



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



O PAPEL DAS MÍDIAS SOCIAIS NA SOCIEDADE DEMOCRÁTICA: WHATSAPP COMERCIAL COMO CANAL DE COMUNICAÇÃO GOVERNAMENTAL DOS SETORES DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Amanda Veríssimo da Silva¹

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Com a ascensão da transformação digital, o fazer da democracia e o exercício da cidadania vem sendo reinventado em tempo real. Espaços digitais tornam-se aliados como meios de interlocução e da prática da transparência pública e de ouvidoria, sendo a internet um espaço para uma interação direta com os cidadãos no âmbito da comunicação pública.

Questões como inclusão e exclusão digital, privacidade dos dados, direitos e deveres executados em meio digital, e o impacto cultural de todos esses fatores na sociedade, precisam ser pensados, principalmente quando trata-se de órgãos que estão diretamente relacionados com a população. O setor de transparência do RN tem a responsabilidade de, através do uso de uma linguagem objetiva, clara e de fácil compreensão, assegurar o direito fundamental à informação ao cidadão e à sociedade, garantindo ampla divulgação do cumprimento das missões relativas aos órgãos e entidades vinculadas ao Poder Executivo Estadual. Já a Ouvidoria-Geral do Estado tem a missão de receber e dar o devido tratamento a denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações diversas da sociedade, referente a serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo.

¹ Graduada em Comunicação Social - hab. Jornalismo (UERN), mestranda do Programa de Pós-Graduação em Antropologia Social (UFRN), bolsista pesquisadora na Controladoria Geral do Estado do Rio Grande do Norte (CONVÊNIO FAPERN/CONTROL - N° 02/2021). Email: amanda1verissimo@gmail.com.



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



Mediante a relevância desses dois órgãos que integram a Controladoria Geral do Estado, o presente estudo pauta a importância de maximizar as possibilidades de acesso às demandas de transparências e ouvidoria por parte dos cidadãos. Sugere-se coletar informações contidas nos canais de comunicação virtuais destes órgãos, sendo estes o e-SIC RN e Fala.BR, no intuito de categorizar seus dados para ampliar e otimizar a atuação popular através de uma comunicação mais acessível.

Propomos como uma nova prática de gestão, a criação de uma conta comercial no aplicativo WhatsApp, o 2º aplicativo de mídia social mais utilizado no mundo (We Are Social e Hootsuite, 2021), contratando um serviço de chatbot, que fará um pré-atendimento de forma automática, respondendo as perguntas frequentes dos cidadãos que serão previamente mapeadas na etnografia digital.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O procedimento metodológico inicial que tenciona-se empregar é etnografia digital (ZANINI, 2016), nos canais de comunicação e-SIC RN e Fala.BR, referentes a Transparência e Ouvidoria, respectivamente. Pretende-se traçar o perfil dos cidadãos que interessam-se por contatar esse setores, mapeando o sexo, grau de instrução, idade etc (caso essas informações sejam apresentadas ou sejam de fácil acesso). Além disso, almeja-se quantificar quantas vezes um mesmo perfil manifestou questões referentes à transparência pública e ouvidoria. Assim como, realizar uma análise da linguagem usada, tanto pelo membro da sociedade como pelos servidores. Entendemos que no decorrer da pesquisa pode haver mudanças estruturais nesse processo metodológico.

A partir da coleta dessas informações, o intuito é elaborar: uma nuvem de palavras para solicitações dos cidadãos ao E-sic; gráficos de barras classificando por setor, a linguagem usada, pelos servidores e pela sociedade, como formal ou informal; gráficos de barras para tipagem por grau de instrução, sexo, renda etc, dos cidadãos que contatam os setores em questão; histogramas para o tempo médio de resposta das solicitações, por setor;



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



gráfico de séries temporais para a quantidade de demandas ao longo dos meses, dividida por ano e por setor. Esses dados históricos serão usados para desenvolver um conjunto de perguntas frequentes, a serem implementadas para resposta automática no Whatsapp, por meio de um chatbot.

3 DESENVOLVIMENTO

O desenvolvimento da presente pesquisa se insere no Projeto de Inovação Institucional conduzido pela Controladoria-Geral do Estado do Rio Grande do Norte (CONTROL) e pela Fundação de Apoio à Pesquisa do Estado do Rio Grande do Norte (FAPERN), relativo ao Edital CONTROL/FAPERN nº 02/2021, na área de Comunicação Social com hab. em Jornalismo.

Com o objetivo de fomentar a participação cidadã e de visibilizar o trabalho realizado pela CONTROL, esta nova ferramenta de gestão - Whatsapp comercial - não tem o propósito de substituir os canais e-SIC RN e Fala.BR, que são os canais oficiais de diálogo entre a população e a Transparência e Ouvidoria, respectivamente, mas de aprimorá-los.

Como a acessibilidade é uma das demandas contidas nas leis que regem esses órgãos, o WhatsApp seria usado para driblar o analfabetismo funcional que assola o país. Como explica DEMO (2007, p. 8): “estar analfabeto não é apenas não saber ler, escrever e contar, é principalmente estar por fora do mundo digital, em especial das oportunidades de saber pensar mediadas por plataformas informacionais.” O canal surge como uma plataforma de apoio aos sites, propondo provocar uma maior aproximação entre o órgão público e a população.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

Ainda existe uma quantidade limitada de produções no âmbito acadêmico quando o tema em questão é o uso de mídias digitais para promoção da transparência pública e



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



ouvidoria. Porém, alguns termos e palavras chaves têm sido usados para mencionar este tipo de trabalho. Riecken (2008) afirma que estudos acerca do governo eletrônico (ARAÚJO; CARDOSO, 2006) levantam termos e conceitos como "cidadania, democracia, participação social dos cidadãos, inclusão digital, direitos envolvidos, entre outras questões" (RIECKEN, 2008, p. 19), estando tudo isso ainda em contínuo desenvolvimento.

Nessa linha, um termo a ser pensado é cidadania digital (GERALDES; NEGRINI, 2014; JANUÁRIO, 2019; MARTINI, 2008; NUNES; LEHFELD, 2018), que compreende-se como a expansão dos "direitos civis, sociais e políticos do cidadão através da internet" (JANUÁRIO, 2019, p. 7).

Outra expressão que circula nos meios acadêmicos é democracia digital (ALMADA; CARREIRO; BARROS; GOMES, 2019; ROSSETO; SILVA; CARREIRO, 2011; SAMPAIO, 2013; SILVA; BRAGATTO; SAMPAIO, 2016), definindo-se como "diversas relações estabelecidas entre o governo e os cidadãos, a partir da tecnologia da informação, com o propósito de ampliar a participação política" (SANTOS, 2013, p. 198).

Como propomos um objeto de inovação que busca adaptar um aplicativo de uso popular, WhatsApp, há outro termo a vista, sendo este tecnologia cívica, do inglês *civic technology*, expressão com maior número de publicações em pesquisas por essa temática na base indexadora *Web of Science* (WOS), como apresentado na pesquisa de Gomes, Schneider e Bezerra (2018).

Esses recursos tecnológicos adotados pelo Estado são vistos como viabilizadores do regime democrático por inúmeros pesquisadores (BORGES; SILVA, 2006; JAMBEIRO; SOBREIRA), estes que entendem, assim como a autora do presente projeto, a participação dos cidadãos ativos e informados como a chave para um governo popular.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo da comunicação entre setores públicos e sociedade viabiliza que a democracia seja efetiva, ao assentir que informações públicas tenham uma ampla e efetiva



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



divulgação; que dúvidas da população sejam mais facilmente esclarecidas; e que as solicitações e os desejos do povo sejam avistadas com prontidão. Com a implementação de um canal de comunicação no aplicativo WhatsApp, a população do Rio Grande do Norte terá respostas rápidas para suas dúvidas referentes a Transparência e Ouvidoria, o que concede praticidade e maior agilidade na interlocução entre Estado e sociedade. Além disso, há a visibilidade que um canal mais popular traz para as funcionalidades dos setores em questão.

REFERÊNCIAS

ALMADA, M. P.; CARREIRO, R.; BARROS, S. R.; GOMES, W. da S. Democracia Digital No Brasil: Obrigação Legal, pressão política E Viabilidade tecnológica. Matrizes 2019, 13, 161-181.

ARAÚJO, A. M. de; CARDOSO, A. M. P. Pode o governo eletrônico contribuir para a promoção da cidadania? In: ENANCIB – ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 7., 2006, São Paulo. GT 5: Política, Ética e Economia da Informação. Disponível em: <<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/vii/enancib/paper/viewFile/2649/1777>>. Disponível em: 17 jul. 2017.

BORGES, J.; SILVA, H. P. Democracia eletrônica e competência informacional. Informação & Sociedade: Estudos, v. 16, n. 1, p. 129-137, 2006. Disponível em: <<http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/v/a/4181>>. Acesso em: 22 Ago. 2017.

DEMO, P. Marginalização Digital. B. Téc. Senac: a R. Educ. Prof., Rio de Janeiro, v. 33, n.2, maio/ago. 2007.

GERALDES, E; NEGRINI, V.. POLÍTICAS PÚBLICAS DE COMUNICAÇÃO E CIDADANIA DIGITAL. Revista de Estudos da Comunicação (Impresso) , v. 15, p. 325-337, 2014.

GOMES, J. C.; SCHNEIDER, M. A. F.; BEZERRA, A. C.. Aplicativos Cívicos: apropriação de dados abertos governamentais pela sociedade. In: XIX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (XIX ENANCIB). 2018. Disponível em Acesso em 26 nov. 2018.

HOOTSUITE, WE ARE SOCIAL, Digital 2021, Brazil: All the data and trends you need to understand internet, social media, mobile and e-commerce behaviours in 2021.



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



JAMBEIRO, O., SOBREIRA, R., MACAMBIRA, L. Informação, participação cívica e controle da gestão pública: análise dos websites das capitais brasileiras. In: ENANCIB – ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 12., 2011, Brasília. GT 5: Política e Economia da Informação. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/document/70225693/ENANCIB2011-GT5#>>. Acesso em: 14 jul. 2017.

JANUÁRIO, S. B. B.. A CIDADANIA NAS PONTAS DOS DEDOS: um panorama por meio dos aplicativos cívicos no Brasil. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2019.

MARTINI, Renato da Silveira. Tecnologia e Cidadania Digital: ensaio sobre tecnologia, sociedade e segurança. Rio de Janeiro: Brasport, 2008.

NUNES, D. H.; LEHFELD, L. S.. Cidadania Digital: Direitos, deveres, lides cibernéticas e responsabilidade civil no ordenamento jurídico brasileiro. REVISTA DE ESTUDOS JURÍDICOS DA UNESP , v. 22, p. 437-454, 2018.

RIECKEN, R. F. Governo eletrônico em administrações locais brasileiras: avaliação de progresso, fatores intervenientes e critérios de priorização de iniciativas. 2008. 1076f. Tese (doutorado) - Universidade de Brasília, Faculdade de Economia, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Departamento de Ciência da Informação e Documentação, 2008. Disponível em <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/1558?mode=full>>. Acesso em 25 set. 2018.

ROSSETTO, G. P. N. ; ALMADA, Maria Paula ; CARREIRO, R. . Democracia digital e participação: um estudo sobre iniciativas civis no Brasil. Lumina (Juiz de Fora) , v. 5, p. 1-22, 2011.

SAMPAIO, R. C. Democracia Digital no Brasil: uma prospecção das iniciativas relevantes. Revista Eletrônica de Ciência Política - recp , v. 4, p. 55-79, 2013.

SILVA, S. P.S., BRAGATTO, R. C., SAMPAIO, R. C. (orgs.) Democracia digital, comunicação política e redes: teoria e prática. Rio de Janeiro: Folio Digital: Letra e Imagem, 2016.

ZANINI, Débora. Etnografia em mídias sociais. In: SILVA, T.; STABILE, M. (Orgs.). Monitoramento e pesquisa em mídias sociais: metodologias, aplicações e inovações. São Paulo: Uva Limão, 2016. p. 163-185.