

COMUNICAÇÃO PÚBLICA E ALTERIDADE-RESPONDIBILIDADE ENTRE GOVERNO E CIDADÃOS: um aspecto da interação verbal on-line em consultas públicas digitais.

Luciana Saraiva de Oliveira **JERÔNIMO**⁷⁶

RESUMO: O objetivo deste artigo é expor o resultado da investigação sobre a materialização do conceito *alteridade-responsibilidade* no momento em que governo e cidadãos dialogam. Com base na teoria dialógica bakhtiniana e por meio da análise de fluxos discursivos, identificamos distintos padrões de alteridade-responsibilidade em três consultas públicas digitais realizadas pelo governo do Rio Grande do Sul em 2011, 2012 e 2013. Após análises, compreendemos que nem todos os fluxos discursivos, constituídos por esses padrões, podem sustentar um diálogo concreto, construtivo e colaborativo entre governo e cidadãos, inerente à comunicação pública e à democracia participativa.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação pública. Governança digital. Diálogo on-line. Alteridade. Responsibilidade.

SUMMARY: The purpose of this article is to present the result of the investigation about the materialization of the alterity-responsiveness concept when state government and citizens dialogue. Based on Bakhtin's dialogism and through discursive flow analysis, it is identified distinct patterns of alterity-responsiveness in the flows of three digital consultations carried out by the government of Rio Grande do Sul in 2011, 2012 and 2013. As a result of the analysis, became apparent that not all discursive flows constituted by these patterns (alterity-responsiveness) can sustain a concrete, constructive and collaborative dialogue between government and citizens, inherent in public communication and participatory democracy.

KEYWORDS: Public communication. Digital governance. Dialogue online. Alterity. Responsiveness.

⁷⁶ Relações Públicas, Professora Adjunta IV do Curso de Comunicação Social da Universidade Federal do Maranhão (desde 1998), Mestre em Comunicação pelo Instituto Metodista de Ensino Superior, São Bernardo do Campo (1995) e Doutora em Comunicação Social pelo programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da PUCRS (2016) e Vice-Líder do Grupo de Pesquisa de Comunicação Midiática e Institucional (CNPq/UFMA). E-mail: l-jeronimo@hotmail.com.

1. Considerações iniciais

Na relação entre Estado e sociedade aparece em cena o processo de interação e negociação entre governo e cidadãos próprio da comunicação pública apontado em estudos similares, entre os quais mencionamos ZÉMOR (2005 [1995]), MATOS (2012) e KOÇOUSKI (2012). Com a ampliação do uso da internet pela população, há uma suplementação do processo de interação presencial entre Estado e sociedade e, com ela, o Estado passa a desenvolver estratégias de governança digital⁷⁷. Uma dessas estratégias opera a ideia de que a consulta pública digital é um dos *locus* de constituição de diálogo entre governo e cidadãos, entendido como uma forma privilegiada de interação do Estado com a sociedade via internet. Neste caso, em tese, entram em relação a governança digital estatal, o processo de interação verbal on-line entre governo e cidadãos e o dialogismo próprio da comunicação discursiva na qual interlocutores – dois ou mais sujeitos enunciativos distintos – constroem uma relação enunciativa capaz de produzir um sentido e uma significação negociada sobre um tema de interesse geral.

Este artigo versa sobre padrões de *alteridade-responsabilidade*, uma das particularidades do que chamamos de *diálogo temático on-line*⁷⁸, extraída de nossa tese de doutorado, defendida em maio de 2016. Ele é orientado pela premissa de que inexistem interação e negociação entre governo e cidadãos sem que primeiro se estabeleça uma diversidade de padrões de *alteridade* e *responsabilidade* entre eles. Para demonstrar a razoabilidade dessa ideia, tomamos por base o pensamento de Mikhail Bakhtin sobre o princípio dialógico que orienta o funcionamento interno da comunicação discursiva, entendendo o diálogo como uma forma direta de interação verbal. E, a partir desse entendimento, perguntamos: De que forma os princípios alteridade e responsabilidade se materializam nas consultas públicas digitais? Há um ou vários padrões de materialização para que seja constituído um diálogo? Até que ponto uma determinada extensão *alteridade-*

⁷⁷ Entendida como “a interação entre cidadãos, organizações governamentais e setores públicos e políticos via internet” (MEDEIROS, 2004, p. 76). Normalmente o governo estadual investe na melhoria da Governança Digital (E-Governança), por meio de vários canais digitais de participação popular e cidadã.

⁷⁸ Conceito constituído após a identificação de particularidades existentes em um processo específico de interação reveladas em dada consulta pública digital. O diálogo temático on-line foi conceituado como “um processo dialógico-racional concreto intencional, cujo funcionamento interno se dá pela interação verbal on-line entre governo e cidadãos, que são sujeitos enunciativos distintos, concretos, identificáveis e contextualmente situados; que se inicia a partir de um tema pré-determinado que, logo depois, se transforma pelas diferenças de sentidos estritos e pela construção negociada desses sentidos, em busca de entendimento, a priori” (JERÔNIMO, 2016, p. 245).

responsabilidade pode constituir o que entendemos por diálogo? A hipótese é a de que qualquer diálogo, sobre temas de interesse geral da sociedade, deve ter certo um *nível de dialogismo* e um *nível de racionalidade comunicativa*. Os dois níveis geram aspectos que marcam os momentos em que dois sujeitos (ou atores) distintos dialogam, ou que interagem verbalmente. A diversidade de padrões ou extensões de *alteridade-responsabilidade*, no diálogo, tornou-se, para nós, uma das primeiras marcas particulares da interação verbal on-line entre governo e cidadãos, compondo um modelo conceitual próprio de pesquisa:



Figura 1 – *Modelo conceitual próprio da pesquisa*
 Fonte: Jerônimo (2016, p. 180)

O objetivo aqui é expor o que foi materializado sobre a extensão *alteridade-responsabilidade* no funcionamento interno da interação e, conseqüentemente, no diálogo temático on-line entre governo e cidadãos em três consultas públicas digitais levadas a cabo pelo governo do Estado do Rio Grande do Sul, em 2011, 2012 e 2013.

2. Alteridade e responsabilidade: a primeira evidência de dialogismo

O princípio dialógico⁷⁹ ou dialogismo é um dos pilares da arquitetura teórica que Mikhail Bakhtin constrói sobre a enunciação dialógica (comunicação discursiva). Este

⁷⁹ Adail Sobral (2009, p.123) lembra que as obras do Círculo de Bakhtin indicam que o “dialogismo” não é uma questão estritamente discursiva, pois “seus aspectos discursivos são derivados de sua definição filosófica como

princípio articula a natureza social do diálogo (que é de essência intersubjetiva⁸⁰), a natureza do signo (o signo é um “mecanismo” de ação sobre uma determinada realidade⁸¹) e a natureza do sujeito⁸² (o sujeito falante é constituído de várias vozes, ou seja, ele existe através do outro, por uma alteridade, e não por um discurso interno, fechado), conforme Dahlet (2005, p.55).

Mas, qual a implicação do dialogismo à compreensão de como se caracteriza o diálogo? Para este artigo, é o fato de Bakhtin conceber o discurso *dito* (enunciado concreto; irrepetível), como produto do dialogismo que existe de várias formas na interação entre sujeitos distintos; como “uma construção híbrida, (in)acabada por vozes em concorrência e sentidos em conflito” (DAHLET, 2005, p. 56). Quer dizer: compreender o diálogo como produto de intercâmbio verbal fundado na interação sociocomunicativa e na tensão-interação de sentidos axiológicos, que sintetiza a diferença de pontos de vista e, nessa síntese, produz significação objetiva. E isso pode ser energizador do processo social e constituir-se em força centrífuga⁸³ da participação popular, neste caso, na Administração Pública, em um governo. Em resumo, o dialogismo faz-se presente no uso da linguagem à medida que o diálogo vai se efetivando. Nessa dinâmica, sua primeira evidência é a materialização de dois princípios no interior da interação: a alteridade e a responsabilidade.

princípio geral do agir”. Que, só *aposteriori*, o “dialogismo” é compreendido como princípio de produção de enunciados/discurso. Neste artigo, assumimos a segunda concepção.

⁸⁰ Significa que o sujeito não é fonte primeira de sentido (DAHLET, 2005). Para Bakhtin (2010 [1929], p.47), “o psiquismo subjetivo é o objeto de uma análise ideológica, de onde se depreende uma interpretação socioideológica. O fenômeno psíquico, uma vez compreendido e interpretado, é explicável exclusivamente por fatores sociais, que determinam a vida concreta de um dado indivíduo, nas condições do meio social”. Assim, a fonte primeira de sentido na produção de diálogo, é o meio social onde os sujeitos estão inseridos. Isso é perceptível no processo de intersubjetividade que, nas obras de Bakhtin, vem para o primeiro plano.

⁸¹ Em *Marxismo e Filosofia da Linguagem* (2010 [1929]), Mikhail Bakhtin pensa sobre isso ao trabalhar a relação entre o estudo das ideologias e a filosofia da linguagem. Para ele, “a palavra é o fenômeno ideológico por excelência” (p. 36). A palavra penetra nas relações entre indivíduos na vida cotidiana; ela é indicador de transformações sociais.

⁸² Para Adail Sobral (2009, p. 123), “a noção de sujeito, que sempre remete ao agir, a um agente, implica pensar o contexto da ação, que envolve tanto o princípio dialógico (que segue a direção do interdiscurso, da interação, constitutivos do discurso, dos atos), como os elementos sócio-históricos que formam o contexto mais amplo, sempre interativo (na direção da polifonia, isto é, da presença de vários pontos de vista nos atos e discursos humanos”. Sua fala representa bem o que já foi dito.

⁸³ Para Bakhtin (CLARK; HOLQUIST, 2004), os participantes do diálogo travam uma luta discursiva. Ou seja, uma luta entre forças centrífuga e centrípeta. “As forças centrífugas compelem ao movimento, ao devir e à história; elas aspiram à mudança e à vida nova. As forças centrípetas exigem estase, resistem ao devir; abominam a história e desejam a quieta mesmice da morte” (CLARK; HOLQUIST, 2004, p. 35). Em Habermas (2012, v.1), essa luta é visível nas formulações de pretensões de validade criticáveis.

A *alteridade* consiste na ideia de que “somente do outro eu posso obter o meu *self*”⁸⁴ (CLARK; HOLQUIST, 2004, p. 91). Dito de outra maneira: “O sujeito se constitui na relação que estabelece com o outro, por meio da interação. Sua individualidade se estabelece pela alteridade” (PEREIRA; RODRIGUES, 2014, p. 190). Na teoria dialógica da linguagem bakhtiniana, significa que só existe o diálogo se for ativado o reconhecimento de reciprocidade entre o “eu” e o “outro”, presente em cada enunciação.

Segundo Clark e Holquist (2004, p. 93), Bakhtin entende que há uma interdependência entre a mente e o mundo, no sentido de que “ninguém pode existir sem modificações efetuadas por outrem”. Isso gera a ideia de “vivenciamento empático” (*perejivánie soperejivánie*⁸⁵) (BAKHTIN, 2011 [1979], p. X). Nesse sentido, o dialogismo torna-se uma orientação em que o sujeito se vê e se reconhece no outro, na imagem que o outro faz dele. Essa é a condição para se entender que, quando um sujeito pensa e se exterioriza para *alguém* ou para um “auditório social”⁸⁶ bem definido, ele se reconhece e é reconhecido pelo outro (BAKHTIN, 2010 [1929], p. 16). Ou seja, há necessária complementariedade do eu/outro.

Alteridade, para Bakhtin, é princípio da alternância de vozes e de consciências independentes e imiscíveis no interior de uma enunciação; alternância de vozes “plenivalentes”⁸⁷ e consciências “equipolentes”⁸⁸; é o constante deslizamento entre o “eu” e o “outro”; alternância entre dois enunciados de sujeitos distintos; significa relações semânticas tensionadas⁸⁹. Ela gera a categoria de “heteroglossia” (ocorrência de vozes diferentes) no interior do texto produzido no diálogo. Nessa perspectiva, “alteridade” torna-se um princípio

⁸⁴ No sentido de *a si mesmo*.

⁸⁵ *Perejivánie* é substantivo que significa vivência ou vivenciamento e *soperejivánie* é a “fusão do prefixo de contiguidade *so* (correspondente ao latino *cume* ao português *co* de coautor, companhia)”, significando empatia. Expressões em russo traduzidas por Paulo Bezerra, na obra *Estética da criação verbal* (2011 [1979], p. X).

⁸⁶ É um grupo de pessoas que o enunciador imagina ser seu interlocutor; que pressupõe compartilhar com ele compreensões comuns oriundas de contextos que ambos conhecem e vivenciam. O “auditório social” está interno ao texto/discurso de cada sujeito enunciator.

⁸⁷ Vozes plenivalentes, segundo a tradução de Paulo Bezerra, são vozes “plenas de valor, que mantêm com as outras vozes do discurso uma relação de absoluta igualdade como participantes do grande diálogo” (BAKHTIN, 1981 [1929], nota de rodapé, p. 2). Aproxima-se da ideia de manutenção da identidade na condição de igualdade

⁸⁸ Bezerra (2012) traduz este termo como consciências e vozes que participam do diálogo com outras vozes em pé de absoluta igualdade; não se objetificam, isto é, não perdem o seu SER como vozes e consciências autônomas. Aproxima-se da ideia de preservação da liberdade comunicativa na condição de igualdade.

⁸⁹ Na obra *Linguagem e diálogo* (2003, p. 66), Carlos Alberto Faraco lembra que o dialogismo bakhtiniano é tanto convergência, quanto divergência e que “o Círculo de Bakhtin entende as relações dialógicas como espaços de tensão entre enunciados”, e não simplesmente como promoção de entendimento, como alerta também Fiorin (2012, p. 170).

para o movimento entre os enunciados do governo, seja na forma de pergunta, réplica ou tréplica, e os enunciados dos cidadãos, seja na forma de resposta, réplica ou tréplica, estabelecendo uma situação dialógica entre os enunciados, objetivando, de um lado, legitimar uma produção de decisão político-administrativa e, do outro, influenciar os produtores de decisão político-administrativa.

Bakhtin (2011 [1979], p. 294-295), em *Estética da criação verbal*, rediscute e aprofunda o princípio de alteridade para falar de relação entre enunciados que compõem um discurso:

Nosso discurso, isto é, todos os nossos enunciados (inclusive as obras criadas) é pleno de palavra dos outros, de um grau vário de alteridade ou de assimilidade⁹⁰, de um grau vário de aperceptibilidade⁹¹ e de relevância. Essas palavras dos outros trazem consigo a sua expressão, o seu tom valorativo que assimilamos, reelaboramos, e reacentuamos.

A alteridade marca a relação dos sujeitos, tensa e instável, no interior de uma enunciação efetivada e estabelece os limites dos enunciados individuais (seu começo e seu fim), possibilitando a *respondibilidade*⁹²: ação de “responder a alguém ou a alguma coisa” sem abdicar do caráter de “responder pelos próprios atos”. Cada autor de um enunciado individual é responsável ou “respondível” por si mesmo e pelo conteúdo de sua fala, conforme expresso em Clark; Holquist (2004, p. 89-116) e em Sobral (2012, p. 20). Ainda, segundo Bakhtin (2011 [1979], p. 271), quando um sujeito percebe e compreende o significado (linguístico) do discurso do outro sujeito, ele ocupa uma ativa posição responsiva. Quer dizer:

[...] concorda ou discorda dele (total ou parcialmente), completa-o, aplica-o, prepara-se para usá-lo, etc; uma posição responsiva do ouvinte se forma ao longo de todo o processo de audição e compreensão desde o seu início, às vezes literalmente a partir da primeira palavra do falante. Toda compreensão da fala viva, do enunciado vivo é de natureza ativamente responsiva (embora o grau desse ativismo seja bastante diverso); toda compreensão é prenhe de resposta, e nessa ou naquela forma a gera obrigatoriamente: o ouvinte se torna falante.

⁹⁰ Palavra própria das obras bakhtinianas utilizada com o sentido de *assimilação*.

⁹¹ Palavra própria das obras bakhtinianas utilizada com o sentido de *capacidade de distinção*.

⁹² *Respondibilidade* é um princípio e um conceito cunhado por Bakhtin por influência de suas leituras das obras de Immanuel Kant. Podemos dizer que é fruto de sua primeira fase de produção [1818-1924], que é preservada em todas as suas obras, em qualquer abordagem sobre valores éticos e sobre a relação entre a alma de um sujeito e a alma do outro sujeito. Alimenta a ideia de que o sujeito-indivíduo, em condições normais, tem o dever de ser responsável pelo que ele é e pelo que ele faz.

Assim, *responsabilidade* é um princípio da interação entre enunciados do governo e dos cidadãos, que se materializa em “uma resposta, uma concordância, uma participação, uma objeção, uma execução” (BAKHTIN, 2011 [1979], p. 272). Para Menegassi (2009, p.158), ela é motivada pelo encontro e choque das “palavras-signos” com o mundo interior do outro, com base em pressões próprias do contexto social da enunciação. Só há interação *entre enunciados do governo e dos cidadãos* nas experiências discursivas em que “alteridade e responsabilidade” se concretizam. Nessa perspectiva, o princípio da alteridade orienta e solicita a ideia da responsabilidade nessas relações. Razão por que, para que um enunciado individual interaja com outro,

[...] é preciso que aquilo que foi dito/escrito encontre eco nas vivências anteriores do outro, que ele seja envolvido pela relevância do conteúdo em questão em relação ao contexto em que ele e o locutor encontram-se imersos. Somente assim essas palavras merecerão, de fato, uma resposta (MENEGASSI, 2009, p.158).

Esses princípios pertencem à experiência discursiva que efetiva interação e produz enunciados concretos. Mas só o princípio de responsabilidade figura, no diálogo, a necessidade humana “de provocar no seu par uma reação, uma resposta às suas ações, sejam elas de natureza atitudinal ou linguística” (MENEGASSI, 2009, p. 149). Ou seja, uma ação discursiva responsável que assuma uma posição responsiva às palavras ditas, anteriormente, por outrem.

Todavia, a *resposta responsável* de uma pessoa, em um diálogo, não se dá sempre de forma direta e imediata, mas, também, de forma subsequente, não imediata. Desse modo, a temporalidade não é um aspecto essencial à responsabilidade; pelo contrário, às vezes ela exige distanciamento temporal. Essa condição levou Bakhtin (2011 [1979], p. 272) a pensar em dois tipos de responsabilidade: a) a *ativa*⁹³ (ou imediata, como denomina Menegassi) – que “pode realizar-se imediatamente na ação”; nela, “o outro, ao compreender o enunciado, apresenta, imediatamente, ao locutor, a sua devolutiva” (MENEGASSI, 2009, p. 160). Como exemplo, podemos citar: o cumprimento de ordem ou comando entendido e aceito para execução, a réplica no diálogo cotidiano, a resposta na comunicação síncrona mediada por computador, etc.; e b) a *silenciosa*⁹⁴ (ou de efeito retardado) – em que “cedo ou tarde, o que foi ouvido e ativamente entendido é respondido nos discursos subsequentes ou no

⁹³ Responsabilidade ativa representa a prontidão da resposta após a compreensão do enunciado dito/escrito, sendo responsável por este ato. Essa resposta pode ser um enunciado, uma ação ou o silêncio.

⁹⁴ Na *responsabilidade silenciosa*, o sujeito que responde, requisita para si um tempo maior para elaborar sua resposta linguística ou atitudinal, sendo, *a posteriori*, responsável por sua fala ou por seu comportamento.

comportamento do ouvinte” (BAKHTIN, 2011 [1979], p. 272). Como exemplo, citamos os discursos escritos e lidos nos gêneros líricos e a resposta na comunicação assíncrona mediada por computador.

Sobre a relação entre alteridade e responsabilidade, considerando as possíveis situações de enunciação, Bakhtin (2011 [1979], p. 297, grifo do autor) observa:

Os enunciados não são indiferentes entre si nem se bastam cada um a si mesmos; uns conhecem os outros e se refletem mutuamente uns nos outros. Esses reflexos mútuos lhes determinam o caráter. Cada enunciado é pleno de ecos e ressonâncias de outros enunciados com os quais está ligado pela identidade da esfera da comunicação discursiva. Cada enunciado deve ser visto antes de tudo como uma *resposta* aos enunciados precedentes de um determinado campo (aqui concebemos a palavra ‘resposta’ no sentido mais amplo): ela os rejeita, confirma, completa, baseia-se neles, subentende-os como conhecidos, de certo modo os leva em conta.

Tudo isso porque o autor de um enunciado orienta-se por diretrizes de sua esfera de comunicação discursiva, o que Habermas chamou de “campos de argumentação” (HABERMAS, 2012 [1981], v.1, p. 81). Portanto, aquilo que dizemos está pleno dos ecos de outros enunciados da nossa esfera de comunicação discursiva. Tal fato significa que o enunciador não adota uma posição responsiva só em relação ao enunciado do seu interlocutor, mas uma posição responsiva, também, em relação à identidade da esfera da comunicação discursiva à qual pertence. Em síntese, de qualquer forma, a manifestação de responsabilidade marca a passagem de um enunciado a outro, gerando um *fluxo discursivo/comunicativo*.

3. Nossa argumentação

Sabemos que inexiste interação verbal sem o estabelecimento de alteridade e responsabilidade [entre os interlocutores]. Condição que se deve ao fato de que o enunciador faz da enunciação seu espaço de negociação com o outro, enfatizando a necessária alteridade do outro. O enunciador é, assim, responsável pelo outro, por meio da linguagem. Mas, a partir de que momento o diálogo realmente se constitui? A partir de uma única ou de várias alternâncias de vozes? Começamos a responder resgatando a ideia de *alteridade* e procuramos identificar, no objeto empírico escolhido, as alternâncias de vozes – consciências independentes e que se articulam – na interação verbal direta, constituída na consulta pública digital, que podem representar os distintos momentos de *fala*.

Nessa acepção, Habermas (2012, 2v.), aproximando-se da ideia bakhtiniana de dialogismo, refere-se à oferta do ato de fala ao outro e, conseqüentemente, à aceitação dessa

oferta por um possível interlocutor. Para isso, é preciso colocar-se no lugar do outro, escutar seu “auditório social”, como defende Bakhtin. Nesses termos, ter alteridade, naquilo que agora designamos de *interação verbal on-line*, é concretizar o deslizamento entre o mundo subjetivo e o mundo social, e entre os mundos subjetivos. Logo, colocar-se na posição do outro é condição para que as várias articulações de vozes aconteçam e sejam expressas.

Partindo desses princípios, entendemos que, quando um cidadão aceita a oferta de fala do governo (sua pergunta), respondendo a ele, tem-se uma alternância de posições. A questão é compreender até que ponto esse fluxo gera diálogo. Para Bakhtin (2011 [1979], p. 408, grifo do autor),

pergunta e resposta não são relações (categorias) lógicas; não podem caber em uma só consciência (una e fechada em si mesma); toda resposta gera uma nova pergunta. Perguntas e respostas supõem uma distância recíproca. Se a resposta não gera uma nova pergunta, separa-se do diálogo e entra no conhecimento sistêmico, no fundo impessoal. Diferentes cronótopos⁹⁵ de quem pergunta e de quem responde e diferentes universos do sentido (*eu e o outro*). A pergunta e a resposta do ponto de vista da *terceira* consciência e do seu mundo “neutro”, onde tudo é *substituível* e fatalmente se despersonaliza.

Como podemos perceber, a resposta não é só um enunciado neutro gramaticalmente composto. Ela é um ato, uma prática, uma ação pela linguagem. Realizá-la requer responsabilidade; significa responder pelo próprio ato de dizer *algo* ao outro, como já afirmamos antes. A responsabilidade ativa (imediata), sendo uma das formas de materialização do dialogismo entre enunciados concretos na comunicação discursiva, pode significar a aceitação da fala do outro, pela compreensão rápida do sentido construído pelo outro, pelo interesse de produzir um sentido próprio sobre o *objeto/tema* e pelo interesse em disputar o sentido final com o outro ou construir um sentido final junto com o outro (uma postura construtiva).

Alteridade e responsabilidade representam, assim, o movimento entre enunciados individuais de tal forma que a interação verbal on-line se materialize. Em cada sequência enunciativa⁹⁶ (ou cadeia discursiva, segundo Bakhtin), é possível visualizar um padrão ou tipo de *extensão de alteridade-responsabilidade*. Por exemplo, na consulta pública, quando o governo faz uma pergunta e obtém a resposta de um cidadão/uma cidadã, tem-se uma

⁹⁵ Bakhtin utiliza o termo *cronótopo* quando se refere a uma matriz “espaçotemporal”. Por exemplo: Rio Grande do Sul, no século XIX.

⁹⁶ Significa uma sucessão ou fluxo de enunciados concretos distintos por vezes representada por pergunta-resposta-réplica-tréplica.

extensão bem curta de alteridade-responsabilidade. Uma *extensão bem curta* significa que a resposta não gerou uma nova pergunta. Ela “separa-se do diálogo e entra no conhecimento sistêmico, no fundo impessoal” (BAKHTIN, 2011 [1979], p. 408). Neste artigo, pensamos em algo que ultrapasse o padrão simples de perguntar e responder. Nesse sentido, construímos três padrões ou tipos de extensão concreta de *alteridade-responsabilidade* dos sujeitos enunciantes, que poderiam (ou não) representar uma interação verbal on-line:

a) *a extensão curta* – 1º enunciado, a pergunta do governador (PG) + 2º enunciado, a contribuição do cidadão/cidadã (CC) + votação/adesão à contribuição + 3º enunciado, a resposta do governador (RG);

b) *a extensão média* – 1º enunciado, a pergunta do governador (PG) + 2º enunciado, a contribuição do cidadão/cidadã (CC) + 3º enunciado, questão agregada por outro enunciantes ao 2º enunciado (QA1) + 4º enunciado, questão agregada por outro enunciantes ao 2º enunciado (QA2) + votação/adesão à contribuição + 5º enunciado, a resposta do governador (RG); e

c) *a extensão longa* – 1º enunciado, a pergunta do governador (PG) + 2º enunciado, a contribuição do cidadão/cidadã (CC) + votação/adesão à contribuição + 3º enunciado, a resposta do governador à primeira contribuição (RG1) + 4º enunciado, questão agregada por outro enunciantes ao 2º enunciado (QA1) + 5º enunciado, questão agregada por outro enunciantes ao 2º enunciado (QA2) + 6º enunciado, questão agregada por outro enunciantes ao 2º enunciado (QA3) + votação/adesão à contribuição + 7º enunciado, a resposta do governador (RG2) + 8º enunciado, o comentário final do cidadão/cidadã (COM). Todas as possibilidades de extensão revelam distintos graus de dialogismo e de interação verbal direta em dada consulta pública digital.

Dessa padronização, uma questão surge: qual a extensão mínima de *alteridade-responsabilidade*, em uma sequência enunciativa, para que se considere a possibilidade de construção de uma interação verbal on-line concreta e real e, conseqüentemente, de um diálogo entre governo e cidadãos? Em tese, um conjunto de extensões curtas já poderia, se juntas e entrecidas, formar uma interação verbal on-line. Entretanto, o diálogo terá mais qualidade se for constituído por extensões longas e médias. Então, que padrões ou tipos de extensões de *alteridade-responsabilidade* puderam ser identificadas nas sequências

enunciativas, das três consultas públicas digitais? Existiam diferenças entre elas? Se existiam, o que isso significava?

4. O contexto empírico e o *corpus* da investigação

A investigação que aqui expomos tem o espaço de diálogo e de participação popular “Governador Pergunta”, no *site* “Gabinete Digital” do governo do Estado do Rio Grande do Sul, em funcionamento no período de 2011 a 2014, o contexto empírico no qual ocorre a interação verbal on-line entre governo e cidadãos, sobre temas de interesse geral. Esse espaço era destinado à realização de consultas públicas digitais. Salientamos que a iniciativa do governo gaúcho gerou, nos quatro anos, inúmeras e distintas investigações sobre democracia digital e participação (JERÔNIMO, 2012; COCCO, 2013; entre outros), gestão pública (MACADAR; DANIEL; PEREIRA, 2013; e outros), interação e redes sociais (RAMINELLI; RODEGHERI; OLIVEIRA, 2014) e argumentação e participação cidadã (JERÔNIMO, 2014); todas com perspectivas distintas da que apresentamos neste artigo. A relação entre o que abordamos aqui e as outras características de dialogismo e de racionalidade comunicativa, em consultas públicas digitais, pode ser lida em Jerônimo (2016).

Para demonstrar o sentido da nossa argumentação anterior, foram analisadas três consultas públicas digitais. Das três consultas contidas no espaço “Governador Pergunta”, tínhamos 60 sequências enunciativas possíveis de serem analisadas por representarem as contribuições dos cidadãos acatadas pelo governo como viáveis ao debate público ou à formulação de propostas públicas. Retiramos, para análise, dez sequências enunciativas que puderam ser vistas e lidas on-line pelos participantes da consulta ou por qualquer cidadão que desejasse acompanhá-las. Desse *corpus*, sete sequências enunciativas são da consulta pública digital sobre “Atendimento na saúde pública” (2011), duas sequências da consulta sobre “Segurança no trânsito” (2012) e uma da consulta sobre “Reforma política” (2013). Desconsiderou-se todo enunciado que não estivesse visível, ao acessar o *site* “Gabinete Digital” e o espaço “Governador Pergunta”.

5.A extensão *alteridade-responsabilidade* sendo revelada pelo *corpus*

Nas sequências enunciativas observadas na consulta pública digital sobre “Atendimento na saúde pública”, identificamos sete (07) tipos ou padrões distintos de extensão *alteridade-responsabilidade*. Estes 07 padrões estão distribuídos, nas 50

contribuições acatadas pelo governo gaúcho, da seguinte maneira: 01 com padrão SEL1⁹⁷, 02 com padrão SEL2⁹⁸, 02 com padrão SEM1⁹⁹, 04 com padrão SEM2¹⁰⁰, 04 com padrão SEM3¹⁰¹, 14 com padrão SEC1¹⁰² e 22 com padrão SEC2¹⁰³ (Figura 2). Esses dados revelam o nível de heterogeneidade do fluxo comunicativo derivado da variação de compreensão do que o outro diz, da aceitação do sentido produzido pelo outro e do *querer-dizer* algo sobre o *objeto/tema* proposto pelo governo. Há uma variabilidade na alteridade e na responsabilidade *ativa* na interação verbal on-line, entre governo e cidadãos gaúchos, sobre “Atendimento na saúde pública”.

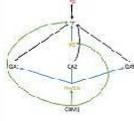
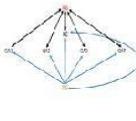
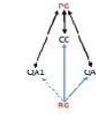
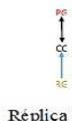
	Quant. SEL1	Quant. SEL2	Quant. SEM1	Quant. SEM2	Quant. SEM3	Quant. SEC1	Quant. SEC2
Atendimento na saúde pública: SUBTEMAS							
Saúde na sua Região	01	-	-	01	03	-	05
Saúde da Família	-	01	-	-	01	04	04
Cuidado Integral	-	-	-	-	-	06	04
Urgência e Emergência	-	-	01	03	-	01	04
Acesso a Medicamentos	-	01	01	-	-	03	05

Figura 2 – Padrões distintos de extensão alteridade-responsabilidade na consulta pública digital sobre “Atendimento na saúde pública” - Fonte: Jerônimo (2016, p. 283)

Ainda em relação à extensão *alteridade-responsabilidade*, identificamos, nas consultas públicas digitais sobre “Segurança no trânsito” e “Reforma política” *um único padrão de extensão alteridade-responsabilidade* que entendemos ser *curtíssima* (SEc), ou seja, Pergunta do governador (PG) ↔ Contribuição/resposta do cidadão (CC). Este padrão se repete tanto nas dez contribuições ou sequências enunciativas que compõem a consulta pública digital sobre “Segurança no trânsito”, quanto nas dez sequências que compõem a segunda etapa da consulta pública digital sobre “Reforma política”.

⁹⁷ Sequência enunciativa com extensão longa tipo 1.

⁹⁸ Sequência enunciativa com extensão longa tipo 2.

⁹⁹ Sequência enunciativa com extensão média tipo 1.

¹⁰⁰ Sequência enunciativa com extensão média tipo 2.

¹⁰¹ Sequência enunciativa com extensão média tipo 3.

¹⁰² Sequência enunciativa com extensão curta tipo 1.

¹⁰³ Sequência enunciativa com extensão curta tipo 2.

Com a invariabilidade da extensão alteridade-responsabilidade nas duas consultas posteriores, percebemos que as únicas distinções entre elas eram: a) na consulta sobre “Segurança no trânsito” havia dois tipos de sujeitos enunciadorees respondentes (o cidadão e grupos de cidadãos institucionalizados ou não) e b) na consulta sobre “Reforma política” os sujeitos enunciadorees respondentes não tinham identidade, portanto os enunciados concretos não tinham autoria assumida. Havia uma suposição de que a autoria era de cidadãos desvinculados de militância político-partidária. Uma suposição difícil de ser provada.

A primeira consulta pública digital, em relação à extensão *alteridade-responsabilidade*, é bem distinta das duas consultas públicas que foram realizadas em momentos posteriores, o que distingue, também, seu processo de reciprocidade entre os participantes e o próprio diálogo entre eles. Nela, os diversos fluxos comunicativos representam melhor a categoria [bahktiniana] *dialogismo* e por isso vem para o primeiro plano de nossa investigação.

Considerando que a extensão *alteridade-responsabilidade* dá forma à extensão de uma sequência enunciativa, ou seja, conforma o deslizamento entre o *eu* e o *outro* vinculados, intersubjetivamente, pelo mesmo contexto social e pela vivência da mesma situação social imediata, a primeira consulta pública digital apresenta distintas sequências enunciativas que mantêm a identidade do enunciador e preservam sua liberdade comunicativa, apesar da condição de igualdade; nelas, cada enunciado é pleno da palavra dos outros, preservando distintos graus de assimilação, de distinção sobre o assunto falado e da forma como cada enunciador dá relevância a ele, apesar dos reflexos mútuos dos enunciados concretos.

Na extensão da sequência enunciativa, seguimos o fluxo em que falar e ouvir são ações que se alternam, em que o *falante ouve* e o *ouvinte fala*, até que um assunto se esgote entre os interlocutores. Nesse sentido, identificamos fluxos comunicativos distintos no interior de cada consulta pública digital. Consideramos, então, neste caso, que o movimento de *pergunta-resposta-réplica* seria a representação mínima de uma extensão da sequência enunciativa. Com isto, o único *corpus* que revelou ter as condições [mínimas] de dialogismo foi o da consulta pública digital sobre “Atendimento na saúde pública”.

Nas sete sequências escolhidas, podemos observar as alternâncias de “vozes”: as do governador (representando o governo) e a dos cidadãos gaúchos (representando a sociedade civil). Eles alteraram as posições de quem *escreve e posta*, as de quem *vê e lê* e as de quem

argumenta e contra-argumenta. Nesse deslizamento entre a “voz” do governador e as “vozes” dos cidadãos, encontramos três tipos de extensão de *alteridade-responsabilidade*: a longa, que é composta por uma grande quantidade de conexões entre enunciados de cidadãos; a média, que é composta por pelo menos três conexões entre enunciados postados por cidadãos; e, a curta, que contém, pelo menos, um enunciado da(o) cidadã(o).

As extensões longas de *alteridade-responsabilidade* marcam uma pluralidade de vozes que indica a presença da categoria bakhtiniana chamada “heteroglossia” em que todos os participantes tornaram-se a *si mesmos* compreensíveis, indicando, por sua vez, que suas ações de fala foram construídas com a pretensão de serem inteligíveis. Além disso, indicam que os cidadãos entenderam e aceitaram a pergunta do governador e as regras de participação, e que aceitaram os resultados naturais desse tipo de interação verbal, postando suas contribuições. Nela [extensão longa], o governador (governo) produz uma réplica às contribuições dos cidadãos, mantendo em movimento o fluxo comunicativo. Cada sequência enunciativa produz um movimento próprio, com caminhos distintos de articulação de vozes. Este padrão da sequência enunciativa amplia a potência da força centrífuga própria do diálogo, que compele a um novo contexto.

No caso observado, há mudança na forma como se constitui o fluxo comunicativo, por causa da diferença dos padrões de extensão *alteridade-responsabilidade*. Por exemplo, observamos uma mudança na forma de construção do fluxo comunicativo da SEM1 para a SEM2. Isso indica que a sequência de *falas* pode ser construída de diversas maneiras, o que talvez garanta certa variabilidade na interação verbal on-line. A pluralidade, a alternância de vozes e as devolutivas (respostas) imediatas estão materialmente presentes, porém de forma mais restrita que nas sequências enunciativas longas.

Ao observar, por exemplo, as SECs, percebemos que ainda há uma distinção entre elas. Existem as sequências com réplicas curtas do governador e outras com réplicas longas. Isso significa que a relação semântico-axiológica – outro aspecto a ser apresentado em outra oportunidade – se estabelece com forças distintas em argumentações do governo e do cidadãos. Também indica que a relação entre falar e ouvir se distingue, apesar de ter o mesmo padrão de extensão (PG ↔ CC ← RG). O último enunciado tem força argumentativa distinta e o enunciado que o antecede tem força provocativa distinta, também. Entretanto, as SECs não têm o mesmo potencial da paridade e liberdade comunicativa das demais sequências enunciativas com padrões mais extensos. Nas sequências enunciativas da consulta pública

digital sobre “Atendimento na saúde pública”, elas são a maioria. Isso sinaliza uma compensação quantitativa à diminuição da intersubjetividade e da pluralidade de vozes sobre um dado tema ou, ainda, à restrição na negociação de um sentido de interesse geral.

6. Conclusão sobre a *alteridade-responsabilidade* da interação verbal on-line

No todo, o que percebemos é que os princípios de alteridade e de responsabilidade estão materializados por distintas dinâmicas de posicionamento de vozes e de respostas postadas pelo governo e pelos cidadãos gaúchos, nas sequências enunciativas da consulta pública digital sobre “Atendimento à saúde pública”, ou seja, *distintos padrões de extensão alteridade-responsabilidade*, o que pode significar pouca interferência da instância governamental na interação verbal direta e mais ação comunicativa construtiva e colaborativa em busca do interesse comum dos interlocutores. Isto é, menor controle discursivo e ideológico por parte do governo, se se comparar com as duas consultas posteriores. Nas consultas públicas digitais sobre “Segurança no trânsito” (2012) e sobre “Reforma política” (2013), observamos *um único padrão de extensão alteridade-responsabilidade*, o que caracteriza um único fluxo discursivo, mas não comunicativo.

A partir dessas diferentes dinâmicas de consulta pública digital, podemos compreender que: a) não é qualquer materialização de alteridade-responsabilidade que se transforma em fluxo comunicativo; b) distintas consultas públicas digitais podem gerar diferentes padrões de alteridade-responsabilidade, dentre eles os que não formam fluxo comunicativo; c) distintos padrões de alteridade-responsabilidade podem influir diretamente na constituição das outras marcas de dialogismo – a da relação semântico-axiológicas das interlocuções e os níveis de acabamento interno das interações verbais on-line – e de racionalidade comunicativa do diálogo (JERÔNIMO, 2016). Nem todos os padrões de alteridade-responsabilidade podem sustentar um diálogo construtivo e colaborativo entre governo e cidadãos, inerente à democracia participativa, pois não conseguem sustentar outros aspectos do dialogismo nem a racionalidade comunicativa exigida nesse contexto.

Em uma democracia participativa, quanto mais os princípios de alteridade e de responsabilidade forem materializados, de diversas forma, na relação discursiva entre governo e cidadãos, cidadãos e cidadãos, tanto mais será a variabilidade de extensões de sequências enunciativas, provocando contribuições inesperadas e, *quicá*, valiosas à produção de decisões políticas justas. Colocar-se no lugar do outro que fala, ou ouve, e responder, de forma

responsável, ao outro, representa o primeiro estágio para uma produção colaborativa com resultado coletivo (objetivado). Responder, produzir uma réplica e uma tréplica, ou seja, sustentar ao máximo a extensão alteridade-responsabilidade significa levar em consideração os argumentos, as opiniões, os pontos de vista do outro e, nesse processo, até que o tempo determine um acabamento provisório. Nessa perspectiva, os participantes vão se engajando uns com os outros e com o tema, inicialmente pautado.

Os diversos movimentos que os participantes da consulta pública digital sobre “Atendimento à saúde pública” fizeram, um em direção ao outro (assinando, inclusive, suas falas), expõem a liberdade comunicativa possível naquele espaço-tempo particular. Sinalizam, também, nos distintos momentos de fala, a polifonia natural de um diálogo, como também diferentes cronótopos¹⁰⁴ de quem pergunta e responde e diferentes universos de sentido (estrito) e de apreciação sobre um *objeto/tema*. Os distintos padrões de extensão *alteridade-responsabilidade* são condição básica inicial para a identificação de um diálogo concreto; o diálogo concreto é a prática comunicativa adequada à ideia de que os cidadãos podem influenciar a produção de decisão política de um lado e, do outro, de que o governo (e seus agentes) podem tomar decisões mais adequadas às necessidades da população, quando “escutam” e respondem responsabilmente aos cidadãos-interlocutores, legitimando sua atuação no cenário democrático. Para além dos atos do simples perguntar-responder, governo e cidadãos precisam, juntos, produzir fluxos comunicativos até que uma questão de interesse geral seja, momentaneamente, esgotada. É a *alteridade-responsabilidade* que desenha as outras marcas do dialogismo; que ajuda a compreender a presença e a ausência da racionalidade comunicativa, neste caso. É por sua extensão que, de início, podemos suspeitar se em uma consulta pública digital há o que entendemos por diálogo.

REFERÊNCIAS

BAKHTIN, Mikhail M. **Marxismo e filosofia da linguagem**. 14.ed. São Paulo: Hucitec, 2010. [1929].

_____. **Problemas da poética de Dostoiévski**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1981. [1929].

¹⁰⁴ Bakhtin (2011 [1979], p. 407) fala dos “pequenos tempos” quando fala de cronótopos: do passado imediato, da atualidade e do futuro representável.

_____. **Estética da criação verbal**. 6.ed. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2011. [1979].

BEZERRA, Paulo. Polifonia. In: BRAIT, Beth (Org.). **Bakhtin**:conceitos-chaves. 5.ed. São Paulo: Contexto, 2012. p. 191-200.

CLARK, Katerina; HOLQUIST, Michael. **Mikhail Bakhtin**. São Paulo: Perspectiva, 2004.

COCCO, Giuseppe (Org.). **Gabinete Digital**: análise de uma experiência. Porto Alegre: Companhia Rio-Grandense de Artes Gráficas (CORAG), 2013.

DAHLET, Patrick. Dialogização enunciativa e paisagem do sujeito. In: BRAIT, Beth (org.). **Bakhtin**:Dialogismo e construção do sentido. 2.ed.rev. Campinas: Ed. Unicamp, 2005. p. 55-84.

FARACO, Carlos Alberto. **Linguagem e diálogo**: as idéias linguísticas do Círculo de Bakhtin. Curitiba: Criar Edições, 2003.

FIORIN, José Luiz. Interdiscursividade e intertextualidade. In: BRAIT, Beth (Org.). **Bakhtin**:Outros conceitos-chave. 2.ed. São Paulo: Contexto, 2012. p. 161-194.

HABERMAS, Jürgen. **Teoria do agir comunicativo**: Racionalidade da ação e racionalização social. São Paulo: Ed. WMF, Martins Fontes, 2012. 2 v. [1981].

JERÔNIMO, Luciana S. de O. Dialogismo e participação online: uma proposta de estudo sobre interação entre governantes e cidadãos em ambientes do governo eletrônico (e-Gov).In: **CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO**, 35., 2012, Fortaleza. *Anais eletrônicos...* Fortaleza: Intercom, 2012. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2012/resumos/R7-2736-1.pdf>>.

_____. Dimensão argumentativa da participação cidadã no processo deliberativo: perspectiva habermasiana de racionalidade comunicativa na consulta pública online. **Razón y palabra**, n. 86, 2014, p. 8-18.Disponível em: <http://old.razonypalabra.org.mx/N/N86?08_Luciana_M86.pdf>. Acesso em: 22 set. 2014.

_____. **Diálogo temático on-line na consulta pública digital**: um estudo sobre relações entre enunciados do governo e dos cidadãos. 2016. 450f. Tese (Doutorado em Comunicação Social) –Faculdade de Comunicação Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016. Disponível em: <<http://tede2.pucrs.br/tede2/handle/tede/6834>>.

KOÇOUSKI, Marina. Comunicação pública: construindo um conceito. In: MATOS, Heloiza (Org.). **Comunicação pública**: interlocuções, interlocutores e perspectivas. São Paulo: ECA/USP, 2012. p. 71-96.

MACADAR, Marie Anne; DANIEL, Vanessa; PEREIRA, Gabriela. Estudo preliminar do Gabinete Digital no Estado do Rio Grande do Sul (Brasil): a influência de fatores

institucionais. IN: **INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION RESOURCES MANAGEMENT (CONF-ICM)**, 2013. Paper 59. Disponível em: <<http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1057&context=confirm2013>>. Acesso em: março de 2014.

MATOS, Heloiza. **Capital social e comunicação**: interfaces e articulações. São Paulo: Summus, 2009.

MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos. **Governo eletrônico no Brasil**: Aspectos institucionais e reflexos na governança. 2004. 315f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade e Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2004.

MENEGASSI, Renilson José. Aspectos da responsividade na interação verbal. **Revista Línguas e Letras**, Cascavel, v. 10, n. 18, 2009, p. 147-170. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/linguaseletras/article/viewArticle/2257>>. Acesso em: 2 mar. 2015.

PEREIRA, Rodrigo Acosta; RODRIGUES, Rosângela Hammes. O conceito de valoração nos estudos do círculo de Bakhtin: A inter-relação entre ideologia e linguagem. **Linguagem em (Dis)curso – LemD**, Tubarão, SC, v. 14, n. 1, p. 177-194, jan./abr. 2014.

RAMINELLI, Francieli; RODEGHER, Letícia; OLIVEIRA, Rafael. A utilização de redes sociais online pelo poder executivo: o caso do Gabinete Digital o Estado do Rio Grande do Sul no Facebook. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Florianópolis, v.2, n. 11, 2014, p.245-263. Disponível em: <<http://http://buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/view/34368/33221>>. Acesso em: 2 mar. 2015.

SOBRAL, Adail. O conceito de ato ético de Bakhtin e a responsabilidade moral do sujeito. **Revista eletrônica Bioéticos**, p. 121-126, 2009. Disponível em: <<http://www.saocamilo-sp.br/pdf/bioethikos/68/121a126.pdf>>. Acesso em: mar. 2015.

_____. Ato/atividade e evento. In: BRAIT, Beth (Org.). **Bakhtin**: Conceitos-chaves. 5.ed. São Paulo: Contexto, 2012. p. 11-36.

ZÉMOR, Pierre. **La communication publique**. 3.ed. Paris:PUF, 2005. [1995].