

**INSTITUTO BRASILIENSE DE DIREITO PÚBLICO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO**

**ANÁLISE DO ATENDENTE VIRTUAL DO PORTAL DA SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE DE GOIÁS A PARTIR DOS PRINCÍPIOS
DEMOCRÁTICOS DIGITAIS DE PUBLICIDADE, RESPONSABILIDADE E
POROSIDADE.**

MARIANA MARTINS DE OLIVEIRA

GOIÂNIA/GO

2017

SUMÁRIO

| | |
|----------------------------|----|
| 1 RESUMO..... | 3 |
| 2 INTRODUÇÃO | 3 |
| 3 MARCO TEÓRICO..... | 5 |
| 4 O ATENDENTE VIRTUAL..... | 10 |
| 5 METODOLOGIA..... | 11 |
| 6 RESULTADOS | 12 |
| 7 CONCLUSÃO..... | 18 |
| 8 REFERÊNCIAS..... | 20 |
| 9 APÊNDICE | 21 |

1 RESUMO

A internet possui um potencial interativo inédito, comparado aos veículos de comunicação tradicionais. Esse potencial começa a ser melhor explorado pelas instituições governamentais para maior diálogo com os cidadãos. Este trabalho analisa a iniciativa da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás, que lançou em outubro de 2016 o Atendente Virtual em seu portal na internet. A análise se dará a partir dos princípios democráticos digitais de publicidade, responsividade e porosidade e suas dimensões qualitativas propostos por Sivaldo Pereira da Silva. Pretende-se verificar a qual princípio o Atendente Virtual atende e se essa ferramenta está contribuindo para criar maior vínculo entre as esferas pública e civil, fortalecendo a democracia. Palavras-chave: internet. Democracia digital. Atendente Virtual.

ABSTRACT

The internet has an unprecedented interactive potential compared traditional media. This potential begins to be better explored by government institutions for greater dialogue with citizens. This paper analyzes the initiative of the State Department of Health of Goiás, which launched in October 2016 the Virtual Assistant in its internet portal. The analysis will be based on the digital democratic principles of advertising, responsiveness and porosity and their qualitative dimensions proposed by Sivaldo Pereira da Silva. The intention is to verify which principle the Virtual Attendant meets and if this tool is contributing to create a greater link between the public and civil spheres, strengthening democracy. Keywords: internet. Digital Democracy. Virtual Attendant.

2 INTRODUÇÃO

Apatia dos eleitores, ausência de efetividade da cidadania, desinteresse público na vida política, informação política distorcida e excessivamente dependente dos meios de massa, baixo capital político da esfera civil, desconexão entre sociedade política e esfera civil, ausência do sentido de

soberania popular e desconfiança generalizada com respeito à política são alguns entraves vividos pela democracia brasileira atualmente (GOMES, 2008 apud ITUASSU, 2016).

A democracia passa por transformações. É preferível usar transformação a crise, já que o segundo termo remete a um colapso iminente. Para um regime democrático, o estar em transformação é seu estado natural: a democracia é dinâmica (BOBBIO, 2000). Porém, podemos falar em crise da democracia representativa e no surgimento de modelos alternativos, como a democracia participativa e a democracia deliberativa. Logo, são transformações.

Esses modelos alternativos encontraram no ambiente digital ferramentas adequadas para viabilizar seus fins, isto é, aumentar o engajamento político dos cidadãos nos negócios públicos ou fortalecer as relações discursivas destes com seus representantes no sistema político (SILVA, 2009).

O uso crescente de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), especialmente a internet, vem diminuindo aos poucos essa desconexão entre esferas civil e política da democracia representativa.

O foco na internet se dá pela sua diferenciação em relação às outras TICs, devido a sua qualidade transformadora, onde as facilidades de busca, o potencial de abrigar novas redes sociais e a conexão permanente dos aparelhos *mobiles* estão combinados de forma a empoderar o usuário e de modo que esta rede das redes crescentemente se constitua em um elemento central do desenvolvimento social e econômico contemporâneo (ITUASSU, 2016).

Noberto Bobbio na década de 80 não imaginava um estado capaz de ser governado por meio do contínuo apelo ao povo: levando-se em conta as leis promulgadas a cada ano na Itália, por exemplo, seria necessário prever em média uma convocação por dia. Salvo na hipótese, por ora de ficção científica, de que cada cidadão possa transmitir seu voto a um cérebro eletrônico sem sair de casa e apenas apertando um botão (BOBBIO, 2000)

A ficção científica virou realidade e, embora não vislumbramos uma democracia direta ou a participação de toda a população nos negócios políticos

a partir das ferramentas de democracia digital disponibilizadas pelo governo, são cobrados pela sociedade maior transparência, deliberação, prestação de informações e contas e diálogo por parte deste. O aumento da participação do público nos processos de produção de decisão política deve ser estimulado pelo próprio Estado, a partir do princípio da publicidade. Considerando ainda que há ainda grande desinteresse popular, a democracia digital auxilia na construção de uma democracia mais participativa.

O incremento de meios e oportunidades de participação via internet faz parte de uma tarefa maior e dotada de implicações que se situam além do universo digital: uma grande tarefa de requalificar os regimes democráticos contemporâneos por meio de maior e mais qualificada participação civil (GOMES, 2007).

Há três requisitos de um modelo forte de democracia para esta interface digital do Estado: publicidade, responsividade e porosidade.

O primeiro diz respeito ao requisito de tornar o Estado mais visível ao cidadão; o segundo, de torná-lo mais responsivo e o terceiro de torná-lo mais aberto à opinião pública. Cada um está ligado aos papéis que a comunicação *online* precisa cumprir para ajudar na melhoria da democracia moderna (SILVA, 2009).

3 MARCO TEÓRICO

Alguns conceitos são importantes para este estudo, primeiramente democracia digital, no qual tanto o substantivo como o adjetivo possuem relevo para a compreensão do termo. Wilson Gomes indica uma tensão entre duas vertentes da democracia digital. A primeira como *digitalização das democracias* ou a conformação digital de determinadas dimensões dos Estados democráticos (cf. Chester, 2007; Bimber, 2003; Simon, 2002; Davis et al., 2002; Ferdinand, 2000; Browning, 2002) (GOMES, 2007). Assim democracia digital seria uma extensão qualificada, para o universo digital, dos regimes democráticos reais. E a segunda, que afirma que democracia digital não é toda e qualquer iniciativa digital relevante em um regime democrático, mas apenas aquelas voltadas para aumentar, corrigir ou reforçar a democracia, em

conformidade com modelos normativos (cf. Saco, 2002; Jenkins e Thorburn, 2003; Böhlen et al., 2005) (GOMES, 2007).

Assim, se uma minoria política da sociedade civil emprega recursos baseados na Web para a auto-representação social ou para a discussão de questões que lhe dizem respeito, isso é por uns considerado uma iniciativa de democracia digital, mas também o são um site de um partido político qualquer, as ferramentas de governo eletrônico ou uma lista de discussões sobre diversidade sexual e direitos (GOMES, 2007).

Já por democracia participativa, entende-se a corrente que veio questionar as propostas da *democracia elitista* ou *elitismo competitivo*, cujo seu maior expoente é o autor Joseph Schumpeter. Essa corrente emergiu no final da Segunda Guerra Mundial nos Estados Unidos e influenciou democracias de outros países, com a do Brasil.

O elitismo competitivo de Schumpeter levou a cabo alguns dos princípios de Max Weber sobre as funções e o sentido de democracia. Weber acreditava em um modelo democrático onde as elites teriam o dever de conduzir os destinos de uma nação. Neste sentido, o pressuposto era não se preocupar em demasia com a criação de grandes intervenções do cidadão comum nos negócios públicos. Sua atenção estava centrada em pensar um arranjo institucional capaz de selecionar líderes devidamente qualificados para gerir este Estado (SILVA, 2009).

Assim, restava aos cidadãos apenas a função sazonal do voto para que representantes tomassem as decisões políticas por eles.

Na teoria de Schumpeter, os únicos meios de participação abertos aos cidadãos são o voto para o líder e a discussão. Ele pontifica que as práticas usualmente aceitas (como "bombardear" representantes com cartas) são contrárias ao espírito do método democrático, pois, de fato, argumenta ele, trata-se de tentativas que os cidadãos fazem para controlar seus representantes, e isso constitui uma completa negação do conceito de liderança. O eleitorado "normalmente" não controla seus líderes, a não ser quando os substitui por líderes alternativos nas eleições (PATEMAN, 1992).

A democracia participativa discute formas de inserção do cidadão no sistema político, tendo a participação um papel especial ou central. A autora Sherry R. Arnstein, percussora do modelo, propôs uma escada de participação

política, com oito níveis ou degraus: manipulação, terapia, informação, consulta, conciliação, parceria, delegação de poder e controle cidadão. A autora observa participação efetiva a partir do sexto degrau: parceria. Os degraus anteriores são formas ilusórias de participação.

Após Arnstein, outros autores solidificaram a corrente. Carole Pateman, com a obra *Participation and Democratic Theory*, preocupou-se, sobretudo, em demonstrar que o aumento da participação política dos cidadãos nos negócios públicos não consistiria em um perigo ao sistema democrático, ao contrário: daria mais estabilidade, legitimação e seria capaz de restabelecer o princípio-base da soberania popular (SILVA, 2009).

A democracia deliberativa pressupõe uma concepção dialógica da política e tem como maior influenciador o alemão Jürgen Habermas.

A democracia deliberativa combina o modelo de democracia participativa com o modelo de democracia representativa. A esfera política se mantém, mas o Estado se torna mais poroso à participação popular, permitindo que o público não apenas se mantenha informado sobre a condução dos negócios públicos, mas também que possa intervir deliberativamente na produção da decisão política (GOMES, 2005).

Vale destacar que os ensinamentos destes modelos alternativos de democracia servem como inspiração de práticas mais participativas e deliberativas na atual democracia liberal representativa, e não de completa ruptura do modelo vigente. Para que essas práticas no ambiente digital sejam construtivas e sirvam de revitalização da democracia é importante seguir os três princípios democráticos propostos por Sivaldo Pereira da Silva: publicidade, responsividade e porosidade.

A publicidade diz respeito à transparência do Estado e entre os três requisitos é o mais desenvolvido nos sites e portais oficiais (pelo menos na maioria dos países ocidentais), segundo Pereira. Ele estuda esse requisito a partir de dois pontos. O primeiro é a publicidade na condição de antítese do segredo, em que é exigida do Estado, inclusive por leis— como a Lei de Acesso à Informação, a divulgação das suas ações e a prestação de contas. O segundo ponto diz respeito à publicidade como noção vinculada ao conceito de

“esfera pública”. Esse conceito, por sua vez, se desdobra em outros dois para o autor: “visibilidade pública” e “discussão pública”. O primeiro refere-se ao Estado ficar visível, acessível e disponível ao cidadão; e o segundo, ao ideal democrático de os cidadãos contribuírem com as decisões políticas a partir da participação e argumentação. Rousiley Maia ensina:

Em *Mudança Estrutural da Esfera Pública*, Habermas estabelece óbvia relação entre os meios de comunicação e o princípio de publicidade para a configuração da esfera pública. A publicidade é fundamental pelo menos por dois motivos. Primeiro, a publicidade é importante para sustentar os processos de representação política. Os cidadãos precisam conhecer e julgar os discursos e as ações de seus representantes, sendo a publicidade uma condição necessária a esse julgamento. Segundo, a publicidade é importante para a formação da opinião pública e da vontade política. Através da comunicação tão livre e desimpedida quanto possível, os cidadãos podem discutir questões políticas, processar suas expectativas, seus anseios e interesses, discernir o que querem e de que precisam enquanto indivíduos ou membros da coletividade. Em particular, a publicidade é requerida para a inclusão de pessoas em debates sobre regras, políticas ou decisões que as afetam. Neste caso, o segredo pode, muitas vezes, resultar na exclusão daqueles com demandas legítimas. (MAIA,2009).

A porosidade é concernente a um Estado mais aberto à opinião do cidadão. As antigas comunicações de massa, com destaque para a televisão, focavam na emissão da informação, no falar. Arthur Ituassu afirma que:

hoje, as novas tecnologias da informação e da comunicação impõem uma nova configuração, na qual o “ouvir” se torna tão importante quanto o “falar”. Nesse contexto, a porosidade diz respeito não somente ao “ouvir” como à capacidade de considerar o que foi dito (ITUASSU, 2016).

Nesse sentido, o Estado, para cumprir essa exigência democrática, deve criar canais ou adaptar os existentes para ouvir a sociedade civil e usar sua opinião na tomada de decisões políticas. O cidadão precisa ser ouvido sempre no contexto democrático, e não apenas nos momentos eleitorais.

Já a responsividade refere-se ao diálogo do Estado com o cidadão. Ser responsivo está fortemente vinculado ao mecanismo de representatividade da democracia contemporânea. Segundo Silva, já que os mandatários foram eleitos para representar a vontade dos mandantes, e para honrar essa vontade

é necessário o diálogo e a resposta as suas demandas.

Responsividade também se liga à noção de *accountability* para o autor, pois se relaciona com uma “obrigação do agente governamental em dar justificativas dos seus atos à esfera pública e instituições fiscalizadoras” (SILVA, 2011).

Assim, no ambiente digital, a responsividade se materializa de diversas formas: em serviços *online* (em que o cidadão gera uma demanda e obtém uma resposta na forma de serviço); em dispositivos voltados para dar respostas informativas (como e-mail, formulário para tirar dúvidas ou solicitar resposta) e, também, na interação dialógica mais densa promovida através de recursos como *chats*, fóruns *online* de discussão entres agentes do Estado e cidadãos (SILVA, 2011).

Após conhecer os três requisitos da interface digital do Estado (publicidade, responsividade e porosidade) para um modelo forte de democracia, é necessário ressaltar que esses princípios, além de precisarem funcionar de modo integrado, podem ser materializados em graus de densidade maior ou menor. Dessa forma, é possível qualificar o modo que cada requisito é cumprido pelas iniciativas digitais do Estado por meio de cinco níveis propostos por Silva: (1) utilitário; (2) informativo; (3) instrutivo; (4) argumentativo e (5) decisório.

O primeiro nível diz respeito a uma comunicação que tem um fim em si própria, onde o Estado estabelece com o cidadão uma relação de cunho instrumental. Ocorre quando a interface digital opera para gerar um serviço ou entregar um produto (no sentido de “*delivery*”) com fim em si mesmo. O segundo se refere ao nível informativo da comunicação, vendo “informação” aqui vinculada a ideia de “mensagem”. Isto é, ocorre quando o Estado estabelece com o cidadão um nível de comunicação onde prevalece a troca ou exposição de mensagens sobre determinados temas. O terceiro nível, chamado de instrutivo, acontece quando a interface digital produz relações de cunho didático-instrutivas. Neste caso prevalece a ênfase em tornar algo claro, inteligível, compreensível ao cidadão comum. O quarto nível, chamado de argumentativo, se dá mediante uma relação baseada na justificação, isto é, quando a comunicação opera processos discursivamente ordenados cuja ênfase é dispor de razões públicas sobre um determinado tema. O quinto e último nível, denominado de decisório, ocorre quando o meio é utilizado para coletar as posições dos cidadãos que, ao serem somadas, se configuram como uma ordem a ser cumprida (SILVA, 2009).

O autor propõe didaticamente em sua tese de mestrado o plano geral dos requisitos democráticos e dimensões analíticas abaixo:

Figura 1: plano geral dos requisitos democráticos e dimensões analíticas

| Requisito Democrático | Tipo de Relação Comunicativa | | |
|-----------------------|--|---|---|
| | Publicidade | Responsividade | Porosidade |
| Utilitária | <p>Tomar o Estado mais visível/transparente ao cidadão através de uma relação instrumental (quando a interface opera para gerar um serviço ou produzir um produto com fim em si mesmo)</p> <p>Direção principal do fluxo: output do Estado</p> <p>Exemplos: ferramentas de busca; mapa do site; índices remissivos; manual de uso do portal; etc.</p> | <p>Tomar o Estado mais responsivo ao cidadão através de uma relação instrumental (quando a interface opera para gerar um serviço ou produzir um produto com fim em si mesmo)</p> <p>Direção principal do fluxo: input no / output do Estado</p> <p>Exemplos: serviços possíveis de serem realizados através da comunicação mediada; emissão de Documentos burocráticos; pagamento online, etc.</p> | <p>Tomar o Estado mais suscetível ao cidadão através de uma relação instrumentalidade (quando a interface opera para gerar um serviço ou um produto com fim em si mesmo)</p> <p>Direção principal do fluxo: input no Estado</p> <p>Exemplos: ferramentas de coleta de preferências de perfil, ou dispositivos de monitoramento do usuário na rede.</p> |
| Informativa | <p>Tomar o Estado mais visível/transparente ao cidadão através de uma relação informativa (informação enquanto mensagem).</p> <p>Direção principal do fluxo: output do Estado</p> <p>Exemplos: notícias, propagandas, informativos, diário oficial, etc.</p> | <p>Tomar o Estado mais responsivo ao cidadão através de uma relação informativa (informação enquanto mensagem).</p> <p>Direção principal do fluxo: input no / output do Estado</p> <p>Exemplos: ferramentas de e-mail, formulário para tirar dúvidas ou solicitar resposta, ou até mesmo chats com este mesmo fim, desde que sejam privados (ou seja, entre o indivíduo e o agente) etc.</p> | <p>Tomar o Estado mais suscetível ao cidadão através de uma relação informativa (informação enquanto mensagem).</p> <p>Direção principal do fluxo: input no Estado</p> <p>Exemplos: sondagens de opinião ou questionários de marcação objetiva e mecanismos afins.</p> |
| Instrutiva | <p>Tomar o Estado mais visível ao cidadão através de uma relação instrutiva.</p> <p>Direção principal do fluxo: output do Estado</p> <p>Exemplos: textos ou ferramentas sobre história e organização da instituição; habitats educativos para crianças; páginas que esclareçam o funcionamento, organização; administração; etc.</p> | <p>Tomar o Estado mais responsivo ao cidadão através de uma relação instrutiva.</p> <p>Direção principal do fluxo: input no / output do Estado.</p> <p>Exemplos: fóruns online, chats ou lista de discussões públicas, voltados para esclarecer uma campanha, um projeto, uma ação ou o próprio funcionamento do Estado; etc.</p> | <p>Tomar o Estado mais suscetível ao cidadão através de uma relação instrutiva.</p> <p>Direção principal do fluxo: input no Estado.</p> <p>Exemplos: formulários online ou ferramentas similares voltados para colher a opinião textual (instruído) do cidadão sobre um projeto, uma ação ou uma atividade do Estado</p> |
| Argumentativa | <p>Tomar o Estado mais visível/transparente ao cidadão através de uma relação argumentativa.</p> <p>Direção principal do fluxo: output do Estado</p> <p>Exemplos: textos ou ferramentas na forma de documentos, relatórios, dossiês, programas, balancetes, prestação de contas, documentos integrados sobre ato do agente do Estado, etc.</p> | <p>Tomar o Estado mais responsivo ao cidadão através de uma relação argumentativa</p> <p>Direção principal do fluxo: input no Estado/ output do Estado</p> <p>Exemplos: fóruns online, chats ou listas de discussões públicas ou outras ferramentas dialógicas de cunho deliberativo, ou seja, que tenham uma decisão ou um conflito de fundo e que o Estado prontifique a dar justificativas ou razões públicas sobre o tema.</p> | <p>Tomar o Estado mais suscetível ao cidadão através de uma relação argumentativa.</p> <p>Direção principal do fluxo: input no Estado</p> <p>Exemplos: formulários online ou ferramentas similares voltados para colher propostas discursivamente estruturadas que visam ser subsidiadas a serem levadas em conta no processo de produção da decisão política.</p> |
| Decisória | | | <p>Tomar o Estado mais suscetível ao cidadão através de uma relação imperativa, isto é, baseada no recebimento de posições que, somadas, são tratadas como ordem, tomada de decisão.</p> <p>Direção principal do fluxo: input</p> <p>Exemplos: voto, plebiscito, referendo mediados por ferramentas de comunicação</p> |

Fonte: SILVA, 2009

4 O ATENDENTE VIRTUAL

Lançado em 27 de outubro de 2016, o projeto foi realizado em parceria com o Estado de Goiás e a empresa Yes 2M Technologies. Ao acessar o portal da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES-GO) na internet, o cidadão visualiza facilmente um dos avatares do Atendente Virtual: a Tina, o Beto e a Cora. Há um *box* azul com os dizeres “Fale com o Beto/Tina/Cora – assistente virtual 24h”. Ao clicar no *box* abre-se uma caixa de diálogo em que o usuário pode digitar e enviar sua mensagem. O avatar dará a resposta de acordo com as informações reunidas em uma base de conhecimento e o usuário poderá ser direcionado para mais detalhes sobre o assunto através de *links*, vídeos ou mapas.

Toda a base de conhecimento do Atendente Virtual foi

construída por técnicos das superintendências da SES-GO, em parceria com a Yes. Assim, a população poderá fazer perguntas relacionadas ao trabalho, serviços e unidades do órgão e, por meio dessa base de conhecimento que conta com um processo semântico diverso para interpretação da dúvida, o Atendente Virtual oferecerá as respostas pertinentes. Além disso, a secretaria terá o mapeamento das perguntas mais comuns dos cidadãos, sendo possível orientar melhor o usuário em relação a estes assuntos (portal SES-GO).

Atualmente, o Atendente Virtual conta com um banco de dados de 210 perguntas e respostas. Mas ele cresce em conteúdo à medida que forem feitos os questionamentos pelos usuários. É um serviço *beta* que se retroalimenta com as informações que forem solicitadas e ainda não estiverem disponíveis.

O Atendente Virtual atua com um *chatbot*, que é

um programa de computador que tenta simular um ser humano na conversação com as pessoas. O objetivo é responder às perguntas de tal forma que as pessoas tenham a impressão de estar conversando com outra pessoa e não com um programa de computador. Após o envio de perguntas em linguagem natural o programa consulta uma base de conhecimento e em seguida fornece uma resposta que tenta imitar o comportamento humano (TEIXEIRA; MENEZES, 2003).

5 METODOLOGIA

Para desenvolver esse estudo e analisar a qual(is) requisito(s) democrático(s) digital(is) o Atendente Virtual atende e a qual nível qualitativo, foram utilizados três instrumentos metodológicos: (1) testes e simulações *online*; (2) entrevista com o administrador da ferramenta e (3) análise dos dados estatísticos do Atendente.

Para averiguar a operacionalidade do Atendente e a efetividade das respostas, foram feitos testes e simulações. Sessenta questionamentos anteriormente elaborados foram aplicados no Atendente e verificou-se: (a) se

houve necessidade de uma outra pergunta do usuário para o Atendente assimilar o questionamento inicial. (b) a utilidade da resposta por meio da opção da própria ferramenta “essa resposta foi útil?”. (c) caso a resposta não tenha sido útil, analisou-se o motivo a partir das opções da própria ferramenta “faltou informação” ou “informação incorreta”. (d) complementaridade à resposta pela inserção de *links*, vídeos ou mapas. (e) a relação entre o *link* repassado e o questionamento. (f) a objetividade em achar a resposta desejada: a resposta apareceu na primeira mensagem do Atendente ou precisou-se navegar por *links*, vídeos ou mapas e procurá-la. (g) a atualização e a exatidão dos *links*, endereços e telefones repassados. Para mensurar os resultados deste teste foi utilizada a tabela apresentada na parte de resultados deste artigo.

O segundo instrumento foi a entrevista com o administrador responsável pelo Atendente Virtual e a Chefe de Comunicação da SES-GO. Doze perguntas foram elaboradas para serem respondidas em conjunto por estes dois profissionais. As perguntas se relacionam a parte operacional do Atendente, a dados estatísticos da ferramenta e a utilização dos questionamentos levantados pelos cidadãos na gestão de políticas públicas de saúde.

Já a análise de dados estatísticos foi um complemento aos outros dois instrumentos metodológicos e se fez importante para verificar a utilidade do Atendente Virtual.

6 RESULTADOS

O Atendente Virtual está em funcionamento desde o final de outubro de 2016 e em novembro de 2016 contabilizou 1.488 interações; em dezembro de 2016, 1.085; em janeiro de 2017, 1.374; e em fevereiro de 2017, 1.173.

Dentre os assuntos mais interrogados estão:

- solicitar consultas/serviços: 327 interações no quadrimestre de novembro de 2016 a fevereiro de 2017;
- trabalho: 265;
- SAMU: 244;

- doação de sangue: 91;
- contratações de profissionais por Organizações Sociais que administram os hospitais: 93;
- solicitar medicamentos de alto custo e Central de Medicamentos de Alto Custo Juarez Barbosa: 86;
- unidades de saúde: 40.

Percebe-se que o cidadão utiliza o Atendente Virtual principalmente para solicitar serviços e consultas. Porém, essa ferramenta não operacionaliza os mencionados serviços, apenas indica como o usuário deve agir pela troca de mensagens. Induz-se com esta observação como seria útil suprir tal demanda. Sivaldo Pereira da Silva relaciona a prestação de serviços ao requisito de responsividade no primeiro nível, o utilitário. Este está muito distante do último, o argumentativo, no qual há um horizonte da responsividade que mais se aproxima dos parâmetros normativos de uma deliberação pública, pois se estrutura na troca pública de razões (SILVA, 2009). Visualiza-se nisso como os portais públicos na internet têm muito a avançar para cumprirem os requisitos democráticos. Todos os requisitos são importantes, assim como todos os níveis qualitativos. Eles não são hierárquicos e devem na verdade ser complementares. O ideal é que todos sejam contemplados em um portal governamental que pretenda fortalecer a democracia.

O Atendente Virtual é uma ferramenta *online* que cumpre o requisito democrático da responsividade no segundo nível, o informativo. É responsivo por haver um diálogo, no qual uma parte demanda resposta – o cidadão usuário – e a outra – a SES-GO através dos robôs Beto, Cora ou Tina – a providencia. E é informativo, pois como explica Sivaldo Silva:

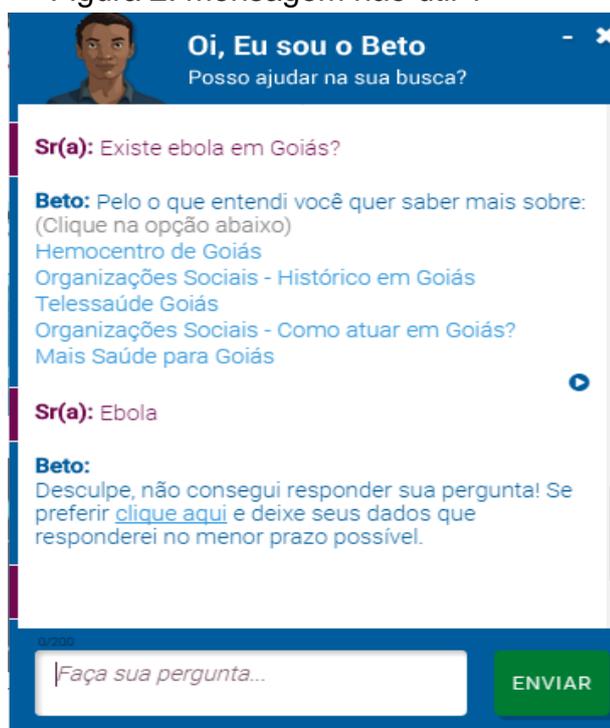
O segundo nível que a responsividade tem o propósito de tornar o Estado mais responsivo ao cidadão através de uma relação baseada no ato de informar. Assim como no nível informativo da publicidade, deve-se compreender informação aqui enquanto mensagem. É possível identificar uma ferramenta ou objeto responsivo que opera neste nível quando o Estado cria canais de *feedback* individual. Seriam principalmente os *e-mails* ou formulários *online* voltados para dar respostas sobre dúvidas quanto funcionamento administrativo, procedimentos burocráticos ou informação sobre a localização ou horário de funcionamento de um órgão. Isto é, trata-se de canais através do qual o cidadão

pode demandar questões específicas e obter respostas condizentes de modo individualizado (SILVA, 2009).

Considerando as respostas como o foco dessa ferramenta, foi necessário verificar a utilidade delas para considerar o Atendente Virtual eficiente. Dos 60 questionamentos feitos a partir de testes e simulações, 58% (35) das respostas foram considerados úteis. E 42% (25) foram consideradas inúteis, sendo a totalidade das inúteis pela falta de informação. Ou seja, embora tenha tido alguma resposta por parte do Atendente, esta não foi completa: faltou informação para que se atendesse o objetivo esperado.

Em 28% (7) das respostas consideradas inúteis pelos testes e simulações, apareceu a mensagem “Desculpe, não consegui responder sua pergunta! Se preferir clique aqui e deixe seus dados que responderei no menor prazo possível”. O *link* sugerido direciona à página da Ouvidoria do Ministério da Saúde, na qual há um formulário com 21 perguntas, sendo 16 obrigatórias, sobre o perfil do usuário para que seja encaminhada uma pergunta ou denúncia. Sendo o ambiente digital um espaço em que o usuário demanda respostas rápidas e de forma simples, é provável que o cidadão considere trabalhoso todo esse processo para solucionar uma dúvida e acabe desistindo.

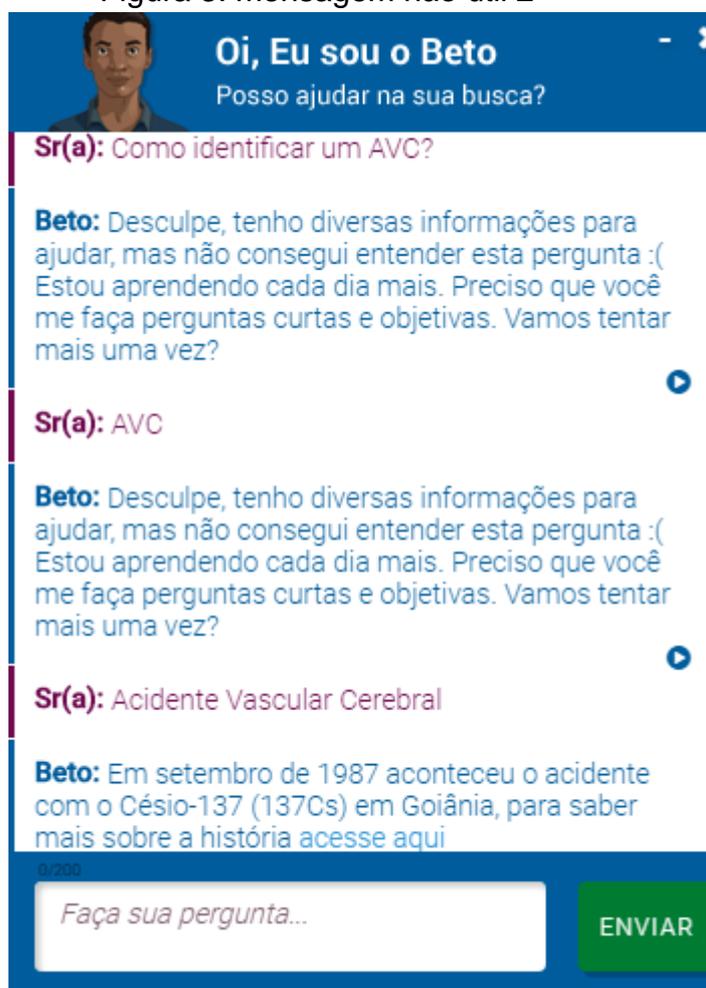
Figura 2: mensagem não útil 1



Fonte: portal da SES-GO <<http://www.saude.go.gov.br/>>

Já em apenas 8% (2) das respostas inúteis apareceu a mensagem: “Desculpe, tenho diversas informações para ajudar, mas não consegui entender esta pergunta :(Estou aprendendo cada dia mais. Preciso que você me faça perguntas curtas e objetivas. Vamos tentar mais uma vez?”. Aparecer essa mensagem em mínima quantidade de respostas é positivo. Pois essa mensagem, diferente da abordada no parágrafo anterior, dá a possibilidade ao usuário de tentar encontrar a resposta desejada, já que nem à página da Ouvidoria do Ministério da Saúde ela remete.

Figura 3: mensagem não útil 2



Fonte: portal da SES-GO <<http://www.saude.go.gov.br/>>

A objetividade em achar a resposta desejada foi outro aspecto pesquisado no Atendente Virtual. Das 35 respostas úteis, 26% (9) não necessitaram nenhum passo para se chegar à resposta; 43% (15), 1 passo; 23% (8), 2 passos; 8% (3), 3 passos. A quantidade de passos necessários foi mensurada pela quantidade de cliques em *links* que foram dados para se

chegar à resposta desejada. Se, por exemplo, foram necessários 3 (três) passos, isso quer dizer que se passou por três *links* antes de se chegar à resposta. O ideal é que a quantidade seja de 0 (zero) passos e a resposta desejada seja contemplada na primeira resposta do Atendente Virtual. O clique em mapas ou vídeos também conta com um passo.

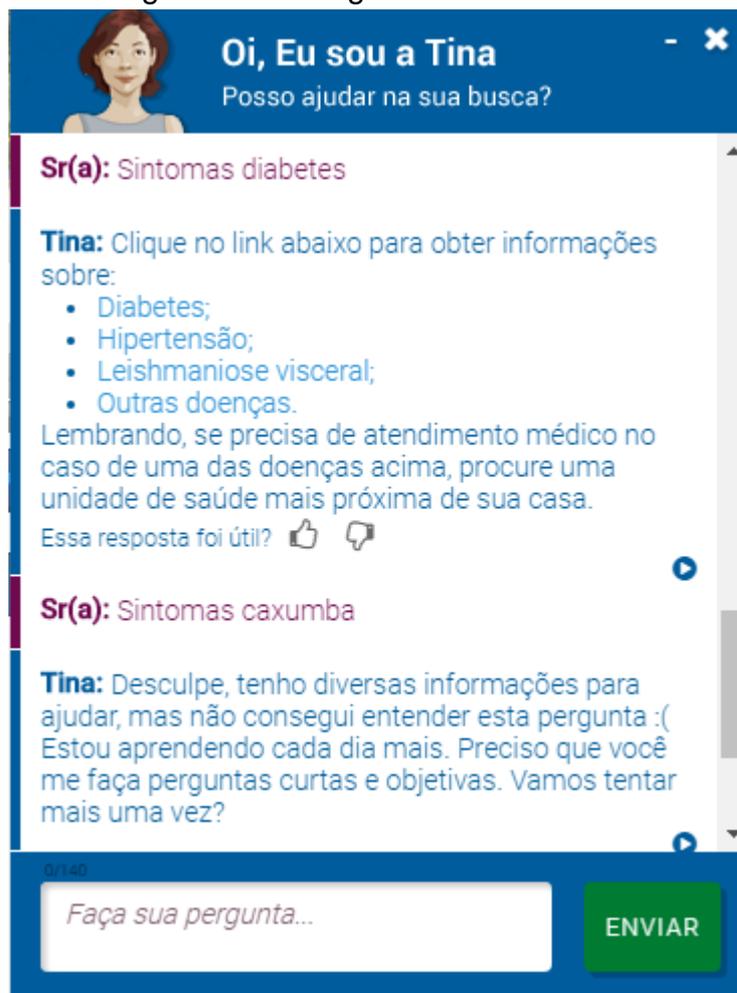
Outro ponto do teste referente à objetividade foi se houve a necessidade de uma outra pergunta do usuário para o Atendente assimilar o questionamento inicial. Em 32% (19) dos questionamentos houve uma segunda ou terceira pergunta e em 68% (41) não houve.

Foram complementadas 43 respostas com *links*, os quais direcionam para outros sites ou para o próprio portal da SES-GO, indicando diretamente o local da informação desejada. Continham vídeos 5 respostas; 4 respostas, mapas; 1 resposta, imagem explicativa; e 11 respostas, nenhum dos recursos anteriores. A utilização destes recursos é importante para enriquecer a resposta, munindo o cidadão de mais informações úteis sobre saúde pública.

Ainda sobre os *links*, 90% (39) deles eram relacionados a algum aspecto da pergunta, já 10% (4) não tinha relação alguma, indicando uma fragilidade do Atendente Virtual.

Uma observação útil e que demanda uma correção da ferramenta é sobre o questionamento referente a sintomas de doenças em geral. Embora o portal da SES-GO conte com um glossário abrangente de doenças e suas causas, sintomas, prevenção e tratamento, o Atendente não consegue criar *link* das perguntas a ele. As únicas doenças que são respondidas são: diabetes, hipertensão e leishmaniose visceral, por uma questão puramente técnica. Como o questionamento de um sintoma é algo bastante corriqueiro e importante para a saúde pública, seria interessante corrigir e complementar tais respostas com o máximo de recursos possíveis, como *links* e vídeos. Esse erro fez com que muitas respostas sobre sintomas fossem classificadas como não úteis.

Figura 4: mensagem não útil 3



Fonte: portal da SES-GO <<http://www.saude.go.gov.br/>>

Tão importante como deixar o cidadão bem informado é usar seus questionamentos na gestão pública. A Atendente Virtual pode ser usada como um instrumento de coletas de dados sobre o que mais anseia a população em questão de saúde. Com base nisso, uma pergunta da entrevista realizada com os administradores do Atendente Virtual foi se há acompanhamento dos questionamentos da população, qual a periodicidade e se existe um profissional ou equipe específicos para monitoramento. Foi respondido que há relatórios mensais e que tanto a equipe da empresa de tecnologia contratada quanto a equipe de site/mídias da SES-GO desempenham funções. Entretanto, a preocupação maior é com as demandas que não foram respondidas. Dessa forma, elas são filtradas e repassadas para as áreas técnicas da SES-GO para resposta e inclusão no banco de dados.

Questionado se os gestores que possuem poder de decisão na pasta

acompanham os questionamentos e se eles influenciam as políticas públicas de saúde elaboradas pelo órgão, foi respondido que a chefe da Comunicação Setorial da SES-GO tem a competência de levar as demandas, quando houver necessidade, para discussão na Reunião do Colegiado, instância que reúne o secretário de Estado e os superintendentes da pasta. Nota-se com isso como as ferramentas digitais podem fornecer informações qualificadas para a gestão pública.

Um aspecto considerado positivo pelos administradores do Atendente Virtual na entrevista foi o declínio de contatos telefônicos para pedidos de endereço, telefone de unidades e outras informações após sua implantação.

7 CONCLUSÃO

Diante da desconfiança generalizada da esfera civil com respeito à política citada no início deste artigo, qualquer esforço do governo no sentido de ser mais dialógico, aberto e transparente é importante para restaurar a confiança pública.

Por isso, iniciativas como o Atendente Virtual são assertivas e contribuem para a modernização da administração pública. Já que os cidadãos devem ter papéis mais efetivos nas escolhas públicas ou, ao menos, mais e melhores meios e oportunidades de enviarem demandas e necessidades aos representantes políticos.

A ferramenta estudada está em funcionamento há pouco mais de seis meses, mas já traz bons resultados e a expectativa é o contínuo aperfeiçoamento por meio do incremento do banco de dados. É preciso responder às dúvidas e questionamentos postos pelos cidadãos de modo qualificado e satisfatório para que a iniciativa seja efetiva para fortalecer a democracia. E é esse o norte do Atendente Virtual.

Aproximar-se de condições democráticas ideais deve ser o objetivo de

qualquer iniciativa digital que conecte esferas civil e política e um excelente caminho para isso é cumprir os requisitos democráticos de publicidade, responsividade e porosidade. O portal da SES-GO, ao abranger o Atendente Virtual, que cumpre o requisito da responsividade, somada a outras iniciativas como a prestação de contas em aba própria e detalhada, por exemplo, cumprindo o requisito da publicidade, caminha nesse sentido.

Outro bom exemplo no Estado de Goiás de portais que cumprem os requisitos democráticos é o da Assembleia Legislativa do Estado. A ferramenta Opine Cidadão, lançada em outubro de 2016 no portal, permite que o usuário manifeste sua posição favorável ou contrária a qualquer processo legislativo em tramitação. Embora os votos *online* dos cidadãos não vinculem as decisões dos deputados, são importantes para instigar o debate público e para os representantes sondarem a opinião pública. A ferramenta cumpre o requisito da porosidade no nível informativo e até março deste ano, tinha registrado quase 10 mil cadastros.

Já o aplicativo Cidadão Participativo, também do portal da Assembleia, possibilita ao usuário postar uma denúncia ou uma sugestão relativa ao seu bairro ou sua região para provocar reações por parte dos deputados estaduais principalmente em relação à função fiscalizadora do poder legislativo. Há no aplicativo, opção de acompanhar uma ocorrência já registrada. Nesse caso também há um *input* no Estado e cumpre-se o requisito da porosidade, porém podemos falar de um nível mais denso, o instrutivo, já que o aplicativo colhe a opinião textual (instruída) do cidadão sobre alguma atividade ou omissão do Estado.

Percebe-se com os mencionados exemplos de iniciativas digitais como a utilização da internet pelo Estado se tornou algo generalizado e se configura hoje como o principal vetor de informação da esfera governamental para a esfera civil (SILVA, 2011).

A internet não promove automaticamente a participação política e nem sustenta a democracia. Mas proporciona um campo muito mais favorável à deliberação dos que os *medias* tradicionais à medida que a cultura participativa

se fortalece na sociedade.

8 REFERÊNCIAS

AMORIM, Paula. O estado da transparência digital das capitais brasileiras: um estudo sobre e-transparência fiscal, 2013.

BOBBIO, Norberto. O futuro da democracia. São Paulo: Paz e Terra, 2000

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

GOMES, Wilson. Democracia digital: que democracia. II Encontro da Associação Nacional de Pesquisadores em Comunicação e Política. UFMG, Belo Horizonte, v. 5, 2007.

ITUASSU, Arthur. Participação, cidadania e ciberdemocracia no Brasil. *Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação*. E-compós, Brasília, v. 14, n. 2, 2011.

ITUASSU, Arthur. 6 propostas para o futuro da democracia brasileira. Em: <
<http://www.ceadd.com.br/6-propostas-para-o-futuro-da-democracia-brasileira/>>.

Acesso em: 08 dez. 2016.

MAIA, Rousiley CM. Esfera pública e os media na trajetória de pensamento de Jürgen Habermas. *Esfera pública, redes e jornalismo*. Rio de Janeiro: E-papers, v. 1, p. 48-69, 2009.

PATEMAN, Carole. Participação e teoria democrática. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.

SILVA, Sivaldo Pereira. Estado, democracia e internet: requisitos democráticos e dimensões analíticas para a interface digital do Estado. 2009.

SILVA, Sivaldo Pereira. Exigências democráticas e dimensões analíticas para a interface digital do Estado. *Internet e participação política no Brasil*. Porto Alegre: Sulina, p. 123-146, 2011.

TEIXEIRA, Sérgio; MENEZES, Crediné S. Facilitando o uso de Ambientes Virtuais através de Agentes de Conversação. 2003. 2005.

9 APÊNDICE

Sessenta perguntas foram feitas ao Atendente Virtual e as respostas foram analisadas a partir desta tabela para mensuração dos resultados apresentados.

| Pergunta | | (a) Houve a necessidade de outra pergunta? | | (b) Essa resposta foi útil? | | (c) Se não foi útil, qual a razão? | | (d) Marque se houve complementaridade através de: | | | | | (e) Link repassado se relacionava a algum aspecto da pergunta? | | (f) Quantos passos foram necessários para chegar à resposta? *1 | (g) Se houve links, telefones, endereços ou outros repassados, eles estavam corretos? | | (h) Especificação do item g |
|----------|-------------------------------|---|-----|--------------------------------|-----|---------------------------------------|--------------------|--|--------|-------|----------------------|--------|---|-----|---|--|-----|--------------------------------|
| | | Sim | Não | Sim | Não | Faltou informação | Resposta incorreta | Links*2 | Vídeos | Mapas | Imagens explicativas | Nenhum | Sim | Não | | Sim | Não | |
| 1 | Sintomas caxumba | X | | | X | X | | | | | | X | | | | | | |
| 2 | Como pega tétano? | X | | | X | X | | X | | | | | X | | | | | |
| 3 | Sintomas hepatite A | X | | | X | X | | X | | | | | | X | | | | |
| 4 | Existe ebola em Goiás? | X | | | X | X | | | | | | X | | | | | | |
| 5 | Como identificar um AVC? | X | | | X | X | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Quais os sintomas da sífilis? | | X | | X | X | | X | | | | | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|--|---|--|--|--|---|---|---|--|---|---|---|
| 7 | Vacina da gripe é segura? | | X | | X | X | | X | | | | | X | | | X | | |
| 8 | Como vacinar meu cachorro contra raiva? | | X | | X | X | | X | | | | | X | | | X | | |
| 9 | Como conseguir remédio de graça? | | X | | X | X | | X | | | | | X | | | X | | |
| 10 | O que funciona no feriado de Tiradentes? | | X | X | | | | X | | | | | X | 1 | | X | | |
| 11 | Quem pode vacinar contra o HPV? | | X | | X | X | | X | | | | | X | | | X | | |
| 12 | Quero denunciar médico por mau atendimento | X | | X | | | | X | | | | | X | 1 | | X | | |
| 13 | Quais os salários dos servidores da saúde? | | X | | X | X | | X | | | | | X | | | | X | Site repassado (http://transparencia.segplan.gov.br/analytics/saw.dll?PortalPages), que indicaria salários, necessita de usuário e senha para acessá-lo |
| 14 | Quem fiscaliza as OSs? | | X | X | | | | | | | | X | | 0 | | | | |
| 15 | Qual OS administra o | | X | X | | | | X | | | | | X | 1 | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|--|--|---|---|--|---|---|---|--|
| | Huapa? | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | Quais vacinas meu filho de um ano precisa tomar? | | X | X | | | X | | | | | X | | 3 | X | | |
| 17 | Onde tratar de diabetes? | | X | X | | | X | | | | | X | | 2 | X | | |
| 18 | Como doar órgãos? | | X | X | | | X | | | | | X | | 0 | X | | |
| 19 | Como receber atendimento odontológico ? | | X | X | | | X | X | | | | X | | 1 | X | | |
| 20 | Estou tossindo há duas semanas, posso estar com tuberculose? | X | | X | | | X | | | | | X | | 3 | | | |
| 21 | Qual o telefone do HUGO? | | X | X | | | X | X | | | | X | | 1 | X | | |
| 22 | Quais os sintomas da dengue? | | X | X | | | X | X | | | | X | | 3 | | X | Telefone do dique dengue Aparecida de Goiânia incorreto. |
| 23 | Qual o endereço do Hospital Geral de Goiânia? | X | | X | | | X | X | | | | X | | 1 | X | | |
| 24 | Qual o salário do secretário de saúde? | X | | | X | X | | | | | X | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|--|---|---|---|--|---|---|---|---|---|--|
| 25 | Onde fazer cirurgia de catarata? | | X | X | | | | | | X | | | | 0 | | | |
| 26 | Quantos hospitais públicos estaduais há em Goiás? | X | | X | | | | X | | | | X | | 0 | | | |
| 27 | Hemocentro abre no sábado? | | X | | X | X | | X | | | | X | | | | | |
| 28 | Como ser atendido no CREDEQ? | | X | X | | | | X | X | | | X | | 2 | X | | |
| 29 | Como se pega AIDS? | X | | | X | X | | X | | | | | X | | | | |
| 30 | Como prevenir ao Zika? | X | | | X | X | | X | | | | X | | | | X | Link http://combateaedes.saude.gov.br/index.html/ inacessível |
| 31 | Onde vacinar contra a Febre Amarela? | X | | | X | X | | X | | | | X | | | X | | |
| 32 | Como doar medula óssea? | | X | X | | | | X | | | | X | | 1 | X | | |
| 33 | Como visitar paciente do Hutrín? | | X | X | | | | X | | | | X | | 2 | X | | |
| 34 | Como trabalhar no HMI? | | X | | X | X | | X | | | | X | | | | | |
| 35 | O município Araguapaz é ligado a qual | | X | | X | X | | X | | | | X | | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|--|---|---|--|---|---|--|---|---|--|--|
| | Regional de Saúde? | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 36 | Como fazer o cartão SUS? | | X | X | | | | | | | X | | | 1 | | | |
| 37 | Como conseguir medicamento de alto custo? | | X | X | | | | | | | X | | | 0 | | | |
| 38 | O que é chikungunya? | X | | | X | X | | X | | | | X | | | X | | Foi encaminhado link da ouvidoria do Ministério da Saúde |
| 39 | Onde obter camisinha? | X | | | X | X | | | | | | | | | | | |
| 40 | De quanto em quanto tempo preciso vacinar contra febre amarela? | | X | X | | | | | X | | | | | 1 | | | |
| 41 | Qual minha posição na fila de espera para transplante de rim? | | X | X | | | | X | | | | X | | 1 | X | | |
| 42 | Onde fazer parto humanizado? | X | | | X | X | | | | | X | | | | | | |
| 43 | Preciso de leite materno para meu filho | | X | X | | | | X | X | | | X | | 1 | X | | |
| 44 | Achei um | X | | X | | | | X | | | | X | | 0 | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|--|---|---|--|--|--|---|---|--|---|--|---|--|---|---|--|--|
| | escorpião em casa, o que fazer? | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 45 | Como trabalhar na Saúde? | | X | X | | | | X | | | | | X | | 1 | X | | |
| 46 | O que é o Césio 137? | | X | X | | | | X | | | | | X | | 1 | X | | |
| 47 | Quero parar de fumar. Como conseguir ajuda? | | X | X | | | | | | | X | | | | 1 | | | |
| 48 | Qual o plano de cargos dos servidores da saúde? | | X | X | | | | X | | | | | X | | 2 | X | | |
| 49 | Cintoma Diabets *3 | | X | X | | | | X | | | | | X | | 1 | | | |
| 50 | Tenho uma mancha, pode ser hanseníase? | | X | X | | | | X | | | | | X | | 2 | X | | |
| 51 | Quais as especialidades do HGG? | | X | X | | | | X | | | | | X | | 2 | X | | |
| 52 | Repelente funciona contra dengue? | | X | X | | | | X | | | | | X | | 2 | X | | |
| 53 | Macaco transmite febre amarela? | | X | X | | | | | X | | | | | | 0 | | | |
| 54 | Vômito é sintoma de dengue? | | X | X | | | | X | X | | | | X | | 2 | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|--|---|--|--|--|---|---|--|---|---|---|---|
| 55 | Gato transmite leptospirose ? | X | | | X | X | | | | | | X | | | | | | |
| 56 | Um cachorro me mordeu, o que fazer? | | X | X | | | | | | | | X | | | 0 | | | |
| 57 | Sintomas depressão | X | | | X | X | | | | | | X | | | | | | |
| 58 | Preciso estar em jejum para doar sangue? | | X | | X | X | | X | | | | | X | | | X | | |
| 59 | Quero falar com o secretário da Saúde | | X | X | | | | | | | | | | | 0 | | | |
| 60 | Quanto a SES gastou em 2016? | | X | | X | X | | X | | | | | X | | | | X | Site repassado (http://transparencia.segplan.gov.br/analytics/saw.dll?PortalPages), que indicaria gastos, necessita de usuário e senha para acessá-lo |

*1 A quantidade de passos necessários foi mensurada através de quantos cliques em *links* foram dados para chegar à resposta desejada. Se por exemplo, foram necessários 3 (três) passos, isso quer dizer que se passou por três *links* antes de se chegar à resposta. O ideal é que a quantidade seja 0 (zero) passos e a resposta desejada seja contemplada na primeira resposta do Atendente Virtual. Quanto maior a quantidade de passos, menos efetividade há na resposta do Atendente. O clique em mapas ou em vídeos também conta com um passo.

*² Esses *links* se referem a *links* de outros sites ou *links* que remetem ao próprio portal da SES, direcionando diretamente ao local onde está a informação desejada.

*³ Esta pergunta foi escrita de forma errada propositalmente, para analisar se o Atendente Virtual daria a resposta correta nesta situação.