A mesma pergunta foi feita em 2009 pelo Instituto FSB Pesquisa para 255 Deputados Federais e a resposta foi praticamente a mesma.

O dado mostra que não só o conjunto dos usuários que respondeu à pesquisa quer que existam consultas *on-line*, mas que há uma tendência por parte dos Deputados Federais de aceitar essas consultas.

Em longo prazo, o Portal da Câmara, além de continuar desenvolvendo seus aspectos informacionais e participativos para a população, poderá também ser uma ferramenta de deliberação *on-line*.

5.1. A UTILIZAÇÃO DOS CANAIS

O problema desta dissertação é responder em que medida todas as possibilidades de interação ofertadas pelo Portal da Câmara dos Deputados atendem às necessidades de interação política dos cidadãos que utilizam esses novos canais. Anteriormente, foi feita uma avaliação das seções do Portal da Câmara, entendendo que cada seção (notícias ou acompanhamento de tramitações) é um canal ofertado que permite algum tipo de interação, mesmo que limitada, entre o parlamento e o cidadão.

Esta seção é mais específica no que tange aos canais de interatividade e participação disponibilizados pelo Portal. Serão analisadas nove ferramentas que abarcam diferentes formas de interação disponíveis ao usuário, são elas:

Boletim de E-mails

De caráter estritamente informativo, o Portal da Câmara possui três grandes boletins que são administrados e mantidos por setores diferentes da Casa:

1. Boletim de e-mails de acompanhamento de projetos: o cidadão interessado em acompanhar uma proposição específica cadastra o seu e-mail e recebe, em sua caixa postal, a atualização da tramitação da proposição. O sistema é gerido pela Secretaria Geral da Mesa.
2. Boletim de e-mails “Acompanhe seu Deputado”: o usuário faz um cadastro, selecionando o parlamentar cuja atuação ele deseja acompanhar por meio de boletins e de suas atualizações. O Boletim contém discursos, proposições e votações de cada parlamentar.
3. Boletim Agência Câmara: o usuário cadastra-se no Portal da Agência Câmara e recebe diariamente um e-mail com as principais notícias do dia.

Formas de manifestar a opinião no Portal

Os dois canais permitem que os usuários participem em locais específicos.

4. Enquetes: a Agência Câmara promove diversas enquetes que visam coletar a opinião dos usuários sobre temas relevantes da pauta da Câmara dos Deputados.
5. Comentários nas notícias: As notícias publicadas no Portal da Agência Câmara possuem um espaço para que o usuário faça comentários e veja também os comentários de todos.

Contato

6. Enviar e-mail a algum parlamentar: Os endereços eletrônicos dos parlamentares estão disponibilizados em diversas páginas do Portal, e os usuários podem enviar um e-mail direcionado para cada parlamentar.

Interatividade

Na teoria, são as duas ferramentas mais completas de participação e interatividade ofertadas.

7. Bate-papo promovido pela Agência Câmara: A Agência Câmara promove bate-papos entre parlamentares e cidadãos sobre temas que estão na agenda da Câmara dos Deputados.
8. Portal e-Democracia: Uma das iniciativas pioneiras de interação entre o cidadão e o parlamento. Ele oferece uma gama de ferramentas para a participação cidadã, tanto na execução quanto no debate de projetos em tramitação.

Ajuda

9. Disque-Câmara: serviço de atendimento telefônico em que qualquer pessoa pode ligar para pedir informações sobre projetos de lei, mandar recados para os deputados, fazer reclamações e críticas ou dar sugestões. Este canal, mesmo não sendo um canal exclusivo do Portal Web, entrou na pesquisa por ter uma relevância muito grande no atendimento e contato da população com a Câmara dos Deputados.

Tabela 27 - Utilização dos canais de Interatividade e Participação do Portal da Câmara

	Sim		Não		Total	
	Freq.	(%)	Freq.	(%)	Freq.	(%)
Recebeu por e-mail informações sobre acompanhamento de projetos	876	63,8	496	36,2	1372	100
Enviou e-mail a algum parlamentar	753	54,9	619	45,1	1372	100
Recebeu o Boletim Eletrônico da Agência Câmara	676	49,3	696	50,7	1372	100
Recebeu por e-mail o boletim Acompanhe seu Deputado	578	42,1	794	57,9	1372	100
Votou em alguma enquete do Portal da Câmara	516	37,6	856	62,4	1372	100
Postou comentários em notícias da Agência Câmara	204	14,9	1168	85,1	1372	100
Ligou para o Disque-Câmara	197	14,4	1175	85,6	1372	100
Participou do Portal e-Democracia	151	11,0	1221	89,0	1372	100
Participou de algum bate-papo promovido pela Agência Câmara	37	2,7	1335	97,3	1372	100

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

A Tabela 27 mostra a frequência de uso, medida pelo acesso dos usuários, das nove ferramentas. A modalidade “recebeu por e-mail informações sobre acompanhamento de projetos” foi marcada por 63,8% dos respondentes. Em seguida, “enviou e-mail a algum parlamentar” com quase 55% dos respondentes. Os Boletins “Agência Câmara” e “Acompanhe seu Deputado” seguem em terceiro e quarto lugares, respectivamente.

Ressalta-se aqui a importância do “e-mail” enquanto principal ferramenta interativa. O que representa, ao mesmo tempo, um desafio para o crescimento do Portal da Câmara, já que as principais formas de participação e interatividade ainda são feitas pela forma mais tradicional de comunicação na web. “Votar nas enquetes” e “Postar comentários nas notícias” segue em quinto e sexto lugares. O Disque-Câmara e o Portal e-Democracia ocuparam o sétimo e oitavo lugares, respectivamente. E por último ficaram os bate-papos promovidos pela Agência Câmara.

As estatísticas de utilização das ferramentas de interatividade e participação, aparentemente, seguem uma lógica de facilidade no uso e de “custo de tempo” na participação. As últimas seções possuem um caráter muito custoso, pois envolvem uma interação em tempo real com o Portal.

ANÁLISE FATORIAL

Para entender como esses diversos canais de participação e interatividade se relacionam entre si, será repetida aqui a técnica utilizada na seção sobre os canais do Portal, Análise Fatorial de Correspondências Múltiplas (AFCM), com a escolha das modalidades “Sim” e “Não” submetida à bateria de questões de utilização desses canais. A AFCM é capaz de “resumir” as 18 modalidades (Sim e Não, para cada pergunta) em um plano bidimensional, facilitando a compreensão.

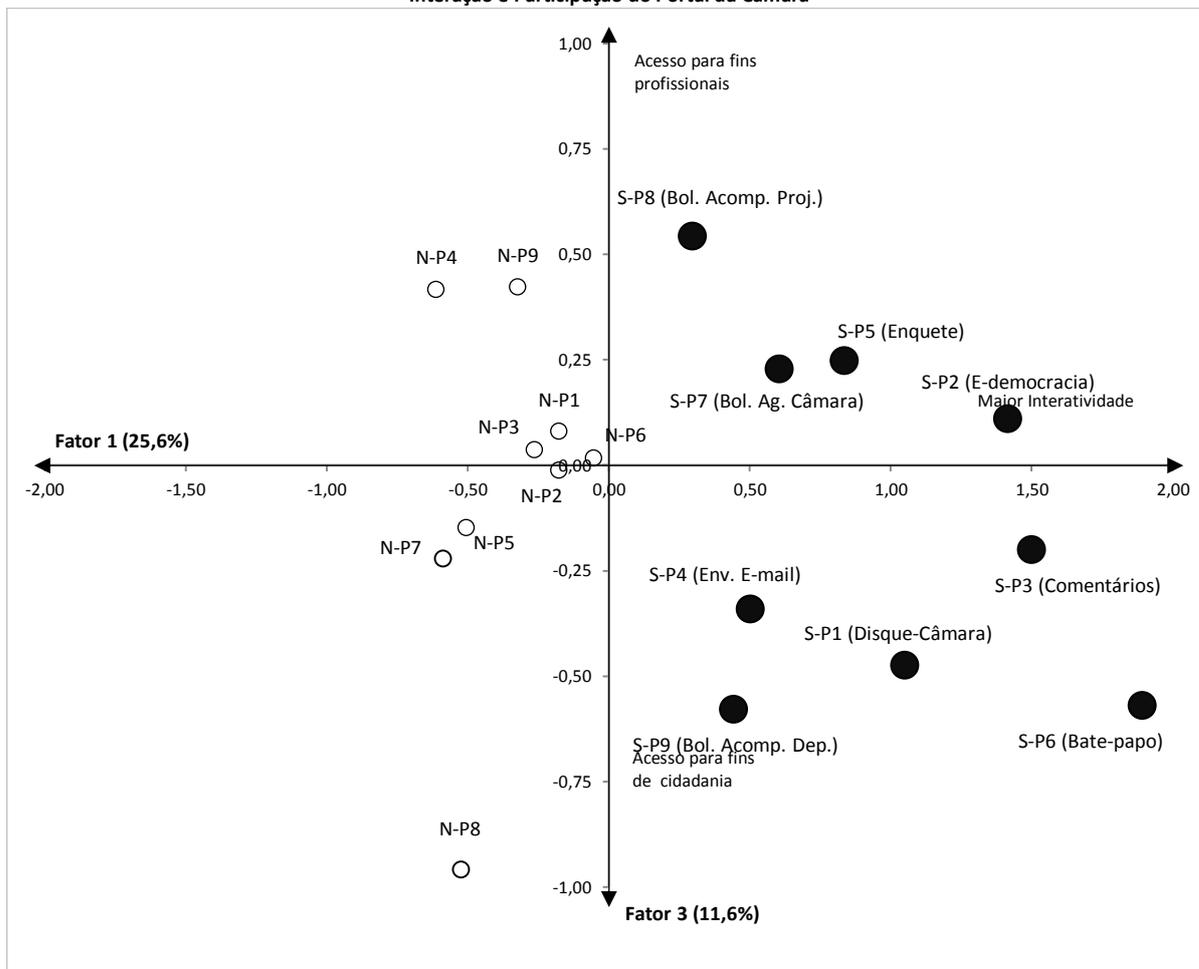
As nove perguntas sobre a utilização ou não de cada canal (P1 a P9) possuíam duas modalidades (Sim e Não), por exemplo, a modalidade “Utiliza o e-Democracia” é representada por (S-P2) e a modalidade “Não utiliza o e-Democracia”, por (N-P2).

A AFCM desenvolveu dois eixos fatoriais que explicam parte da variância encontrada nos dados²⁰. No Fator 1, pode-se identificar, do lado superior, o acesso com fins profissionais e, do lado inferior, acesso com fins de cidadania. Já o Fator 3 mostra quais modalidades exigem

²⁰ Os descritivos completos desta análise fatorial encontram-se no Apêndice, página 132.

maior interação por parte do usuário. Do lado esquerdo, concentram-se as modalidades de não utilização e, do lado direito, estão todas as modalidades de utilização e, mais à direita, as categorias que exigem uma maior interação dos usuários.

Gráfico 15 - Análise em Correspondência Múltipla - Eixos fatoriais da utilização dos canais de Interação e Participação do Portal da Câmara

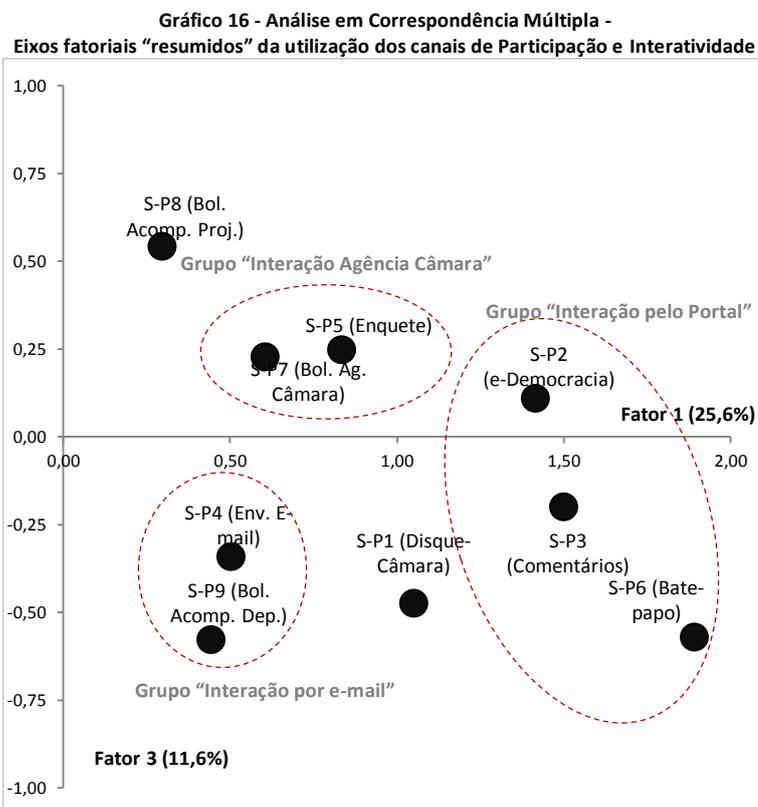


Fonte: Pesquisa on-line realizada no Portal da Câmara dos Deputados

As modalidades de utilização dos boletins da Agência Câmara, “Acompanhamento de projetos” e “Enquetes”, carregam em maior medida o eixo para o lado do acesso com fins profissionais. Vale observar também o quanto a modalidade “uso das enquetes” está próxima dos boletins da Agência Câmara. Uma possível explicação é que, nos próprios boletins, encontra-se uma opção para votar nas enquetes. Fato, portanto, que as aproxima dos padrões de utilização por parte dos usuários.

A modalidade “enviar e-mail para algum parlamentar” encontra-se próxima do “boletim acompanhe seu deputado”. Ambas estão ao lado do acesso com fins de cidadania e, de certa forma, explica um tipo de interação feita por e-mail e não pelo Portal.

A modalidade “uso de bate-papo” carrega fortemente o Fator 1 para o lado do acesso com fins de cidadania, além de ser a principal modalidade no Fator 3, que explica a interatividade entre as variáveis.



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

A Análise Fatorial ajuda a agrupar as modalidades em dois grupos conceituais:

Interação por e-mail: formada pelos usuários que enviaram e-mails aos parlamentares e que recebem o boletim “Acompanhe o seu deputado”.

Interação Agência Câmara: é interessante notar a proximidade do uso das enquetes com o Boletim Agência Câmara.

Interação pelo Portal: compreende os usuários que utilizaram o e-Democracia, postaram comentários nas notícias da Agência Câmara e participaram de bate-papos. A modalidade “uso do e-Democracia”, apesar de estar do lado profissional, não tem um alto coeficiente (0,11) e não pode ser considerada neste fator.

5.2. AVALIAÇÃO DOS CANAIS

Da mesma forma com que se formularam indagações ao usuário sobre as seções do Portal, foi pedido a ele que avaliasse cada ferramenta utilizada. A diferença aqui é que foi empregada uma escala de quatro pontos e a avaliação era entre “Muito Satisfeito” e “Muito Insatisfeito”.

Tabela 28 - Avaliação dos canais de Interatividade e Participação do Portal da Câmara (Em %)

	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	NR	Total
E-mails de acompanhamento de projetos	28,5	55,5	10,4	3,7	1,9	100
Boletim Eletrônico da Agência Câmara	24,1	62,9	8,9	1	3,1	100
Boletim do serviço Acompanhe seu Deputado	20,2	56,9	16,1	4,3	2,4	100
Disque-Câmara	17,8	59,9	16,8	2,5	3	100
Enquetes do Portal da Câmara	15,5	66,7	12,4	2,1	3,3	100
Espaço de comentários das notícias	13,7	61,3	20,6	2,5	2	100
Portal e-Democracia	12,6	64,9	15,9	3,3	3,3	100
Ter enviado e-mail a algum parlamentar	8,8	36,8	33,2	19,5	1,7	100
Bate-papos promovidos pela Agência Câmara	8,1	54,1	27	8,1	2,7	100

Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal da Câmara dos Deputados
Avaliaram apenas aqueles que disseram que já utilizaram o canal

Os três canais que possuem o maior índice de “muito satisfeito” são do grupo de interação por e-mail, no caso os três boletins que o Portal oferece. À exceção da categoria “ter enviado e-mail a algum parlamentar”, que possui o maior índice de muito insatisfeito (19,5%), sabe-se que as ferramentas de interação por e-mail são as melhores avaliadas. As ferramentas do grupo “Interação pelo Portal” possuem os menores índices de satisfação. Bate-Papos, e-Democracia e o espaço de comentários são os mais mal avaliados.

Sabe-se novamente que as ferramentas que enfatizam os aspectos informacionais são mais bem avaliadas que as que enfatizam o contato e a interatividade. Como será visto, na seção de sugestões dos usuários, uma das principais críticas em relação ao processo de interatividade é a não resposta por parte dos parlamentares.

6. MODELOS PARA A PARTICIPAÇÃO E A INTERATIVIDADE ON-LINE

Esta seção busca entender qual o perfil dos usuários que melhor avaliam os canais de interatividade e participação disponibilizados pelo Portal da Câmara e quais usuários mais utilizam estes canais. Estas duas perguntas serão respondidas por meio de Análise de Componentes Principais (ACP) para entender como estes perfis se comportam e qual a relação entre o seu uso e avaliação.

6.1. OS INDICADORES DE UTILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

Para o desenvolvimento da análise de utilização e avaliação, foram criados dois indicadores que se desdobram cada um em duas variáveis, sendo uma contínua e uma categórica. A contínua servirá para criar a variável categórica, que será utilizada no desenvolvimento da Análise de Componentes Principais (ACP).

Nível de Interatividade

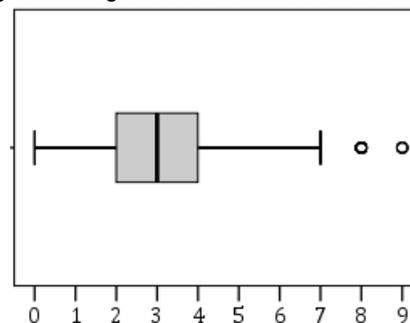
O primeiro indicador tem a finalidade de medir o nível de utilização dos canais de participação que os usuários do Portal utilizam.

Chamado aqui de Nível de Interatividade, foi criado a partir da contagem do número de ferramentas que o respondente do questionário acusa utilizar (questões “PI1”). Portanto, o indicador varia de *zero*, para aqueles que afirmaram não utilizar nenhuma ferramenta, até *nove*, para aqueles que utilizam todas as ferramentas.

O diagrama de caixa da Figura 11 mostra que 25% dos usuários utilizam até duas ferramentas de participação, sendo que a mediana na amostra é de três ferramentas.

Para realizar a Análise de Componentes Principais, a variável contínua foi transformada em uma variável categórica, em que as suas modalidades representam faixas do nível de interatividade de cada usuário.

Figura 11 - Diagrama de Caixa: Nível de Interatividade



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

Dividiu-se a variável “Nível de Interatividade” em uma variável com quatro modalidades: Nenhuma Interatividade, Interatividade Baixa, Interatividade Moderada e Interatividade Alta. Deu-se o nome desta variável de “Nível de Interatividade em Categorias”

Avaliação

Para o indicador de Avaliação, o procedimento foi semelhante. Entretanto, a pergunta de avaliação oferecia ao respondente uma escala de quatro pontos entre muito satisfeito e muito insatisfeito. Desenvolveu-se, portanto, um indicador da avaliação da seguinte forma: recodificou-se a variável para se calcular “a proporção de satisfação” entre cada usuário. Aquele que se disse “muito satisfeito” ou “satisfeito”, para três canais de interatividade, e “muito insatisfeito” e “insatisfeito”, para dois canais, teve um índice de satisfação de três entre cinco (3/5, ou 0,6).

Assim, o índice tornar-se-ia uma variável contínua de zero a um, a qual será chamada de “Avaliação da Interatividade”. Com o Diagrama de caixa, pode-se ver que 50% da amostra têm um índice em seu nível máximo (1,0).

Para a Análise de Componentes Principais (ACP), transformou-se o segundo índice em uma variável categórica.

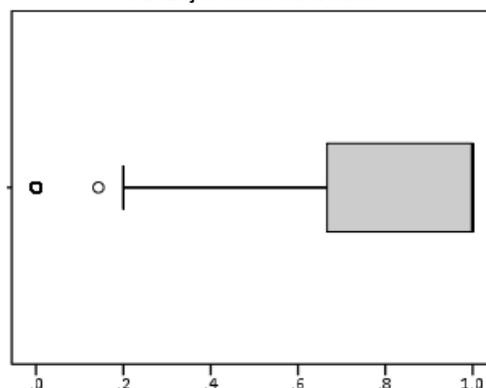
Para isso, a variável “Avaliação da Interatividade” tornou-se uma variável com cinco modalidades, chamada “Avaliação da Interatividade em Categorias”.

**Quadro 7 - Descrição da Variável:
"Nível de Interatividade em Categorias"**

Modalidades	Número de Canais de Interatividade utilizados
Nenhuma Interatividade	0
Interatividade Baixa	1 a 2
Interatividade Moderada	3 a 5
Interatividade Alta	6 a 9

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

**Gráfico 17 - Diagrama de caixa da variável
"Avaliação da Interatividade"**



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

**Quadro 8 - Descrição da Variável
"Avaliação da Interatividade em Categorias"**

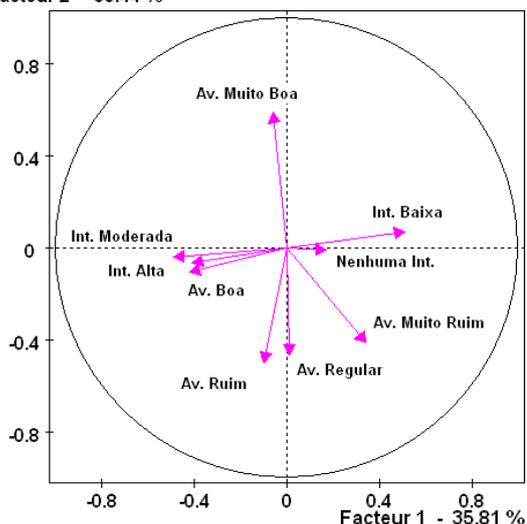
Modalidades	Intervalos de Avaliação
Av. Muito Ruim	0,00 a 0,2
Av. Ruim	0,21 a 0,4
Av. Moderada	0,41 a 0,6
Av. Boa	0,61 a 0,8
Av. Muito Boa	0,81 a 1,0

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

6.2. ANÁLISE DE COMPONENTES PRINCIPAIS

A Análise de Componentes Principais²¹ foi efetuada com outro banco de dados, construído por meio de uma tabela de contingência entre os indicadores, na qual cada modalidade tornou-se uma variável (na coluna), e as variáveis de análise, tais como escolaridade, renda, idade tornaram-se observações (nas linhas).

Gráfico 18 - ACP: Matriz de correlação entre as variáveis
Facteur 2 - 30.44 %

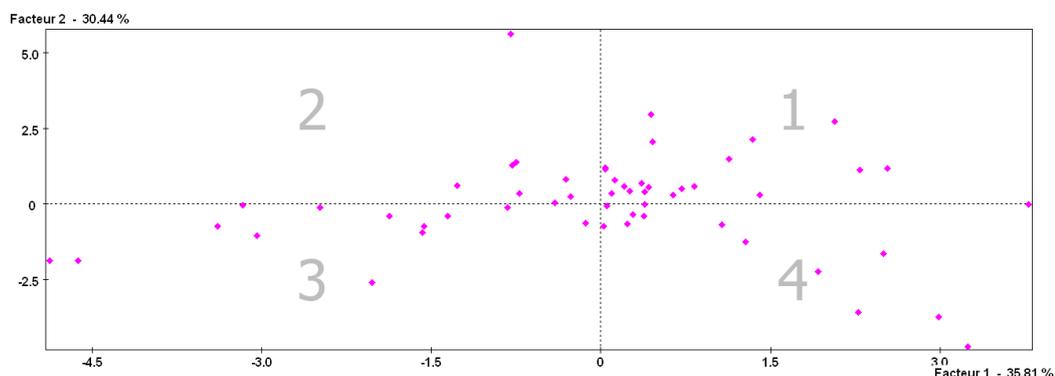


Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal da Câmara dos Deputados

A matriz de correlação entre as variáveis mostra que não existe uma correlação entre utilização e avaliação. Sinaliza que o perfil o qual faz uma avaliação muito boa não está associado a mais nenhuma variável, o que pode ser percebido pela seta na parte superior do círculo. Os perfis que fazem uma baixa ou nenhuma interatividade estão correlacionados, assim como aqueles que fazem uma interatividade moderada e alta.

O círculo de correlação entre as variáveis será útil para examinar o quadro de indivíduos da Análise de Componentes Principais. O quadro corresponde ao posicionamento de cada observação nos dois eixos fatoriais utilizados. Com a ajuda do círculo de correlação, é possível inferir que no quadrante um estão as observações com uma baixa interatividade.

Figura 12 - ACP: Quadro de indivíduos completo



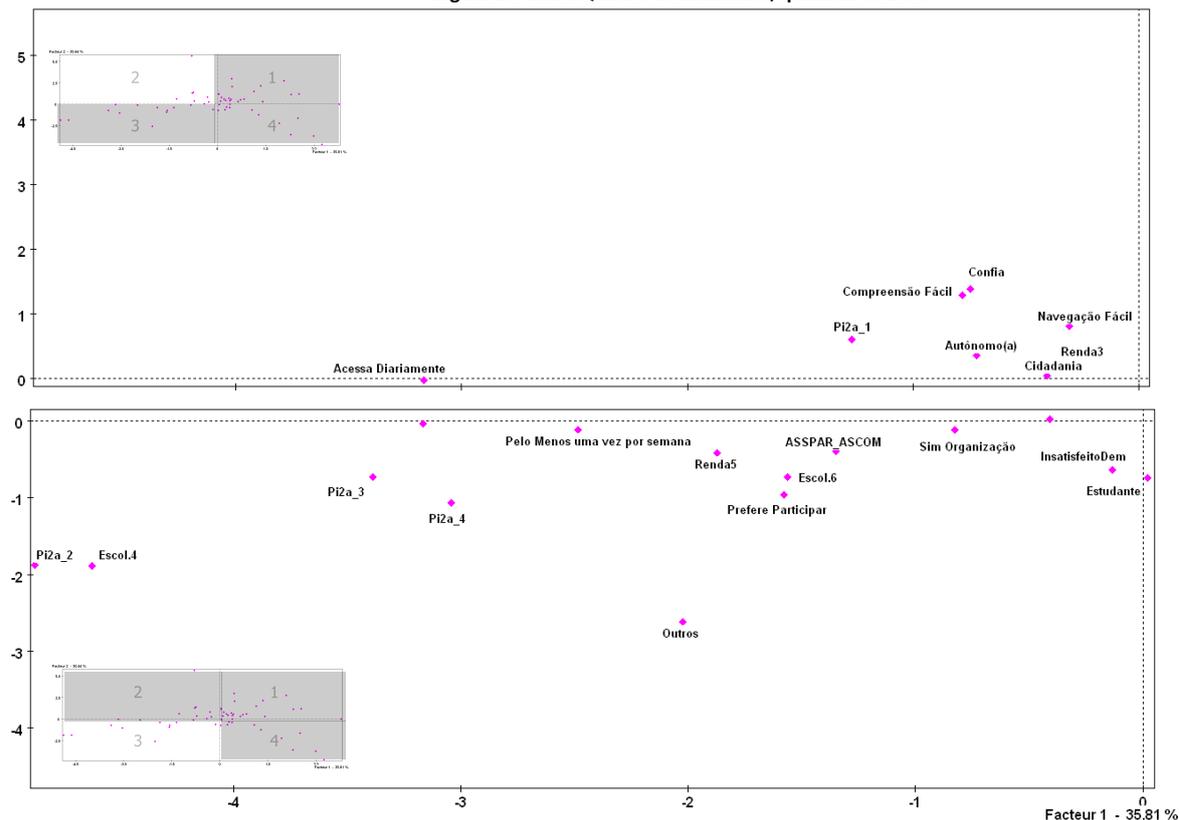
Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal da Câmara dos Deputados

²¹ Os descritivos completos estão no Apêndice, página 159.

Portanto, se no quadrante um (Q1) esses indivíduos estão representados, o restante dos quadrantes segue a mesma lógica. No Q2 e Q3, estão as observações que possuem uma maior interatividade e uma melhor avaliação.

Os resultados mostram que as variáveis Confiança e Compreensão estão muito próximas e são importantes na avaliação “muito boa” assim como aqueles que “acessam diariamente”.

Figura 13 - ACP: Quadro de indivíduos, quadrantes 2 e 3

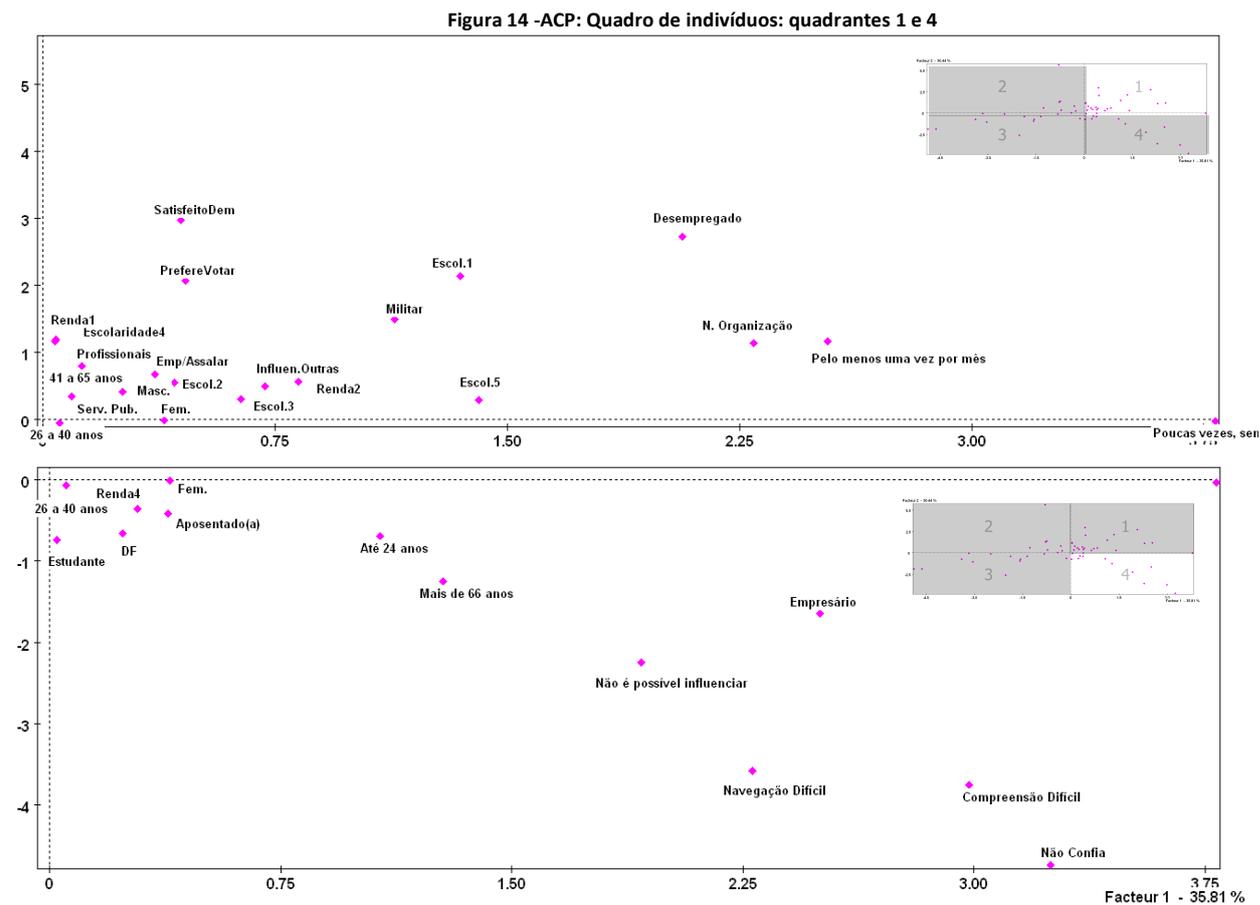


Fonte: Pesquisa on-line realizada no Portal da Câmara dos Deputados

No quadrante 3, estão principalmente as observações que se configuram por um acesso intermediário e alto e com uma avaliação boa, mas não muito boa. O perfil desses participantes é uma alta escolaridade, alta renda e que trabalham com assessoria política ou assessoria em comunicação (ASSPAR e ASCOM). Nota-se também que as variáveis “Pi2a_2, Pi2a_3 e Pi2a_4” representam aqueles que consideram a internet fator responsável pela sua maior participação na política²².

²² A análise descritiva da pergunta foi abordada na página 101.

A análise do quadrante Q1 mostra quais são as variáveis que mais correspondem a uma baixa interatividade. Importa observar que são aqueles ‘satisfeitos com a democracia’, ‘preferem votar’, ‘não participam de nenhuma organização civil’ e acessam poucas vezes o Portal da Câmara.



O quadrante quatro mostra aqueles que avaliam mal os canais de interação. As categorias mais baixas e mais altas de idade (Até 24 anos e Mais de 66 anos) aparecem juntas. Os que acreditam não poderem influenciar também avaliam mal. Mas as três variáveis de destaque são navegação, compreensão e confiança. Dados semelhantes já foram vistos na análise de regressão linear sobre a avaliação do Portal.

Em resumo, os dados apontam que quem mais utiliza os canais de interação e participação disponíveis no Portal são aqueles usuários que possuem um perfil participativo, de alta escolaridade e aqueles que trabalham com Assessorias Parlamentares ou com Comunicação.

Aqueles que menos utilizam são pessoas que não participam de organizações civis, que preferem votar e que estão satisfeitas com a democracia. Aqueles que pior avaliam o portal são os indivíduos que já não acreditam na capacidade de influenciar, não confiam no portal e acham que a compreensão e a navegação do Portal são difíceis. E, surpreendentemente, os mais jovens e os mais velhos possuem uma mesma opinião crítica.

A análise das ferramentas, portanto, aponta que elas são apenas para aqueles que participam e já conhecem como “funciona o mundo” político. Nas estatísticas vistas de busca e acesso, esse dado era demonstrado pela baixa taxa de novas visitas. Talvez, pode-se inferir que exista um conjunto de participantes/ativistas “profissionais” que dedica um tempo para realizar essa atividade, afinal de contas, eles precisaram aprender a linguagem utilizada e saber como funcionam os processos políticos.

6.2. ANÁLISE DE REGRESSÃO MULTIVARIADA

A Análise de Regressão nesta seção é análoga à que foi realizada na seção de uso e avaliação do Portal (página 90). As expectativas com relação às variáveis foram omitidas nesta seção, por considerar que são semelhantes às explicadas naquela seção de uso e avaliação do Portal. Aqui também se testaram os dois indicadores: o primeiro de nível de uso das ferramentas de participação e interatividade disponibilizadas; e o segundo, a avaliação dessas ferramentas.

Para cada um dos testes foram desenvolvidos dois modelos: um com apenas as variáveis sobre o perfil social e político do respondente; e outro com esse bloco e com o bloco de relação com o Portal.

Os resultados da Análise da Regressão mostram que quem está utilizando mais as ferramentas são os que preferem participar, que fazem parte de alguma organização e aqueles que acessam o Portal com fins profissionais. Variáveis como renda, escolaridade e idade não foram significativas.

Aqueles que avaliam melhor as ferramentas são os usuários que preferem votar, acham que o Portal contribui para a interação, avaliam bem a navegabilidade do Portal e que acessam com fins de cidadania. Mas, aqueles que estão insatisfeitos com a democracia avaliam pior o portal.

Os canais de participação e interatividade ofertados pelo Portal da Câmara, portanto, não estão satisfazendo aqueles que querem outras formas de participação além das tradicionais.

Tabela 29 - Análise de Regressão Linear: Uso e Avaliação dos canais de Participação e Interatividade

	Nível de Interatividade		Avaliação da Interatividade	
	Mod. 1	Mod. 2	Mod. 1	Mod. 2
Constante	2,44**	1,59**	0,83**	0,40**
Bloco A: Perfil Social e Político				
Homens	0,04	0,03	-0,01	0,00
Ensino Superior	0,09	0,13	0,01	0,00
Jovens (Até 25 anos)	-0,30	-0,21	-0,05	-0,02
Renda familiar alta	0,06	0,04	-0,01	-0,01
Respondentes do DF	-0,07	-0,28	-0,01	-0,04
Aposentados	0,18	0,11	-0,04	-0,04
Servidores Públicos	-0,12	-0,12	0,00	-0,02
Preferem Votar	0,04	-0,02	0,12**	0,06*
Preferem Participar	0,38**	0,35**	0,03	0,00
Insatisfeitos com a Democracia	0,07	0,16	-0,12**	-0,06**
Faz parte de alguma organização	0,45**	0,40**	-0,04	-0,04
Bloco B: Relação com o Portal				
Acessa com fins de cidadania		0,10		0,13**
Acessa com fins profissionais		0,92**		0,01
Acessa quase diariamente		0,08		0,03
Portal contribui com a interação		0,22		0,16**
Navegabilidade		0,14		0,22**
Compreensão		0,26		0,02
Confiança		0,05		0,02
R ²	0,03	0,09	0,05	0,23
N		1239		1202

Análise de Regressão Linear (MQO)

** p < .01 e * p < 0.05

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

A análise das ferramentas específicas de interatividade proporcionadas pelo Portal da Câmara corrobora a conclusão apresentada em relação às seções do Portal e acrescenta alguns refinamentos.

Em termos de utilização, usuários com perfil mais participativo tendem a utilizar mais as ferramentas de interatividade e participação disponibilizadas pelo Portal. Em termos de avaliação, os usuários insatisfeitos com a democracia são mais críticos e tendem a avaliar o Portal negativamente. No entanto, há quatro variáveis que influenciam positivamente a avaliação do Portal: acessar com fins de cidadania; preferir votar à participar; acreditar que o portal contribui com a interação; e considerar a navegabilidade fácil.

7. O PORTAL E-DEMOCRACIA

O Portal e-Democracia da Câmara dos Deputados é um instrumento de Democracia Eletrônica, o mais avançado conceitual e tecnologicamente que existe no Brasil atual. Iniciativa pioneira de governo, o Portal foi aberto em junho de 2009 visando incentivar a participação popular no processo legislativo (FARIA, 2012). Utilizando-se de conceitos de Web 2.0, o Portal desenvolve uma série de ferramentas por meio das quais o cidadão pode, de forma colaborativa, participar em fóruns de debate, melhorar projetos de lei em uma Wiki, participar de bate-papos e acompanhar audiências públicas.

Esta pesquisa, ao tentar entender em que medida as interações ofertadas satisfazem a necessidade de interação política do cidadão, buscará, por meio da iniciativa do Portal e-Democracia, responder como o processo de participação 2.0 é visto por seus usuários.

Como já foi examinado alhures, os itens mais mal avaliados por parte do cidadão são os de interatividade e participação com os parlamentares. Portanto, avaliar o e-Democracia é, de certa forma, responder como o processo de interatividade e participação mais desenvolvido e completo que o Portal da Câmara possui atualmente contribuirá para uma exitosa interação política entre sociedade e Poder Legislativo.

A Pesquisa no Portal e-Democracia

A pesquisa no Portal e-Democracia foi diferente da pesquisa aplicada no Portal da Câmara. Ela ficou no ar de 18 de novembro de 2011 até 9 de janeiro de 2012. Os convites para a pesquisa foram feitos aos membros de comunidades de participação virtual e o *link* da pesquisa ficou no ar em todas as páginas do Portal. A pesquisa obteve um total de 225 respostas, mas para efeitos de análise foram consideradas apenas 200.

O objetivo do questionário

O questionário aplicado foi construído com a equipe responsável pelo Portal e-Democracia e teve três blocos: um bloco com perguntas sobre o perfil socioeconômico do usuário; um segundo com perguntas de caráter político e participativo; e o último um bloco específico sobre o e-Democracia, que teve como objetivos avaliar as discussões feitas nas comunidades, avaliar

o Portal como um todo e entender quais melhorias podem ser desenvolvidas por parte dos produtores.

7.1. QUEM UTILIZA O PORTAL

O perfil socioeconômico dos usuários do Portal e-Democracia difere pouco das estatísticas dos usuários do Portal da Câmara. Existe ainda uma proeminência de algumas características: homens representam 77% dos respondentes, 81% possuem ensino superior e 36,2% possuem uma alta renda (mais de R\$ 4500,00). A única diferença, ainda que sutil, é que parte dos respondentes é mais jovem, 29% possuem até 25 anos, portanto, mais estudantes (26,9%).

Com relação ao perfil político e participativo, os respondentes do e-Democracia manifestaram a mesma tendência já encontrada no Portal da Câmara daqueles que mais utilizam os canais de interatividade e participação. São usuários que dizem ser “capazes de influenciar o que o governo faz” (70,1%), “podem contribuir com os debates políticos do país” (84,5%), “influenciam as opiniões de amigos, familiares e colegas de trabalho” (75,3%) e, principalmente, estão muito mais insatisfeitos com a Democracia (76,3%)²³.

7.2. AVALIAÇÃO DO PORTAL E-DEMOCRACIA

Avaliar o Portal e-Democracia é responder em que medida novas ações por parte dos produtores podem aumentar o número de participantes dos debates. Serão feitas algumas avaliações gerais e depois serão abordadas as discussões em suas comunidades virtuais.

A primeira conjectura a ser enfrentada era se havia uma falta de reconhecimento da importância da iniciativa. Para os usuários do e-Democracia isso não existe, afinal quase a totalidade dos respondentes (91%) reconhecem a importância do Portal e-Democracia para a política brasileira.

Tabela 30 - e-Democracia: Avaliação do Portal para a política brasileira

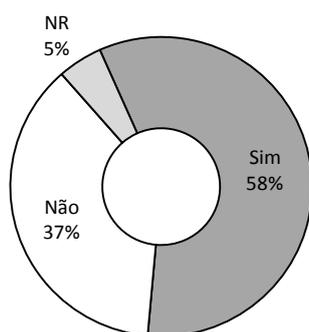
	Frequência	Proporção
Muito importante	140	67
Importante	51	24
Pouco importante	5	2
Nem um pouco importante	3	1
Não respondeu	11	5
Total	210	100

Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal e-Democracia

²³ Os descritivos completos estão no apêndice, página 129.

A essência do Portal e-Democracia é de certa forma muito parecida com a rede social “Orkut”. Os usuários cadastram-se no Portal e decidem fazer parte de alguma comunidade legislativa virtual. Nessas comunidades, acontecem debates de algum tema específico existente. Entretanto, parte dos usuários nunca se cadastrou em comunidades ou ainda já se cadastrou, mas nunca participou de nenhum debate.

Gráfico 19 - e-Democracia: Se já participou ou acompanhou alguma discussão



Desta forma, perguntou-se se o respondente já havia participado de alguma discussão do Portal ou apenas a acompanhado. 58% disseram que sim. Para os que disseram sim, procedeu-se a uma bateria de questões sobre as comunidades de que eles participaram, pedindo-lhes que as avaliassem em alguns critérios.

Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal e-Democracia

No intuito de entender por que os usuários não participaram do e-Democracia, elaborou-se uma lista de motivos por que eles não acompanharam as discussões. A pergunta foi feita aos que disseram não ter participado de nenhuma discussão e também àqueles que já participaram. A pergunta foi estimulada e de múltipla escolha, os resultados podem ser vistos na Tabela 31.

Tabela 31 – e-Democracia - Pergunta ED5: “Por quais motivos você não acompanhou mais as discussões do e-Democracia?”

	Item selecionado		Item não selecionado		Total	
	Freq.	Proporção na linha	Freq.	Proporção na linha	Freq.	Proporção na linha
Não tive tempo	81	38,6	129	61,4	210	100
Me cadastrei recentemente no site	55	26,2	155	73,8	210	100
Não tomei conhecimento das discussões	46	21,9	164	78,1	210	100
Não acredito que as discussões terão impacto político	24	11,4	186	88,6	210	100
Não entendo como funciona o site	17	8,1	193	91,9	210	100
Não sei como participar	15	7,1	195	92,9	210	100
Não me interessa por nenhum dos temas	12	5,7	198	94,3	210	100

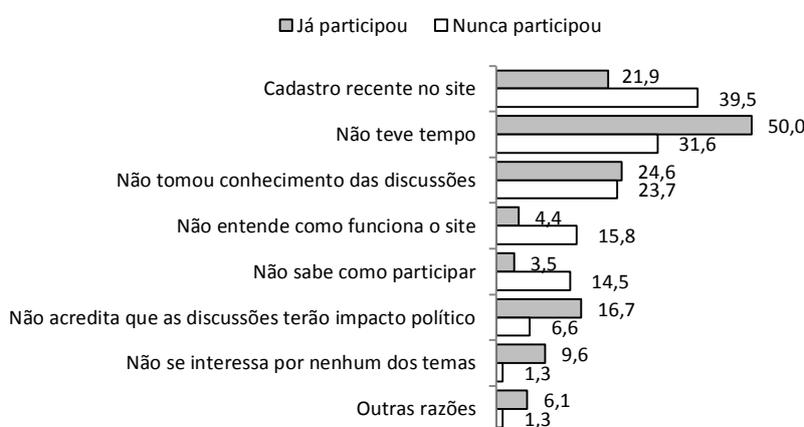
Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal e-Democracia

A principal razão de não participarem mais das discussões, segundo os respondentes, é a falta de tempo (38,6%), seguida por “me cadastrei recentemente”, que foi marcada por 26,2%

dos usuários. Não ter tomado conhecimento das discussões vem em terceiro lugar (21,9%). Para 11,4% dos usuários há uma desconfiança em relação ao Portal, pois acreditam que as discussões não terão impacto político. Problemas de funcionamento no Portal vêm em quinto e sexto lugares, com os itens “não entendo como o site funciona” (8,1%) e “não sei como participar” (7,1%). Em último lugar, “não me interessa por nenhum dos temas” com 5,7%.

Mas o diagnóstico da não participação torna-se mais rico se for comparado entre aqueles que já participaram de alguma discussão no Portal e aqueles que nunca participaram.

Gráfico 20 – e-Democracia: Razões pelas quais não participou mais das discussões do e-Democracia,



Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal e-Democracia

Para aqueles que já participaram as modalidades “não teve tempo”, “não acredita que as discussões terão impacto político” e “não se interessa por nenhum dos temas” são mais relevantes. Já para aqueles que nunca participaram as modalidades “cadastro recente no site”, “não entende como funciona o site” e “não sabe como funciona” são mais destacadas.

Caso sejam excluídas da análise as categorias fora da alçada dos produtores do Portal, ou seja, argumentos como “não ter tempo” e “ter se cadastrado recentemente”, os dados apontam o seguinte diagnóstico:

- Os usuários que já participaram não participam mais das discussões por não acreditarem no impacto político delas, o que representa descrença em relação à ferramenta e também por não se interessarem por outros temas;
- Aqueles que nunca participaram não o fizeram, porque não entendem como funciona o site;
- Para ambos, o “não tomou conhecimento de outras discussões” é relevante.

Portanto, isso leva a entender que os produtores do e-Democracia podem:

- ✓ Ter uma comunicação mais próxima com os usuários do Portal e avisá-los das novas discussões e dos resultados obtidos das discussões passadas;
- ✓ Melhorar a navegabilidade do Portal.

Além da navegabilidade do Portal, havia a preocupação em perguntar ao usuário se o que deveria ser melhorado era o processo de participação no Portal. Nesse sentido, perguntou-se qual o principal aspecto que deveria ser melhorado, a pergunta era estimulada e tinha apenas três categorias: “O processo de participação”, “navegação do site” ou “outros”. Como existia a possibilidade do usuário digitar “outros”, duas modalidades apareceram de forma relevante: “divulgação” e “maior interação com autoridades e sociedade civil”.

Tabela 32 - Pergunta ED6: “Qual o principal aspecto que deve ser melhorado no Portal e-Democracia?”

	Item selecionado		Item não selecionado		Total	
	freq.	(%)	freq.	(%)	freq.	(%)
O processo de participação	113	53,8	97	46,2	210	100
Navegação do site	65	31,0	145	69,0	210	100
Divulgação	25	11,9	185	88,1	210	100
Maior Interação com autoridades e sociedade civil	8	3,8	202	96,2	210	100
Outros	7	3,3	203	96,7	210	100

Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal e-Democracia

O “processo de participação” foi apontado por 53,8% dos usuários, enquanto “navegação do site”, por 31%. A nova categoria “divulgação” foi apontada por quase 12%. É interessante notar que os usuários afirmaram a importância do Portal e que ele deveria ser mais divulgado, tanto no Portal da Câmara quanto nas grandes mídias (“*Deve haver maior promoção do portal e das discussões para alcançar um público mais diversificado*”).

Os usuários pedem também uma maior interação entre a sociedade civil e as autoridades parlamentares. Apesar de ser uma modalidade com apenas 3,8% das respostas, ela indica que, da mesma forma que reclamaram na pesquisa do Portal da Câmara, tem-se novamente ressaltada a importância que essa interatividade tem na opinião dos usuários (“*Pouca participação dos deputados e dos assessores. Falta de canal de comunicação com os deputados*”).

Além da interação dos parlamentares, os usuários sugerem maior envolvimento de organizações da sociedade civil para “capitanearem” algumas discussões. Assim, o e-Democracia aumentaria a sua “capilaridade” na sociedade e a sua divulgação.

Para aqueles que apontaram que navegação era um problema foi perguntado se havia alguma crítica mais específica. A pergunta estimulada e de múltipla escolha teve as seguintes respostas: quase metade dos usuários afirmou que os ícones do Portal são confusos, 40% assinalaram que é difícil acessar as discussões, 23,1% afirmaram que o site não funciona bem e não permite compartilhar com outras redes sociais e 21,5% disseram que o site é lento no funcionamento.²⁴

Tabela 33 – Pergunta ED7: “Com relação a navegação, alguma crítica específica? “

	Item selecionado		Item não selecionado		Total	
	Freq.	(%)	Freq.	(%)	Freq.	(%)
Os ícones são confusos	32	49,2	33,0	50,8	65	100
É difícil acessar as discussões	26	40,0	39,0	60,0	65	100
O site não funciona bem	15	23,1	50,0	76,9	65	100
O site não permite compartilhar com outras redes sociais	15	23,1	50,0	76,9	65	100
O site é lento	14	21,5	51,0	78,5	65	100
Outros	8	12,3	57,0	87,7	65	100

Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal e-Democracia

7.3. AVALIAÇÃO DAS COMUNIDADES VIRTUAIS DO E-DEMOCRACIA

Gráfico 21 - e-Democracia - Proporção de respondentes que participaram das comunidades legislativas



Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal e-Democracia
Pergunta ED2 "Das seguintes discussões, quais você acompanhou ou tem acompanhado?"

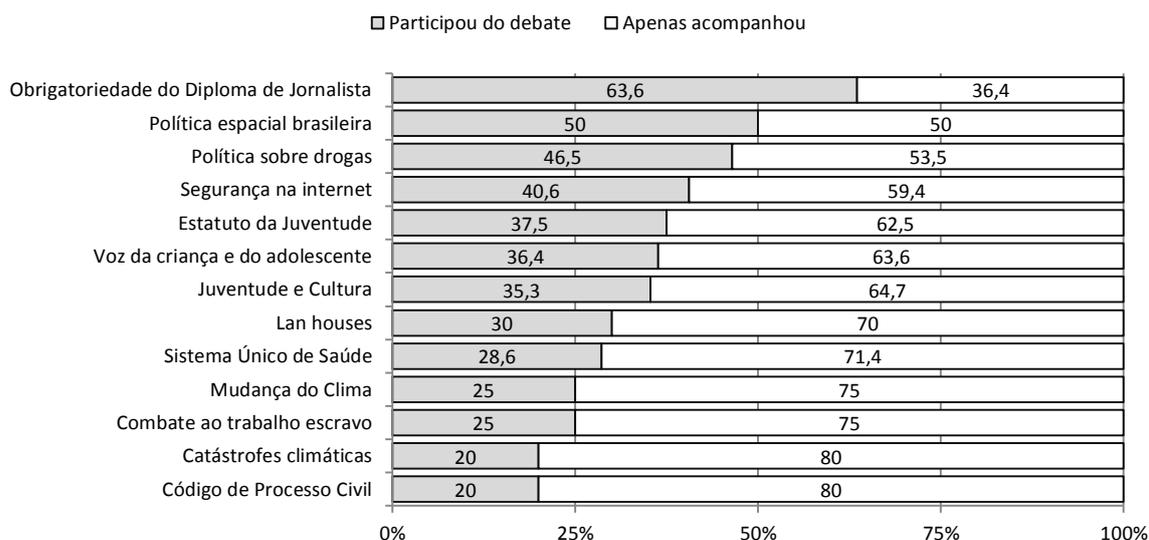
Foi perguntado aos respondentes quais discussões eles haviam participado ou acompanhado. Esta pergunta foi fundamental para que eles avaliassem depois cada uma dessas comunidades.

A comunidade que teve mais respondentes foi a “Política sobre drogas” em que 20,5% dos respondentes disseram ter participado. “Segurança na internet” teve 15,2%, seguido da discussão sobre o “Código de Processo Civil”, com 11,9%.

Após o usuário responder que havia acompanhado a discussão ou participado dela, foi perguntado se, para a discussão específica, ele participou do debate ou apenas o acompanhou.

²⁴ Quase todas as sugestões aqui mencionadas foram adotadas pelos produtores do Portal e-Democracia, após reuniões de apresentação dos resultados desta pesquisa.

Gráfico 22 – e-Democracia: Nivel de participação em cada discussão



Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal e-Democracia

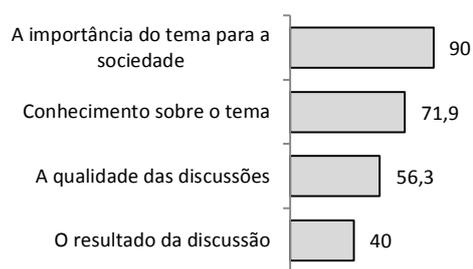
Para cada discussão, foram definidos quatro critérios que o respondente deveria avaliar com uma nota de 1 a 5. O primeiro critério de avaliação era “a importância do tema para a sociedade”, afinal a não participação nos debates poderia decorrer simplesmente do fato de os usuários não considerarem o tema relevante. O segundo critério era o conhecimento que o usuário tinha sobre o tema determinado. Isso remete a diversas discussões, como a dos participacionistas (PATEMAN, 1992), que afirmam não importar se o cidadão conhece o tema específico, ele terá condições de participar. O terceiro critério é a avaliação da qualidade das discussões, fato normalmente muito questionado na literatura. O quarto e último critério foi o resultado das discussões da comunidade temática.

Tabela 34 - e-Democracia: Avaliação das discussões - Proporção de respostas 5 e 4 para cada item

Discussões	A importância do tema para a sociedade	Conhecimento sobre o tema	A qualidade das discussões	O resultado da discussão
Estatuto da Juventude	86,7	80,0	80,0	66,7
Código de Processo Civil	100,0	66,6	66,7	58,4
Sistema Único de Saúde	100,0	61,9	57,1	35,0
Política sobre drogas	100,0	76,8	52,4	31,7
Combate ao trabalho escravo	100,0	75,0	75,0	50,0
Mudança do Clima	100,0	75,0	62,5	37,5
Segurança na internet	84,4	71,9	58,0	53,4
Juventude e Cultura	93,8	50,0	56,3	62,5
Catástrofes climáticas	90,0	80,0	50,0	33,3
Lan houses	40,0	60,0	50,0	40,0
Voz da criança e do adolescente	80,0	50,0	50,0	50,0
Obrigatoriedade do Diploma de Jornalista	81,8	72,8	36,4	36,4
Política espacial brasileira	81,2	68,7	25,0	12,5
Mediana	90,0	71,9	56,3	40,0

Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal e-Democracia

Gráfico 23 - Mediana das avaliações dos quatro critérios para todas as comunidades



Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal e-Democracia

Em geral, todos os temas foram considerados importantes. Os usuários possuíam um conhecimento elevado sobre os temas e o critério mais mal avaliado entre todas as comunidades foi o “Resultado da discussão”.

Essa avaliação pode demonstrar que as discussões foram ruins em algumas comunidades, mas principalmente se relaciona aos resultados atingidos pelas discussões.

Em termos gerais, as principais conclusões e sugestões são:

- ✓ Os produtores do e-Democracia devem investir em uma comunicação dos resultados obtidos nas discussões feitas;
- ✓ Melhorar a forma como a participação é feita, tornando-a mais fácil;
- ✓ Investir em parcerias com a sociedade civil.

8. SUGESTÕES DOS USUÁRIOS

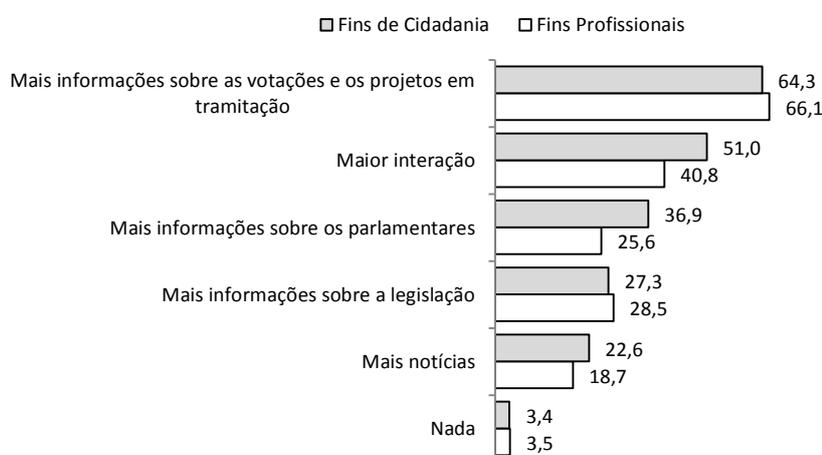
Para conhecer as sugestões dos usuários para melhorar o Portal da Câmara, foram feitas duas perguntas: O que o usuário gostaria de encontrar no Portal e que atualmente não encontra? A outra é uma questão discursiva ao final do questionário.

O que o usuário gostaria de encontrar, mas que não encontra atualmente.

Mesmo sendo a parte mais acessada, mais demandada e melhor avaliada, os usuários ainda querem mais informações sobre as votações e os projetos em tramitação. Em segundo lugar, vem interatividade e contato com os parlamentares, apesar de ser uma seção pouco utilizada pelos usuários é muito demandada e mal ofertada. Mais informações sobre os parlamentares e sobre a legislação vêm em terceiro e quarto lugares, respectivamente, e notícias sobre a Câmara vem em último lugar.

O destaque para tramitação surpreende porque, nas estatísticas do Portal, é a seção responsável pela maior quantidade de conteúdo é a segunda em visitas ao Portal. Isso leva a criar algumas hipóteses: o usuário ainda não está encontrando toda a informação de que necessita, o que seria um reflexo de um problema de navegabilidade; o usuário não está compreendendo a informação que encontra e, por isso acha que ela que não existe; nesse caso, seria um reflexo da falta de compreensão do conteúdo.

Gráfico 24 - O que o usuário gostaria de encontrar e que atualmente não encontra, por razões de acesso

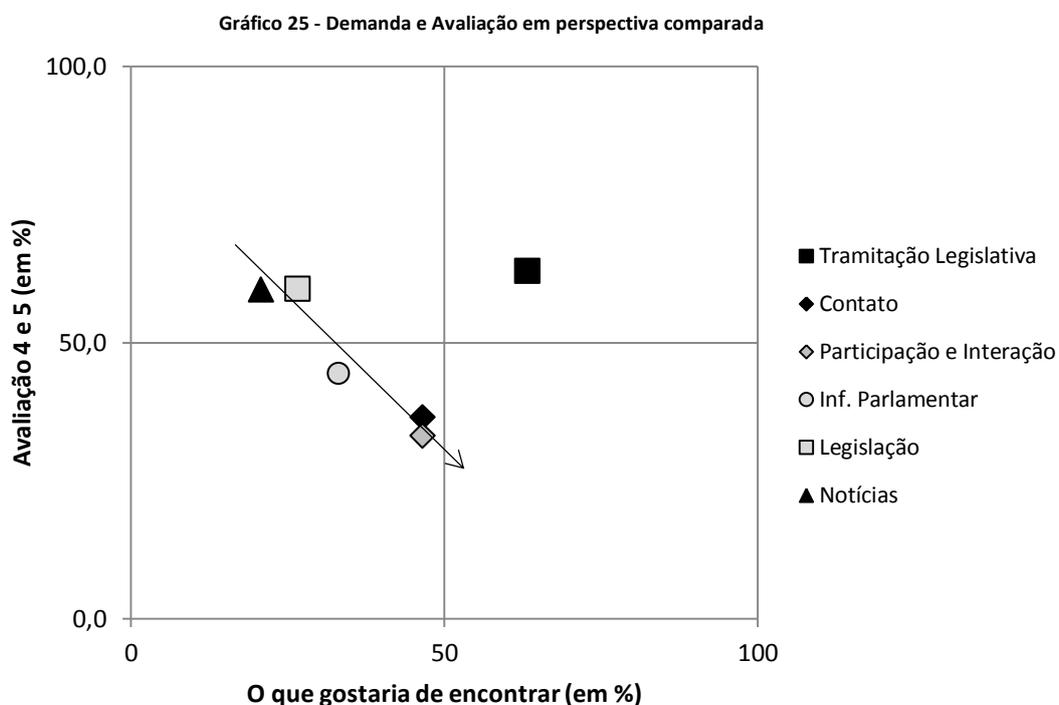


Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal da Câmara dos Deputados

Mesmo quando comparada a demanda entre usuários que acessam para fins de cidadania e aqueles que acessam para fins profissionais, não há diferença estatística na modalidade “mais informações sobre as votações e os projetos em tramitação”.

Quem acessa para fins de cidadania quer uma maior interatividade no Portal e mais informações sobre os parlamentares. Nas demais modalidades, não há diferença estatisticamente significativa.

Exceto o segmento “tramitação”, as seções com as piores avaliações são as mais demandadas. O Gráfico 25 exemplifica, em um quadro de dispersão, as seis seções avaliadas. O eixo horizontal é constituído da pergunta “o que gostaria de encontrar, mas que atualmente não encontra” e o vertical, a variável de avaliação.



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

Sugestões abertas

A última pergunta do questionário foi discursiva e ao usuário foi perguntado se gostaria de sugerir melhorias ao Portal da Câmara. A maioria dos respondentes não respondeu à pergunta (52,1%).

Houve respondentes que não fizeram sugestões, mas utilizaram o espaço para fazer protestos sobre demandas não atendidas e para criticar os parlamentares (19,2%). Outra parte expressou satisfação em relação ao Portal ou escreveu que não tinha nenhuma sugestão a dar (13,2%), uma pequena parte fez elogios ao Portal (5,8%) e ainda outra comentou sobre a pesquisa (0,8%).

Tabela 35 - Se responderam a pergunta aberta e classificação dos comentários

Tipo de Comentário	freq.	(%).
Responderam	621	47,9
Sugestão	379	61,0
Protesto	119	19,2
Satisfeito/Sem Sugestão	82	13,2
Elogio	36	5,8
Sobre a pesquisa	5	0,8
Sub-total	621	100
Não responderam	676	52,1
Total	1287	100,0

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

379 sugestões foram dadas (61%) e classificadas em mais de 11 modalidades. Serão apresentadas as estatísticas e algumas frases que representam essas principais modalidades.

Figura 15 - Nuvem de palavras com as sugestões dos usuários



Fonte: Pesquisa *on-line* realizada no Portal da Câmara dos Deputados
Nuvem de palavras geradas pelo Wordle.net

Algumas sugestões foram complexas e não podem ser representadas por apenas uma modalidade. Por ser tratada como uma resposta de múltipla escolha, a Tabela 36 não soma 379 na coluna de frequências nem 100% na coluna de proporção.

Tabela 36 - Sugestões dos respondentes

Sugestão	freq.	(%)
Interatividade	132	34,9
Tramitação	65	17,2
Linguagem mais fácil	57	15,1
Transparência	32	8,5
Desempenho parlamentar	25	6,6
Navegabilidade	24	6,3
Tema específico	24	6,3
Divulgação	22	5,8
Consultas On-line	17	4,5
Melhorar pesquisa	10	2,6
Notícias	9	2,4
Outros	26	6,9

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

Interatividade

Ao longo da pesquisa, ficou claro que os usuários reclamaram diante da falta de atenção e da não interação por parte dos parlamentares. Avaliaram mal o uso dos e-mails e pediram, a título de sugestão, que haja mais interatividade entre eles e os parlamentares, principalmente no tocante aos e-mails não respondidos. É importante ressaltar que os usuários sabem diferenciar a interatividade promovida pelo Portal e a interatividade que deveria ocorrer entre parlamentares e cidadãos: *“Se os parlamentares respondessem aos e-mails que são mandados a eles já seria um grande avanço... Mas isso não depende da equipe do Portal da Câmara, e sim de cada deputado, infelizmente.”* (frase de um servidor público do judiciário de São Paulo).

Outro aspecto que os usuários pedem é uma maior integração com as grandes plataformas de redes sociais, como o Facebook e o Twitter. Sugerem que existam mais espaços de comentários ao longo do Portal e que, novamente, os parlamentares possam interagir com a população por meio desses aplicativos.

“A parte de acompanhamento dos parlamentares deveria ter a navegação facilitada e ser mais atrativa, nos moldes de uma rede social; Seria interessante que existisse interações com facebook e twitter; -Cada parlamentar deveria ter um perfil mais bem elaborado, [...] deveria permitir interação da população com o deputado, permitindo que fossem postados comentários, tanto pela população como pelo parlamentar. [...]”

Analista de Risco – São Paulo

Tramitação

Os respondentes sugerem práticas bem precisas para melhorar o processo de acompanhamento das proposições legislativas do Portal da Câmara. Pedem que as proposições tenham uma conexão melhor com outras instâncias virtuais, como o Portal do Senado Federal e o da Presidência da República. Pedem também mais agilidade na atualização das pautas das comissões para melhor acompanhamento, e que elas possam ser consultadas no futuro.

“Informações sobre alterações nas pautas das comissões. [...] 02. Os DVS não são publicados on-line como são as demais proposições. 03. Deveria haver fluxograma de tramitação das proposições legislativas. 04. A pauta da CMO nem sempre é publicada como as outras. 05. O serviço WebCâmara não é aproveitado 100%. Nem todos eventos são gravados [...] 06. As pautas do Plenário e das Comissões (aquelas em .pdf) não são mantidas em arquivo. Como faço para consultar a Ordem do Dia das Comissões (em .pdf) do dia 13 de abril de 2011? [...] 07. As notas taquigráficas das comissões. Se eu quiser, tenho de pedir a algum deputado que mande providenciar. [...] Por enquanto é isso, mas dar mais contribuições para a melhoria do site, que, diga-se de passagem, é muito bom!”

Jornalista – São Paulo

Os usuários querem poder “trabalhar” com as tramitações que estão acompanhando. Manipulá-las de uma maneira mais interativa e intuitiva. Para eles, essa possibilidade facilitaria no acompanhamento, evitaria que eles tivessem que utilizar outros *softwares* acessórios para o acompanhamento.

De uma maneira geral, as sugestões com relação à tramitação pedem que a plataforma de acompanhamento seja mais bem integrada com outros portais e que os usuários possam criar uma conta, catalogar as suas tramitações e que possam ter espaço para comentá-las e classificá-las. Além disso, sugerem fluxogramas ou gráficos que possam explicar de forma visual a posição da proposição e saber o que falta para ela ser finalmente aprovada ou não.

Linguagem mais fácil

A questão da linguagem é com certeza um dos principais achados desta pesquisa e reflete em todas as outras sugestões. Alguns usuários reclamam da dificuldade na compreensão das informações encontradas no Portal, ou seja, entender o Portal é difícil. Apenas técnicos e pessoas altamente acostumadas com o trâmite legislativo entendem. Muitos usuários reclamaram do uso de abreviaturas (PL, PEC, PVS, etc.) e que as matérias estão classificadas em números, fato que pode parecer óbvio para quem lida com processo legislativo diariamente,

mas não para quem tem outra atividade e deseja utilizar o Portal para acompanhar as ações do seu representante.

“Acho que a Câmara esta de parabéns em manter este portal. O cidadão pode acompanhar e ver o que se passa em Brasília, desde os mais longínquos rincões deste país. Como cidadão do meio rural e leigo em atividades parlamentares, tenho a sugerir que procure usar um palavreado de mais fácil entendimento. “

Produtor Rural

Uma crítica seguida de sugestão de melhorar a linguagem foi direcionada ao Boletim acompanhe seu deputado. Nas palavras dos próprios respondentes, o e-mail é completamente “burocrático” e eles não o entendem e não conseguem acompanhar o que de fato o parlamentar está fazendo.

O problema da linguagem é sem dúvida o maior desafio a ser enfrentado pelos produtores do Portal da Câmara. Públicos distintos necessitam de linguagens distintas. A comunicação só é efetiva se o receptor da mensagem entender o que o emissor está comunicando. Não é o que acontece em um Portal que, conforme se viu em diversos aspectos, é feito para profissionais da política, sejam eles jornalistas ou sejam eles assessores parlamentares.

Desempenho Parlamentar

Como os usuários possuem dificuldades para entender tudo quanto é informado no Portal, eles também não conseguem resumir e analisar de forma precisa o desempenho do seu representante. Os usuários pedem que o Portal forneça dados estatísticos e resumos sobre o desempenho do parlamentar de forma que ele seja compreendido.

Alguns pedidos dos usuários já estavam disponíveis no Portal, como votação nominal e gastos de gabinete. Isso pode ser um reflexo de outros problemas: como a falta de navegabilidade, além da falta de compreensão.

Navegabilidade

Os usuários pedem um Portal com mais facilidades para encontrar o que eles procuram. Declaram que o *layout* confunde ao acessar as informações. Essa crítica pode também estar

relacionada à falta de uma linguagem mais fácil. Apesar de sinalizarem que o *layout* é confuso, afirmam que isso é decorrência de não encontrarem o que procuram.

Tema específico

Usuários reclamam não terem encontrado temas específicos de seu interesse. Sugerem que a Câmara aborde outros assuntos, como saúde, defesa e educação. Os usuários sugerem também que sejam abordados apenas temas “relevantes” para a política nacional, mas nem sempre mencionam quais seriam eles.

Divulgação

Usuários ressaltam a importância do Portal e dizem que ele deveria ser mais divulgado nos grandes meios de comunicação. Sugerem programas de divulgação e transmissão de como utilizá-lo para a população.

Consultas On-line

Os usuários pedem instâncias de Democracia Direta no Portal, através das quais poderiam votar nas proposições. Consideram que as consultas deveriam ser deliberativas.

Melhorar pesquisa

Melhorar a pesquisa é sugestão diferente para diversos usuários. Alguns pedem uma pesquisa mais simples, isto é, achar diretamente o que querem; enquanto outros pedem pesquisas mais específicas.

O problema da pesquisa é novamente o “não acho o que eu preciso”, mesma queixa já relatada no problema de linguagem e de navegabilidade.

Notícias

Alguns usuários pedem que as notícias sejam mais imparciais, desconfiam do caráter “publicitário” que elas assumem. Outros pedem que as notícias sejam mais bem classificadas em mais subdivisões temáticas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

1. PRINCIPAIS ACHADOS

Um dos principais achados desta dissertação é que as iniciativas em Democracia Eletrônica ofertadas pela Câmara dos Deputados em seu Portal têm servido mais aos profissionais da política que ao cidadão comum. Mas, mesmo assim, o cidadão comum interessado em buscar participação, contato e interação com os atores políticos estão procurando as ferramentas *on-line*. Esse ambiente de interação acaba por proporcionar um “espelho ampliado” do ambiente de interação política tradicional *off-line*. O cidadão que possui menor possibilidade de articulação na política tradicional está utilizando a internet para mobilizar-se politicamente. Mesmo que as características socioeconômicas dos usuários do Portal reflitam características semelhantes das esperadas na participação política tradicional *off-line*, jovens estão utilizando, em maior medida, as possibilidades ofertadas de interação política *on-line* e usuários com baixa escolaridade e renda estão buscando, sim, canais disponíveis de contato e participação política no ambiente *on-line*.

É importante ressaltar que ainda existem barreiras para que o cidadão utilize melhor toda a oferta *on-line*. A primeira barreira é a própria desconfiança que ele vê nesses mecanismos formais. O cidadão normalmente não confia nas instituições políticas, em políticos e qualquer iniciativa por parte deles será possivelmente vista com desconfiança.

A segunda barreira é a da linguagem. O cidadão comum não compreende a linguagem utilizada no Portal, um registro linguístico mais voltado para assessores políticos, jornalistas e burocratas. Na visão dos usuários, o Portal utiliza excessivamente muitos termos técnicos. Essa barreira provavelmente é um dos maiores desafios para os produtores do Portal. Além de requererem mais facilidade na compreensão, outro aspecto importante é o fato de que os usuários querem que o Portal aborde temas mais específicos do seu interesse, que seja mais analítico e que sintetize as informações encontradas. De certa forma, o cidadão deseja encontrar um Portal com a “cara” dele e com uma linguagem que ele esteja mais acostumado.

A terceira barreira é a falta de interatividade. O cidadão conectado que frequenta o Portal da Câmara já é, em grande medida, acostumado a uma interação quase instantânea por meio de rede de contatos e, ao acessar o Portal da Câmara, quer ter este mesmo tipo de interação: rápida, descentralizada e personalizada. Os cidadãos avaliam mal as ferramentas específicas de interação com os atores políticos e enfatizam claramente que os Deputados

Federais não respondem aos seus e-mails. Pedem que o Portal se adapte às novas ferramentas da Web 2.0, por meio de uma maior integração com as redes sociais.

Ainda sobre a interatividade, os resultados da pesquisa realizada no Portal e-Democracia permitiram enxergar também que há um desestímulo entre aqueles que já participaram de algum debate temático, por sentirem que as discussões realizadas no e-Democracia não geraram impacto político. Entretanto, aqueles que não participaram alegaram que assim o fizeram muito em razão das dificuldades operacionais e a não compreensão do Portal e-Democracia.

O Portal da Câmara como um todo não satisfaz as necessidades daqueles que são insatisfeitos com a democracia, que preferem participar de movimentos de protestos e exigir mudanças diretamente para influenciarem na política. Em comparação com a população brasileira, os usuários do Portal são cidadãos mais críticos em relação ao sistema político e são mais participativos. Possivelmente, o cidadão crítico está buscando novas formas de interação política.

Quem está satisfeito com a interação política proporcionada pelo Portal são os “profissionais da política”, que trabalham em assessorias parlamentares, com comunicação e que acessam o Portal para fins profissionais. Normalmente são indivíduos com alta renda e que acessam o Portal com maior frequência e geram um maior nível de tráfego.

2. CONCLUSÕES

Estudar Democracia Eletrônica é entender como as Novas Tecnologias de Informação e Comunicação estão sendo adotadas pelos atores políticos, seja governo seja sociedade civil. Não é apenas estudar a participação e interatividade dos usuários *on-line*. Pois, se assim o fosse, todos os estudos estariam fadados a dizer que a internet não tem servido muito, que os atores não estão utilizando as vantagens do mundo colaborativo e que não estão nas redes sociais. Talvez, esquece-se de que novas tecnologias possuem um “prazo de adoção” e que nem toda a população está na dianteira desse processo. Na verdade, é uma pequena parte que está. A adoção das novas tecnologias está acontecendo e vai levar um tempo para que estejam em um patamar maduro.

A partir da dimensão teórica da Democracia Representativa Liberal – a democracia institucional vigente, na qual a adoção das Novas Tecnologias de Informação proporciona (em maior medida, mas não unicamente) aspectos informacionais, processuais e alguns critérios de transparência – a avaliação do Portal da Câmara é positiva. O Portal da Câmara é bem avaliado nesses quesitos tradicionalmente utilizados - aspectos informacionais, processuais e alguns critérios de transparência - por instâncias representativas e por aqueles que o utilizam para fins profissionais.

Obviamente, é ingênuo dizer que apenas esses aspectos já fazem do Portal uma excelente ferramenta. O argumento desenhado ao longo desta dissertação dá conta de que justamente uma parcela importante e cada vez mais crescente do público conectado quer outro tipo de interação política, que não essa tradicional e já desgastada. Neste ponto, existe uma dissociação entre a demanda do cidadão comum e a oferta do Portal da Câmara dos Deputados. Essa dissociação não é em termos de quantidade, mas em termos de qualidade. A oferta existe, mas o cidadão não a entende e/ou não a encontra.

O desenvolvimento inicial do Portal esteve mais atrelado ao desenvolvimento computacional da Câmara dos Deputados, que adveio da necessidade de agilizar os seus processos internos, de aliviar a demanda dos profissionais da política que sempre esteve presente, mas não necessariamente para ser uma instituição realmente de transparência e responsividade.

Sendo assim, em longo prazo, é possível vislumbrar para o Portal da Câmara dos Deputados e para outros portais governamentais uma encruzilhada: ser a representação

formal de uma instituição com altos níveis de desgaste em um ambiente web, em que há cada vez mais cidadãos que buscam outras formas de interação política.

Uma possível forma para reverter esse processo e prover a noção de democracia que os cidadãos críticos querem seria por meio do desenvolvimento mais robusto de uma Democracia Eletrônica. Esse desenvolvimento dar-se-ia por meio da facilitação da linguagem – para que o cidadão comum, não acostumado com o ambiente político, encontre e satisfaça suas necessidades de interação política – e através de uma real interatividade entre os atores políticos e o cidadão.

Portal Colaborativo

Para que essas melhorias ocorram, bastaria acontecer uma mudança de pensamento e institucional por parte dos responsáveis do Portal. Primeiro, seria necessário a substituição de alguns “paradigmas”. Os desenvolvedores, produtores e todos os atuais responsáveis pelo Portal da Câmara não devem ser os únicos ofertantes no “mercado *on-line* de interação política da Câmara dos Deputados”. Partindo-se do pressuposto de que a demanda do Portal da Câmara tende a ser infinita, na medida em que cada usuário, cada grupo ou cada ator envolvido no processo possui uma demanda distinta. O Portal da Câmara teria que desenvolver também infinitas possibilidades de ofertas. Afinal, o Portal sendo um agente benfeitor (que tem como missão atender a todos os cidadãos) nunca será capaz de atingir toda a sua demanda. A solução para esse problema é imaginar uma oferta “infinita” de conteúdo. E isso só é possível em um processo colaborativo, ou seja, o cidadão também deve ser incluído nesse processo. E o Portal da Câmara deve prever a possibilidade do cidadão “criar” e organizar o seu próprio Portal, adaptado às suas necessidades.

Na teoria, o desenvolvimento de um portal colaborativo faria com que algumas barreiras apontadas, ao longo da pesquisa, fossem superadas. A barreira da confiança, na medida em que os usuários aproximar-se-iam do Portal, não pela instituição Câmara dos Deputados, mas por algum outro ator político com o qual teriam interesses afins. Assim, a barreira da linguagem seria superada, pois o Portal poderia ter uma abordagem não só formal, mas uma abordagem “traduzida” em múltiplas formas.

Posicionamento nas redes

Se construir um Portal mais colaborativo é mudar a sua própria instituição, posicionar-se nas redes é construir mecanismos que busquem os usuários onde eles estão. O que corrobora essa afirmação são os dados estatísticos de acesso do Portal, que comprovaram que as redes sociais foram os mecanismos que mais “alcançaram” novos visitantes.

Posicionar-se nas redes é adaptar-se à lógica colaborativa e descentralizada e entender que o cidadão pode não querer ser apenas um ator “passivo” do processo político. Esse cidadão que será “alcançado” poder-se-á “engajar”, compartilhar notícias em sua rede de interesse, pedir ajuda para entender um determinado assunto e colaborar nas discussões promovidas.

Mas o que significa “posicionar-se” nas redes? Em termos institucionais, significa que o Portal da Câmara criará “embaixadas virtuais” nas redes sociais e que dedicará tempo e conteúdo não só para o seu Portal mas também para essas redes. A diferença que pode parecer tecnicamente sutil é conceitualmente diferente. O Portal da Câmara não “esperará” que usuários busquem por ele. O Portal estará disponível e perto de cada cidadão, com um conteúdo próprio e mais dinâmico.

3. SUGESTÕES AOS PRODUTORES

Parte importante da preocupação em relação às considerações finais desta dissertação é construir sugestões e soluções para os produtores do Portal da Câmara dos Deputados. Algumas delas apresentam detalhes pontuais e técnicos e outras apresentam alguns conceitos mais amplos.

Portal Colaborativo

Em um futuro não muito distante, o Portal da Câmara poderá desenvolver um Portal no qual qualquer cidadão criará um “perfil” a ele atrelado, que poderá organizar a informação conforme o seu desejo, escolher qual tema seria a tela inicial, poderá inserir comentários sobre determinadas informações e ainda disponibilizar esse Portal na sua rede de contatos e amigos. Por exemplo, imagine que o cidadão Max Stabile, interessado em acompanhar temas relacionados à “Internet” na Câmara dos Deputados, ajustasse a página principal do Portal para

que mostrasse apenas as notícias desse tema, a pauta da Comissão de Ciência e Tecnologia e os parlamentares que falaram recentemente sobre isso. A página poderia estar em um endereço hipotético “<http://sociedade.camara.leg.br/MaxStabile>”, seria identificada claramente como uma página distinta, poderia ter comentários do autor sobre determinadas notícias ou proposições e toda a página seria alimentada pelas notícias e conteúdos provenientes do Portal da Câmara. Claramente, se essa página estiver bem organizada, tiver bons comentários, poderá tornar-se uma página referência para o tema. Assim, outras organizações ou pessoas poderiam realizar o mesmo processo, de acordo com demandas distintas e contribuindo para o ideal de uma “oferta infinita” para o Portal da Câmara.

Espaços de ajuda ao usuário

O Portal da Câmara poderia desenvolver uma seção específica de ajuda aos usuários, ensinando como fazer buscas ao longo do Portal e como interpretar as diversas informações disponíveis como, por exemplo, o acompanhamento de proposições. Poderia também utilizar vídeos que ensinem o usuário a “navegar” pelo Portal da Câmara.

Mas, mesmo sendo plenamente capaz de desenvolver esses espaços, o Portal da Câmara poderia desenvolver uma “WikiCâmara”, em que as pessoas poderão contribuir com informações sobre projetos, notícias, parlamentares etc., ajudando outras pessoas entenderem melhor o processo *interna corporis*. A título de exemplo: o setor de Taquigrafia poderia “abrir” uma sessão específica para que usuários perguntem a outros usuários como utilizar os mecanismos de buscas internos sobre discursos dos parlamentares.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AVELAR, L. Participação Política. In: AVELAR, L. e CINTRA, A. O. (Ed.). **Sistema político brasileiro: uma introdução**. São Paulo: Editora Unesp, 2007.

AVRITZER, L.; COSTA, S. Teoria Crítica, Democracia e Esfera Pública: Concepções e Usos na América Latina. **Dados – Revista de Ciências Sociais**, v. 47, n. 4, p. 703-728, 2004.

AZEVEDO, A. L. P. **Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC e o Poder Legislativo: Um estudo de caso da atuação das entidades sindicais empresariais do comércio**. 2009. 125 Dissertação de Mestrado Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, Brasília.

BATISTA, C. M. **ICTs and Good Governance: The Contribution of Information and Communication Technologies to Local Governance in Latin America**. UNESCO. Paris. 2003

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

BATISTA M.S.B. **Tecnologias de informação e comunicação – TIC – para a melhoria da participação cidadã nos países da América do Sul**. 2006. 77 Monografia (Graduação). Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, Brasília.

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

BRAGA, S. S. Podem as novas tecnologias de informação e comunicação auxiliar na consolidação das democracias? Um estudo sobre a informatização dos órgãos legislativos na América do Sul. **Opinião Pública**, p. 1-50, 2007.

BRANDÃO JR, F. D. A. F. **A campanha presidencial pela Internet nas eleições de 2006**. 2008. 224 Dissertação de Mestrado Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, Brasília.

CASTELLS, M. **La Galaxia Internet**. 1ª Edição. Barcelona: Areté, 2001.

_____. **Communication power**. Oxford University Press, 2009.

CASTRO, P. A. B. D. **Estudo da divulgação de contas públicas e fatores indicativos de transparência nos “sites” dos governos municipais latino-americanos**. 2004. 78 Monografia (Graduação). Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, Brasília.

CGI.BR, C. G. D. I. N. B. **Pesquisa TIC Domicílios e Empresas 2010**. São Paulo, p.584. 2011

CHADWICK, A. **Internet politics: states, citizens and new communication technologies**. Nova Iorque: Oxford University Press, 2006.

CLELAND, S.; BRODSKY, I. **Search & Destroy: Why You Can't Trust Google Inc.** 1. Telescope Books, 2011.

COHEN, J.; SABEL, C. Directly Deliberative Polyarchy. **European Law Journal**, v. 3, n. 4, p. 313-342, 1997.

COUPER, M. P. Review: Web Surveys: A Review of Issues and Approaches. **The Public Opinion Quarterly**, v. 64, n. 4, p. 464-494, 2000. ISSN 0033362X. Disponível em: < <http://www.jstor.org/stable/3078739> >.

COUPER, M. P.; MILLER, P. V. Web Survey Methods: Introduction. **The Public Opinion Quarterly**, v. 72, n. 5, p. 831-835, 2008. ISSN 0033362X. Disponível em: < <http://www.jstor.org/stable/25548046> >.

COUPER, M. P.; TRAUGOTT, M. W.; LAMIAS, M. J. Web Survey Design and Administration. **The Public Opinion Quarterly**, v. 65, n. 2, p. 230-253, 2001. ISSN 0033362X. Disponível em: < <http://www.jstor.org/stable/3078803> >.

CUNHA, M. A. V. C. **Portal de Serviços Públicos e de Informação ao Cidadão: Estudo de casos no Brasil.** 2000. Tese de Doutorado Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo.

DAHL, R. A. **Poliarquia.** São Paulo: Edusp, 1997.

EISENBERG, J.; CEPIK, M. **Internet e Política: teoria e prática da democracia eletrônica.** Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.

FARIA, C. F. S. D. **O Parlamento aberto na era da internet.** Brasília: Câmara dos Deputados, 2012. Disponível em: < <http://bd.camara.gov.br/bd/handle/bdcamara/7867> >.

FERES FARIA, C. Democracia Deliberativa: Habermans Cohen e Bohman. **Lua Nova**, São Paulo, n. 50, p. 47-68, 2000.

FORNARA, M. T. **A Primavera Árabe: um estudo sobre a utilização das novas Tecnologias de Informação e Comunicação nas revoltas populares do norte da África e do Oriente Médio.** 2011. 99 Monografia (Graduação). Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, Brasília.

FREIRE, F. R. **A temática das relações executivo-legislativas: O estudo dos portais norte-americanos.** 2010. 86 Monografia (Graduação). Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, Brasília.

GALESIC, M.; BOSNJAK, M. Effects of Questionnaire Length on Participation and Indicators of Response Quality in a Web Survey. **The Public Opinion Quarterly**, v. 73, n. 2, p. 349-360, 2009. ISSN 0033362X. Disponível em: < <http://www.jstor.org/stable/25548084> >.

GALESIC, M. et al. Eye-Tracking Data: New Insights on Response Order Effects and Other Cognitive Shortcuts in Survey Responding. **The Public Opinion Quarterly**, v. 72, n. 5, p. 892-913, 2008. ISSN 0033362X. Disponível em: < <http://www.jstor.org/stable/25548050> >.

GIBSON, R. K.; HOWARD, P. E. N.; WARD, S. **Social Capital, Internet Connectedness & Political Participation: A Four-Country Study**. International Political Science Association. Quebec, Canadá 2000.

GRÖNLUND, Å. **Emerging Infrastructures for E-democracy**. e-Service Journal: Indiana University Press 2003.

GUTMAN, A.; THOMPSON, D. What Deliberative Democracy Means. In: (Ed.). **Why Deliberative Democracy**. Princeton: Princeton University, 2004. p.1-63.

HABERMAS, J. **Direito e Democracia, Entre Facticidade e Validade**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003.

HACKER, K. L.; VAN DIJK, J. What is Digital Democracy? In: HACKER, K. L. e VAN DIJK, J. (Ed.). **Digital Democracy: Issues of Theory and Practice**. London: Sage Editions, 2000. p.1-9.

HEERWEGH, D.; LOOSVELDT, G. Face-To-Face versus Web Surveying in a High-Internet-Coverage Population: Differences in Response Quality. **The Public Opinion Quarterly**, v. 72, n. 5, p. 836-846, 2008. ISSN 0033362X. Disponível em: < <http://www.jstor.org/stable/25548047> >.

HINDMAN, M. **The Myth of Digital Democracy**. Princeton University Press, 2009.

HOWARD, P. E. N.; WITTE, J. C.; AMOROSO, L. M. Method and Representation in Internet-Based Survey Tools: Mobility, Community, and Cultural Identity in Survey2000. **Social Science Computer Review** v. 18, n. 2, p. 179-95, 2000.

INGLEHART, R. Postmodernization Erodes Respect for Authority, but Increases Support for Democracy. In: NORRIS, P. (Ed.). **Critical Citizens**: Oxford University Press, 1999.

KIESLER, S. Z., B.; LUNDMARK, V; KRAUT, R. Troubles With the Internet: the Dynamics of Help **Home Human-Computer Interaction**, v. 15, 2000.

KLING, R. What is Social Informatics and Why Does it Matter? **D-Lib Magazine**, v. 5, n. 1, p. 1-30, 1999. Disponível em: < <http://www.dlib.org/dlib/january99/klings/> >.

KRONENBERGER, A. F. F. **TIC e a relação cidadão-governo na América Do Sul: um estudo dos sites dos Legislativos e Executivos municipais**. 2010. 53 Monografia (Graduação). Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, Brasília.

KRUEGER, B. S. A comparison of Conventional and Internet Political Mobilization. **American Politics Research**, v. 34, 2006.

LIMA, M. F. M. **Answerability no Executivo Federal brasileiro: uma análise das páginas de transparência pública**. 2010. 77 Monografia (Graduação). Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, Brasília.

MALHOTRA, N. Completion Time and Response Order Effects in Web Surveys. **The Public Opinion Quarterly**, v. 72, n. 5, p. 914-934, 2008. ISSN 0033362X. Disponível em: < <http://www.jstor.org/stable/25548051> >.

MARQUES, F. P. J. A. Participação, instituições políticas e internet: Um exame dos canais participativos presentes nos Portais da Câmara e da Presidência do Brasil. In: MAIA, R. C. M. M.; GOMES, W., *et al* (Ed.). **Internet e Participação Política no Brasil**. Porto Alegre: Editora Sulina, 2011.

MATA, J. D. A influência das Tecnologias de Comunicação e Informação - TICs - nas democracias contemporâneas e na participação cidadã. **Revista Eletrônica Democracia Digital e Governo Eletrônico**, v. 6, 2012. Disponível em: < <http://buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/view/34155/33078> >.

MEDEIROS, V. L. C. D. **Análise do Portal do Ministério da Fazenda: um estudo de caso sobre ouvidorias digitais**. 2008. TCC (Especialização em Ciência Política). Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, Brasília.

MOSSBERGER, K.; TOLBERT, C. J.; MCNEAL, R. S. **Digital Citizenship: the internet, society and participation**. Londres: The MIT Press, 2008.

MOSSBERGER, K.; TOLBERT, C. J.; STANSBURY, M. **Virtual Inequality: Beyond the Digital Divide**. Washington: Georgetown University Press, 2003.

NASCIMENTO, S. S. **TIC E Participação Cidadã Na América Do Sul: Um Estudo Dos Sites Do Poder Público Local**. 2008. 88 Monografia (Graduação). Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, Brasília.

NORRIS, P. **Critical Citizens**. Oxford University Press, 1999.

_____. **Digital Divide - Civic Engagement, Information Poverty, and The Internet Worldwide**. Cambridge University Press, 2001.

_____. Preaching to the converted? Pluralism, participation and party websites. In: (Ed.). **E-democracia: retos e oportunidades para el fortalecimiento de la participación ciudadana y la democracia em la sociedad de la information**. Santiago: Editorial Universidad Bolivariana, 2003. p.357.

_____. **Democratic Deficit: Critical Citizens Revisited**. Cam, 2011.

OWEN, D. Service learning and political socialization. **Political Science & Politics**, v. 33, p. 638-640, 2000.

- PATEMAN, C. **Participação e teoria democrática**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.
- PEIXOTO, T. **e-Participatory Budgeting: e-Democracy from theory to success?** European University Institute. San Domenico di Fiesole, Itália. 2008
- PIZZORNO, A. Introduccion al estudio de la participacion politica. In: KAPLAN, M.;CASTELLS, M., *et al* (Ed.). **Participación y cambio social en la problemática contemporánea**. Buenos Aires: Nueva Visión, 1975.
- PORTER, S. R.; WHITCOMB, M. E. The Impact of Contact Type on Web Survey Response Rates. **The Public Opinion Quarterly**, v. 67, n. 4, p. 579-588, 2003. ISSN 0033362X. Disponível em: <<http://www.jstor.org/stable/3521694>>.
- PUTNAM, R. **Making democracy work: civic traditions in modern Italy**. New Jersey: Princeton University Press, 1993.
- QUINTELIER, E.; VISSERS, S. The Effect of Internet Use on Political Participation. **Social Science Computer Review**, 2008.
- ROSA, P. C. C. L. D. C. D. **Sim eles podem! Uma abordagem sobre a utilização do Twitter pelos pré-candidatos à Presidência da República em 2010**. 2010. 85 TCC (Especialização em Ciência Política). Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, Brasília.
- ROSENSTONE, S. J.; HANSEN, J. M. **Mobilization, Participation and Democracy in America**. Pearson Education, 1996.
- SALES, L. M. M. **O uso das Tecnologias de Informação e Comunicação –TIC – no legislativo brasileiro: estudo do site da Câmara dos Deputados**. 2008. Monografia (Graduação). Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, Brasília.
- SCHLEGEL, R. Internauta brasileiro: perfil diferenciado, opiniões indiferenciadas. **Rev. Sociol. Polit**, v. 17, n. 34, 2009. ISSN 0104-447.
- SCHUMPETER, J. **Capitalismo, Socialismo e Democracia**. RJ, : Zahar, 1984.
- SILVA, S. P. D. **Graus de participação democrática no uso da Internet pelos governos das capitais brasileiras**. Opinião Pública. Campinas. XI: 450-468 p. 2005.
- SOARES, L. D. L. **Participação Cidadã e Tecnologias de Informação e Comunicação: um estudo das possibilidades de interação do cidadão português com o poder público municipal**. 2010. 66 Monografia (Graduação). Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, Brasília.
- STABILE, M. **Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) e a participação eletrônica no Legislativo Federal: Por uma compreensão da demanda dos usuários do site do Senado Federal**. 2009. Monografia (Graduação). Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, Brasília.

THELWALL, M.; WOUTERS, P. What's the Deal with the Web/Blogs/the Next Big Technology: A Key Role for Information Science in e-Social Science Research? Context: Nature, Impact, and Role. In: CRESTANI, F. e RUTHVEN, I. (Ed.): Springer Berlin / Heidelberg, v.3507, 2005. p.81-104. (Lecture Notes in Computer Science). ISBN 978-3-540-26178-0.

TURGEON, M.; CHAVES, B. S.; WIVES, W. W. **Affirmative Action Policies and the List-Experiment: The Case of University Admissions.** World Association of Public Opinion Research. Belo Horizonte 2011.

VIANA, F. **Estudo da presença de fatores indicativos de governabilidade nos sites das câmaras municipais brasileiras.** 2004. 86 Monografia (Graduação). Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, Brasília.

_____. **Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e Democracia.** 2006. 81 Dissertação de Mestrado Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, Brasília.

WARSCHAUER, M. **Technology and social inclusion: rethinking the digital divide.** MIT Press, 2004.

WINNER, L. Do Artifacts Have Politics? . In: KRAFT, M. e VIG, N. J. (Ed.). **Technology and Politics.** Durham: Duke University Press, 1988.

WIVES, W. W. **Democracia Digital: Um estudo sobre fatores que contribuem para sua existência e desenvolvimento.** 2011. 50 Monografia (Graduação). Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, Brasília.

APÊNDICES E ANEXOS

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO

I – MODELO DA PÁGINA ON-LINE DO QUESTIONÁRIO

Figura 16 - Retrato da página de pesquisa



Pesquisa de Avaliação do Portal da Câmara dos Deputados

Esta pesquisa* tem o objetivo de avaliar os serviços oferecidos ao cidadão no Portal da Câmara dos Deputados na Internet e mapear o perfil dos seus usuários. As perguntas foram formuladas pelo Grupo de Estudos em Democracia Digital do Instituto de Ciência Política da Universidade de Brasília em parceria com o Comitê Gestor do Portal da Câmara. O estudo servirá de insumo para a adoção de possíveis melhorias no Portal e contribuirá para o debate teórico sobre Democracia Digital. O relatório com os resultados será divulgado no segundo trimestre de 2012. O participante não será identificado.

*Pesquisa conduzida de forma independente por pesquisadores da Universidade de Brasília. [Saiba mais](#)

Qual é a sua ocupação atual?

Aposentado(a)
 Autônomo(a)
 Desempregado(a)
 Dona de casa
 Empregado(a)/Assalariado(a)
 Empresário(a)
 Estudante
 Militar
 Servidor(a) Público(a)
 Outra

Qual a sua idade?

Até 16 anos
 17 a 25 anos
 26 a 40 anos
 41 a 65 anos
 Mais de 66 anos

Qual a sua escolaridade?

Ensino fundamental (1º grau)
 Ensino médio (2º grau) Incompleto
 Ensino médio (2º grau) Completo
 Ensino Superior (Incompleto)
 Ensino Superior (Completo)
 Pós-graduação
 Nenhuma

Qual é a renda familiar mensal na sua casa?

Até R\$ 1.500
 De R\$ 1.500 a R\$ 3.000
 De R\$ 3.000 a R\$ 4.500
 De R\$ 4.500 a R\$ 9.000
 Mais de R\$ 9.000
 Nenhuma

Seu sexo

Feminino Masculino

SOBRE A PESQUISA

II – QUESTIONÁRIO APLICADO

I – Bloco: PERFIL

DP1. Qual é a sua ocupação atual?

- (1) Aposentado(a) (6) Empresário(a)
(2) Autônomo(a) (7) Estudante
(3) Desempregado(a) (8) Militar
(4) Dona de casa (9) Servidor(a) Público(a)
(5) Empregado(a) /Assalariado(a) (77) Outra

[Condição: Para quem respondeu “Servidor Público” em DP1]

DP1A. De qual poder?

- (1)Legislativo (2)Executivo (3)Judiciário

[Condição: Para quem respondeu “Legislativo” em DP1A]

DP1B. De qual legislativo?

- (1)Federal (2)Estadual (3)Municipal

[Condição: Para quem respondeu “Autônomo, Empregado(a)/Assalariado, Empresário, Servidor Público” em DP1]

DP2. Trabalha com assessoria parlamentar e/ou relações governamentais?

- ()Sim ()Não

[Condição: Para quem respondeu “Autônomo, Empregado(a)/Assalariado, Empresário, Servidor Público” em DP1]

DP3. Trabalha com comunicação?

- ()Sim ()Não

DP4. Qual é a sua profissão?

DP5. Qual a sua idade?

- ()Até 16 anos ()17 a 25 anos
()26 a 40 anos ()41 a 65 anos
()Mais de 66 anos

DP6. Qual a sua escolaridade?

- ()Ensino fundamental (1º grau)
()Ensino médio (2º grau) Incompleto
()Ensino médio (2º grau) Completo
()Ensino Superior (Incompleto)
()Ensino Superior (Completo)
()Pós-graduação
()Nenhuma

DP7. Qual é a renda familiar mensal na sua casa?

- ()Até R\$ 1.500 ()De R\$ 1.500 a R\$ 3.000
()De R\$ 3.000 a R\$ 4.500 ()De R\$ 4.500 a R\$ 9.000
()Mais de R\$ 9.000 ()Nenhuma

DP8. Seu sexo

- (1)Feminino (2)Masculino

II – Bloco: INTERAÇÃO

PI1. Marque as atividades que você já realizou por meio do Portal da Câmara: 2. Não Selecionado / 3. Sim

- PI1_1. Ligou para o Disque-Câmara
PI1_2 Participou do Portal e-Democracia
PI1_3 Postou comentários em notícias da Agência Câmara
PI1_4 Enviou e-mail a algum parlamentar
PI1_5 Votou em alguma enquete do Portal da Câmara
PI1_6 Participou de algum bate-papo promovido pela Agência Câmara
PI1_7 Recebeu o Boletim Eletrônico da Agência Câmara
PI1_8 Recebeu por e-mail informações sobre acompanhamento de projetos
PI1_9 Recebeu por e-mail o boletim Acompanhe seu Deputado

[Condição: Para quem respondeu “sim” em Pi1_1]

PI1a. Qual o seu nível de satisfação em relação ao Disque-Câmara?

- (1)Muito satisfeito (2)Satisfeito
(3)Insatisfeito (4)Muito insatisfeito

[Condição: Para quem respondeu “sim” em Pi1_2]

PI1b. Qual o seu nível de satisfação em relação ao Portal e-Democracia?

- (1)Muito satisfeito (2)Satisfeito
(3)Insatisfeito (4)Muito insatisfeito

[Condição: Para quem respondeu “sim” em Pi1_3]

PI1c. Qual o seu nível de satisfação em relação ao espaço de comentários das notícias da Agência Câmara?

- (1)Muito satisfeito (2)Satisfeito
(3)Insatisfeito (4)Muito insatisfeito

[Condição: Para quem respondeu “sim” em Pi1_4]

PI1d. Qual o seu nível de satisfação em relação a ter enviado e-mail a algum parlamentar?

- (1)Muito satisfeito (2)Satisfeito
(3)Insatisfeito (4)Muito insatisfeito

[Condição: Para quem respondeu “sim” em Pi1_5]

PI1e. Qual o seu nível de satisfação em relação as enquetes do Portal da Câmara?

- (1)Muito satisfeito (2)Satisfeito
(3)Insatisfeito (4)Muito insatisfeito

[Condição: Para quem respondeu “sim” em Pi1_6]

PI1f. Qual o seu nível de satisfação em relação aos bate-papos promovidos pela Agência Câmara?

- (1)Muito satisfeito (2)Satisfeito
(3)Insatisfeito (4)Muito insatisfeito

[Condição: Para quem respondeu “sim” em Pi1_7]

PI1g. Qual o seu nível de satisfação em relação ao Boletim Eletrônico da Agência Câmara?

- (1)Muito satisfeito (2)Satisfeito
(3)Insatisfeito (4)Muito insatisfeito

[Condição: Para quem respondeu "sim" em Pi1_8]

Pi1h. Qual o seu nível de satisfação em relação aos e-mails de acompanhamento de projetos?

- (1)Muito satisfeito (2)Satisfeito
(3)Insatisfeito (4)Muito insatisfeito

[Condição: Para quem respondeu "sim" em Pi1_9]

Pi1i. Qual o seu nível de satisfação em relação ao boletim do serviço Acompanhe seu Deputado?

- (1)Muito satisfeito (2)Satisfeito
(3)Insatisfeito (4)Muito insatisfeito

Pi2. De uma maneira geral, você diria que a internet faz com que você participe mais na política?

- (3)Sim (2)Não

Pi2a. Por que a internet faz com que você participe mais na política? [Múltipla escolha – 2. Não selecionado, 3- Sim]

Pi2a_1. ()Tenho mais informações sobre o que os políticos e o governo estão fazendo

Pi2a_2. ()Participo de grupos e associações pela internet

Pi2a_3. ()Troco informações com mais pessoas sobre política

Pi2a_4. ()Tenho mais informações sobre mobilizações e protestos

Pi2a_5. ()Participo de discussões e debates sobre política na internet

Pi2a_77. ()Outros:

III – Bloco: PARTICIPAÇÃO OFF-LINE

Po1. Em sua opinião, qual é a melhor forma de influenciar ou realizar mudanças na política brasileira?

- (1)Votar para eleger os que defendem sua posição
(2)Participar de movimentos de protesto e exigir mudanças diretamente
(3)Influenciar de outras maneiras
(4)Não é possível fazer com que as coisas mudem; minhas ações não fazem diferença

Po2. Gostaríamos que você nos dissesse se concorda ou discorda das frases a baixo:

Po2a. "Eu tenho como influenciar o que o governo faz."

- (1)Concordo (2)Nem concordo nem discordo (3)Discordo

Po2b. "Eu posso contribuir com os debates políticos do país."

- (1)Concordo (2)Nem concordo nem discordo (3)Discordo

Po2c. "Eu influencio as opiniões políticas de meus amigos, familiares e colegas de trabalho."

- (1)Concordo (2)Nem concordo nem discordo (3)Discordo

Po2d. "O parlamento poderia usar em alguns casos específicos ferramentas on-line de consultas oficiais à população."

- (1)Concordo (2)Nem concordo nem discordo (3)Discordo

Po2e. "O Portal da Câmara contribui com a interação entre cidadãos e parlamentares."

- (1)Concordo (2)Nem concordo nem discordo (3)Discordo

Po3. De modo geral, você diria que está muito satisfeito(a), satisfeito(a), pouco ou nada satisfeito(a) com o funcionamento da democracia no país?

- (1)Muito satisfeito (2)Satisfeito
(3)Pouco satisfeito (4)Nada satisfeito

Po4. Desta lista de grupos e organizações, por favor assinale aquelas das quais você faz parte... [2. Não selecionado / 3. Sim e Rodízio]

PO4_1. Grupo religioso

PO4_2. Associação de moradores ou sociedade de amigos de bairro

PO4_3. Clube esportivo

PO4_4. Associação de voluntariado

PO4_5. Sindicato

PO4_6. Grupo ou associação de assistência social

PO4_7. Conselhos de saúde, educação, etc

PO4_8. Grêmios, centro acadêmico ou união de estudantes

PO4_9. Centro Cultural

PO4_10. Grupo de defesa do meio ambiente

PO4_11. Associação de defesa do consumidor

PO4_12. Partido político

PO4_13. Nenhum

PO4_14. Outros

IV – Bloco: AVALIAÇÃO

SA1. Você acessa o Portal da Câmara...

- (1)Quase diariamente
(2)Pelo menos uma vez por semana
(3)Pelo menos uma vez por mês
(4)Poucas vezes, sem uma frequência definida.
(5)É a primeira vez que acesso o Portal da Câmara

SA1b. Por quais motivos você acessa o Portal? [Múltipla escolha][Se respondeu que "É a primeira vez que acesso o Portal da Câmara" em SA1 a pergunta foi O que o levou a acessar o Portal?]

SA1b_1. Buscar notícias

SA1b_2. Fazer acompanhamento de proposições legislativas

SA1b_3. Buscar informações sobre um ou vários parlamentares

SA1b_4. Buscar conteúdo sobre alguma legislação específica

SA1b_5. Saber o que vai acontecer (agenda/pauta) na Câmara dos Deputados

SA1b_6. Buscar meios de participar e interagir

SA1b_7. Buscar formas de entrar em contato com os parlamentares e/ou a Câmara dos Deputados

SA1b_8. Buscar informações sobre transparência pública

SA1b_9. Buscar documentos e pesquisar

SA1b_10. Outro motivo

AV1. Gostaríamos que avaliasse de uma forma geral com uma nota de 1 a 5, algumas seções oferecidas pelo Portal da Câmara, sendo 1 a pior e 5 a melhor nota.

AV1_A. Notícias

()1 ()2 ()3 ()4 ()5

AV1_B. Acompanhamento de Projetos de Lei e outras proposições

()1 ()2 ()3 ()4 ()5

AV1_C. Informações sobre os Deputados Federais

()1 ()2 ()3 ()4 ()5

AV1_D. Conteúdo disponível sobre a legislação

()1 ()2 ()3 ()4 ()5

AV1_E. Agenda/Pauta da Câmara dos Deputados

()1 ()2 ()3 ()4 ()5

AV1_F. Formas de participação e interação

()1 ()2 ()3 ()4 ()5

AV1_G. As formas de entrar em contato com os parlamentares e/ou a Câmara dos Deputados

()1 ()2 ()3 ()4 ()5

AV1_H. Informações sobre transparência

()1 ()2 ()3 ()4 ()5

AV1_I. Documentos e pesquisas disponíveis

()1 ()2 ()3 ()4 ()5

SA4. Você acessa o Portal da Câmara primordialmente para fins profissionais ou de cidadania?

(1)Profissionais (2)Cidadania (3)Outros fins

AV4. Você considera a navegação no Portal da Câmara muito fácil, fácil, difícil ou muito difícil?

(1)Muito fácil (2)Fácil (3)Difícil (4)Muito difícil

AV6. Compreender as informações encontradas no Portal da Câmara é muito fácil, fácil, difícil ou muito difícil?

(1)Muito fácil (2)Fácil (3)Difícil (4)Muito difícil

AV7. As informações encontradas no Portal da câmara são muito confiáveis, confiáveis, pouco confiáveis ou nem um pouco confiáveis ?

(1)Muito confiáveis (2)Confiáveis
(3)Pouco confiáveis (4)Nem um pouco confiáveis

SA5. O que gostaria de encontrar no Portal e atualmente não encontra?

[Múltipla escolha e rodízio, 2. Não Selecionado / 3. Sim]

SA5_1. Mais informações sobre os parlamentares

SA5_2. Maior interação e contato com os parlamentares

SA5_3. Mais notícias sobre a Câmara dos Deputados

SA5_4. Mais informações sobre as votações e os projetos em tramitação

SA5_5. Mais informações sobre a legislação

SA5_66. Nada

SA5_77. Outros:

SUG1. Para finalizar, gostaria de sugerir melhorias no Portal da Câmara? [Aberta]

V – Bloco: e-Democracia ===

ED1. De uma maneira geral, considera a iniciativa do Portal e-Democracia para a política brasileira muito importante, importante, pouco importante ou nem um pouco importante?

(1)Muito importante (3)Pouco importante
(2)Importante (4)Nem um pouco importante
(98) NS/NR

ED2. Você já participou ou acompanhou alguma das discussões do e-Democracia?

(3)Sim (2)Não

[Caso tenha respondido Sim em ED2]

Das seguintes discussões, quais você acompanhou ou tem acompanhado? [3. Sim / 2. Não]

ED2_1 () Código de processo civil

ED2_2 () Combate ao trabalho escravo

ED2_3 () Catástrofes Climáticas

ED2_4 () Juventude e Cultura

ED2_5 () Voz da criança e do adolescente

ED2_6 () Política sobre drogas

ED2_7 () Segurança na internet

ED2_8 () Sistema único de Saúde

ED2_9 () Obrigatoriedade do Diploma de Jornalista

ED2_10 () Estatuto da Juventude

ED2_11 () Lan houses

ED2_12 () Política espacial brasileira

ED2_13 () Mudança do clima

ED2_0 () Outro debate

ED3_A. Com relação a discussão "Código de Processo Civil", você participou do debate ou apenas acompanhou?

(1)Participou do debate (2)Apenas acompanhou

Ainda com relação a discussão "Código de Processo Civil", gostaríamos que você avaliasse com uma nota de 1 a 5, sendo 1 a nota mais baixa e 5 a nota mais alta, os seguintes quesitos

ED4_A_1 - A importância do tema para a sociedade
ED4_A_2 - Seu conhecimento sobre o tema
ED4_A_3 - A qualidade das discussões
ED4_A_4 - O resultado da discussão

ED3_B. Com relação a discussão do "Combate ao trabalho escravo", você participou do debate ou apenas acompanhou?

(1)Participou do debate (2)Apenas acompanhou

Ainda com relação a discussão "Combate ao trabalho escravo", gostaríamos que você avaliasse com uma nota de 1 a 5, sendo 1 a nota mais baixa e 5 a nota mais alta, os seguintes quesitos

ED4_B_1 - A importância do tema para a sociedade
ED4_B_2 - Seu conhecimento sobre o tema
ED4_B_3 - A qualidade das discussões
ED4_B_4 - O resultado da discussão

ED3_C. Com relação a discussão "Catástrofes climáticas", você participou do debate ou apenas acompanhou?

(1)Participou do debate (2)Apenas acompanhou

Ainda com relação a discussão "Catástrofes Climáticas", gostaríamos que você avaliasse com uma nota de 1 a 5, sendo 1 a nota mais baixa e 5 a nota mais alta, os seguintes quesitos

ED4_C_1 - A importância do tema para a sociedade
ED4_C_2 - Seu conhecimento sobre o tema
ED4_C_3 - A qualidade das discussões
ED4_C_4 - O resultado da discussão

ED3_D Com relação a discussão "Juventude e Cultura", você participou do debate ou apenas acompanhou?

(1)Participou do debate (2)Apenas acompanhou

Ainda com relação a discussão "Juventude e Cultura", gostaríamos que você avaliasse com uma nota de 1 a 5, sendo 1 a nota mais baixa e 5 a nota mais alta, os seguintes quesitos

ED4_D_1 - A importância do tema para a sociedade
ED4_D_2 - Seu conhecimento sobre o tema
ED4_D_3 - A qualidade das discussões
ED4_D_4 - O resultado da discussão

ED3_E Com relação a discussão "Voz da criança e do adolescente", você participou do debate ou apenas acompanhou?

(1)Participou do debate (2)Apenas acompanhou

Ainda com relação a discussão "Voz da Criança e do Adolescente", gostaríamos que você avaliasse com uma nota de 1 a 5, sendo 1 a nota mais baixa e 5 a nota mais alta, os seguintes quesitos

ED4_E_1 - A importância do tema para a sociedade
ED4_E_2 - Seu conhecimento sobre o tema
ED4_E_3 - A qualidade das discussões
ED4_E_4 - O resultado da discussão

ED3_F Com relação a discussão "Política sobre drogas", você participou do debate ou apenas acompanhou?

(1)Participou do debate (2)Apenas acompanhou

Ainda com relação a discussão "Política sobre drogas", gostaríamos que você avaliasse com uma nota de 1 a 5, sendo 1 a nota mais baixa e 5 a nota mais alta, os seguintes quesitos

ED4_F_1 - A importância do tema para a sociedade
ED4_F_2 - Seu conhecimento sobre o tema
ED4_F_3 - A qualidade das discussões
ED4_F_4 - O resultado da discussão

ED3_G Com relação a discussão "Segurança na internet", você participou do debate ou apenas acompanhou?

(1)Participou do debate (2)Apenas acompanhou

Ainda com relação a discussão "Segurança na internet", gostaríamos que você avaliasse com uma nota de 1 a 5, sendo 1 a nota mais baixa e 5 a nota mais alta, os seguintes quesitos

ED4_G_1 - A importância do tema para a sociedade
ED4_G_2 - Seu conhecimento sobre o tema
ED4_G_3 - A qualidade das discussões
ED4_G_4 - O resultado da discussão

ED3_H Com relação a discussão "Sistema Único de Saúde", você participou do debate ou apenas acompanhou?

(1)Participou do debate (2)Apenas acompanhou

Ainda com relação a discussão "Sistema Único de Saúde", gostaríamos que você avaliasse com uma nota de 1 a 5, sendo 1 a nota mais baixa e 5 a nota mais alta, os seguintes quesitos

ED4_H_1 - A importância do tema para a sociedade
ED4_H_2 - Seu conhecimento sobre o tema
ED4_H_3 - A qualidade das discussões
ED4_H_4 - O resultado da discussão

ED3_I Com relação a discussão "Obrigatoriedade do Diploma de Jornalista", você participou do debate ou apenas acompanhou?

(1)Participou do debate (2)Apenas acompanhou

Ainda com relação a discussão "Obrigatoriedade do diploma de jornalista", gostaríamos que você avaliasse com uma nota de 1 a 5, sendo 1 a nota mais baixa e 5 a nota mais alta, os seguintes quesitos

ED4_I_1 - A importância do tema para a sociedade
ED4_I_2 - Seu conhecimento sobre o tema
ED4_I_3 - A qualidade das discussões
ED4_I_4 - O resultado da discussão

ED3_J Com relação a discussão "Estatuto da Juventude", você participou do debate ou apenas acompanhou?

(1)Participou do debate (2)Apenas acompanhou

Ainda com relação a discussão "Estatuto da Juventude", gostaríamos que você avaliasse com uma nota de 1 a 5, sendo 1 a nota mais baixa e 5 a nota mais alta, os seguintes quesitos

ED4_J_1 - A importância do tema para a sociedade
ED4_J_2 - Seu conhecimento sobre o tema
ED4_J_3 - A qualidade das discussões
ED4_J_4 - O resultado da discussão

ED3_K Com relação a discussão "Lan houses", você participou do debate ou apenas acompanhou?

(1)Participou do debate (2)Apenas acompanhou

Ainda com relação a discussão "Lan houses", gostaríamos que você avaliasse com uma nota de 1 a 5, sendo 1 a nota mais baixa e 5 a nota mais alta, os seguintes quesitos

ED4_K_1 - A importância do tema para a sociedade
ED4_K_2 - Seu conhecimento sobre o tema
ED4_K_3 - A qualidade das discussões
ED4_K_4 - O resultado da discussão

ED3_L Com relação a discussão "Política espacial brasileira", você participou do debate ou apenas acompanhou?

(1)Participou do debate (2)Apenas acompanhou

Ainda com relação a discussão "Política espacial brasileira", gostaríamos que você avaliasse com uma nota de 1 a 5, sendo 1 a nota mais baixa e 5 a nota mais alta, os seguintes quesitos

ED4_L_1 - A importância do tema para a sociedade
ED4_L_2 - Seu conhecimento sobre o tema

ED4_L_3 - A qualidade das discussões
ED4_L_4 - O resultado da discussão

ED3_M Com relação a discussão "Mudança do Clima", você participou do debate ou apenas acompanhou?

(1)Participou do debate (2)Apenas acompanhou

Ainda com relação a discussão "Mudança do clima", gostaríamos que você avaliasse com uma nota de 1 a 5, sendo 1 a nota mais baixa e 5 a nota mais alta, os seguintes quesitos

ED4_M_1 - A importância do tema para a sociedade
ED4_M_2 - Seu conhecimento sobre o tema
ED4_M_3 - A qualidade das discussões
ED4_M_4 - O resultado da discussão

ED5 Por quais motivos você não acompanhou mais as discussões do e-Democracia? [Múltipla escolha]

ED5_1- ()Não entendo como funciona o site
ED5_2- ()Não tomei conhecimento das discussões
ED5_3- ()Não me interessa por nenhum dos temas
ED5_4- ()Não sei como participar
ED5_5- ()Me cadastrei recentemente no site
ED5_6- ()Não tive tempo
ED5_7- ()Não acredito que as discussões terão impacto político
ED5_O- ()Outro motivo

ED6. Qual o principal aspecto que deve ser melhorado no Portal e-Democracia? [Múltipla escolha]

ED6_1 ()Navegação do site
ED6_2 ()O processo de participação
ED6_O()Outros aspectos

[Apenas para quem selecionou ED6_1]

ED7 Com relação a navegação, alguma crítica específica? [Múltipla escolha]

ED7_1 ()O site não permite compartilhar com outras redes sociais
ED7_2 ()É difícil acessar as discussões
ED7_3 ()O site não funciona bem
ED7_4 ()O site é lento
ED7_5 ()Os ícones são confusos
ED7_O ()Outra

III – PROGRAMAÇÃO DA PÁGINA PRINCIPAL

Página: <http://pesquisacd.unb.br/index.php>

```
<?php
```

```
/** Definindo os endereços de cada questionário
Observação importante: o endereço é composto da seguinte forma
URL do servidor
sid - URL do questionário
newtest=y - para que o cara possa preencher novamente e nao ter trava, se não o questionário
pode travar pelo IP
Referência do link é uma variável formada pelo ID do quest + ID do Grupo + ID da pergunta
N - Flag qualquer e segue o mesmo procedimento.
*/
$n = $_GET["n"];

/** Quest 1 - Participação ON e OFF */
$q1 = "pesquisacd.unb.br/pesquisa//index.php?sid=36362&newtest=Y&lang=pt&36362x38x948=" .
$_SERVER['HTTP_REFERER'] . "&36362x38x949=" . $n;

/** Quest 2 - Avaliação do Portal */
$q2 = "pesquisacd.unb.br/pesquisa//index.php?sid=84222&newtest=Y&lang=pt&84222x29x727=" .
$_SERVER['HTTP_REFERER'] . "&84222x29x728=" . $n;

/** Quest 3 - Perfil dos usuários */
$q3 = "pesquisacd.unb.br/pesquisa//index.php?sid=43867&newtest=Y&lang=pt&43867x50x1388=" .
$_SERVER['HTTP_REFERER'] . "&43867x50x1389=" . $n;

/** Quest 4 - ESPECIAL e-Democracia - NÃO FICARÁ ALEATÓRIO */
$edem = "pesquisacd.unb.br/pesquisa//index.php?sid=71418&newtest=Y&lang=pt&71418x10x38=" .
$_SERVER['HTTP_REFERER'] . "&71418x10x39=" . $n;

/** Definindo matriz dos questionários aleatórios */
$urls = array($q1,
$q2,
$q3);

/** Aleatoriedade... */
$saleatorio = $urls[array_rand($urls)];

/** Condicional
Se o link tiver uma string de valor "q" o questionário poderá ser apontado nos seguintes
condicionais
*/
$status = $_GET["q"];

switch ($status) {
case 1 :
header("Location: http://$edem");
break;

default :
header("Location: http://$saleatorio");
}
?>
```

APÊNDICE B – RESULTADOS DA PESQUISA FEITA NO PORTAL DA CÂMARA

I – ESTATÍSTICAS DA APLICAÇÃO DA PESQUISA

Tabela 37 - Origem das respostas ao questionário

	Frequência	Proporção
Boletim de Acompanhamento de Projetos	807	57,5
Boletim Acompanhe seu Deputado	375	26,7
Portal da Câmara	185	13,2
Boletim da Agência Câmara	36	2,6
Total	1403	100

Tabela 38 - Estatísticas gerais dos questionários

	Participação	Perfil	Avaliação
Visualizações do Questionário	809	870	808
Completos	363	491	386
Incompletos	41	70	74
Descartados	4	2	16
Total	400	559	444
Aproveitamento (Total / Visualizações)	49,4	64,3	55,0

Tabela 39 - Qualidade dos questionários enviados

	Frequência	Proporção
Completos	1239	88,3
Falta 1 página	48	3,4
Faltam 2 páginas	103	7,3
Faltam 3 páginas	13	0,9
Total	1403	100

Tabela 40 - Tempo de resposta dos questionários (em minutos)

Questionário	Média	Mediana	Erro Padrão da Média
Perfil	15,4	9,4	1,3
Avaliação	16,4	11,0	1,8
Participação	12,8	9,4	0,8
Total	15,0	9,8	0,8

Tabela 41 – UF dos Respondentes

UF	Frequência	Proporção
São Paulo	311	25,3
Rio de Janeiro	178	14,5
Distrito Federal	142	11,5
Minas Gerais	97	7,9
Rio Grande do Sul	70	5,7
Pernambuco	61	5,0
Paraná	54	4,4
Bahia	43	3,5
Santa Catarina	43	3,5
Ceara	41	3,3
Goiás	30	2,4
Pará	23	1,9
Paraíba	21	1,7
Mato Grosso do Sul	17	1,4
Maranhão	13	1,1
Mato Grosso	13	1,1
Espirito Santo	12	1,0
Rio Grande do Norte	12	1,0
Piauí	11	0,9
Sergipe	11	0,9
Tocantins	10	0,8
Alagoas	5	0,4
Amazonas	4	0,3
Rondônia	4	0,3
Acre	3	0,2
Amapá	1	0,1
Roraima		
Total Brasil	1.230	100
Não Identificado / Outros	173	
Total	1.403	

As UF foram identificadas pelo IP do respondente

II – BLOCO: PERFIL

Tabela 42 – Pergunta DP8: Sexo dos respondentes

	Frequência	Proporção
Feminino	341	24,8
Masculino	981	71,4
Não respondeu	52	3,8
Total	1374	100

Tabela 43 – Pergunta: DP1 Ocupação dos respondentes

	Frequência	Proporção
Autônomo(a)	118	8,6
Empregado(a)/Assalariado(a)	217	15,8
Empresário(a)	49	3,6
Militar	122	8,9
Servidor(a) Público(a)	395	28,7
Aposentado(a)	244	17,8
Desempregado(a)	32	2,3
Dona de casa	9	0,7
Estudante	94	6,8
Outros	37	2,7
Não respondeu	57	4,1
Total	1374	100

Tabela 44 – Pergunta DP1A: Em qual poder os respondentes servidores públicos trabalham

	Frequência	Proporção
Executivo	257	65,1
Legislativo	58	14,7
Judiciário	57	14,4
Não respondeu	23	5,8
Total	395	100

Tabela 45 – Pergunta DP1B: Em qual esfera os servidores públicos do legislativo trabalham

	Frequência	Proporção
Federal	32	55,2
Estadual	9	15,5
Municipal	16	27,6
Não respondeu	1	1,7
Total	58	100

Tabela 46 – Pergunta DP2: Se o respondente trabalha com Ass. Parlamentar ou Relações Governamentais

	Frequência	Proporção
Sim	116	12,1
Não	822	85,6
Não respondeu	22	2,3
Total	960	100

Tabela 47 – Pergunta DP3: Se o respondente trabalha com Comunicação

	Frequência	Proporção
Sim	146	15,2
Não	691	72,1
Não respondeu	121	12,6
Total	958	100

Tabela 48 – Pergunta DP7: Renda familiar mensal dos respondentes

	Frequência	Proporção
Até R\$ 1.500	191	13,9
De R\$ 1.500 a R\$ 3.000	395	28,7
De R\$ 3.000 a R\$ 4.500	245	17,8
De R\$ 4.500 a R\$ 9.000	260	18,9
Mais de R\$ 9.000	175	12,7
Nenhuma	34	2,5
Não respondeu	74	5,4
Total	1374	100

Tabela 49 – Pergunta DP4: Profissão dos respondentes

	Frequência	Proporção
Administrador(a)	81	8,7
Advogado(a)	74	7,9
Engenheiro(a)/Arquiteto(a)/Agrônomo(a)	44	4,7
Policial (PM/Civil)	40	4,3
Contabilista	33	3,5
Professor	32	3,4
Enfermagem	27	2,9
Jornalista	24	2,6
Fisioterapeuta e Terapeuta Ocupacional	22	2,4
Vigia/Vigilante/Segurança	21	2,2
Estudante	19	2,0
Servidor Público	18	1,9
Representantes Comerciais Autônomos	15	1,6
Guarda Municipal	15	1,6
Psicologia	14	1,5
Cientista Político	13	1,4
Corretor de Imóveis	13	1,4
Secretário - Secretário Executivo e Técnico em Secretariado	13	1,4
Bancário	13	1,4
Analista de Sistemas/Programador	12	1,3
Agente de Saúde/Endemologia	11	1,2
Economista	10	1,1
Assistente Social	9	1,0
Orientador Educacional	9	1,0
Militar	9	1,0
Técnico em Eletrônica/Eletricista	9	1,0
Geógrafo / Geólogo	8	0,9
Auxiliar Administrativo	8	0,9
Vendedor/Comerciante	8	0,9
Publicitário/Agenciador de Propaganda	7	0,7
Relações Públicas	7	0,7
Taxista / Mototaxista e Motoboy	7	0,7
Bibliotecário(a)	6	0,6
Farmacêutico(a)	6	0,6
Químico(a)	6	0,6
Motorista	6	0,6
Agente de Segurança Penitenciária	6	0,6
Biólogo(a)	5	0,5
Educação Física	5	0,5
Nutricionista	5	0,5
Turismólogo	5	0,5
Outros	160	17,1
Não respondeu	79	8,5
Total	934	100,0

Tabela 50 – Pergunta DP5: Faixa etária dos respondentes

	Frequência	Proporção
Até 16 anos	8	0,6
17 a 25 anos	99	7,2
26 a 40 anos	324	23,6
41 a 65 anos	796	57,9
Mais de 66 anos	95	6,9
Não respondeu	52	3,8
Total	1374	100

Tabela 51 – Pergunta DP6: Escolaridade dos respondentes

	Frequência	Proporção
Ensino fundamental (1º grau)	41	3
Ens. médio (2º grau) Incompleto	66	4,8
Ens. médio (2º grau) Completo	289	21
Ensino Superior (Incompleto)	225	16,4
Ensino Superior (Completo)	363	26,4
Pós-graduação	339	24,7
Não respondeu	51	3,7
Total	1374	100

III – BLOCO: PARTICIPAÇÃO OFF-LINE

Tabela 52 - Pergunta PO1: "Em sua opinião, qual é a melhor forma de influenciar ou realizar mudanças na política brasileira?"

	Frequência	Proporção
Votar para eleger os que defendem sua posição.	504	38,9
Participar de movimentos de protesto e exigir mudanças diretamente.	465	35,9
Influenciar de outras maneiras.	172	13,3
Não é possível fazer com que as coisas mudem; minhas ações não fazem diferença.	107	8,3
Não respondeu	48	3,7
Total	1296	100

Tabela 53 - Pergunta PO2a: "Eu tenho como influenciar o que o governo faz"

	Frequência	Proporção
Concordo	733	56,6
Nem concordo nem discordo	251	19,4
Discordo	273	21,1
NR	39	3
Total	1296	100

Tabela 54 - Pergunta PO2b: "Eu posso contribuir com os debates políticos do país."

	Frequência	Proporção
Concordo	931	71,8
Nem concordo nem discordo	161	12,4
Discordo	159	12,3
NR	45	3,5
Total	1296	100

Tabela 55 - Pergunta PO2c: "Eu influencio as opiniões políticas de meus amigos, familiares e colegas de trabalho."

	Frequência	Proporção
Concordo	918	70,8
Nem concordo nem discordo	219	16,9
Discordo	107	8,3
NR	52	4
Total	1296	100

Tabela 59 - Bateria de questões PO4: "Desta lista de grupos e organizações, por favor assinale aquelas das quais você faz parte..."

	Sim		Não		Total	
	Freq.	Prop. na linha	Freq.	Prop. na linha	Freq.	Prop. na linha
Nenhum	949	73,2	347	26,8	1296	100
Grupo religioso	343	26,5	953	73,5	1296	100
Sindicato	288	22,2	1008	77,8	1296	100
Partido político	213	16,4	1083	83,6	1296	100
Associação de moradores ou sociedade de amigos de bairro	193	14,9	1103	85,1	1296	100
Associação de voluntariado	186	14,4	1110	85,6	1296	100
Clube esportivo	158	12,2	1138	87,8	1296	100
Conselhos de saúde, educação, etc	154	11,9	1142	88,1	1296	100
Grupo de defesa do meio ambiente	154	11,9	1142	88,1	1296	100
Grupo ou associação de assistência social	136	10,5	1160	89,5	1296	100
Centro Cultural	92	7,1	1204	92,9	1296	100
Associação de defesa do consumidor	77	5,9	1219	94,1	1296	100
Grêmios, centro acadêmico ou união de estudantes	66	5,1	1230	94,9	1296	100

Tabela 56 – Pergunta PO2d: "O parlamento poderia usar em alguns casos específicos ferramentas on-line de consultas oficiais à população."

	Frequência	Proporção
Concordo	1151	88,8
Nem concordo nem discordo	53	4,1
Discordo	44	3,4
NR	48	3,7
Total	1296	100

Tabela 57 - Pergunta Po2e: "O Portal da Câmara contribui com a interação entre cidadãos e parlamentares."

	Frequência	Proporção
Concordo	880	67,9
Nem concordo nem discordo	226	17,4
Discordo	151	11,7
NR	39	3
Total	1296	100

Tabela 58 - Pergunta PO3: "De modo geral, você diria que está muito satisfeito(a), satisfeito(a), pouco ou nada satisfeito(a) com o funcionamento da democracia no país?"

	Frequência	Proporção
Muito satisfeito	53	4,1
Satisfeito	282	21,8
Pouco satisfeito	614	47,4
Nada satisfeito	312	24,1
Não Respondeu	35	2,7
Total	1296	100

IV – BLOCO: INTERAÇÃO E PARTICIPAÇÃO ON-LINE

Tabela 60 – Bateria de questões PI1: Utilização dos canais de Interação e Participação do Portal da Câmara

	Sim		Não		Total	
	Freq.	Proporção na linha	Freq.	Proporção na linha	Freq.	Proporção na linha
Recebeu por e-mail informações sobre acompanhamento de projetos	876	63,8	496	36,2	1372	100
Enviou e-mail a algum parlamentar	753	54,9	619	45,1	1372	100
Recebeu o Boletim Eletrônico da Agência Câmara	676	49,3	696	50,7	1372	100
Recebeu por e-mail o boletim Acompanhe seu Deputado	578	42,1	794	57,9	1372	100
Votou em alguma enquete do Portal da Câmara	516	37,6	856	62,4	1372	100
Postou comentários em notícias da Agência Câmara	204	14,9	1168	85,1	1372	100
Ligou para o Disque-Câmara	197	14,4	1175	85,6	1372	100
Participou do Portal e-Democracia	151	11,0	1221	89,0	1372	100
Participou de algum bate-papo promovido pela Agência Câmara	37	2,7	1335	97,3	1372	100

Tabela 61 – Bateria de Questões PI1: Avaliação dos canais de Interação e Participação do Portal da Câmara (Em %)

	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	NR	Total
Boletim Eletrônico da Agência Câmara	24,1	62,9	8,9	1,0	3,1	100
E-mails de acompanhamento de projetos	28,5	55,5	10,4	3,7	1,9	100
Enquetes do Portal da Câmara	15,5	66,7	12,4	2,1	3,3	100
Disque-Câmara	17,8	59,9	16,8	2,5	3,0	100
Portal e-Democracia	12,6	64,9	15,9	3,3	3,3	100
Boletim do serviço Acompanhe seu Deputado	20,2	56,9	16,1	4,3	2,4	100
Espaço de comentários das notícias da Agência Câmara	13,7	61,3	20,6	2,5	2,0	100
Bate-papos promovidos pela Agência Câmara	8,1	54,1	27,0	8,1	2,7	100
Ter enviado e-mail a algum parlamentar	8,8	36,8	33,2	19,5	1,7	100

Tabela 62 - Pergunta Pi2: "De uma maneira geral, você diria que a internet faz com que você participe mais na política?"

	Frequência	Proporção
Sim	1180	86
Não	116	8,5
NR	76	5,5
Total	1372	100

Tabela 63 - Razões pelas quais a internet faz com que a pessoa participe mais na política

	Sim		Não selecionado		Total	
	Freq.	Prop. na linha	Freq.	Prop. na linha	Freq.	Prop. na linha
Tenho mais informações sobre o que os políticos e o governo estão fazendo	1004	85,1	176	14,9	1180	100
Tenho mais informações sobre mobilizações e protestos	564	47,8	616	52,2	1180	100
Participo de grupos e associações pela internet	242	20,5	938	79,5	1180	100
Participo de discussões e debates sobre política na internet	264	22,4	916	77,6	1180	100
Troco informações com mais pessoas sobre política	524	44,4	656	55,6	1180	100

V – BLOCO: AVALIAÇÃO DO PORTAL

Tabela 64 - Pergunta SA1: "Você acessa o Portal da Câmara..."

	frequência	(%)
Quase diariamente	376	29
Pelo menos uma vez por semana	389	30
Pelo menos uma vez por mês	178	13,7
Poucas vezes, sem uma frequência definida.	295	22,7
É a primeira vez que acesso o Portal da Câmara	36	2,8
Não respondeu	23	1,8
Total	1297	100

Tabela 65 - Bateria de questões SA1b: " Por quais motivos você acessa o Portal? [Múltipla escolha]"

	Sim		Não		Total	
	Freq.	Proporção na linha	Freq.	Proporção na linha	Freq.	Proporção na linha
Fazer acompanhamento de proposições legislativas	887	69,6	387	30,4	1274	100
Buscar notícias	716	56,2	558	43,8	1274	100
Buscar conteúdo sobre alguma legislação específica	478	37,5	796	62,5	1274	100
Buscar informações sobre um ou vários parlamentares	452	35,5	822	64,5	1274	100
Buscar informações sobre transparência pública	411	32,3	863	67,7	1274	100
Saber o que vai acontecer (agenda/pauta) na Câmara dos Deputados	396	31,1	878	68,9	1274	100
Buscar formas de entrar em contato com os parlamentares e/ou a Câmara dos Deputados	326	25,6	948	74,4	1274	100
Buscar meios de participar e interagir	323	25,4	951	74,6	1274	100
Buscar documentos e pesquisar	290	22,8	984	77,2	1274	100
Outros	109	8,6	1165	91,4	1274	100

Tabela 66 - Pergunta SA5: "O que gostaria de encontrar no site e atualmente não encontra? [Múltipla escolha]"

	Item selecionado		Item não selecionado		Total	
	Freq.	Prop. na linha	Freq.	Prop. na linha	Freq.	Prop. na linha
Mais informações sobre as votações e os projetos em tramitação	821	63,3	476	36,7	1297	100
Maior interação e contato com os parlamentares	603	46,5	694	53,5	1297	100
Mais informações sobre os parlamentares	431	33,2	866	66,8	1297	100
Mais informações sobre a legislação	345	26,6	952	73,4	1297	100
Mais notícias sobre a Câmara dos Deputados	269	20,7	1028	79,3	1297	100
Outros	139	10,7	1158	89,3	1297	100

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

Tabela 67 – Pergunta SUG1: Se responderam a pergunta aberta e classificação dos comentários

Tipo de Comentário	frequência	(%)
Responderam	621	47,9
Sugestão	379	61,0
Protesto	119	19,2
Satisfeito/Sem Sugestão	82	13,2
Elogio	36	5,8
Sobre a pesquisa	5	0,8
Sub-total	621	100
Não responderam	676	52,1
Total	1287	100,0

Tabela 68 – Pergunta SUG1: Sugestões dos respondentes

Sugestão	frequência	(%)
Interação	132	34,9
Tramitação	65	17,2
Linguagem mais fácil	57	15,1
Transparência	32	8,5
Desempenho parlamentar	25	6,6
Navegabilidade	24	6,3
Tema específico	24	6,3
Divulgação	22	5,8
Consultas On-line	17	4,5
Melhorar pesquisa	10	2,6
Notícias	9	2,4
Outros	26	6,9

Tabela 69 - Pergunta AV1C: Avaliação das Informações sobre os Deputados Federais

Avaliação	Freq.	Proporção
1	33	7,3
2	76	16,8
3	133	29,4
4	122	27,0
5	78	17,3
Não Respondeu	10	2,2
Total	452	100,0

Tabela 70 - Pergunta AV1D: Avaliação do Conteúdo disponível sobre a legislação

Avaliação	Freq.	Proporção
1	11	2,3
2	52	10,9
3	114	23,8
4	150	31,4
5	135	28,2
Não Respondeu	16	3,3
Total	478	100,0

Tabela 71 - Pergunta AV1E: Avaliação da Agenda/Pauta da Câmara dos Deputados

Avaliação	Freq.	Proporção
1	27	6,8
2	50	12,6
3	115	29,0
4	120	30,3
5	71	17,9
Não Respondeu	13	3,3
Total	396	100,0

Tabela 75 - Pergunta AV1I: Avaliação das formas de entrar em contato com os parlamentares e/ou a Câmara dos Deputados

Avaliação	Freq.	Proporção
1	59	18,0
2	53	16,2
3	83	25,4
4	70	21,4
5	49	15,0
Não Respondeu	13	4,0
Total	327	100,0

Tabela 76 - Pergunta SA4: "Você acessa o Portal da Câmara primordialmente para fins profissionais ou de cidadania?"

	Frequência	Proporção
Profissionais	315	24,3
Cidadania	877	67,6
Ambos	16	1,2
Outros	35	2,7
Não respondeu	54	4,2
Total	1297	100

Tabela 72 - Pergunta AV1F: Avaliação das Formas de participação e interação

Avaliação	Freq.	Proporção
1	35	10,8
2	60	18,5
3	103	31,8
4	77	23,8
5	30	9,3
Não Respondeu	19	5,9
Total	324	100,0

Tabela 73 - Pergunta AV1G: Avaliação da Informações sobre transparência

Avaliação	Freq.	Proporção
1	48	11,7
2	98	23,8
3	125	30,3
4	87	21,1
5	39	9,5
Não Respondeu	15	3,6
Total	412	100,0

Tabela 74 - Pergunta AV1H: Avaliação dos Documentos e pesquisas disponíveis

Avaliação	Freq.	Proporção
1	16	5,5
2	27	9,3
3	81	27,9
4	94	32,4
5	60	20,7
Não Respondeu	12	4,1
Total	290	100,0

Tabela 77 - Pergunta AV4: " Considera a navegação no Portal da Câmara muito fácil, fácil, difícil ou muito difícil?"

	Frequência	Proporção
Muito fácil	191	14,7
Fácil	897	69,2
Difícil	157	12,1
Muito difícil	16	1,2
Não respondeu	36	2,8
Total	1297	100

Tabela 78 - Pergunta AV6: "Compreender as informações encontradas no Portal da Câmara é muito fácil, fácil, difícil ou muito difícil?"

	Frequência	Proporção
Muito fáceis	160	12,3
Fáceis	856	66
Difíceis	215	16,6
Muito difíceis	30	2,3
Não respondeu	36	2,8
Total	1297	100

Tabela 79 - Pergunta AV7: " As informações encontradas no Portal da câmara são muito confiáveis, confiáveis, pouco confiáveis ou nem um pouco confiáveis ?"

	Frequência	Proporção
Muito confiáveis	168	13
Confiáveis	877	67,6
Pouco confiáveis	194	15
Nem um pouco confiáveis	16	1,2
Não respondeu	42	3,2
Total	1297	100

APÊNDICE C – RESULTADOS DA PESQUISA FEITA NO PORTAL E-DEMOCRACIA

I – ESTATÍSTICAS DA APLICAÇÃO DA PESQUISA

Tabela 80 - e-Democracia - Origem das respostas ao questionário

	frequência	proporção
E-mail Comunidades	142	67,6
Direto	57	27,1
E-mail Mailling	11	5,2
Total	210	100,0

Tabela 81 - e-Democracia - Qualidade dos questionários enviados

	Frequency	Percent
Completo	182	86,7
Falta 1 grupo	12	5,7
Faltam 2 grupos	16	7,6
Total	210	100,0

Tabela 82 - e-Democracia - Tempo de resposta dos questionários (em minutos)

Média	Mediana	Erro Padrão da Média
10,4	5,7	1,4

Tabela 83 – e-Democracia - UF dos Respondentes

	frequência	(%)
São Paulo	49	24,7
Distrito Federal	35	17,7
Rio de Janeiro	25	12,6
Rio Grande do Sul	15	7,6
Minas Gerais	14	7,1
Paraná	12	6,1
Bahia	8	4,0
Santa Catarina	7	3,5
Goiás	6	3,0
Ceará	5	2,5
Alagoas	4	2,0
Mato Grosso do Sul	4	2,0
Pernambuco	3	1,5
Espirito Santo	2	1,0
Maranhão	2	1,0
Mato Grosso	2	1,0
Pará	1	0,5
Paraíba	1	0,5
Piauí	1	0,5
Rio Grande do Norte	1	0,5
Rondônia	1	0,5
Total - Brasil	198	100,0
Não identificado	12	
Total	210	

II – BLOCO: PERFIL

Tabela 84 - e-Democracia - Pergunta DP8: Sexo dos respondentes

	Frequência	Proporção
Feminino	40	22
Masculino	140	77
Não respondeu	2	1
Total	182	100

Tabela 85 – e-Democracia - Pergunta DP5: Faixa etária dos respondentes

	Frequência	Proporção
Até 16 anos	3	1,6
17 a 25 anos	50	27,5
25 a 40 anos	60	33
41 a 65 anos	59	32,4
Mais de 66 anos	9	4,9
Não respondeu	1	0,5
Total	182	100

Tabela 86 - e-Democracia - Pergunta DP6: Escolaridade dos respondentes

	Frequência	Proporção
Ensino fundamental (1º grau)	7	3,8
Ensino médio (2º grau) Incompleto	5	2,7
Ensino médio (2º grau) Completo	19	10,4
Ensino Superior (Incompleto)	51	28
Ensino Superior (Completo)	37	20,3
Pós-graduação	60	33
Não Respondeu	3	1,6
Total	182	100

Tabela 87 - e-Democracia - Pergunta DP7: Renda familiar mensal dos respondentes

	Frequência	Proporção
Até R\$3.000	66	36,3
De R\$ 3.000 a R\$ 4.500	36	19,8
De R\$ 4.500 a R\$ 9.000	29	15,9
Mais de R\$ 9.000	37	20,3
Nenhuma	7	3,8
Não respondeu	7	3,8
Total	182	100

Tabela 88 - e-Democracia - Pergunta: DP1 Ocupação dos respondentes

	Frequência	Proporção
Estudante	49	26,9
Servidor(a) Público(a)	44	24,2
Autônomo(a)	27	14,8
Empregado(a)/Assalariado(a)	25	13,7
Aposentado(a)	10	5,5
Empresário(a)	8	4,4
Militar	5	2,7
Desempregado(a)	4	2,2
Dona de casa	2	1,1
Outros	3	1,6
Não respondeu	5	2,7
Total	182	100

Tabela 89 – e-Democracia - Pergunta DP1A: Em qual poder os respondentes servidores públicos trabalham

	Frequência	Proporção
Executivo	25	58,1
Legislativo	13	30,2
Judiciário	4	9,3
Não respondeu	1	2,3
Total	43	100

Tabela 90 – Pergunta DP1B: Em qual esfera os servidores públicos do legislativo trabalham

	Frequência	Proporção
Federal	9	69,2
Municipal	3	23,1
Estadual	1	7,7
Total	13	100

Tabela 91 - e-Democracia - UF dos respondentes

	frequência	(%)
Estudante	24	22,6
Advogado(a)	19	17,9
Administrador(a)	11	10,4
Jornalista	10	9,4
Engenheiro(a)/ Arquiteto(a)/ Agrônomo(a)	6	5,7
Contabilista	4	3,8
Sociólogo	4	3,8
Psicologia	3	2,8
Biólogo(a)	2	1,9
Economista	2	1,9
Médico(a)	2	1,9
Publicitário/Agenciador de Propaganda	2	1,9
Radialista	2	1,9
Relações Públicas	2	1,9
Artista/Técnico em espetáculos de diversões	1	0,9
Atleta	1	0,9
Corretor de Imóveis	1	0,9
Educação Física	1	0,9
Empregado(a) Doméstico	1	0,9
Enfermagem	1	0,9
Geógrafo / Geólogo	1	0,9
Odontologia	1	0,9
Orientador Educacional	1	0,9
Químico(a)	1	0,9
Representantes Comerciais Autônomos	1	0,9
Secretário - Secretário Executivo e Técnico em Secretariado	1	0,9
Zootecnista	1	0,9
Total	106	100,0

III – BLOCO: PARTICIPAÇÃO OFF-LINE

Tabela 92 - Pergunta PO1: "Em sua opinião, qual é a melhor forma de influenciar ou realizar mudanças na política brasileira?"

	frequência	Proporção
Votar para eleger os que defendem sua posição	47	24,2
Participar de movimentos de protesto e exigir mudanças diretamente	95	49,0
Influenciar de outras maneiras	34	17,5
Não é possível fazer com que as coisas mudem; minhas ações não fazem diferença	5	2,6
Não respondeu	13	6,7
Total	194	100,0

Tabela 93 - Pergunta PO2a: "Eu tenho como influenciar o que o governo faz"

	Frequência	Proporção
Concordo	136	70,1
Nem concordo nem discordo	24	12,4
Discordo	24	12,4
Não respondeu	10	5,2
Total	194	100,0

Tabela 94 - Pergunta PO2b: "Eu posso contribuir com os debates políticos do país."

	Frequência	Proporção
Concordo	164	84,5
Nem concordo nem discordo	9	4,6
Discordo	9	4,6
Não respondeu	12	6,2
Total	194	100,0

Tabela 95 - Pergunta PO2c: "Eu influencio as opiniões políticas de meus amigos, familiares e colegas de trabalho."

	Frequência	Proporção
Concordo	146	75,3
Nem concordo nem discordo	27	13,9
Discordo	11	5,7
Não respondeu	10	5,2
Total	194	100,0

Tabela 96 – Pergunta PO2d: "O parlamento poderia usar em alguns casos específicos ferramentas on-line de consultas oficiais à população."

	Frequência	Proporção
Concordo	169	87,1
Nem concordo nem discordo	7	3,6
Discordo	5	2,6
Não respondeu	13	6,7
Total	194	100,0

Tabela 97 - Pergunta PO3: "De modo geral, você diria que está muito satisfeito(a), satisfeito(a), pouco ou nada satisfeito(a) com o funcionamento da democracia no país?"

	Frequência	Proporção
Muito satisfeito	2	1,0
Satisfeito	33	17,0
Pouco satisfeito	95	49,0
Nada satisfeito	53	27,3
Não respondeu	11	5,7
Total	194	100,0

Tabela 98 - Bateria de questões PO4: “Desta lista de grupos e organizações, por favor assinale aquelas das quais você faz parte...”

	Sim		Não		Total	
	Freq.	Prop.na linha	Freq.	Prop.na linha	Freq.	Prop.na linha
Grupo religioso	43	22,2	151	77,8	194	100
Associação de moradores ou sociedade de amigos de bairro	21	10,8	173	89,2	194	100
Clube esportivo	16	8,2	178	91,8	194	100
Associação de voluntariado	33	17,0	161	83,0	194	100
Sindicato	24	12,4	170	87,6	194	100
Grupo ou associação de assistência social	24	12,4	170	87,6	194	100
Conselhos de saúde, educação, etc	24	12,4	170	87,6	194	100
Grêmios, centro acadêmico ou união de estudantes	36	18,6	158	81,4	194	100
Centro Cultural	16	8,2	178	91,8	194	100
Grupo de defesa do meio ambiente	27	13,9	167	86,1	194	100
Associação de defesa do consumidor	9	4,6	185	95,4	194	100
Partido político	36	17,1	174	82,9	210	100

IV – BLOCO: O PORTAL E-DEMOCRACIA

Tabela 99 - e-Democracia: Avaliação do Portal para a política brasileira

	Frequência	Proporção
Muito importante	140	67
Importante	51	24
Pouco importante	5	2
Nem um pouco importante	3	1
Não respondeu	11	5
Total	210	100

Tabela 100 - e-Democracia: Se já participou ou acompanhou alguma discussão

	Frequência	Proporção
Sim	122	58,1
Não	78	37,1
Não respondeu	10	4,8
Total	210	100

Tabela 101 - Pergunta ED5: “Por quais motivos você não acompanhou mais as discussões do e-Democracia?”

	Item selecionado		Item não selecionado		Total	
	Freq.	Proporção na linha	Freq.	Proporção na linha	Freq.	Proporção na linha
Não tive tempo	81	38,6	129	61,4	210	100
Me cadastrei recentemente no site	55	26,2	155	73,8	210	100
Não tomei conhecimento das discussões	46	21,9	164	78,1	210	100
Não acredito que as discussões terão impacto político	24	11,4	186	88,6	210	100
Não entendo como funciona o site	17	8,1	193	91,9	210	100
Não sei como participar	15	7,1	195	92,9	210	100
Não me interessa por nenhum dos temas	12	5,7	198	94,3	210	100

Tabela 102 - Pergunta ED6: “Qual o principal aspecto que deve ser melhorado no Portal e-Democracia?”

	Item selecionado		Item não selecionado		Total	
	Freq.	Proporção na linha	Freq.	Proporção na linha	Freq.	Proporção na linha
O processo de participação	113	53,8	97	46,2	210	100
Navegação do site	65	31,0	145	69,0	210	100
Divulgação	25	11,9	185	88,1	210	100
Maior Interação com autoridades e sociedade civil	8	3,8	202	96,2	210	100
Outros	7	3,3	203	96,7	210	100

Tabela 103 – Pergunta ED7: “Com relação a navegação, alguma crítica específica? “

	Item selecionado		Item não selecionado		Total	
	Freq.	Proporção na linha	Freq.	Proporção na linha	Freq.	Proporção na linha
Os ícones são confusos	32	49,2	33,0	50,8	65	100
É difícil acessar as discussões	26	40,0	39,0	60,0	65	100
O site não funciona bem	15	23,1	50,0	76,9	65	100
O site não permite compartilhar com outras redes sociais	15	23,1	50,0	76,9	65	100
O site é lento	14	21,5	51,0	78,5	65	100
Outros	8	12,3	57,0	87,7	65	100

Tabela 104 - e-Democracia: Pergunta ED2 "Das seguintes discussões, quais você acompanhou ou tem acompanhado?"

	Sim		Não		Total	
	Freq.	Proporção na linha	Freq.	Proporção na linha	Freq.	Proporção na linha
Política sobre drogas	43	20,5	167	79,5	210	100
Segurança na internet	32	15,2	178	84,8	210	100
Código de Processo Civil	25	11,9	185	88,1	210	100
Sistema Único de Saúde	21	10,0	189	90,0	210	100
Juventude e Cultura	17	8,1	193	91,9	210	100
Estatuto da Juventude	16	7,6	194	92,4	210	100
Política espacial brasileira	16	7,6	194	92,4	210	100
Voz da criança e do adolescente	11	5,2	199	94,8	210	100
Obrigatoriedade do Diploma de Jornalista	11	5,2	199	94,8	210	100
Catástrofes climáticas	10	4,8	200	95,2	210	100
Lan houses	10	4,8	200	95,2	210	100
Combate ao trabalho escravo	8	3,8	202	96,2	210	100
Mudança do Clima	8	3,8	202	96,2	210	100

Tabela 105 – e-Democracia: Se o respondente participou ou acompanhou a discussão

	Participou do debate		Apenas acompanhou		Não respondeu		Total	
	Freq.	Proporção na linha	Freq.	Proporção na linha	Freq.	Proporção na linha	Freq.	Proporção na linha
Código de Processo Civil	5	20,0	20	80,0	0	0	25	100
Combate ao trabalho escravo	2	25,0	6	75,0	0	0	8	100
Catástrofes climáticas	2	20,0	8	80,0	0	0	10	100
Juventude e Cultura	6	35,3	10	58,8	1	5,9	17	100
Voz da criança e do adolescente	4	36,4	6	54,5	1	9,1	11	100
Política sobre drogas	20	46,5	22	51,2	1	2,3	43	100
Segurança na internet	13	40,6	18	56,2	1	3,1	32	100
Sistema Único de Saúde	6	28,6	15	71,4	0	0	21	100
Obrigatoriedade do Diploma de Jornalista	7	63,6	4	36,4	0	0	11	100
Estatuto da Juventude	6	37,5	10	62,5	0	0	16	100
Lan houses	3	30,0	5	50,0	2	20,0	10	100
Política espacial brasileira	8	50,0	7	43,8	1	6,2	16	100
Mudança do Clima	2	25,0	6	75,0	0	0	8	100

Tabela 106 - e-Democracia: Avaliação das discussões - Proporção de respostas 5 e 4 para cada item

Discussões	A importância do tema para a sociedade	Conhecimento sobre o tema	A qualidade das discussões	O resultado da discussão	Média
Estatuto da Juventude	86,7	80,0	80,0	66,7	78,4
Código de Processo Civil	100,0	66,6	66,7	58,4	72,9
Sistema Único de Saúde	100,0	61,9	57,1	35,0	63,5
Política sobre drogas	100,0	76,8	52,4	31,7	65,2
Combate ao trabalho escravo	100,0	75,0	75,0	50,0	75,0
Mudança do Clima	100,0	75,0	62,5	37,5	68,8
Segurança na internet	84,4	71,9	58,0	53,4	66,9
Juventude e Cultura	93,8	50,0	56,3	62,5	65,7
Catástrofes climáticas	90,0	80,0	50,0	33,3	63,3
Lan houses	40,0	60,0	50,0	40,0	47,5
Voz da criança e do adolescente	80,0	50,0	50,0	50,0	57,5
Obrigatoriedade do Diploma de Jornalista	81,8	72,8	36,4	36,4	56,9
Política espacial brasileira	81,2	68,7	25,0	12,5	46,9
Mediana	90,0	71,9	56,3	40,0	

APÊNDICE D – ANÁLISES FATORIAIS

Análise de Correspondências Múltiplas:

Questões sobre o hábito de uso das seções do Portal (Saídas SPAD)

VALEURS PROPRES
 APERCU DE LA PRECISION DES CALCULS : TRACE AVANT DIAGONALISATION .. 1.0000
 SOMME DES VALEURS PROPRES 1.0000

HISTOGRAMME DES 18 PREMIERES VALEURS PROPRES

NUMERO	VALEUR PROPRE	POURCENT.	POURCENT. CUMULE
1	0.3128	31.28	31.28
2	0.1192	11.92	43.20
3	0.1055	10.55	53.75
4	0.0915	9.15	62.90
5	0.0871	8.71	71.60
6	0.0797	7.97	79.57
7	0.0759	7.59	87.16
8	0.0663	6.63	93.79
9	0.0621	6.21	100.00
10	0.0000	0.00	100.00
11	0.0000	0.00	100.00
12	0.0000	0.00	100.00
13	0.0000	0.00	100.00
14	0.0000	0.00	100.00
15	0.0000	0.00	100.00
16	0.0000	0.00	100.00
17	0.0000	0.00	100.00
18	0.0000	0.00	100.00

COORDONNEES, CONTRIBUTIONS ET COSINUS CARRES DES MODALITES ACTIVES AXES 1 A 5

MODALITES			COORDONNEES					CONTRIBUTIONS					COSINUS CARRES					
IDEN	LIBELLE	P.REL	DISTO	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
65	SA1B_1 [Buscar notícias] Por quais motivos você acessa o Por																	
SA02	- N-S1	4.87	1.28	-0.53	-0.13	0.71	-0.41	-0.41	4.3	0.7	23.1	9.0	9.3	0.22	0.01	0.39	0.13	0.13
SA03	- S-S1	6.24	0.78	0.41	0.10	-0.55	0.32	0.32	3.4	0.5	18.0	7.0	7.2	0.22	0.01	0.39	0.13	0.13
CONTRIBUTION CUMULEE = 7.7 1.2 41.2 16.0 16.5																		
66	SA1B_2 [Fazer acompanhamento de proposições legislativas] Po																	
SA02	- N-S2	3.38	2.29	-0.48	0.95	-0.70	-0.71	0.04	2.5	25.6	15.8	18.8	0.1	0.10	0.39	0.22	0.22	0.00
SA03	- S-S2	7.74	0.44	0.21	-0.41	0.31	0.31	-0.02	1.1	11.2	6.9	8.2	0.0	0.10	0.39	0.22	0.22	0.00
CONTRIBUTION CUMULEE = 3.6 36.7 22.7 26.9 0.1																		
67	SA1B_3 [Buscar informações sobre um ou vários parlamentares]																	
SA02	- N-S3	7.17	0.55	-0.48	-0.06	-0.07	-0.05	-0.24	5.3	0.2	0.3	0.2	4.7	0.42	0.01	0.01	0.00	0.10
SA03	- S-S3	3.94	1.82	0.88	0.11	0.12	0.09	0.43	9.7	0.4	0.6	0.4	8.5	0.42	0.01	0.01	0.00	0.10
CONTRIBUTION CUMULEE = 15.0 0.7 0.9 0.5 13.2																		
68	SA1B_4 [Buscar conteúdo sobre alguma legislação específica]																	
SA02	- N-S4	6.94	0.60	-0.43	0.41	0.13	0.19	-0.15	4.2	9.8	1.1	2.6	1.8	0.31	0.28	0.03	0.06	0.04
SA03	- S-S4	4.17	1.67	0.72	-0.68	-0.21	-0.31	0.25	6.9	16.3	1.8	4.4	3.0	0.31	0.28	0.03	0.06	0.04
CONTRIBUTION CUMULEE = 11.1 26.0 2.8 7.0 4.8																		
69	SA1B_5 [Saber o que vai acontecer (agenda/pauta) na câmara d																	
SA02	- N-S5	7.66	0.45	-0.39	-0.09	0.13	-0.16	0.37	3.8	0.6	1.2	2.1	11.9	0.34	0.02	0.04	0.06	0.30
SA03	- S-S5	3.45	2.22	0.87	0.21	-0.29	0.35	-0.82	8.4	1.2	2.7	4.7	26.4	0.34	0.02	0.04	0.06	0.30
CONTRIBUTION CUMULEE = 12.2 1.8 3.9 6.8 38.2																		
70	SA1B_6 [Buscar meios de participar e interagir] Por quais mo																	
SA02	- N-S6	8.29	0.34	-0.36	-0.20	-0.14	0.07	0.09	3.4	2.9	1.5	0.5	0.8	0.38	0.12	0.06	0.02	0.02
SA03	- S-S6	2.82	2.94	1.05	0.60	0.41	-0.21	-0.26	10.0	8.5	4.4	1.4	2.3	0.38	0.12	0.06	0.02	0.02
CONTRIBUTION CUMULEE = 13.3 11.4 5.9 1.8 3.0																		
71	SA1B_7 [Buscar informações sobre transparência pública] Por																	
SA02	- N-S7	7.53	0.48	-0.42	-0.11	-0.04	-0.13	0.13	4.3	0.8	0.1	1.4	1.4	0.38	0.03	0.00	0.04	0.03
SA03	- S-S7	3.58	2.10	0.89	0.23	0.08	0.28	-0.27	9.1	1.6	0.2	3.0	2.9	0.38	0.03	0.00	0.04	0.03
CONTRIBUTION CUMULEE = 13.5 2.4 0.3 4.5 4.3																		
72	SA1B_8 [Buscar documentos e pesquisar] Por quais motivos voc																	
SA02	- N-S8	8.58	0.29	-0.31	0.18	0.12	0.27	0.13	2.6	2.4	1.2	7.1	1.6	0.32	0.11	0.05	0.26	0.05
SA03	- S-S8	2.53	3.39	1.05	-0.62	-0.41	-0.93	-0.43	8.9	8.0	3.9	24.0	5.4	0.32	0.11	0.05	0.26	0.05
CONTRIBUTION CUMULEE = 11.5 10.4 5.1 31.1 7.0																		
73	SA1B_9 [Buscar formas de entrar em contato com os parlamenta																	
SA02	- N-S9	8.27	0.34	-0.34	-0.19	-0.24	0.12	-0.19	3.1	2.4	4.4	1.4	3.3	0.34	0.10	0.16	0.04	0.10
SA03	- S-S9	2.84	2.91	0.99	0.54	0.69	-0.36	0.54	8.9	7.0	12.8	4.0	9.6	0.34	0.10	0.16	0.04	0.10
CONTRIBUTION CUMULEE = 12.0 9.4 17.2 5.4 12.9																		

Análise de Correspondências Múltiplas:

Questões sobre o hábito de uso dos canais de Interatividade e Participação do Portal

VALEURS PROPRES
 APERCU DE LA PRECISION DES CALCULS : TRACE AVANT DIAGONALISATION .. 1.0000
 SOMME DES VALEURS PROPRES 1.0000
 HISTOGRAMME DES 18 PREMIERES VALEURS PROPRES

NUMERO	VALEUR PROPRE	POURCENT.	POURCENT. CUMULE	
1	0.2562	25.62	25.62	*****
2	0.1219	12.19	37.81	*****
3	0.1165	11.65	49.46	*****
4	0.1062	10.62	60.09	*****
5	0.0906	9.06	69.14	*****
6	0.0873	8.73	77.87	*****
7	0.0794	7.94	85.82	*****
8	0.0772	7.72	93.53	*****
9	0.0647	6.47	100.00	*****
10	0.0000	0.00	100.00	*
11	0.0000	0.00	100.00	*
12	0.0000	0.00	100.00	*
13	0.0000	0.00	100.00	*
14	0.0000	0.00	100.00	*
15	0.0000	0.00	100.00	*
16	0.0000	0.00	100.00	*
17	0.0000	0.00	100.00	*
18	0.0000	0.00	100.00	*

COORDONNEES, CONTRIBUTIONS ET COSINUS CARRES DES MODALITES ACTIVES AXES 1 A 5

MODALITES			COORDONNEES					CONTRIBUTIONS					COSINUS CARRES					
IDEN	LIBELLE	P.REL	DISTO	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	PI1_1 [Ligou para o Disque-Câmara] Marque as atividades que																	
PI02 - N-P1		9.52	0.17	-0.18	0.08	0.08	0.24	-0.22	1.2	0.5	0.5	5.3	5.0	0.18	0.04	0.04	0.36	0.28
PI03 - S-P1		1.60	5.96	1.05	-0.48	-0.47	-1.46	1.50	6.9	3.0	3.1	31.8	29.8	0.18	0.04	0.04	0.36	0.28
CONTRIBUTION CUMULEE = 8.0 3.6 3.6 37.2 34.8																		
19	PI1_2 [Participou do Portal E-democracia] Marque as atividade																	
PI02 - N-P2		9.89	0.12	-0.18	0.16	-0.01	0.05	0.19	1.2	2.1	0.0	0.2	4.1	0.25	0.21	0.00	0.02	0.30
PI03 - S-P2		1.22	8.09	1.42	-1.29	0.11	-0.39	-1.56	9.6	16.8	0.1	1.8	33.1	0.25	0.21	0.00	0.02	0.30
CONTRIBUTION CUMULEE = 10.7 18.9 0.1 2.0 37.1																		
20	PI1_3 [Postou comentários em notícias da Agência Câmara] Mar																	
PI02 - N-P3		9.46	0.17	-0.26	0.09	0.03	-0.04	-0.04	2.5	0.7	0.1	0.1	0.2	0.39	0.05	0.01	0.01	0.01
PI03 - S-P3		1.65	5.73	1.50	-0.53	-0.20	0.22	0.24	14.5	3.8	0.6	0.7	1.0	0.39	0.05	0.01	0.01	0.01
CONTRIBUTION CUMULEE = 17.0 4.5 0.7 0.8 1.2																		
21	PI1_4 [Enviou e-mail a algum parlamentar] Marque as atividade																	
PI02 - N-P4		5.01	1.22	-0.61	-0.12	0.42	0.06	-0.01	7.3	0.6	7.5	0.1	0.0	0.31	0.01	0.14	0.00	0.00
PI03 - S-P4		6.10	0.82	0.50	0.10	-0.34	-0.05	0.01	6.0	0.5	6.1	0.1	0.0	0.31	0.01	0.14	0.00	0.00
CONTRIBUTION CUMULEE = 13.3 1.1 13.6 0.3 0.0																		
22	PI1_5 [Votou em alguma enquete do Portal da Câmara] Marque a																	
PI02 - N-P5		6.93	0.60	-0.50	0.02	-0.15	0.11	0.21	6.8	0.0	1.3	0.8	3.4	0.42	0.00	0.04	0.02	0.07
PI03 - S-P5		4.18	1.66	0.83	-0.04	0.25	-0.19	-0.35	11.4	0.1	2.2	1.4	5.7	0.42	0.00	0.04	0.02	0.07
CONTRIBUTION CUMULEE = 18.2 0.1 3.5 2.2 9.1																		
23	PI1_6 [Participou de algum bate-papo promovido pela Agência																	
PI02 - N-P6		10.81	0.03	-0.05	0.08	0.02	-0.12	-0.05	0.1	0.6	0.0	1.4	0.3	0.10	0.23	0.01	0.50	0.08
PI03 - S-P6		0.30	36.08	1.89	-2.86	-0.57	4.23	1.68	4.2	20.1	0.8	50.4	9.4	0.10	0.23	0.01	0.50	0.08
CONTRIBUTION CUMULEE = 4.3 20.6 0.9 51.8 9.6																		
24	PI1_7 [Recebeu o Boletim Eletrônico da Agência Câmara] Marqu																	
PI02 - N-P7		5.64	0.97	-0.59	-0.44	-0.22	-0.13	0.00	7.6	9.0	2.4	0.9	0.0	0.35	0.20	0.05	0.02	0.00
PI03 - S-P7		5.47	1.03	0.60	0.45	0.23	0.13	0.00	7.8	9.2	2.4	0.9	0.0	0.35	0.20	0.05	0.02	0.00
CONTRIBUTION CUMULEE = 15.4 18.2 4.8 1.7 0.0																		
25	PI1_8 [Recebeu por e-mail informações sobre acompanhamento d																	
PI02 - N-P8		4.02	1.77	-0.52	-0.26	-0.96	-0.07	-0.32	4.3	2.3	31.7	0.2	4.6	0.16	0.04	0.52	0.00	0.06
PI03 - S-P8		7.09	0.57	0.30	0.15	0.54	0.04	0.18	2.4	1.3	17.9	0.1	2.6	0.16	0.04	0.52	0.00	0.06
CONTRIBUTION CUMULEE = 6.7 3.6 49.6 0.3 7.2																		
26	PI1_9 [Recebeu por e-mail o boletim Acompanhe seu Deputado]																	
PI02 - N-P9		6.43	0.73	-0.32	-0.49	0.42	-0.16	0.07	2.6	12.4	9.8	1.6	0.4	0.14	0.32	0.24	0.04	0.01
PI03 - S-P9		4.68	1.37	0.44	0.67	-0.58	0.22	-0.10	3.6	17.1	13.5	2.2	0.5	0.14	0.32	0.24	0.04	0.01
CONTRIBUTION CUMULEE = 6.2 29.5 23.2 3.7 0.9																		

Análise de Componentes Principais:

Questões sobre hábito de uso e avaliação dos canais de Interatividade e Participação do Portal

VALEURS PROPRES

APERCU DE LA PRECISION DES CALCULS : TRACE AVANT DIAGONALISATION .. 9.0000
SOMME DES VALEURS PROPRES 9.0000

HISTOGRAMME DES 9 PREMIERES VALEURS PROPRES

NUMERO	VALEUR PROPRE	POURCENT.	POURCENT. CUMULE	
1	3.2232	35.81	35.81	*****
2	2.7393	30.44	66.25	*****
3	1.1379	12.64	78.89	*****
4	0.7813	8.68	87.57	*****
5	0.5134	5.73	93.30	*****
6	0.3295	3.66	96.96	*****
7	0.2679	2.98	99.94	*****
8	0.0037	0.04	99.98	*
9	0.0020	0.02	100.00	*

VARIABLES ACTIVES

VARIABLES		COORDONNEES					CORRELATIONS VARIABLE-FACTEUR					ANCIENS AXES UNITAIRES				
IDEN	LIBELLE COURT	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
IN_0	IN_0	0.30	-0.02	0.88	-0.35	0.10	0.30	-0.02	0.88	-0.35	0.10	0.17	-0.01	0.82	-0.40	0.14
IN_1	IN_1	0.92	0.12	-0.29	-0.01	-0.19	0.92	0.12	-0.29	-0.01	-0.19	0.51	0.07	-0.27	-0.01	-0.27
IN_2	IN_2	-0.88	-0.07	-0.26	-0.16	0.15	-0.88	-0.07	-0.26	-0.16	0.15	-0.49	-0.04	-0.25	-0.18	0.21
IN_3	IN_3	-0.74	-0.11	0.22	0.56	0.08	-0.74	-0.11	0.22	0.56	0.08	-0.41	-0.07	0.21	0.63	0.11
INT1	INT1	0.60	-0.68	-0.01	0.26	-0.08	0.60	-0.68	-0.01	0.26	-0.08	0.34	-0.41	-0.01	0.30	-0.11
INT2	INT2	-0.18	0.82	0.29	0.13	-0.08	-0.18	0.82	0.29	0.13	-0.08	-0.10	-0.50	0.27	0.15	-0.11
INT3	INT3	0.02	-0.76	-0.29	-0.34	0.39	0.02	-0.76	-0.29	-0.34	0.39	0.01	-0.46	-0.27	-0.39	0.54
INT4	INT4	-0.75	-0.18	-0.01	-0.35	-0.51	-0.75	-0.18	-0.01	-0.35	-0.51	-0.42	-0.11	0.00	-0.39	-0.71
INT5	INT5	-0.11	0.98	0.06	0.01	0.13	-0.11	0.98	0.06	0.01	0.13	-0.06	0.59	0.06	0.01	0.19

COORDONNEES ET VALEURS-TEST DES MODALITES

MODALITES		EFF.		VALEURS-TEST					COORDONNEES					DISTO.
IDEN	LIBELLE	EFF.	P. ABS	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	DISTO.
20	INDIVIDU													
IN01	_1_Inf	1	1.00	-0.7	0.4	-0.8	-0.2	-0.2	-1.27	0.60	-0.83	-0.18	-0.17	2.76
IN02	-26 a 40 anos	1	1.00	0.0	0.0	-0.2	-0.2	-1.3	0.05	-0.06	-0.19	-0.17	-0.94	3.63
IN03	-41 a 65 anos	1	1.00	0.1	0.3	-0.2	0.4	0.7	0.21	0.57	-0.18	0.32	0.47	1.44
IN04	-Aposentado(a)	1	1.00	0.2	-0.2	0.0	0.0	0.6	0.38	-0.41	-0.02	-0.02	0.45	2.64
IN05	-ASSPAR_ASCOM	1	1.00	-0.8	-0.2	1.2	0.5	0.1	-1.35	-0.40	1.33	0.47	0.35	5.08
IN06	-Até 24 anos	1	1.00	0.6	-0.4	0.6	-1.7	-1.0	1.07	-0.69	1.73	-1.33	-0.73	7.70
IN07	-Autônomo(a)	1	1.00	-0.4	0.2	0.7	1.4	-1.4	-0.72	0.35	0.77	1.20	-0.98	3.89
IN08	-Cidadania	1	1.00	-0.2	0.0	-0.8	0.2	-0.2	-0.41	0.03	-0.88	0.14	-0.12	1.06
IN09	-CompreendeF	1	1.00	1.7	-2.3	0.4	0.3	-1.3	2.99	-3.75	0.37	0.29	-0.93	24.33
IN10	-CompreendeFa	1	1.00	-0.4	0.8	-0.8	-0.1	0.1	-0.78	1.29	-0.83	-0.07	0.05	3.12
IN11	-ConfiaDF	1	1.00	1.8	-2.9	1.6	2.1	-0.3	3.25	-4.75	1.71	1.81	-0.21	39.95
IN12	-confiaFa	1	1.00	-0.4	0.8	-0.9	0.4	0.1	-0.73	1.38	-0.98	-0.34	0.05	3.61
IN13	-Desempregado(a)	1	1.00	1.1	1.6	-1.8	0.4	-3.4	2.06	2.72	-1.90	0.36	-2.44	22.45
IN14	-DF	1	1.00	0.1	-0.4	2.7	-1.4	0.0	0.24	-0.66	2.92	-1.28	0.04	12.13
IN15	-Dona de casa	1	1.00	-0.4	3.4	2.7	-0.5	0.6	-0.80	5.64	2.83	-0.48	0.41	41.60
IN16	-Empregado(a)/Assalar	1	1.00	0.2	0.4	0.2	1.2	-0.8	0.36	0.68	0.19	1.03	-0.61	3.01
IN17	-Empresário(a)	1	1.00	1.4	-1.0	-1.1	1.3	2.2	2.50	-1.64	-1.19	1.14	1.59	14.92
IN18	-Escarlaridade1	1	1.00	0.7	0.3	1.2	2.8	1.1	3.5	2.13	3.45	2.51	0.08	25.06
IN19	-Escarlaridade2	1	1.00	0.2	0.3	-0.5	1.4	0.9	0.42	0.55	-0.50	1.22	0.63	3.16
IN20	-Escarlaridade3	1	1.00	0.4	0.2	-0.1	-0.4	0.4	0.64	0.31	-0.06	-0.33	0.31	0.74
IN21	-Escarlaridade4	1	1.00	0.0	0.7	-0.3	-0.3	0.0	0.04	1.16	-0.32	-0.25	0.00	1.81
IN22	-Escarlaridade5	1	1.00	0.8	0.2	0.0	0.5	-0.6	1.41	0.29	0.03	0.42	-0.42	3.35
IN23	-Escarlaridade6	1	1.00	-0.9	-0.4	-0.1	-0.8	-0.4	-1.56	-0.73	-0.15	-0.75	-0.25	3.78
IN24	-Estudante	1	1.00	0.0	-0.4	0.7	-3.4	1.0	0.02	-0.74	0.80	-2.96	0.68	11.99
IN25	-FazParteOrg	1	1.00	-0.5	-0.1	-0.6	0.3	-0.3	-0.83	-0.12	-0.66	0.28	-0.19	1.41
IN26	-Feminino	1	1.00	0.2	0.0	0.2	-1.4	-0.3	0.39	-0.01	0.16	-1.19	-0.21	1.88
IN27	-Inf_Protesto	1	1.00	-1.7	-0.6	-0.6	-0.3	0.2	-3.04	-1.06	-0.59	-0.27	0.14	11.33
IN28	-Influenciaroutras	1	1.00	0.4	0.3	-0.4	-0.3	0.8	0.72	0.50	-0.46	-0.27	0.55	1.47
IN29	-InsatisfeitoDem	1	1.00	-0.1	-0.4	-0.7	0.4	-0.5	-0.13	-0.64	-0.76	0.35	-0.39	1.30
IN30	-Mais de 66 anos	1	1.00	0.7	-0.8	-0.3	-1.9	1.2	1.28	-1.25	-0.29	-1.70	0.84	7.53
IN31	-Masculino	1	1.00	0.1	0.3	-0.1	0.4	0.3	0.26	0.42	-0.11	0.31	0.18	0.44
IN32	-Militar	1	1.00	0.6	0.9	-0.3	0.3	2.3	1.14	1.50	-0.27	0.30	1.64	7.13
IN33	-N-DF	1	1.00	0.2	0.2	0.5	-0.3	0.0	0.39	0.39	0.52	-0.25	0.02	0.75
IN34	-Não é possível	1	1.00	1.1	-1.4	-1.1	-0.2	2.6	1.92	-2.25	-1.22	-0.15	1.85	16.77
IN35	-NaoFazParteOrg	1	1.00	1.3	0.7	0.6	-0.3	0.4	2.29	1.13	0.60	-0.24	0.28	7.48
IN36	-NavegacaoDF	1	1.00	1.3	-2.2	1.1	-0.2	-0.7	2.28	-3.58	1.21	-0.19	-0.48	20.35
IN37	-NavegacaoFa	1	1.00	-0.2	0.5	-0.7	0.3	0.0	-0.31	0.81	-0.74	0.28	0.02	1.48
IN38	-Outros	1	1.00	-1.1	-1.6	0.4	-1.1	0.6	-2.03	-2.62	0.43	-0.96	0.44	13.45
IN39	-Part_Discu	1	1.00	-2.6	-1.1	0.2	0.6	-0.2	-4.62	-1.89	0.17	0.54	-0.15	25.95
IN40	-Part_Grupo	1	1.00	-2.7	-1.1	-0.2	0.8	0.1	-4.88	-1.88	-0.22	0.72	0.04	28.17
IN41	-Pelo menos uma vez p	1	1.00	1.4	0.7	-1.9	-0.1	0.2	2.54	1.16	-2.08	-0.08	0.13	12.63
IN42	-Pelo menos uma vez p	1	1.00	-1.4	-0.1	-1.0	-0.4	-0.6	-2.48	-0.11	-1.06	-0.34	-0.40	8.33
IN43	-Poucas vezes, sem um	1	1.00	2.1	0.0	-1.2	-0.6	-1.6	3.79	-0.03	-1.24	-0.57	-1.13	19.26
IN44	-PrefereParticipat	1	1.00	-0.9	-0.6	-0.7	0.6	-1.4	-1.58	-0.96	-0.70	0.52	-1.02	5.22
IN45	-Preferevotar	1	1.00	0.3	1.2	-0.5	0.1	-0.1	0.46	2.07	-0.49	0.05	-0.10	4.89
IN46	-Profissionais	1	1.00	0.1	0.5	-0.7	0.4	0.5	0.12	0.80	-0.72	0.38	0.36	2.39
IN47	-Quase diariamente	1	1.00	-1.8	0.0	0.4	2.0	1.0	-3.17	-0.03	0.43	1.73	0.68	14.06
IN48	-Renda1	1	1.00	0.0	0.7	-0.4	0.5	1.0	0.04	1.19	-0.44	0.46	0.73	2.84
IN49	-Renda2	1	1.00	0.5	0.3	-0.1	0.4	-0.5	0.82	0.57	-0.14	0.36	-0.38	1.72
IN50	-Renda3	1	1.00	-0.2	0.1	-0.4	0.0	0.1	-0.27	0.25	-0.47	0.00	0.08	1.37
IN51	-Renda4	1	1.00	0.2	-0.2	-0.3	-0.3	0.9	0.29	-0.36	-0.31	-0.24	0.61	0.98
IN52	-Renda5	1	1.00	-1.0	-0.2	0.8	-1.4	-1.8	-1.87	-0.41	0.84	-1.22	-1.29	7.67
IN53	-SatisfeitoDem	1	1.00	0.2	1.8	0.7	-0.7	0.8	0.44	2.97	0.75	-0.66	0.55	10.38
IN54	-Servidor(a) Público	1	1.00	0.1	0.2	0.1	-0.7	-0.7	0.09	0.35	0.06	-0.64	-0.53	0.89
IN55	-Troco_Inf	1	1.00	-1.9	-0.4	-0.3	0.2	0.1	-3.39	-0.73	-0.27	0.16	0.08	12.27

APÊNDICE E – ANÁLISE DE REGRESSÃO: DESCRITIVOS COMPLETOS

Modelos de Uso do Portal

Comando SPSS

```
REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT x_nivel_atividade
/METHOD=ENTER Ind_D_Homem Ind_D_Escolaridade Ind_D_Jovens Ind_D_Renda Ind_D_DF Ind_D_Aposentado Ind_D_ServidorPublico
Ind_D_Votar Ind_D_Participar Ind_D_InsatisfeitoDemocracia Ind_D_Participativo
/METHOD=ENTER Ind_D_PCContribui Ind_D_QuaseDiariamente Ind_D_NavegacaoFacil Ind_D_Compreende Ind_D_Confia
Ind_D_FinsCidadania Ind_D_FinsProfissionais.
```

Resultados

Sumário dos Modelos

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,202 ^a	,041	,032	2,25949
2	,343 ^b	,118	,105	2,17305

Anova

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	263,060	11	23,915	4,684	,000 ^b
	Residual	6202,932	1215	5,105		
	Total	6465,992	1226			
2	Regression	761,623	18	42,312	8,960	,000 ^c
	Residual	5704,369	1208	4,722		
	Total	6465,992	1226			

Coefficientes

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,736	,263		10,423	,000
	Ind_D_Homem_Homens	-,011	,150	-,002	-,070	,944
	Ind_D_Escolaridade_Ensino Superior	,416	,152	,083	2,735	,006
	Ind_D_Jovens_Até 25 anos	,637	,258	,072	2,469	,014
	Ind_D_Renda_Alta renda [mais de 4500]	,141	,149	,029	,945	,345
	Ind_D_DF	,393	,225	,051	1,747	,081
	Ind_D_Aposentados_Aposentados	,223	,182	,037	1,228	,220
	Ind_D_ServidorPublico_Servidor Público	,048	,154	,010	,314	,754
	Ind_D_Votar_Preferem Votar	-,063	,169	-,014	-,377	,707
	Ind_D_Participar_Preferem Participar	,178	,171	,037	1,043	,297
	Ind_D_InsatisfeitoDemocracia_Ind_Insatisfeitos com a Democracia no país	-,303	,149	-,059	-2,029	,043
	Se faz parte de alguma organização	,636	,146	,125	4,360	,000
	(Constant)	2,093	,387		5,413	,000
	Ind_D_Homem_Homens	-,039	,145	-,007	-,266	,790
	Ind_D_Escolaridade_Ensino Superior	,464	,148	,093	3,145	,002
Ind_D_Jovens_Até 25 anos	,751	,250	,085	3,001	,003	
Ind_D_Renda_Alta renda [mais de 4500]	,161	,144	,033	1,115	,265	
Ind_D_DF	,155	,220	,020	,704	,481	
Ind_D_Aposentados_Aposentados	,064	,178	,011	,358	,721	
Ind_D_ServidorPublico_Servidor Público	,084	,149	,017	,563	,574	
Ind_D_Votar_Preferem Votar	-,119	,165	-,025	-,722	,470	
Ind_D_Participar_Preferem Participar	,147	,165	,031	,890	,374	
Ind_D_InsatisfeitoDemocracia_Ind_Insatisfeitos com a Democracia no país	-,214	,147	-,042	-1,461	,144	
Se faz parte de alguma organização	,582	,141	,115	4,133	,000	
Ind_D_Portal Contribuiu com a interação	,258	,144	,052	1,798	,072	
Ind_D_QuaseDiariamente	1,308	,140	,260	9,328	,000	
Ind_D_NavegacaoFacil_Navegação Fácil ou Muito fácil	-,001	,205	,000	-,005	,996	
Ind_D_Compreende_Compreensão Fácil ou Muito fácil	-,250	,185	-,044	-1,354	,176	
Ind_D_Confia_Confia muito ou confia no conteúdo	,148	,176	,025	,842	,400	
Ind_D_FinsCidadania	,357	,253	,072	1,415	,157	
Ind_D_FinsProfissionais	-,272	,276	-,051	-,986	,324	

Modelos de Avaliação do Portal

```

REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT x_avaliacao_atividade
/METHOD=ENTER Ind_D_Homem Ind_D_Escolaridade Ind_D_Jovens Ind_D_Renda Ind_D_DF
Ind_D_Aposentado Ind_D_ServidorPublico Ind_D_Votar Ind_D_Participar
Ind_D_InsatisfeitoDemocracia Ind_D_Participativo
/METHOD=ENTER Ind_D_PCContribui Ind_D_QuaseDiariamente Ind_D_NavegacaoFacil Ind_D_Compreende
Ind_D_Confia Ind_D_FinsCidania Ind_D_FinsProfissionais.
    
```

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,294 ^a	,086	,077	,98259
2	,563 ^b	,317	,306	,85237

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1					
Regression	104,119	11	9,465	9,804	,000 ^b
Residual	1102,579	1142	,965		
Total	1206,698	1153			
2					
Regression	382,086	18	21,227	29,217	,000 ^c
Residual	824,612	1135	,727		
Total	1206,698	1153			

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
(Constant)	3,717	,118		31,563	,000
Ind_D_Homem_Homens	-,103	,067	-,044	-1,524	,128
Ind_D_Escolaridade_Ensino Superior	-,014	,069	-,006	-,207	,836
Ind_D_Jovens_Até 25 anos	,019	,115	,005	,161	,872
Ind_D_Renda_Alta renda [mais de 4500]	,135	,066	,063	2,031	,042
Ind_D_DF	,233	,101	,069	2,319	,021
Ind_D_Aposentados_Aposentados	-,087	,082	-,032	-1,061	,289
Ind_D_ServidorPublico_Servidor Público	,055	,069	,025	,800	,424
Ind_D_Votar_Preferem Votar	,249	,076	,119	3,288	,001
Ind_D_Participar_Preferem Participar	-,079	,077	-,037	-1,029	,304
Ind_D_InsatisfeitoDemocracia_Ind_Insatisfeitos com a Democracia no país	-,426	,067	-,186	-6,403	,000
Se faz parte de alguma organização	-,023	,066	-,010	-,344	,731
2					
(Constant)	2,104	,164		12,848	,000
Ind_D_Homem_Homens	-,070	,059	-,030	-1,187	,235
Ind_D_Escolaridade_Ensino Superior	-,042	,060	-,019	-,694	,488
Ind_D_Jovens_Até 25 anos	,109	,101	,028	1,086	,278
Ind_D_Renda_Alta renda [mais de 4500]	,126	,058	,059	2,180	,029
Ind_D_DF	,092	,089	,027	1,037	,300
Ind_D_Aposentados_Aposentados	-,040	,073	-,015	-,550	,583
Ind_D_ServidorPublico_Servidor Público	-,017	,060	-,007	-,278	,781
Ind_D_Votar_Preferem Votar	,060	,067	,029	,895	,371
Ind_D_Participar_Preferem Participar	-,172	,067	-,081	-2,561	,011
Ind_D_InsatisfeitoDemocracia_Ind_Insatisfeitos com a Democracia no país	-,217	,059	-,095	-3,681	,000
Se faz parte de alguma organização	-,007	,057	-,003	-,123	,902
Ind_D_Portal Contribuiu com a interação	,372	,059	,167	6,341	,000
Ind_D_QuaseDiariamente	,182	,056	,082	3,243	,001
Ind_D_NavegacaoFacil_Navegação Fácil ou Muito fácil	,197	,084	,068	2,355	,019
Ind_D_Compreende_Compreensão Fácil ou Muito fácil	,476	,075	,185	6,312	,000
Ind_D_Confia_Confia muito ou confia no conteúdo	,731	,072	,271	10,170	,000
Ind_D_FinsCidania	,065	,110	,029	,596	,552
Ind_D_FinsProfissionais	,249	,118	,105	2,108	,035

Modelos de Uso dos Canais de Interação

```

REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT x_nivel_interacao
/METHOD=ENTER Ind_D_Homem Ind_D_Escolaridade Ind_D_Jovens Ind_D_Renda Ind_D_DF
Ind_D_Aposentado Ind_D_ServidorPublico Ind_D_Votar Ind_D_Participar
Ind_D_InsatisfeitoDemocracia
/METHOD=ENTER Ind_D_PCContribui Ind_D_QuaseDiariamente Ind_D_NavegacaoFacil Ind_D_Compreende
Ind_D_Confia Ind_D_FinsCidadania Ind_D_FinsProfissionais.
    
```

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,128 ^a	,016	,008	1,80363
2	,289 ^b	,083	,071	1,74603

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	66,129	10	6,613	2,033	,027 ^b
	Residual	3994,772	1228	3,253		
	Total	4060,901	1238			
2	Regression	338,552	17	19,915	6,532	,000 ^c
	Residual	3722,348	1221	3,049		
	Total	4060,901	1238			

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,726	,192		14,201	,000
	Ind_D_Homem_Homens	,061	,119	,015	,510	,610
	Ind_D_Escolaridade_Ensino Superior	,108	,120	,028	,896	,370
	Ind_D_Jovens_Até 25 anos	-,362	,203	-,052	-1,783	,075
	Ind_D_Renda_Alta renda [mais de 4500]	,070	,119	,018	,587	,557
	Ind_D_DF	-,103	,179	-,017	-,576	,565
	Ind_D_Aposentados_Aposentados	,168	,145	,035	1,160	,246
	Ind_D_ServidorPublico_Servidor Público	-,065	,121	-,016	-,540	,589
	Ind_D_Votar_Preferem Votar	,062	,134	,017	,464	,643
	Ind_D_Participar_Preferem Participar	,406	,135	,108	2,996	,003
	Ind_D_InsatisfeitoDemocracia_Ind_Insatisfeitos com a Democracia no país	,040	,118	,010	,336	,737
2	(Constant)	1,815	,284		6,393	,000
	Ind_D_Homem_Homens	,040	,116	,010	,347	,729
	Ind_D_Escolaridade_Ensino Superior	,143	,118	,036	1,214	,225
	Ind_D_Jovens_Até 25 anos	-,269	,198	-,039	-1,358	,175
	Ind_D_Renda_Alta renda [mais de 4500]	,049	,116	,013	,420	,674
	Ind_D_DF	-,316	,176	-,052	-1,798	,072
	Ind_D_Aposentados_Aposentados	,100	,143	,021	,704	,481
	Ind_D_ServidorPublico_Servidor Público	-,065	,118	-,016	-,551	,581
	Ind_D_Votar_Preferem Votar	-,009	,132	-,002	-,068	,945
	Ind_D_Participar_Preferem Participar	,375	,132	,100	2,842	,005
	Ind_D_InsatisfeitoDemocracia_Ind_Insatisfeitos com a Democracia no país	,123	,116	,030	1,061	,289
	Ind_D_Portal Contribuiu com a interação	,104	,115	,027	,902	,367
	Ind_D_QuaseDiariamente	,932	,112	,234	8,287	,000
	Ind_D_NavegacaoFacil_Navegação Fácil ou Muito fácil	,046	,163	,009	,285	,776
	Ind_D_Compreende_Compreensão Fácil ou Muito fácil	,243	,148	,054	1,645	,100
	Ind_D_Confia_Confia muito ou confia no conteúdo	,138	,141	,030	,982	,326
	Ind_D_FinsCidadania	,297	,195	,076	1,526	,127
Ind_D_FinsProfissionais	,087	,214	,021	,407	,684	

APÊNDICE F – ANÁLISE DAS ESTATÍSTICAS DE ACESSO AO PORTAL DA CÂMARA

I – ESTATÍSTICAS DE ACESSO

Tabela 107 - Acesso brasileiro ao Portal da Câmara dos Deputados por UF

UF	Visitas (Em milhares)	Proporção das Visitas	Proporção de novas visitas	Taxa de rejeição
Distrito Federal	448	27,5	20,2	37,0
São Paulo	311	19,1	58,4	58,3
Rio de Janeiro	153	9,4	53,1	56,0
Minas Gerais	137	8,4	56,3	58,3
Rio Grande do Sul	84	5,1	52,9	56,7
Paraná	72	4,4	56,4	57,8
Bahia	61	3,7	63,8	64,3
Santa Catarina	47	2,9	55,7	58,2
Pernambuco	43	2,6	57,2	57,9
Ceará	39	2,4	56,8	56,6
Goiás	34	2,1	57,2	56,6
Paraíba	22	1,3	54,2	56,0
Pará	21	1,3	57,8	58,8
Espírito Santo	21	1,3	60,9	60,3
Mato Grosso	17	1,0	57,0	57,8
Mato Grosso do Sul	17	1,0	51,4	52,8
Rio Grande do Norte	17	1,0	56,3	57,7
Maranhão	12	0,8	58,0	57,2
Alagoas	10	0,6	56,4	54,3
Amazonas	10	0,6	57,3	57,0
Sergipe	10	0,6	56,0	54,7
Piauí	9	0,6	57,8	55,5
Rondônia	9	0,5	61,3	59,1
Tocantins	6	0,4	58,2	55,4
Acre	2	0,1	54,3	53,5
Roraima	1	0,1	50,7	53,8
Amapá	1	0,1	54,9	57,9
Total Brasil	1.628	100	46,7	52,1

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

II – DICIONÁRIO DE CATEGORIAS DAS PESQUISAS EXTERNAS

Tabela 108 - Dicionário de termos pesquisados das pesquisas externas

(continua)

Categoria	Palavra Buscada	Visitas	Novas Visitas	Visitante que Rejeitaram	Tempo de Visita
INSTRUMENTAL	congresso	8.320	3.790	2.246	03:59:11
INSTRUMENTAL	deputados	64.499	23.105	16.317	11:15:31
INSTRUMENTAL	deputado	13.481	5.263	6.922	22:43:31
INSTRUMENTAL	(not provided)	13.012	7.129	7.379	00:03:58
INSTRUMENTAL	camara	191.586	62.283	52.134	16:28:39
INSTRUMENTAL	senado federal	592	292	283	02:36:05
TOT_INSTRUMENTAL		233.084	81.601	70.595	21:32:16
AGENDA/PAUTA	ordem do dia	227	78	158	02:11:02
AGENDA/PAUTA	pauta	380	52	162	06:56:43
AGENDA/PAUTA	agenda	218	52	79	03:10:38
AGENDA/PAUTA	calendario	24	10	16	00:26:04
TOT_AGENDA/PAUTA		849	192	415	12:44:27
ATIVIDADE LEGISLATIVA	projeto de lei	19.550	9.628	11.894	12:02:03
ATIVIDADE LEGISLATIVA	projetos de lei	604	222	220	11:01:31
ATIVIDADE LEGISLATIVA	pec	22.618	10.238	14.924	15:39:44
ATIVIDADE LEGISLATIVA	pl	48.961	18.747	30.838	01:07:19
ATIVIDADE LEGISLATIVA	discurso	139	47	61	02:16:16
ATIVIDADE LEGISLATIVA	votacao	1.104	380	594	20:39:21
ATIVIDADE LEGISLATIVA	plc	253	116	170	02:08:24
ATIVIDADE LEGISLATIVA	requerimento	139	16	50	02:41:41
ATIVIDADE LEGISLATIVA	pls	267	105	189	04:16:17
ATIVIDADE LEGISLATIVA	emenda	5.365	1.875	2.449	08:52:39
ATIVIDADE LEGISLATIVA	pronunciamento	49	15	36	00:19:05
ATIVIDADE LEGISLATIVA	resultado	232	188	150	02:49:43
ATIVIDADE LEGISLATIVA	plenario	374	113	129	11:18:06
ATIVIDADE LEGISLATIVA	lei	54.663	31.937	35.317	18:22:27
ATIVIDADE LEGISLATIVA	resultado	232	188	150	02:49:43
ATIVIDADE LEGISLATIVA	ccj	687	94	287	06:30:20
ATIVIDADE LEGISLATIVA	cae	42	21	26	00:42:57
ATIVIDADE LEGISLATIVA	comiss	7.023	1.473	2.354	20:31:18
ATIVIDADE LEGISLATIVA	audiencia	481	78	194	10:19:36
ATIVIDADE LEGISLATIVA	audiencia	481	78	194	10:19:36
ATIVIDADE LEGISLATIVA	loa	4.455	2.049	1.955	02:58:18
ATIVIDADE LEGISLATIVA	ldo	4.612	2.036	2.469	21:16:21
ATIVIDADE LEGISLATIVA	ead	90	40	55	02:01:01
ATIVIDADE LEGISLATIVA	cpi	120	35	60	01:40:39
ATIVIDADE LEGISLATIVA	cpp	6	-	3	00:06:50
ATIVIDADE LEGISLATIVA	regimento	1.692	242	877	07:51:26
ATIVIDADE LEGISLATIVA	mandado	12	-	2	00:13:29
ATIVIDADE LEGISLATIVA	recesso	846	431	638	03:23:22
ATIVIDADE LEGISLATIVA	ppa	629	241	143	03:42:39
ATIVIDADE LEGISLATIVA	mp	14.346	7.953	9.597	04:53:14

Tabela 108 - Dicionário de termos pesquisados das pesquisas externas

(continuação)

Categoria	Palavra Buscada	Visitas	Novas Visitas	Visitante que Rejeitaram	Tempo de Visita
ATIVIDADE LEGISLATIVA	medida provi	1.407	771	882	13:20:17
ATIVIDADE LEGISLATIVA	cmo	1.625	425	315	15:25:38
ATIVIDADE LEGISLATIVA	processo	2.208	1.121	1.167	18:17:49
TOT_ATIVIDADE LEGISLATIVA		158.101	73.456	96.771	12:06:29
DEPUTADOS	reguffe	784	444	375	04:34:54
DEPUTADOS	tiririca	679	455	282	02:48:17
DEPUTADOS	reguffe	784	444	375	04:34:54
DEPUTADOS	romario	403	215	216	01:57:53
DEPUTADOS	arlindo chinaglia	291	75	141	01:32:11
DEPUTADOS	eduardo valverde	144	2	117	01:02:14
DEPUTADOS	lauriete	314	216	170	00:54:27
DEPUTADOS	paulo magalhaes	364	260	239	00:21:32
DEPUTADOS	fernando francischini	189	99	85	00:11:53
DEPUTADOS	guilherme mussi	155	102	83	00:07:31
DEPUTADOS	lauriete	314	216	170	00:54:27
DEPUTADOS	edinho bez	177	65	90	00:27:36
DEPUTADOS	silvio costa	233	67	127	01:29:16
DEPUTADOS	giovanni queiroz	147	88	66	00:30:11
DEPUTADOS	eduardo cunha	159	64	86	00:26:49
DEPUTADOS	romanna remor	175	91	90	00:38:17
DEPUTADOS	miro teixeira	146	48	73	00:56:27
DEPUTADOS	jean wyllys	149	101	64	00:31:01
DEPUTADOS	alex canziani	123	22	67	00:06:55
DEPUTADOS	reinhold stephanes	102	41	62	00:02:18
DEPUTADOS	gonzaga patriota	140	61	96	00:20:49
DEPUTADOS	vieira da cunha	185	85	86	01:09:56
DEPUTADOS	arlindo chinaglia	291	75	141	01:32:11
DEPUTADOS	duarte nogueira	141	57	78	00:32:17
DEPUTADOS	deputado alceu moreira	97	25	52	00:06:18
DEPUTADOS	paulinho da forca	124	54	68	00:22:25
DEPUTADOS	paulo magalhaes	364	260	239	00:21:32
DEPUTADOS	dep alceu moreira	87	7	44	00:01:10
DEPUTADOS	henrique eduardo alves	130	45	74	00:15:24
DEPUTADOS	paes landim	155	60	91	00:34:24
DEPUTADOS	danilo forte	136	48	87	00:11:50
DEPUTADOS	leonardo picciani	79	36	33	00:07:23
DEPUTADOS	emanuel fernandes	102	50	66	00:08:26
DEPUTADOS	esperidiao amin	96	58	68	00:14:05
DEPUTADOS	amauri teixeira	174	55	73	00:49:16
DEPUTADOS	inocencio oliveira	163	114	91	00:34:54
DEPUTADOS	magda mofatto	71	45	31	00:03:08
DEPUTADOS	nelson marquezelli	98	48	53	00:10:15
DEPUTADOS	chalita	656	453	344	02:05:02

Tabela 108 -- Dicionário de termos pesquisados das pesquisas externas

(continuação)

Categoria	Palavra Buscada	Visitas	Novas Visitas	Visitante que Rejeitaram	Tempo de Visita
DEPUTADOS	feliciano	192	148	121	00:36:06
DEPUTADOS	benedita da silva	82	50	56	00:48:08
DEPUTADOS	clausula petrea	266	206	237	00:30:07
DEPUTADOS	aelton freitas	114	21	65	00:24:01
DEPUTADOS	bonifacio de andrada	84	40	28	00:46:09
DEPUTADOS	brizola neto	73	26	33	00:25:24
DEPUTADOS	leonardo quintao	88	57	58	00:20:37
DEPUTADOS	inocencio oliveira	163	114	91	00:34:54
DEPUTADOS	paulo bornhausen	69	25	44	00:13:40
DEPUTADOS	paulo pereira da silva	96	43	57	00:08:46
DEPUTADOS	paulo teixeira	150	51	84	00:26:33
DEPUTADOS	pedro novais	58	31	42	00:09:23
DEPUTADOS	rose de freitas	122	49	78	00:25:00
DEPUTADOS	sergio brito	100	59	70	00:19:39
DEPUTADOS	valdemar costa neto	71	35	43	00:09:17
DEPUTADOS	abelardo camarinha	72	31	38	00:17:41
DEPUTADOS	dilceu sperafico	107	16	68	00:37:16
DEPUTADOS	ademir camilo	124	54	70	00:58:48
DEPUTADOS	domingos dutra	105	40	45	00:30:16
DEPUTADOS	fernando ferro	75	44	44	00:22:17
DEPUTADOS	jair bolsonaro	75	47	36	00:33:08
DEPUTADOS	vaccarezza	101	50	73	00:31:35
DEPUTADOS	marco maia	570	171	343	02:29:18
DEPUTADOS	jair bolsonaro	373	271	221	00:58:22
DEPUTADOS	fabio faria	837	719	576	00:49:58
TOT_DEPUTADOS		11.291	5.993	6.360	15:42:21
ECONOMIA	pib	449	319	367	01:01:19
ECONOMIA	icms	344	252	281	00:29:29
ECONOMIA	fpm	410	311	305	00:01:13
ECONOMIA	cide	277	153	213	01:02:57
ECONOMIA	cofins	245	153	187	00:37:47
ECONOMIA	csll	144	111	126	00:00:32
TOT_ECONOMIA		1.866	1.298	1.478	03:08:53
LEGISLAÇÃO	decreto	5.074	3.035	3.049	03:16:03
LEGISLAÇÃO	diario oficial	103	54	67	00:53:52
LEGISLAÇÃO	diario oficial	103	54	67	00:53:52
LEGISLAÇÃO	constituicao	9.808	5.633	5.668	02:00:47
LEGISLAÇÃO	resolu	2.049	681	623	18:02:22
TOT_LEGISLAÇÃO		17.032	9.401	9.406	00:11:32
NOTÍCIAS	tv	19.469	9.470	6.253	10:16:23
NOTÍCIAS	jornal	1.000	223	470	05:17:28
NOTÍCIAS	radio	7.747	1.901	2.806	20:56:49
NOTÍCIAS	audio	9.270	4.164	4.390	07:35:22

Tabela 108 -- Dicionário de termos pesquisados das pesquisas externas

(continuação)

Categoria	Palavra Buscada	Visitas	Novas Visitas	Visitante que Rejeitaram	Tempo de Visita
NOTÍCIAS	video	148	42	65	06:50:41
NOTÍCIAS	jornal da camara	637	125	306	01:26:38
NOTÍCIAS	agencia camara	8.328	1.730	1.821	10:18:25
NOTÍCIAS	voz do brasil	1.507	595	538	06:08:01
NOTÍCIAS	pinga fogo	98	87	69	00:04:40
TOT_NOTÍCIAS		47.246	18.092	16.285	13:24:06
PARTICIPAÇÃO E INTERAÇÃO	e-Democracia	458	127	143	01:37:11
PARTICIPAÇÃO E INTERAÇÃO	iniciativa popular	1.865	616	717	11:31:42
PARTICIPAÇÃO INTERAÇÃO	enquete	27	21	17	00:11:58
PARTICIPAÇÃO INTERAÇÃO	fale com	73	16	34	00:35:19
PARTICIPAÇÃO INTERAÇÃO	ouvidoria	58	19	15	01:04:09
PARTICIPAÇÃO INTERAÇÃO	mail	317	147	126	04:50:19
PARTICIPAÇÃO INTERAÇÃO	contato	74	37	33	01:22:23
PARTICIPAÇÃO INTERAÇÃO	endereco	370	107	204	04:01:01
PARTICIPAÇÃO INTERAÇÃO	ramal	148	63	88	00:26:47
PARTICIPAÇÃO INTERAÇÃO	fale conosco	7	4	4	00:04:02
PARTICIPAÇÃO INTERAÇÃO	gabinete	902	211	489	11:35:10
PARTICIPAÇÃO INTERAÇÃO	telefone	513	121	246	10:32:06
PARTICIPAÇÃO INTERAÇÃO	residencia	383	161	220	03:35:19
PARTICIPAÇÃO INTERAÇÃO	facebook	83	10	59	00:06:21
PARTICIPAÇÃO INTERAÇÃO	orkut	2	2	-	00:00:57
PARTICIPAÇÃO INTERAÇÃO	linkedin	-	-	-	00:00:00
PARTICIPAÇÃO INTERAÇÃO	twitter	25	1	21	00:04:52
PARTICIPAÇÃO INTERAÇÃO	blog	28	8	10	00:15:52
PARTICIPAÇÃO INTERAÇÃO	gabinete	902	211	489	11:35:10
PARTICIPAÇÃO INTERAÇÃO	fm	357	80	139	03:01:00
PARTICIPAÇÃO INTERAÇÃO	mp3	451	206	216	03:00:34
PARTICIPAÇÃO INTERAÇÃO	participacao	146	45	54	02:33:22
PARTICIPAÇÃO INTERAÇÃO	e-democracia	-	-	-	00:00:00
PARTICIPAÇÃO INTERAÇÃO	edemocracia	352	124	84	03:30:19
TOT_PARTICIPAÇÃO INTERAÇÃO		6.556	2.112	2.887	13:36:40
POLÍTICAS	ministro	692	285	460	06:54:19
POLÍTICAS	ciro	26	7	14	00:23:09
POLÍTICAS	aecio	11	2	2	00:15:25
POLÍTICAS	serra	119	56	88	00:23:15
POLÍTICAS	lula	94	51	54	02:17:52
POLÍTICAS	haddad	81	5	33	00:40:52
POLÍTICAS	dilma	85	12	30	01:09:24
POLÍTICAS	plenario	374	113	129	11:18:06
POLÍTICAS	resultado	232	188	150	02:49:43
POLÍTICAS	negromonte	370	188	209	01:42:58
POLÍTICAS	gastao vieira	136	34	90	00:19:49
POLÍTICAS	minha casa minha vida	202	172	169	02:39:05

Tabela 108 - - Dicionário de termos pesquisados das pesquisas externas

(continuação)

Categoria	Palavra Buscada	Visitas	Novas Visitas	Visitante que Rejeitaram	Tempo de Visita
TOT_POLÍTICAS		2.408	1.111	1.423	06:44:34
PROJETOS	moto	239	114	143	02:37:03
PROJETOS	aposentad	9.882	7.585	7.852	18:32:14
PROJETOS	vereador	53	23	29	01:00:39
PROJETOS	300	1.755	1.090	1.328	04:19:38
PROJETOS	pedofilia	8	4	5	00:03:49
PROJETOS	codigo	4.355	2.533	2.809	07:37:49
PROJETOS	bingos	34	3	32	00:01:16
PROJETOS	previd	2.326	1.168	1.275	16:34:39
PROJETOS	petrobras	67	36	42	00:42:32
PROJETOS	salari	43.424	39.100	38.603	21:59:35
PROJETOS	maconha	27	20	22	00:43:20
PROJETOS	jornali	77	26	45	00:47:36
PROJETOS	estupro	24	17	15	00:12:05
PROJETOS	vigilantes	295	200	199	01:10:32
PROJETOS	maioridade penal	2	2	1	00:01:20
PROJETOS	divorcio	14	10	12	00:05:22
PROJETOS	divorcio	14	10	12	00:05:22
PROJETOS	jornada	141	66	95	01:42:05
PROJETOS	defensoria	76	17	32	01:21:44
PROJETOS	venezuela	8	-	4	00:07:55
PROJETOS	adocao	86	42	52	01:14:09
PROJETOS	licenca paternidade	3.237	2.899	2.853	00:51:48
PROJETOS	royalties	1.306	1.036	1.104	05:27:40
PROJETOS	licenca casamento	663	622	591	00:02:33
PROJETOS	estatuto	1.195	665	700	06:02:44
PROJETOS	aumento	7.494	5.829	6.088	10:35:41
PROJETOS	dru	390	110	206	04:29:45
PROJETOS	reforma politica	280	83	151	02:58:57
PROJETOS	hediondo	1.233	1.063	1.099	00:31:01
TOT_PROJETOS		72.297	59.082	59.989	10:58:26
TRANSPARENCIA	transparencia	397	162	118	07:03:53
VARIADOS	concurso	1.477	936	658	06:47:50
VARIADOS	curso	2.280	1.204	1.138	14:56:02
VARIADOS	redacao	331	113	145	03:29:36
VARIADOS	ipi	2.774	1.836	1.522	18:42:23
VARIADOS	maco	89	30	51	01:30:25
VARIADOS	codigo	4.355	2.533	2.809	07:37:49
VARIADOS	atos	279	99	129	06:38:51
VARIADOS	estagio	423	208	142	03:27:28
VARIADOS	estagio	423	208	142	03:27:28
VARIADOS	licita	329	171	210	03:02:33
VARIADOS	etica	328	130	178	07:25:42

Tabela 108 - - Dicionário de termos pesquisados das pesquisas externas

(conclusão)

Categoria	Palavra Buscada	Visitas	Novas Visitas	Visitante que Rejeitaram	Tempo de Visita
VARIADOS	cidadania	224	42	83	02:16:11
VARIADOS	etica	328	130	178	07:25:42
VARIADOS	inss	415	298	303	01:49:35
VARIADOS	sexo	65	54	58	00:03:13
VARIADOS	acessibilidade	229	101	119	02:31:42
VARIADOS	sis	1.727	941	1.028	15:49:06
VARIADOS	fies	181	150	146	00:27:14
VARIADOS	livraria	7	1	2	00:09:27
VARIADOS	ilb	43	16	19	00:35:01
VARIADOS	sis	1.727	941	1.028	15:49:06
VARIADOS	ldb	18	12	9	00:32:30
VARIADOS	oab	15	4	12	00:15:12
VARIADOS	interlegis	17	10	8	00:02:32
VARIADOS	varas	148	77	114	00:24:21
VARIADOS	clt	128	88	94	00:37:18
VARIADOS	globo	157	143	139	00:04:49
VARIADOS	inpc	519	419	460	00:13:58
VARIADOS	ctasp	739	148	196	05:04:34
TOT_VARIADOS		15.699	8.784	9.051	00:32:13

II – INDEXAÇÃO DO CONTEÚDO DO PORTAL

Tabela 109 - Dicionário de classificação do conteúdo do Portal da Câmara dos Deputados

(continua)

Seção	Indexador	Quantidade de Páginas Classificadas
A Câmara	/a-camara	1.628
A Câmara	/a-camara/presidencia	209
A Câmara	/sobre-o-portal/	24
A Câmara	/sobre-o-portal	2
Acompanhamento de Proposições	/proposicoesWeb	32.741
Acompanhamento de Proposições	/sileg	25.496
Acompanhamento de Proposições	/atividade-legislativa/webcamara/	3.103
Acompanhamento de Proposições	/internet/votacao/	243
Acompanhamento de Proposições	/proposicoes	14
Acompanhamento de Proposições	/atividade-legislativa/projetos-de-lei-e-outras-proposicoes/sitcamara/	6
Acompanhamento de Proposições	/internet/plenario/result/	2
Acompanhamento de Proposições	/atividade-legislativa/projetos-de-lei-e-outras-proposicoes/acompanhamento-de-proposicoes-por-e-mail	2
Acompanhamento de Proposições	/atividade-legislativa/projetos-de-lei-e-outras-proposicoes/dados-abertos/	1
Agenda da Câmara	/internet/ordemdodia	2.479
Agenda da Câmara	/atividade-legislativa/comissoes/reunioes	208
Agenda da Câmara	/internet/lideres/reunioes/	2
Atividade Legislativa	/atividade-legislativa/comissoes	5.301
Atividade Legislativa	/internet/comissao/	4.294
Atividade Legislativa	/atividade-legislativa/orcamentobrasil	908
Atividade Legislativa	/atividade-legislativa/plenario	263
Atividade Legislativa	/comissoes	116
Atividade Legislativa	/atividade-legislativa/processolegislativo/	86
Atividade Legislativa	/atividade-legislativa	44
Atividade Legislativa	/conheca	39
Atividade Legislativa	/com	29
Atividade Legislativa	/cmo	9
Atividade Legislativa	/internet/comissão/	7
Atividade Legislativa	/internet/agendacamara/	6
Atividade Legislativa	/comissões	2
Atividade Legislativa	/atividade-legislativa/comissoes/reunioes/registros-das-reunioes	2
Busca	/busca/	42.696
Busca	/busca/.*conteudoagencia=	-
Busca	/busca/.*conteudotv=	-
Deputados	/internet/deputado/	12.058
Deputados	/internet/sitaqweb/	8.250
Deputados	/deputados	3.139
Deputados	/transparencia/sispush/	2.688
Deputados	/atividade-legislativa/plenario/discursos	276
Deputados	/deputados/liderancas-e-bancadas	16
Deputados	/internet/SitaqWeb/	-

Tabela 109 - Dicionário de classificação do conteúdo do Portal da Câmara dos Deputados

(continuação)

Seção	Indexador	Quantidade de Páginas Classificadas
Documentos e Pesquisa	BD	7.401
Documentos e Pesquisa	/documentos-e-pesquisa/publicacoes	523
Documentos e Pesquisa	/internet/bancoimagem/	273
Documentos e Pesquisa	/documentos-e-pesquisa/fiquePorDentro	230
Documentos e Pesquisa	/internet/infdoc/novoconteudo/legislacao/	211
Documentos e Pesquisa	/glossario/	120
Documentos e Pesquisa	/documentos-e-pesquisa/biblarq	72
Documentos e Pesquisa	/internet/infdoc/conteudo/colecoes/legislacao/	9
Documentos e Pesquisa	/documentos-e-pesquisa/	6
Documentos e Pesquisa	/glossario	4
Documentos e Pesquisa	/biblarq/	4
Documentos e Pesquisa	/bd/	3
Documentos e Pesquisa	/documentos-e-pesquisa	2
Documentos e Pesquisa	/internet/bancoimagem/	-
Documentos e Pesquisa	/glossario/	-
Documentos e Pesquisa	bd.camara.gov.br	-
Inicial	Portal Inicial	5
Legislação	/legin	11.295
Legislação	/atividade-legislativa/legislacao	898
Legislação	/internet/legislacao/	14
Legislação	/busca/. *v=legislacao	-
Notícias	/agencia	16.424
Notícias	/internet/radiocamara/	13.866
Notícias	/tv	6.148
Notícias	/internet/jornalcamara/	1.749
Notícias	/homeagencia	600
Notícias	enviarparaamigotv.asp	287
Notícias	/noticias/institucional	210
Notícias	/noticias/assessoria-de-imprensa	59
Notícias	/radio	27
Notícias	/noticias	23
Notícias	/transparencia/sispush/inscricaoServicoSispushAgencia	4
Notícias	TV Inicial	2
Notícias	/agencia/	2
Outros	/responsabilidade-social/	823
Outros	/internet/contratos/	379
Outros	/responsabilidade-social/acessibilidade	162
Outros	/english	65
Outros	/espanol	32
Outros	/senha/	28
Outros	/acessibilidade/	25
Outros	/autenticar/	18
Outros	/internet/acessibilidade/	11

Tabela 109 - Dicionário de classificação do conteúdo do Portal da Câmara dos Deputados

(conclusão)

Seção	Indexador	Quantidade de Páginas Classificadas
Outros	/atividade-legislativa/dados-abertos/	8
Outros	/canalinteracao/	6
Outros	/responsabilidade-social	2
Outros	/internet/atendimento/	1
Participe	EDEM	1.825
Participe	/participe/fale-conosco/fale-com-o-deputado	846
Participe	/participe/eventos	168
Participe	/participe/fale-conosco	132
Participe	/internet/enquete	129
Participe	imagem.camara.gov.br	48
Participe	/internet/chatCP	36
Participe	/participe/	29
Participe	/participe/fale-conosco/ouvidoria	15
Participe	/internet/popular/falecomdeputado.html/	2
Participe	/participe	2
Participe	/participe	2
Participe	/disquecamara	2
Participe	/fale conosco	1
Transparência	/transparencia/cota-para-exercicio-da-atividade-parlamentar	4.781
Transparência	/transparencia/	1.450
Transparência	/transparencia/licitacoes	304
Transparência	/transparencia	3
Total		218.195

ANEXO A – PESQUISA CGI NIC.BR

Tabela 110 - Serviços de governo eletrônico utilizados no Brasil - em %

SERVIÇO DE GOVERNO ELETRÔNICO UTILIZADOS	BRASIL
Obtenção de documentos	
Consultar o CPF – Cadastro de Pessoa Física	41
Buscar informações sobre como emitir documentos (carteira de identidade, carteira de trabalho, CPF, etc.)	29
Emissão de documentos (certificados, atestados, comprovantes etc.)	16
Obter certidões negativas, licenças e permissões	14
Pagamentos de taxas e impostos	
Fazer Declaração de Imposto de Renda (incluindo declaração de isento)	26
Obter informações sobre impostos e taxas	22
Fazer pagamento de impostos, multas e taxas	20
Previdência e assistência social	
Buscar informações sobre previdência social e benefícios sociais	19
Solicitar serviços junto à Previdência Social	11
Justiça e segurança	
Buscar informações sobre direito do consumidor	21
Consultar pontos na carteira de habilitação e multas	19
Consultar andamento de atos processuais na justiça	12
Fazer boletim de ocorrência	7
Buscar informações sobre veículos roubados	5
Outros serviços	
Fazer inscrição em concursos públicos	37
Buscar informações sobre serviços públicos de educação	34
Buscar informações sobre empregos	26
Buscar Informações sobre direitos do trabalhador	23
Buscar informações sobre serviços públicos de saúde	22
Fazer matrículas em escolas ou instituições de ensino	12
Marcar e/ou agendar consultas médicas	8
Participar em fóruns, chats, votações etc. relacionados ao governo	
Algum outro serviço de governo pela internet	7
	2

Fonte: NIC.br Set/Out 2010

Percentual sobre o total de usuários de serviços de governo eletrônico

Tabela 111 - Indivíduos que Participaram em fóruns, chats, votações etc. relacionados ao governo – em %

SEGMENTO	PROPORÇÃO
ÁREA	
URBANA	7
RURAL	5
REGIÕES DO PAÍS	
SUDESTE	6
NORDESTE	5
SUL	9
NORTE	12
CENTRO-OESTE	12
SEXO	
Masculino	8
Feminino	7
GRAU DE INSTRUÇÃO	
Analfabeto/ Educação infantil/Fundamental	3
Médio	3
Superior	5
FAIXA ETÁRIA	
De 16 a 24 anos	12
De 25 a 34 anos	5
De 35 a 44 anos	8
De 45 anos ou mais	7
RENDA FAMILIAR	
Até 1 SM	10
1 SM - 2 SM	5
2 SM - 3 SM	4
3 SM - 5 SM	5
5 SM - 10 SM	7
10 SM ou +	12
CLASSE SOCIAL	
A	19
B	8
C	6
D E	4
SITUAÇÃO DE EMPREGO	
Trabalhador	7
Desempregado	7
Não integra a população economicamente ativa	5

Fonte: NIC.br Set/Out 2010

Percentual sobre o total de usuários de serviços de governo eletrônico

ANEXO B – RETRATOS DE TELA DAS CHAMADAS DA PESQUISA

Figura 17 - Anexo II: Retrato da página do Portal e-Democracia com o link da pesquisa on-line

The screenshot displays the e-Democracia website interface. At the top, there is a blue header with the text "CÂMARA DOS DEPUTADOS" and a search bar for "Serviços da Câmara...". Below this is a green navigation bar with the "e-democracia beta" logo and the tagline "participação virtual, cidadania real". A red dashed box highlights the link "Opine sobre o e-Democracia". To the right of the navigation bar are input fields for "E-mail" and "Senha", and an "Acessar" button. The main content area features a green banner with the text "Esta é uma versão beta do novo Portal e-Democracia, em fase de aperfeiçoamento. Apresente sugestões, críticas e dúvidas no fórum [Discussão sobre o Portal](#)." Below this, there are three main sections: "O que é?" with a video player icon, "Comunidade do Código de Processo Civil" with a book icon labeled "CPC", and "Cadastre-se para participar" with a registration form. The registration form includes fields for "Nome e sobrenome", "E-mail", "Insira novamente o e-mail", "UF" (with a dropdown menu), and a checkbox for "Li e aceito os [Termos de Uso](#)". A "Cadastrar" button is at the bottom of the form. At the bottom of the page, there is a footer with navigation links: "Home | Principal | Comunidades | Cadastro | Sobre o Portal | Contato" and the "e-democracia" logo.

Fonte: Portal e-Democracia (<http://edemocracia.camara.leg.br>) acesso em 2/12/2011

Figura 18 - Anexo II: Exemplo de e-mail do Boletim Acompanhe seu Deputado com o link da pesquisa



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Boletim Acompanhe seu Deputado
Brasília, sábado, 24 de dezembro de 2011

Deputado(a): **GLAUBER BRAGA - PSB/RJ**
Período: 10/12/2011 a 23/12/2011

DISCURSOS PROFERIDOS

Data	Hora	Sumário
12/12/11	16h57	Posse do Senador João Capiberibe. (Grande Expediente)
13/12/11	14h38	Solicitação ao Presidente Marco Maia de inclusão na pauta da proposta da Comissão Especial destinada ao estudo e elaboração de medidas preventivas de catástrofes climáticas. (Pequeno Expediente)
14/12/11	14h06	Expedientes encaminhados ao orador pela Associação dos Servidores da Secretaria de Estado de Agricultura e Pecuária do Rio de Janeiro e pela União Nacional dos Fiscais Agropecuários, a propósito de matérias de interesse da classe. (Pequeno Expediente)

VOTAÇÕES

Data	Proposição	Frequência na sessão	Voto
13/12/11	PEC Nº 98/2007 - SEGUNDO TURNO		Sim
13/12/11	PEC Nº 445/2009 - PRIMEIRO TURNO		Sim
14/12/11	REQ Nº /2011 - REQUERIMENTO DE URGÊNCIA PARA O PRC Nº 103/2011 PSD		Sim
14/12/11	PEC Nº 270/2008 - EMENDA AGLUTINATIVA SUBSTITUTIVA GLOBAL DE PLENÁRIO Nº 1		Sim
14/12/11	ELEIÇÃO - PARA MEMBRO DO CNJ - EMMANOEL CAMPELO DE SOUZA PEREIRA		Secreto

NOTÍCIAS VEICULADAS NOS ÓRGÃOS DA CASA

AGÊNCIA CÂMARA DE NOTÍCIAS

14/12/11 [Comissão aprova medidas para reduzir danos de desastres naturais](#) - O ano está chegando ao fim e o temor de novas tragédias provocadas pelas chuvas vem tirando o sono de brasileiros que moram em áreas de risco. Na Câmara, uma comissã...

14/12/11 [Comissão sobre catástrofes entrega relatório final a Marco Maia](#) - Integrantes da Comissão Especial sobre Prevenção a Catástrofes Climáticas entregaram nesta quarta-feira ao presidente da Câmara, Marco Maia, o relatór...

JORNAL DA CÂMARA

15/12/11 [POLÍTICA - Comissão sobre catástrofes entrega relatório a Marco Maia](#) - Integrantes da Comissão Especial sobre Prevenção a Catástrofes Climáticas entregaram ontem ao presidente Marco Maia o relatório final aprovado pelo grupo. Os deputados pediram agilidade na tramitaç...

Site pessoal do Deputado: <http://www.glauberbraga.com.br>
Fale com o Deputado: dep.glauberbraga@camara.gov.br

[Participe da pesquisa de avaliação do Portal da Câmara na Internet.](#)
[Queremos saber o que você pensa.](#)



Boletim Eletrônico
da Câmara
dos Deputados

Data provável do próximo envio: 07/01/2012.

Para alteração de opções de recebimento, cancelamento ou suspensão deste serviço, [clique aqui](#).

Fonte: E-mail enviado pela Câmara dos Deputados em 09/12/2011. Destaque em vermelho feito pelo autor.

Figura 19 - Anexo II: Exemplo de e-mail do Boletim de Acompanhamento de Proposições com o link da pesquisa



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Acompanhamento de Proposições
Brasília, quarta-feira, 14 de dezembro de 2011

Prezado(a) Max Stabile,

Informamos que as proposições abaixo sofreram movimentações.

- o **PEC-00445/2009** - Altera os arts. 21, 22 e 48 da Constituição Federal, para transferir da União para o Distrito Federal as atribuições de organizar e manter a Defensoria Pública do Distrito Federal.
 - 13/12/2011 Discussão, em primeiro turno, da Proposta de Emenda à Constituição nº 445, de 2009. (Sessão Extraordinária 18:20).
 - 13/12/2011 Encerrada a discussão.
 - 13/12/2011 Votação, em primeiro turno, da Proposta de Emenda à Constituição nº 445, de 2009.
 - 13/12/2011 Aprovada, em primeiro turno, a Proposta de Emenda à Constituição nº 445, de 2009. Sim: 405; abstenção: 01; total: 406.
 - 13/12/2011 A matéria retorna à Comissão Especial para elaborar a redação para o segundo turno.

[Participe da pesquisa de avaliação do Portal da Câmara na Internet. Queremos saber o que você pensa.](#)

 **Boletim Eletrônico**
da Câmara dos Deputados

Para alteração de opções de recebimento, cancelamento ou suspensão deste serviço, [clique aqui](#).

Fonte: E-mail enviado pela Câmara dos Deputados em 14/12/2011. Destaque em vermelho feito pelo autor.

Figura 20 - Anexo II: Exemplo de e-mail do Boletim Agência Câmara com o link da pesquisa

Boletim Eletrônico da Agência Câmara de Notícias Brasília, sexta-feira, 09 de dezembro de 2011

[Agência Câmara de notícias](#)

Acompanhe a atuação de seu deputado	Acompanhe o andamento de projetos de lei	Fiscalize o orçamento da União	Confira os gastos dos deputados e da Câmara
-------------------------------------	--	--------------------------------	---

MANCHETES DO DIA

- Câmara pode votar fundo de previdência complementar para servidores
- Turismo receberá R\$ 2,11 bilhões em dotações orçamentárias para 2012
- Frente Parlamentar quer votação do Código Florestal ainda neste ano

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

- Comissão aprova isenção de taxa para transporte escolar
- Comissão aprova fim das homenagens a condenados por escravidão
- Comissão aprova criação de loteria para financiar ações ambientais
- Comissão aprova critérios para organismos de certificação florestal
- Nova regra sobre atendimento em Detrans é aprovada em comissão
- Proposta garante porte de arma para Polícias Legislativas estaduais e do DF
- A pedido da Câmara, verbas de municípios atingidos pela chuva serão investigadas
- Ifets poderão oferecer cursos para profissionais de educação
- Comissão aprova cursos para profissionais da educação básica nos Ifets
- Projeto proíbe cobrança de pedágio em rodovias inacabadas
- Desenvolvimento aprova igualdade entre serviços de hospedagem
- Projeto permite que advogado porte arma de fogo para defesa pessoal
- Projeto condiciona nomeação de adido no exterior à aprovação pelo Senado
- Projeto prevê prazo para análise da situação de empresas de informática
- Comissão rejeita aumento de imposto para armas e bebidas alcoólicas
- Comissão rejeita prazo para análise da situação de empresas de...

[notas sobre discursos](#)

ENQUETE

Você concorda com o projeto (PL 1448/11) que penaliza clubes de tiro que admitam a entrada e a participação de crianças e adolescentes?

[CLIQUE PARA VOTAR](#)

PESQUISA

Participe desta avaliação sobre o Portal da Câmara e contribua para oferecermos um serviço cada vez melhor

[CLIQUE AQUI](#)

Fonte: E-mail enviado pela Câmara dos Deputados em 09/12/2011. Destaque em vermelho feito pelo autor.