

TECNOLOGIA, REDES SOCIAIS E OS NOVOS DESAFIOS PARA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL: AS DIRETRIZES PARA A FANPAGE DA PREFEITURA DE BRUSQUE

João Paulo da Silva¹

RESUMO

O avanço da telefonia móvel e dos aparelhos celulares, o crescimento das redes sociais, principalmente o *Facebook*, coloca o cidadão cada vez mais em contato com as instituições, da mesma forma que esses órgãos utilizam essa ferramenta que proporciona interação e comunicação, em uma relação instituição-usuário e vice e versa. Com isso, não só as pessoas de forma em geral mantêm perfis no *Facebook*, mas, também, empresas e órgãos públicos criam seus perfis, conhecidos como *Fanpages*. Com a possibilidade de que a ferramenta tem de interação dos usuários (nesse caso a prefeitura de Brusque) ela trouxe consigo novos desafios para a administração pública municipal. Sendo assim, o presente estudo visa apresentar as diretrizes criadas pela prefeitura de Brusque para a utilização desse importante instrumento, o que deve compreender que essa serve como um espaço para que o contribuinte possa dialogar sobre temas relevantes em relação ao município em que vive, bem como ampliar o espaço de participação na administração pública municipal por parte da população.

Palavras-chave: Tecnologia. Redes Sociais. *Fanpage*. *Facebook*. Comunicação Pública.

1 INTRODUÇÃO

Com os rápidos avanços tecnológicos dos últimos anos a população tem encontrado meios de mais interação social, além de mecanismos para uma maior participação na vida pública, dessa forma as administrações públicas vêm se desafiando a criar formas participativas de modo a atender essas demandas. Com a internet, as instituições conseguiram um espaço no meio virtual e no âmbito público, como destaca Lemos e Levy (2010, p. 60), “para melhor ou para pior, o fato é que a evolução do espaço midiático criou as condições para uma nova relação entre espaço público e a interação comunicativa”. Nesse seio, os avanços vem para trazer novas relações tecnológicas e sociais presentes nos vários âmbitos da sociedade. “Hoje existem milhares de usuários de redes no mundo inteiro, cobrindo todo espectro da comunicação humana, da política e da religião ao sexo à pesquisa” (CASTELLS, 1999, p.439).

Essa ascensão tem proporcionado uma nova característica, uma participação cidadã via *web*:

A esfera pública digital encontra-se agora presa a uma viva tensão. De um lado, pela primeira vez na história da humanidade, o conjunto de memória e da comunicação mundial encontra-se reunido no mesmo ambiente técnico interconectado (LEMOS; LEVY, 2010, p.16).

¹ Mestre em Comunicação pela Universidade Federal do Paraná (UFPR) e jornalista efetivo da prefeitura de Brusque - e-mail: jppjournal@gmail.com

Nesse sentido, a comunicação entre administração pública e cidadão ganha ares para o fortalecimento da relação entre governos e cidadãos, promovendo afinidades comunicacionais em todos os níveis, muito ao contrário de uma relação unilateral, que coloca o governo como emissor e o cidadão apenas como receptor. O processo pleno com as inúmeras possibilidades por meio dos novos mecanismos deixam o fluxo de comunicação na horizontal, o cidadão tem uma opinião efetiva e válida (NOVELLI, 2011, p.86), sendo ainda uma ação democrática.

O modelo de participação ativa do cidadão pressupõe um processo de comunicação horizontal baseado na parceria e no estímulo ao engajamento da sociedade na formulação de políticas públicas. As novas tecnologias da informação e comunicação, que privilegiam a interação entre os atores sociais independentemente de suas localizações geográficas, são ferramentas valiosas para a viabilização da participação mais ativa do cidadão (NOVELLI, 2011, p. 87).

Demonstra-se, assim, que há relação com as inúmeras possibilidades, os governos devem adotar medidas que se conjuguem com esse panorama de modo que a tecnologia sirva de instrumento para a população e melhore a relação entre governos e cidadão. Desse modo, o presente trabalho aborda as diretrizes para a *fanpage* da prefeitura de Brusque, medidas norteadoras para a relação governo/cidadão por meio da *fanpage* desta instituição pública, levando em consideração os desafios impostos com os avanços tecnológicos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Tecnologia

As tecnologias, ou mesmo as novas tecnologias, não determinam as mudanças, como o fato de maior acesso à internet e a obrigatoriedade de divulgação das informações não significam que vai culminar com uma participação mais efetiva da população. Um ponto importante para tal compreensão, como destaca Levy (2009), é que a “(...) emergência do ciberespaço acompanha, traduz e favorece uma evolução geral da civilização. Uma técnica é produzida dentro de uma cultura, e uma sociedade encontra-se condicionada por sua técnica”.

Levy esclarece que a técnica condiciona, cria meios, mas não determina uma transformação. Em uma visão mais crítica sobre o assunto, Wolton (2003) salienta que a verdadeira capacidade em solucionar os problemas está no ser humano, não podendo ter a técnica a competência para tal. Além disso, o autor questiona o papel do determinismo tecnológico.

(...) A internet uma verdadeira revolução que fará surgir uma “nova sociedade”, simplesmente porque supõe que a tecnologia vai mudar diretamente a sociedade e os indivíduos. Eles estão alinhados, na realidade, com a tese do determinismo tecnológico segundo o qual uma revolução nas técnicas provocaria uma revolução na estrutura global das sociedades (WOLTON, 2003, p.14).

Mesmo a internet tendo um índice de introdução mais veloz que qualquer outro meio de comunicação na história (CASTELLS, 1999), não deixa de corresponder a um sistema sociotécnico, assim sendo, o homem é o grande responsável e tem um papel central para mudanças e transformações, não as máquinas. Vale lembrar que a comunicação teve uma evolução em dois sentidos: uma refere-se às questões técnicas; e a outra ligada às questões que refletem os valores de uma sociedade mais democrática (WOLTON, 2003) como, por exemplo, a *fanpage* da prefeitura de Brusque.

É inegável a importância da *web* e as possibilidades que acarreta para a cidadania. Para Matos (2009), ela vem para colaborar com o capital social, conceito inicialmente abordado por Bourdieu que vislumbra como os indivíduos atuam em grupos para atingir metas e objetivos, tanto individuais como coletivos.

(...) A internet suplementaria e ampliaria o capital social ao se adicionar à configuração existente de comunicação e mídia, para facilitar as relações sociais correntes e os movimentos seguidos de engajamento cívico e socialização. Em resumo, a internet suplementaria o capital social aliando-se, por exemplo, ao contato telefônico e à relação face a face para reforçar ou mesmo ampliar os contatos sociais e o envolvimento cívico existente; (MATOS, 2009, p.140).

São essas relações e o envolvimento cívico, acrescidos da internet, que “em suas diversas encarnações e manifestações evolutivas, já é o meio de comunicação interativo universal via computador da Era da Informação” (CASTELLS, 1999, p.433).

Nesse conjunto de relações sociais, interatividade e internet que, segundo Lemos e Levy (2010), surge a esfera pública digital.

No que diz respeito aos efeitos sobre a democracia, essa transformação da esfera pública me parece afetar positivamente os quatro domínios estreitamente independentes, que são as capacidades de aquisição de informação, de expressão, de associação e de deliberação dos cidadãos. (LEMOS; LEVY, 2010, p.14).

Essa nova esfera vem se ampliando devido à evolução das novas tecnologias da informação.

Ademais, a nova forma de se comunicar na web também foi favorecida pela ampliação do acesso à internet, pela diminuição dos custos de acesso, pela instalação de pontos gratuitos pelas prefeituras ou organizações não governamentais, assim como pela propagação da conexão sem fio (wi-fi) (CASTELLANO, 2011, p.185).

Verifica-se que a comunicação passou por um processo evolutivo, com o telefone, o rádio, a televisão, a informática e os multimeios. Todos esses fatores contribuíram para o crescimento da esfera pública digital e do acesso à informação.

Mais recentemente esses avanços permitiram que os aparelhos celulares se popularizassem, e com a ascensão de planos móveis e a ampliação da rede de dados das companhias telefônicas a rede mundial de computadores está à mão de grande parte da população brasileira.

O Brasil superou a marca de um smartphone por habitante e hoje conta com 220 milhões de celulares inteligentes ativos, de acordo com a 29ª Pesquisa Anual de Administração e Uso de Tecnologia da Informação nas Empresas, realizada pela Fundação Getúlio Vargas de São Paulo (FGV-SP) (ESTADAO, 2018).

É evidente que como os números mostram a quase totalidade da população brasileira tem um aparelho móvel, possibilitando assim uma maior interação entre as pessoas e as instituições, outro fato que deve ser levado em consideração é a ampliação da rede móvel, o que inclui planos de dados que permitem acesso de forma fácil e com baixo custo à *web*.

Vale lembrar, que deve ser considerado neste aspecto é que a grande parte dos planos das companhias de telefone celular já incluem planos para acesso às redes sociais, o que inclui o *Facebook*. Assim, grande parte dos cidadãos tem em seus *smartphones* uma ferramenta de comunicação.

Com esse escopo, a relação entre o cidadão e a administração pública se estreita tendo em vista a facilidade de contato entre esses agentes envolvidos, desse modo, a maioria dos órgãos públicos, principalmente os que relacionam ao executivo possuem *fanpages*, que nada mais são que plataformas institucionais no *facebook*.

Essa nova ordem trouxe novos desafios à administração pública, já que com o contato estreito as demandas se ampliaram, trazendo consigo a necessidade de se criar padrões para atendimento a esse público. Vale ressaltar que “o *Facebook* atingiu a marca de 127 milhões de usuários ativos mensais no Brasil no primeiro trimestre deste ano (2018). Desse, 90% usa a rede a partir de dispositivos móveis, principalmente smartphones.” (FOLHA, 2018).

Assim, a administração pública municipal, neste caso a prefeitura de Brusque, estabeleceu padrões para a essa “nova” demanda por parte dos municípios.

2.2 Cibercultura

O desenvolvimento da rede mundial de computadores trouxe novos olhares para a sociedade, os avanços tecnológicos ocorridos nos últimos anos condicionaram e, de certa forma, criam uma nova cultura, a Cibercultura.

A cibercultura é o conjunto tecnocultural emergente no final do século XX impulsionado pela sociabilidade pós-moderna em sinergia com a microinformática e o surgimento das redes telemáticas mundiais: uma forma sociocultural que modifica hábitos sociais, práticas de consumo cultural, ritmos de produção e distribuição da informação, criando novas relações nos trabalhos e no lazer, novas formas de sociabilidade e de comunicação social. (LEMOS, 2010, P.22)

Essa transformação tem ocorrido em todos os sentidos, envolvendo as pessoas, instituições, criando efeitos também no processo democrático, isso de forma positiva (LEMOS, 2010), pois, com ela aumentou-se a capacidade de aquisição de informação, ampliou-se as formas de expressão, possibilitou novas formas de associação, além de expandir o processo de deliberação entre os cidadãos. Desse modo, com esse avanço, a esfera pública também recebeu um novo olhar, já que a disponibilidade de informações conta com um novo meio.

Com a tradução informacional do mundo, tudo, desde o comportamento de partículas até os formatos midiáticos, pode ser transformado em *bits*, processado em computadores e distribuídos em redes telemáticas em tempo real para todo e qualquer lugar do planeta. (LEMOS, 2010, p.22).

Assim, modernidade é o símbolo de uma nova era. O desenvolvimento humano alcançou patamares nunca antes imaginados. Tendo por senhora de seu avanço a necessidade, nesse sentido, as vantagens alcançadas são transportadas em todas as direções, os acessos são múltiplos, favorecendo a todos. “No clima intelectual da computação social, a avaliação, a crítica, a categorização não são mais reservadas aos mediadores culturais tradicionais (clero, professores, jornalistas, editores), mas retorna às mãos das multidões” (LEMOS, 2010, p.11).

Dessa forma, todos começam a ter uma participação que antes já não era possível, as relações entre instituições e sociedade são alteradas, a informação ganha um novo patamar. “O surgimento da cibercultura implica novos sentidos da ecologia com a emergência do paradigma informacional. Este instaura a passagem do modo industrial (material e energético) para o informacional (eletrônico-digital) (LEMOS, 2010, p.22).

Com isso, as informações assumem um novo papel na estrutura social, acarretando em transformações, também na forma com que os governos agem, com um novo processo na

relação governos e cidadãos. “Os governos estão passando de uma relação de *autoridade sobre os sujeitos* a uma relação de *serviços aos cidadãos*, aos quais eles têm cada vez mais contas a prestar. (LEMOS, 2010, p.140). O fluxo de informações acabam por ir em todas as direções, a expansão da rede mundial de computadores cria uma nova demanda para os governos, com a exigência de mais transparência, mais eficiência nas ações administrativas e nas prestações de serviços, com a necessidade ainda de uma maior aproximação com a população em geral.

Essas demandas fazem surgir um novo tipo de governo, um governo eletrônico, que vem para colaborar com a fiscalização e a participação na administração pública.

O governo eletrônico desenvolve no Brasil. No que se refere ao poder executivo, temos o importante Portal da Transparência. O Portal da Transparência, criado pela Controladoria-Geral da União, tem o objetivo de dar mais transparência à administração pública e permitir que qualquer pessoa possa acompanhar a execução dos programas e das ações do Governo Federal (LEMOS, 2010, p.142).

Mas uma efetiva participação só tem sido possível graças ao aumento dos serviços que possibilitam aos cidadãos o acesso à rede mundial de computadores. Com o *boom* tecnológico vivido pela sociedade nos últimos anos, que nesse processo inclui-se a internet. Banda larga, discada ou sem fio, torna-se hoje uma missão praticamente impossível encontrar um lar em que ela não esteja presente. Nas ocasiões em que isto não acontece, alguns indivíduos separam algumas horas de seu dia para a utilização de computadores em espaços públicos ou nas *Lan Houses*, a fim de navegar por entre as ciberpáginas. Compras, consultas, pesquisas são feitas em segundos, parecendo-nos convidativo a mente esquecer que tal relação é recente, distante, por exemplo, da época de nossos pais, culminando em uma nova esfera pública. “A esfera pública digital encontra-se agora pela primeira vez na história da humanidade, o conjunto da memória e da comunicação mundial encontra-se reunido no mesmo ambiente técnico interconectado. (LEMOS, 2010, p. 16)

Esse conjunto de “digitalização” da vida e da esfera pública alastrou-se pelo mundo como uma verdadeira onda de proporções gigantescas e efeitos irreversíveis. Transfigurando-se de sua origem de uso e funcionalidade particular, abarcou os mais diferentes públicos, tendo por destaques as pesquisas em larga escala, cujos conteúdos podiam ser acessados de modo instantâneo, sem que se precisasse sair do conforto do lar, e sem mesmo ser necessária a procura pelo livro ou pela página.

devido ao caráter mundial da nova esfera pública, os movimentos de opinião e de ação cidadã atravessam cada vez mais as fronteiras e entraram em fase com o caráter, ele mesmo planetário, dos problemas ecológicos, econômicos e políticos. (LEMOS, 2010, p.14)

Mediante o aumento do público consumidor e sua diversidade, os *sites* e provedores passaram em investir em opções que versavam tanto a particularidade, como *blogs*, nos quais o indivíduo realizava postagens de fotos, acontecimentos, pensamentos, e recebia como única interação os comentários acerca do que havia sido postado, e *chats* de bate papo, os quais tinham por finalidade a integração dos usuários na troca de mensagens, contatos, exibições de imagem por meio das webcams, recuperando uma necessidade quase ontológica do ser humano que repousa no diálogo, na interação interpessoal. Tudo isso também se inserindo na relação, cidadão e governos. “Para melhor ou o pior, o fato é que a evolução do espaço midiático criou as condições para uma nova relação entre o espaço público e a interação comunicativa. (LEMOS, 2010, p.60)

É exatamente esta tônica de interatividade que impulsiona o surgimento das redes sociais, ponto crucial de nossas considerações neste excerto, tendo por ponto mais significativo o recorte na proposta de verificação da viabilidade de utilização de uma das redes sociais, o *Facebook*, mas precisamente a *Fanpage* do município de Brusque, Santa Catarina, como forma de Conversação Cívica.

2.3 Supremacia da rede social

O *Facebook* configura-se como uma rede social que tem datada sua origem em 2004. À princípio, o projeto de seus idealizadores tinha um foco bem menos despretensioso do que a dimensão que tem hoje: destinava-se a elaborar uma espécie de catálogo dos estudantes da Universidade de Harvard, apresentando fotos e informações, sendo, portanto, restrito a membros da instituição. Vislumbrando que a página poderia lhe render ainda mais acessos e desejos por parte dos usuários, Zuckerberg ampliou o acesso à rede.

A comunicação tornou-se cada vez mais eficaz, passando do telefone ao rádio, da televisão à informática e hoje aos multimídias (...) Simultaneamente a este poderoso movimento tecnicista uma outra dimensão da comunicação se desenvolveu, ligada à liberdade de informação, às lutas pela democracia e por uma sociedade aberta, fazendo finalmente do ideal da comunicação um dos grandes valores de nossa sociedade (WOLTON, 2002, p.7).

Inseridos nesse contexto social, na centralidade da informação:

A comunicação desde há um século está em plena erupção. Depois de ter estado calma durante vários séculos, a comunicação passou por uma espécie de pacto com as técnicas, chegando mesmo a se identificar com a técnica e obrigando cada um a se adaptar a este ritmo trepidante (WOLTON, 2002, p.30)

Somado a isso, temos o atual panorama de uma sociedade líquido moderna (BAUMAN, 2005). A referida rede social tem extrema aceitação pelos usuários da internet brasileira, onde muitas pessoas e instituições mantêm perfis dispostos nessa ferramenta.

Entre os fatores que proporcionam o referido sucesso, podemos citar a dialogicidade entre as mídias presentes no *site*, bem como a possibilidade de novos aplicativos serem criados por diversas pessoas.

No tocante a convergência de várias mídias, percebe-se que os usuários desta rede podem ver, postar e compartilhar em sua página vídeos, músicas, imagens, textos.

Neste ponto, o “face” parece ter tocado diretamente em uma questão mais profunda ainda : o “orgulho humano”, tendo em vista as possibilidades abertas e a individualização do sujeito

Em nosso mundo de “individualização” em excesso, as identidades são bençãos ambíguas. Oscila, entre o sonho e o pesadelo, não há como dizer quando um transforma o outro. Na maior parte do tempo, essas duas modalidades líquido-modernas de identidade coabitam, mesmo que localizadas em diferentes níveis de consciência. Num ambiente de vida líquido-moderno, as identidades coabitam, mesmo que localizadas em diferentes níveis de consciência. Num ambiente de líquido-modernas, as identidades talvez sejam as encarnações mais comuns, mais aguçadas, mais profundamente sentidas e perturbadoras da *ambivalência*. É por isso, diria eu, que estão firmemente assentadas no próprio cerne da atenção dos indivíduos líquido-modernos e colocadas no topo de seus debates existências (BAUMAN, 2005, p.38).

Essa relação do identificar-se torna-se necessária, pois cada postagem feita nessa rede social tem a possibilidade de receber aprovação por parte dos demais usuários, fato que se concretiza quando a palavra “curtir”, posicionada logo abaixo de uma foto, por exemplo, é clicada. Desse modo, pode-se verificar postagens sendo feitas com o intuito de receberem curtidas, de divulgarem um determinado elemento ou tornarem alguém popular por conta do número de “likes”. Podendo ainda colaborar para a criação de uma imagem, de um identidade.

Outro ponto importante, é que a ferramenta, tem a possibilidade da criação de *fanpages*, que servem para as instituições como um todo, nesse caso temos a prefeitura de Brusque, que mantém um perfil na rede. “Várias são as cidades e estados brasileiros que têm criado portais na Internet, passando a figurar no espaço *web* e adaptando-se ao novo paradigma digital da Sociedade da Informação.” (LEMOS, 2010, p.135)

Com isso, os órgãos públicos criam mais um meio de relação com o cidadão, tendo em vista que as *fanpages* permitem a interação do usuário com a instituição, por meio de comentários, chat direto, fotos, vídeos e, inclusive, permitindo transmissão ao vivo de eventos.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para o presente trabalho realizou-se um estudo de caso, uma vez que é um procedimento adequado à pesquisa por permitir “que os investigadores retenham características e significativas dos eventos da vida real” (Yin, 2010, p.24). É nesse olhar para *fanpage* e as diretrizes que foram criadas em função dela que dá-se o estudo de caso.

Um dos fatores relevantes acerca do estudo de caso é a possibilidade do trato com as diversas evidências que são apresentadas, além disso, há outros pontos relevantes, como destaca Yin.

O estudo de caso é uma investigação empírica que – investiga um fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto de vida real, especialmente quando – os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes (YIN, 2010, p. 39).

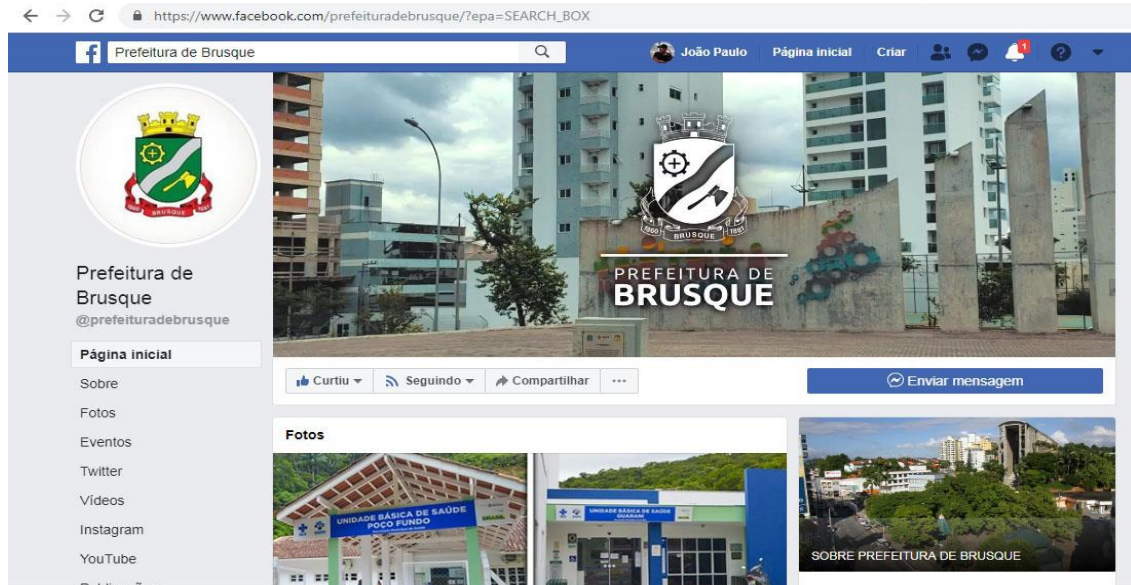
Nesse sentido, foram utilizadas duas técnicas: a abordagem teórica e a análise empírica.

4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 *Facebook* da prefeitura de Brusque:

O perfil online da Prefeitura de Brusque, criado no ano de 2011, conta ,segundo dados do último acesso no dia 13/05/2019, com 30.501 curtidas, 4,8 mil fotos publicadas em sua linha do tempo.

Figura 1 – *Fanpage* da Prefeitura de Brusque/SC

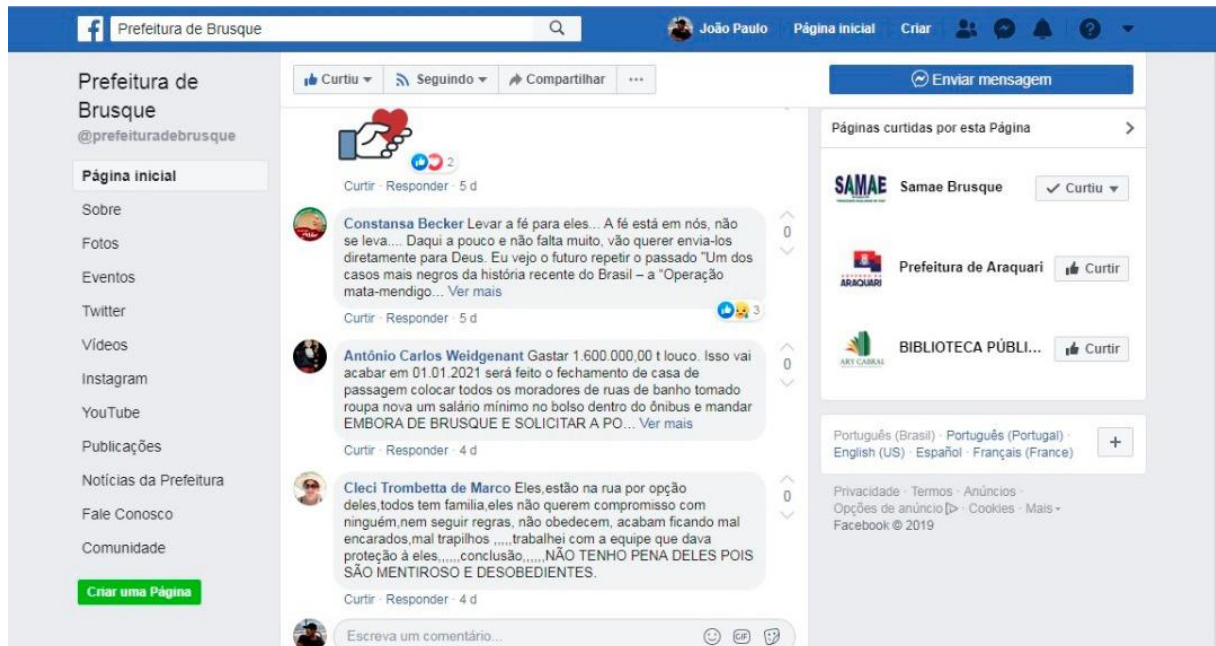


Fonte: Facebook/Fanpage da prefeitura de Brusque

Dentre as fotos e textos postados, estão informações culturais sobre atrações turísticas da cidade, empregos, desenvolvimento municipal, fotos de eventos. Por meio destes recursos, toda população com acesso a alguma forma a internet tem condições de acompanhar os principais acontecimentos e participar ativamente das discussões políticas que envolvem o município de Brusque. “Os governos estão passando de uma relação de autoridade sobre os sujeitos a uma relação de serviços aos cidadãos, aos quais eles têm cada vez mais contas a prestar”. (LEMOS, 2010, p.140).

Além disso, ela também é uma forma de atrair novos indivíduos que possam vir a visitar ou fixar residência no município, além de participarem pelo destaque e reforço de tais informações. Tem-se ainda possibilidade de comentários e troca de opiniões em diálogos em cada uma das informações postadas pela prefeitura. Os usuários da página de Brusque interagem com o intuito de tornarem-se instâncias positivas na divulgação das boas ações realizadas entre governo, fazer críticas, ou buscar uma solução conjunta por meio de sugestões sobre instâncias que por ventura ainda não tenham entrado em consonância ou que se façam necessárias de maiores ações. “Em todos os lugares um processo comunicacional que envolvia diversas maneiras e vários ambientes – uma ralação não passiva, mas de assimilação e reelaboração de Informações em grupo – uma opinião pública. (MATOS, 2009, p.110).

Figura 2 – Comentários da Fanpage da Prefeitura de Brusque/SC



Fonte: Facebook/Fanpage da prefeitura de Brusque

Percebe-se que a *Fanpage* possibilita uma interação entre os usuários e prefeitura, além também da relação entre os cidadãos. É evidente que não basta esta ação para que os indivíduos possam se engajar e as situações a serem melhoradas possam de fato tornarem-se realidade. Entretanto, toda mudança, passa por um estágio embrionário, requer tempo e cuidados. Com a instituição desta página, Brusque ganhou dinamicidade, ganhou consciência e segurança por parte dos cidadãos, que agora veem com transparência e respeito aquilo que é feito. “O futuro da Internet aponta para novas modalidades de emissão livre, de formas de compartilhamento de informação, de cooperação. O que se espera são mudanças globais da esfera pública em direção a uma ciberdemocracia” (LEMOS, 2010, p.28).

4.2 *Fanpage* e a Comunicação Pública:

Com esses aspectos, o aumento e acesso à tecnologia, a secretaria de Comunicação da prefeitura de Brusque (SECOM), estabeleceu diretrizes para o atendimento à população de Brusque, por meio da *fanpage* do órgão municipal no Facebook - @prefeituradebrusque. As diretrizes estão norteadas com base nos conceitos de Comunicação Pública.

Comunicação pública coloca a centralidade do processo de comunicação no cidadão, não apenas por meio da garantia do direito à informação e à expressão, mas também do diálogo (interação), do respeito a suas características e necessidades, do estímulo à participação ativa, racional e corresponsável (DUARTE, 2009, p.61).

Dessa forma, a efetiva comunicação pública perpassa os canais de comunicação tradicional e transforma-se em um agente facilitador de políticas públicas, haja vista que elas necessitam não somente da informação, mas também, da mediação e do diálogo para que os envolvidos tenham voz nessa relação.

É no caminho de uma mudança do panorama que a administração pública deve ter a ação junto ao cidadão, caminho que norteia a comunicação pública estatal. Esse fator muda a relação, transforma-se em um verdadeiro exercício de democracia e de cidadania em que são levados em consideração todos os agentes envolvidos, em todos os campos de atuação (OLIVEIRA, 2012).

Nessa relação, percebe-se o espaço de atuação da administração pública, tendo a comunicação pública, com vistas ao interesse público num campo múltiplo e plural, com espaço ao diálogo e a deliberação. Dessa forma, a comunicação pública, dentro do âmbito do Estado, culmina com processos de deliberação, os quais transformam-se em bem social. Esse conjunto deve estar ligado ao pleno funcionamento para que se tenham resultados positivos, ganhos sociais, sem viés de outros interesses que não o público.

O exercício da comunicação pública é um conjunto, não estando apenas o Estado na obrigação de informar, mas também no papel que o cidadão tem de ser informado e buscar a informação: “a comunicação capaz de encontrar formas de ouvir, responder e dar voz ao cidadão” (BRANDÃO, 2012, p. 93).

(...) é a instituição que ouve a sociedade, que atende às demandas sociais, procurando, por meio de abertura de canais, amenizar os problemas cruciais da população, como saúde, educação, transporte, moradia e exclusão social (KUNSCH, 2012, p.15).

Assim, o entedimento é que a *fanpage* é um dos instrumentos/canais para essa relação dialógica e de fluxo de comunicação horizontal, como um mecanismo que possibilita transpor o modo tradicional de pensar a comunicação, indo além dos canais convencionais e da comunicação unidirecional em que a instituição pública informa, recebe demandas e informações do cidadão de forma cidadã.

O modelo de participação ativa do cidadão pressupõe um processo de comunicação horizontal baseado na parceria e no estímulo ao engajamento da sociedade na formulação de políticas públicas. As novas tecnologias da informação e comunicação, que privilegiam a interação entre os atores sociais independentemente de suas localizações geográficas, são ferramentas valiosas para a viabilização da participação mais ativa do cidadão (NOVELLI, 2011, p. 87).

O que culmina também com os aspectos legais que regem a ação do agente público e, neste caso, a Secom, por meio da *fanpage* da Prefeitura de Brusque.

A análise da comunicação pública realizada a partir dos promotores/emissores admite que o Estado é crucialmente diferente em relação aos demais atores, uma vez que suas atividades têm obrigação legal de serem pautadas pela supremacia do interesse público. O Estado de Direito distingue-se, também, pelo fato de que suas atividades exigem transparência (KOÇOUSKI, 2012, p.90)

É evidente que a comunicação pública localiza-se em todas as esferas, o que a distingue é sua relação com a coletividade, com o interesse público. Assim, pensar a comunicação pública é refletir sobre os diversos aspectos que envolvem o fazer comunicacional na relação entre instituições e o cidadão, tendo como base o interesse público e o diálogo, em um processo de troca a fim do ganho coletivo. Portanto, ela se estabelece em um fluxo dialógico, em um plano horizontal na relação instituições/cidadão.

(...) discutir a atuação em comunicação pública (CP) exige: (a) compromisso em privilegiar o interesse público em relação ao interesse individual ou corporativo; (b) centralizar o processo no cidadão; (c) tratar comunicação como um processo mais do que informação; (d) adaptação dos instrumentos às necessidades, possibilidades e interesse dos públicos; (e) assumir a

complexidade da comunicação, tratando-a como um todo uno (DUARTE, 2009, p.59).

Parte-se assim que a *fanpage*, mesmo que sendo um mecanismo recente na relação entre serviço público e o cidadão, assume os aspectos mordemos de comunicação, tendo em vista os números de usuários apresentados que apenas no Brasil.

Para que a comunicação pública seja eficaz, ela deve responder às perspectivas contemporâneas de relacionamentos, sendo estrategicamente orientada para promover a democratização através de ações voltadas às necessidades atuais dos cidadãos (GERZSON, 2009, p. 63).

Fica evidente, com esses números, a importância desse canal para uma participação cidadã, uma relação horizontal e dialógica.

4.3 Diretrizes para a *Fanpage* da Prefeitura de Brusque

Nesse sentido, a prefeitura de Brusque, por meio da Secretaria de Comunicação com a responsabilidade técnica do autor, estabeleceu as diretrizes para a atuação/relação com os usuários, isso para uso interno dos cinco jornalistas que compõem a equipe técnica da Secom, assim sendo, estabelecida a seguinte diretriz:

Diretrizes

A prefeitura de Brusque, por meio da Secretaria de Comunicação, estabelece diretrizes que norteiam a relação do presente órgão público e os cidadãos no que tange a *fanpage* oficial do município -@[prefeituradebrusque](#). Essas estão baseadas na facilidade ao acesso ao serviço público municipal, no interesse público, no diálogo, respeitando a participação e as críticas, com uma linguagem que seja acessível e que condiz com o meio e sua especificidade.

Facilidade e agilidade

A *fanpage* é um facilitador entre a população e a prefeitura de Brusque, gerida pela Secom, é um canal que auxilia o contribuinte a ter acesso às informações e serviços da administração municipal, dessa forma, é importante que seja fácil o acesso e que tenha agilidade nas respostas e nas demandas que por ventura venham surgir por parte desta ferramenta.

Interesse Público

Assim como norteia a Comunicação Pública, com base no que acima foi descrito, a essência da utilização dessa ferramenta está calcada no interesse público e na centralidade do cidadão na participação do processo comunicacional.

Dialógica -

Ela deve servir como um processo de troca, não apenas como um instrumento de mera informação da administração pública municipal, uma relação: cidadão/prefeitura/cidadão, com respeito a horizontalidade do processo comunicacional.

Aberta a críticas -

Ao ter um canal assim aberto é importante que se estabeleça uma abertura as críticas que desse canal possam surgir, já que é o cidadão que está inserido no dia a dia da cidade e tem todo direito de fazer os apontamentos que se julgar necessário, mas também é importante que não se confundam críticas que vão contribuir com o desenvolvimento dos serviços prestados

por parte da prefeitura de Brusque com ofensas, de qualquer forma, a *fanpage* está aberta para que a população possa contribuir para o desenvolvimento de todas as ações da prefeitura de Brusque.

Sendo este canal uma opção extra em relação ao que a prefeitura já oferece, como ouvidoria municipal, contato pessoal e qualquer outro meio disponível.

Linguagem -

Uma linguagem acessível, mas também que está ligada ao que é o meio: a internet, primando para a simplicidade da linguagem, mas sem perder o bom humor praticado por quem está habituado ao uso das mais diversas *fanpages* presente na rede mundial de computadores, uma linguagem que aproxima e ao mesmo tempo diverte, sem perder o compromisso já firmado com a responsabilidade, o respeito a legislação e ao interesse público.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ritmo dos avanços tecnológicos é bem diferente do que se percebe na administração pública em geral, ainda mais que não pode ser esquecido os fatores legais que envolvem os governos. Pensar a implicação de uma *fanpage* em um aspecto na relação cidadão/governo é algo extremamente recente, além disso, esse fenômeno é específico à época em que vivemos, período em que a relação entre as pessoas, o contato pessoal em si, também está alterado. Dessa forma, um instrumentos como esse, que possibilita ao cidadão participar de forma mais ativa na administração pública é de grande valia para a sociedade. Não só pela relação que cria para com o órgão público, mas principalmente pela possibilidade de interação com os outros contribuintes, já que as soluções e problemas são expostos conjuntamente, permitindo a conversação sobre esses assuntos.

Claro que como é algo, como dito, recente, é necessário que se estabeleça padrões, ainda mais que há dois fatores importantes a serem considerados: o primeiro é que o Estado, diferentemente das outras instituições, só pode fazer o que a lei determina. Ele tem por obrigação legal seguir a prescrição da lei “(...) o administrador público somente poderá fazer o que estiver expressamente autorizado em lei e nas demais espécies normativas, inexistindo, pois, incidência de sua vontade subjetiva (...)” (DE MORAES, 2003), sendo esse fator o princípio constitucional da Legalidade. Desse modo, enquanto as organizações em geral agem por vontade própria e podem fazer tudo o que a lei não proíbe, as prefeituras, por sua vez, devem apenas seguir o que a lei determina, o que equivale inclusive para uma *fanpage* oficial de um órgão público.

O segundo aspecto é a fluidez e a linguagem específica para esse meio, para uma comunicação que de fato comunique e leve em consideração a especificidade do meio, fugindo dos ritos burocráticos e institucionais que muitas vezes cercam a administração pública, e que os ciclos de gestores estão em constante mudança.

As diretrizes são bases norteadoras em um processo que está em constante evolução e são de suma importância para tentar estabelecer o equilíbrio necessário entre a determinação legal e a fluidez que uma plataforma com o *facebook* exige.

REFERÊNCIAS

- ABRAMO, Claudio Weber. Acesso à Informação – um longo caminho a ser trilhado In: KONDO, Seiichi. **Transparência e responsabilização no setor público: fazendo acontecer**. Brasília: MARE, 2002, p. 203-208
- BAUMAN, Zygmunt. **Identidade: entrevista a Benedetto Vecchi**. Trad. Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge ZAHAR, 2005.
- CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**. Tradução: Ronei de Venancio; atualização para 6ª Ed. Jussara Simões. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- ESTADÃO. **Brasil já tem mais de um smartphone ativo por habitante, diz estudo da FGV**. Disponível em: <<https://link.estadao.com.br/noticias/geral,brasil-ja-tem-mais-de-um-smartphone-ativo-por-habitante-diz-estudo-da-fgv,70002275238>>. Acesso em: 09 de maio de 2019, às 20:33h.
- FOLHA DE SÃO PAULO. **Facebook chega a 127 milhões de usuários no Brasil**. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/tec/2018/07/facebook-chega-a-127-milhoes-de-usuarios-mensais-no-brasil.shtml>>. Acesso em: 09 de maio de 2019, às 20:00.
- GERZSON, Vera Regina Serezer; MÜLLER, Karla Maria. PROCAC/Canoas: comunicação pública e relacionamento com o cidadão. **Revista FAMECOS: mídia, cultura e tecnologia**, v. 1, n. 38, 2009.
- KOÇOUSKI, Marina. Comunicação Pública: construindo um conceito. In: MATOS, Heloiza. **Comunicação Pública: Interloquções, interlocutores e perspectivas**. São Paulo: ECA/USP, 2012.
- KUNSCH, Margarida. Comunicação Pública: direitos de cidadania, fundamentos e práticas. In: MATOS, Heloiza. **Comunicação Pública: Interloquções, interlocutores e perspectivas**. São Paulo: ECA/USP, 2012.
- LEMONS, André; LEVY, Pierre. **O Futuro da Internet: em direção a uma ciberdemocracia**. São Paulo: Paulus, 2010.
- LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. (Trad. Carlos Irineu da Costa). São Paulo: Editora 34, 2009
- MORAES, Alexandre de. **Direito constitucional**. 2003. Disponível em: <<http://ir.nmu.org.ua/>>. Acesso em Mai. 2019
- MATOS, Heloiza. Opinião pública e conversação cívica; In: MARQUES, A.; COSTA, C. T.; COELHO, C. N.; KUNSCH, D. et al. **Esfera pública, redes e jornalismo**. Rio de Janeiro: E-papers, 2009, p. 107-122.
- NOVELLI, Ana Lucia Coelho Romero. O papel institucional da comunicação pública para o

sucesso da governança. **Revista Organicom**, v. 3, n. 4, 2011.

WOLTON, Dominique. **Internet, e Depois?** Uma teoria crítica das novas mídias? Tradução Isabel Crossetti. Porto Alegre: Sulina, 2003.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4 ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.