

As redes sociais como ferramentas de participação cidadã: Os impactos do Facebook do Governo do Distrito Federal (Brasil) na gestão de benefícios sociais

Sá, Marcela

IPOG, Brasil

 mrochasa@gmail.com

Documento recibido: 24 septiembre 2018
Aprobado para publicación: 21 marzo 2019

Resumo

Este artigo analisa a efetividade da participação social digital na formulação e implementação de políticas públicas e na resolução de problemas apontados na página do Facebook do Governo do Distrito Federal, especificamente com relação às demandas da população sobre o pagamento do benefício social do programa DF Sem Miséria. Para isso, foram analisadas a página do Facebook entre janeiro/2017 e julho/2017, 379 posts e pesquisa bibliográfica. Os resultados encontrados indicam que existe uma grande efetividade na comunicação entre cidadãos e Governo, mas não há a mesma efetividade na resolução dos problemas. A conclusão é que o espaço digital é um bom local de diálogo, mas não de resolução de conflitos e políticas. O artigo traz pontos positivos e avanços conquistados e abre um importante debate a respeito dos desafios que devem ser enfrentados pela administração pública sobre a participação social digital.

Palavras chave

Redes, Participação Social, Democracia Digital e Políticas Públicas

Abstract

This article analyzes the effectiveness of digital social participation in the formulation and implementation of public policies and in the problems' resolution pointed out on the Facebook page of the Federal District Government, specifically regarding the demands of the population related to the payment of DF Sem Miséria program's social benefit. For that, the referred Facebook page, from January to July 2017, 379 posts and bibliographic research had been studied. The results indicate the effectiveness in the communication between citizens and Government, and the lack of the same effectiveness in the resolution of the problems. The conclusion is that digital environment favors dialogue, apart from resolution of conflicts and policies. The article brings positive points and achievements and allows an important debate on the challenges that must be faced by the public administration on digital social participation.

Keywords

Networks, Social Participation, Digital Democracy and Public Policies

Introdução

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e as redes sociais estão ganhando cada vez mais adeptos no Brasil. O país lidera o engajamento on-line, com usuários que navegam

29.7 horas por mês, 7 horas a mais do que a média mundial. O Facebook lidera a categoria de redes sociais, e os brasileiros passam mais tempo navegando nesta rede social (média de 46 minutos por dia) do que mexicanos e argentinos juntos (44,7 minutos por dia). (Almeida, 2017:294). Pode-se dizer que a popularidade desta rede abriu espaço para um sistema democrático mais participativo e inclusivo e trouxe um novo cenário para a gestão pública: o da participação cidadã. As possibilidades de uso das novas tecnologias digitais potencializam as oportunidades para a participação da sociedade nas questões públicas por meio de portais e aplicativos na internet. (Ribeiro e Barbosa, 2016:161).

Os governos de diversas capitais do mundo, inclusive do Brasil já adotam as redes sociais para se relacionar com a população e promover a democracia digital. Tal como diz Freitas (2016), as iniciativas de participação política digital vêm sendo desenvolvidas, no Brasil, com o intuito de democratizar o acesso à informação, promover o exercício da cidadania e estimular a participação política. O ambiente online tornou-se um espaço aberto para diferentes formas de contribuição política e de diálogo e permitiu a participação de cidadãos de classes sociais inferiores. A participação tem o caráter de processo coletivo transformador, no qual os setores marginalizados se incorporam à vida social por direito próprio (Bordenave, 1994). Para Freitas (2016), a participação digital inseriu especialmente aqueles que são minoria e sempre ficaram, historicamente, à margem dos processos políticos e de tomada de decisão no país.

Nesse contexto, o presente estudo pretende verificar a participação social digital governamental, com ênfase na página do Facebook do Governo do Distrito Federal (GDF) e o Programa DF Sem Miséria (DFSM). Pressupõe-se que a *fanpage* do GDF é uma plataforma digital que abre espaço para a participação social, onde cidadãos interagem com o Governo e questionam, entre outros assuntos, a respeito desse benefício social. A pesquisa se propõe a investigar se as demandas dos cidadãos são respondidas pelo Governo e se há uma efetiva resolução dos problemas, uma vez que, além da disponibilidade de canais de participação, o principal objetivo do uso das redes é garantir que as contribuições dos cidadãos sejam implementadas (Ribeiro e Barbosa, 2017: 185).

As questões centrais a serem analisadas nesse artigo são: existe participação nas redes sociais governamentais? As demandas dos cidadãos são respondidas pelos gestores das redes do GDF? Essas demandas influenciam nas ações do Governo? Há uma resposta efetiva às demandas da população? Para responder tais perguntas, foram analisadas e medidas as postagens e comentários na *fanpage* do GDF no período de janeiro/2017 a julho/2017, além de pesquisa bibliográfica. Para Ribeiro e Barbosa (2017), uma das maneiras de verificar o uso da internet para a promoção da participação cidadã é por meio da medição de indicadores, que pode auxiliar tanto na identificação do uso das tecnologias por entes governamentais quanto na proposição de políticas públicas que facilitem o direito à participação por meios eletrônicos.

O trabalho foi dividido em quatro partes. Na primeira, estão descritos os principais conceitos que sustentam todo o processo de pesquisa e a metodologia utilizada. Na segunda etapa, serão conceituados e analisados os temas que fundamentam a pesquisa, trazendo a contribuição de importantes autores, como Manuel Castells, Juan Bordenave, Evelina Dagnino, entre outros. Serão abordados os conceitos de redes, participação social, democracia digital e políticas públicas. Na terceira parte, está a análise de resultados. Trata-se dos dados pesquisados e dos primeiros resultados da pesquisa de campo. Na última parte estão as considerações finais, que procuram responder alguns dos objetivos iniciais e discutir se e como a participação social exerce influência sobre o Poder Público.

Referencial teórico

A presente etapa se propõe a conceituar e analisar os temas que fundamentam a pesquisa, trazendo à tona a contribuição e as elucidações de importantes autores sobre os assuntos tratados. Serão discutidos os conceitos de redes, participação social, democracia digital e políticas públicas.

Redes: conceituação

Diversos autores já discutiram e apresentaram conceitos de redes. A partir disso surgiu também, com o antropólogo britânico John A. Barnes, em 1954, a noção de rede social como um conjunto de relações entre pessoas ou entre grupos sociais. Com as novas tecnologias da informação e da comunicação, desenvolvem-se as redes sociais eletrônicas, baseadas em conjuntos complexos de vias virtuais interligadas de circulação, que se expandem com a internet e, particularmente, com o Facebook, a partir dos anos 2000. (Babo, 2017:78).

Na tecnologia digital, a rede se desmaterializa e se desterritorializa, combinando fluxos, mobilidade e multiplicação das ligações com imediatez e imaterialidade. Essas características incentiavam a uma reflexão sobre o modelo reticular para, seguidamente, colocarmos a questão do utilizador-receptor na rede, e por fim, a utilização das redes digitais por ativistas ou o net-ativismo (Babo, 2017:78).

O espanhol Manuel Castells (2016) também é muito importante nesse debate e define redes como “nós” e sociedade em rede como grupos ou coletivos que vivem ligados e interconectados pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Para ele, a tecnologia da informação facilitou o processo de fortalecimento das redes. Afirmo o autor:

redes são estruturas abertas capazes de expandir de forma ilimitada, integrando novos nós desde que consigam comunicar-se dentro da rede, ou seja, desde que compartilhem os mesmos códigos de comunicação (por exemplo, valores ou objetivos de desempenho. (Castells, 2016:554).

Na obra “Sociedade em rede”, o autor esclarece a dinâmica econômica e social da nova era da informação. Segundo Castells, a convergência da evolução social e das tecnologias da informação criou uma nova base material para o desempenho de atividades em toda a estrutura social. Essa base construída em rede define os processos predominantes, dando forma à própria estrutura social.

Outro importante autor é Pierre Lévy (2010), que também analisa o conceito de rede a partir do termo que denomina “ciberespaço”, novo meio de comunicação que surge a partir da interconexão mundial dos computadores.

O termo especifica não apenas a infraestrutura material da comunicação digital, mas também o universo oceânico de informações que ela abriga, assim como os seres humanos que navegam e alimentam esse universo. Quanto ao neologismo "cibercultura", especifica aqui o conjunto de técnicas (materiais e intelectuais), de práticas, de atitudes, de modos de pensamento e de valores que se desenvolvem juntamente com o crescimento do ciberespaço. (LÉVY, 2010:17).

Tal como afirmam Makiuchi e Peixoto (2015), a concepção das redes adquiriu força e destaque nas últimas décadas, caracterizando uma importante possibilidade de articulação social de grupos e associações.

Não marcadas pela territorialidade, fundamentadas muitas vezes em princípios e visões de mundo alternativos, as redes se tornaram um interessante meio de militância, tendo na internet um considerável instrumento de organização da comunicação. Os indivíduos se unem e organizam em torno daquilo que julgam pertinente, no livre exercício da cidadania (Makiuchi e Peixoto, 2015:12).

Portanto, pode-se dizer que as redes têm impactado na forma como a sociedade se organiza, se articula e se comunica. Elas abriram espaço para um sistema democrático mais participativo e inclusivo e trouxeram uma mudança na forma de participação social, mais independente e democrática, conceito que trabalharemos a seguir.

Participação Social e Democracia Digital

A participação social insere cidadãos historicamente não incluídos nos processos decisórios, para que eles exerçam seus direitos e, quando aplicada na gestão pública, influencie na elaboração e implementação de políticas públicas. Assim, como afirma Dagnino (2004), por participação social, compreende-se a reivindicação do direito a ter direitos. Trata-se da construção de uma nova sociabilidade que impõe um formato mais igualitário nas relações de poder entre sociedade e Estado no sentido do fortalecimento da esfera pública e dos debates nela inseridos. A participação é uma nova cidadania que transcende uma referência central no conceito liberal, ela possibilita: a reivindicação ao acesso, inclusão, participação e pertencimento a um sistema político já dado.

O que está em jogo, de fato, é o direito de participar na própria definição desse sistema, para definir de que queremos ser membros, isto é, a invenção de uma nova sociedade. O reconhecimento dos direitos de cidadania, tal como é definido por aqueles que são excluídos dela no Brasil de hoje, aponta para transformações radicais em nossa sociedade e em sua estrutura de relações de poder. Daí a importância que essa noção adquiriu na emergência de experiências participativas como os Orçamentos Participativos e outras, onde os setores populares e suas organizações lutam para abrir espaço para o controle democrático do Estado mediante a participação efetiva dos cidadãos no poder. (Dagnino, 2004:104).

Para a autora, não há dúvida de que essas experiências expressam e contribuem para reforçar a existência de cidadãos-sujeitos e de uma cultura de direitos que inclui o direito de ser co-participante em governos locais.

A participação, no sentido de fazer parte, tomar parte, dar parte, como define Bordenave (1994), tem o caráter de processo coletivo de transformar, às vezes contestatório, no qual os setores marginalizados se incorporam à sociedade por direito próprio. Trata-se de conquistar uma presença ativa e decisória nos processos de

produção, distribuição, consumo, vida política e criação cultural. Para ele, é por meio da participação, que se consegue resolver problemas que para o indivíduo parecem insolúveis se contar só com suas próprias forças.

A tecnologia da informação, a era virtual e as mídias digitais contribuíram diretamente para o nascimento e crescimento da participação social digital. Como afirmam Di Felice, Pereira, Roza (2017), a explosão do acesso à internet e a difusão de diversas formas de conectividade promoveram o surgimento de uma nova forma de participação – nova pelo lugar singular de sua origem e nova, também, em seu formato de organização e atuação.

O ambiente online tornou-se um espaço aberto para diferentes formas de contribuição e atividades, sejam políticas, sociais, culturais, econômicas, comerciais, etc. No entendimento de Manuel Castells:

a atividade mais importante da internet hoje se dá por meio dos sites de rede social (SNS, de Social Networking Sites), e estes se tornam plataformas para todos os tipos de atividade, não apenas para amizade ou bate-papo pessoais, mas para marketing, e-commerce, educação, criatividade cultura, distribuição de mídia e entretenimento, aplicação de saúde e, sim, de ativismo sociopolítico (CASTELLS, 2013:173).

Ainda, segundo o autor, a tecnologia e a morfologia dessas redes dão forma ao processo de mobilização e, assim, de mudança social, ao mesmo tempo como processo e como resultado. Para Ribeiro e Barbosa (2007,161), a priori, a participação eletrônica ou e-participação pode ser definida como o uso das TIC para promover a participação do cidadão nas decisões governamentais. É o que diz também Bordenave quando afirma que a mobilização nas redes, especialmente em questões públicas, é o primeiro passo da participação. A participação social e política é a luta das classes populares para que as classes dirigentes cumpram o seu dever. Através dela, a população aprende a transformar o Estado, de órgão superposto à sociedade e distante dela, em órgão absolutamente dependente e próximo dela. (Bordenave, 56).

Para que os cidadãos participem é preciso do espaço e do processo de comunicação. É dessa forma que eles terão mais acesso às informações e, por consequência, mais interesse em participar. De acordo com Bordenave (1944) sem comunicação não pode existir a participação. A intervenção das pessoas na tomada de decisões requer pelo menos dois processos comunicativos: o de informação, o diálogo e os meios para isso.

A participação democrática se baseia em canais institucionais. Em primeiro lugar, de informação: não há participação popular sem informação qualitativamente pertinente e quantitativamente abundante sobre os problemas, os planos e os recursos públicos. Em segundo lugar, canais de consulta. Em terceiro lugar, canais de reivindicação e de protesto. Esses canais têm que ser visíveis, de amplo e de fácil acesso e de contato frequente, e seus limites têm que ser claramente definidos (BORDENAVE, 1944:68).

É esse contexto que o autor denomina “participação democrática”, quando os grupos da população interessada em um tema específico recebem informação específica, conhecem os canais de reivindicações e são alertados para as formas de consulta que têm acesso.

É a participação, ressalta Bordenave, que implica o aumento do grau de consciência política dos cidadãos, o reforço do controle popular sobre a autoridade e o fortalecimento do grau de legitimidade do poder público, quando este responde às necessidades reais da população. Por esse motivo, ele afirma que quando a população participa da fiscalização dos serviços públicos, esses tendem a melhorar em qualidade e oportunidade

(P.18). Dentro desse contexto podemos apresentar o conceito de net-ativismo – mediativismo ou mobilizações informacionais:

Ele assenta-se num novo tipo de sociabilidade reticular, que se desenvolve nas mídias participativas ou nas redes sociais digitais conectadas em que as possibilidades de expressão e disseminação ilimitada de mensagens são usadas para novas modalidades de interação, associação e mobilização pública, que vão das mobilizações cívicas de protesto às terroristas (BABO, 2017:82).

Ou seja, são as redes sociais que possibilitam novas iniciativas e o engajamento popular para dar início a movimentos, manifestações e debates. Segundo Castells (2013), é por meio dessas redes de comunicação digital que os movimentos vivem e atuam, certamente interagindo com a comunicação face a face e com a ocupação do espaço urbano (p. 170). No entender do autor, as redes sociais digitais são ferramentas decisivas para mobilizar, organizar, deliberar, coordenar e decidir.

Na esfera pública, as redes sociais têm se apresentado como um canal estratégico, sendo uma ponte para a participação social digital e contato entre o Poder Público e a população. Uma outra definição importante, e consoante ao disposto neste trabalho, é apresentada por Sampaio e Carreiro (2016):

e-participação refere-se ao emprego espontâneo de tecnologias de comunicação e informação por agentes da esfera civil, buscando-se influenciar o processo de tomada de decisão de modo que seus resultados gerem, incrementem ou corrijam algum valor democrático em benefício da comunidade política(p.103).

Considerando todos os conceitos apresentados até aqui, entende-se que o uso das redes sociais pelo setor público é um mecanismo adequado e cada vez mais reconhecido para promover a participação social. No entanto, como afirmam Ribeiro e Barbosa (2007), outras dimensões, além da implementação do canal de participação, devem ser levadas em consideração pelos gestores. Além da disponibilidade de canais institucionais de participação e do engajamento efetivo da sociedade nesses projetos, o principal objetivo do uso das TIC em processos participativos é garantir que as contribuições dos cidadãos sejam implementadas nos processos decisórios das organizações públicas.

Além da disponibilidade de canais institucionais de participação e do engajamento efetivo da sociedade nesses projetos, o principal objetivo do uso das TIC em processos participativos é garantir que as contribuições dos cidadãos sejam implementadas nos processos decisórios das organizações públicas. (Ribeiro e Barbosa, 2007: 185).

Quando se fala da participação e de iniciativas governamentais de aproximação com o usuário por meio das TIC, fala-se também de democracia. A participação social faz parte do nosso processo democrático. Como ressaltam Makiuchi e Peixoto (2015), a Constituição Federal afirma no Artigo 1º, parágrafo único: “Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente nos termos desta constituição”. Esse princípio transfere a competência de gestão da população a outros que são indicados como capazes de realizá-la. Gomes (2005) reafirma que a premissa da participação hoje é bem conhecida: a democracia constitucional tem como seu fundamento a ideia de soberania popular.

Surge do conceito primário de democracia, o termo “democracia digital”, que vem sendo amplamente pesquisado e, portanto, apresenta definições abrangentes. Para Silva, Sampaio e Bragatto (2007), a democracia se refere a uma forma de governo baseada na soberania popular, que é, por sua vez, assentada em constituições e instituições que asseguram uma série de direitos, como igualdade, política e liberdade. Ao somar os dois, teríamos, numa primeira visão, a ideia de que democracia digital se refere ao uso de tecnologias digitais para concretizar avanços do ideário democrático.

Wilson Gomes (2005) explica que o termo “democracia digital” (e outros verbetes concorrentes) é um expediente semântico empregado para referir-se à experiência da internet e de dispositivos que lhe são compatíveis, todos eles voltados para o incremento das potencialidades de participação civil na condução dos negócios públicos. Ou seja, a participação promovida pela internet configura um modelo de democracia, garantindo a participação civil nas decisões políticas. A democracia digital se apresenta como uma alternativa para a implantação de uma nova experiência democrática fundada numa nova noção de democracia (p.5). Sendo assim, a democracia digital pode ser entendida como um modelo da democracia por consequência do uso da internet, que se tornou uma ferramenta de incentivo, participação e fomento da democracia.

Políticas públicas e o DF Sem Miséria

Considerando que este trabalho se configura como um estudo de caso sobre o Programa DFSM, uma política pública do GDF, é necessário conceituar brevemente esse termo.

No entender de Souza (2006), a política pública pode ser resumida como a área do conhecimento que busca, ao mesmo tempo, “colocar o governo em ação” e/ou analisar essa ação (variável independente) e, quando necessário, propor mudanças no rumo ou curso dessas ações (variável dependente). Assim, a formulação de políticas públicas constitui-se no estágio em que os governos democráticos traduzem seus propósitos e plataformas eleitorais em programas e ações que produzirão resultados ou mudanças no mundo real.

Trata-se também da compreensão de política como ação pública (Lascoumes; Le Gales, 2012), compreendida a partir de cinco elementos: atores, instituições, representações processos e resultados. Os atores, sejam individuais ou coletivos, são guiados por interesses e fazem escolhas segundo os recursos que possuem. As representações “são os espaços cognitivos que dão sentido às suas ações, as condicionam e as refletem” (idem:44). Os atores interagem por meio das instituições, que normatizam e criam uma rotina para os processos. Por fim, os resultados refletem as consequências da ação pública e desse conjunto de interações. (Le Gales, 2012 p.44 apud Makiuchi e Peixoto, 2015,p.405)

Nesse contexto, apresentamos aqui a política pública de que se trata este artigo: o DF Sem Miséria – Plano Pela Superação da Extrema Pobreza, criado pela Lei nº 4.601, de 14 de julho de 2011:

Fica instituído o Plano pela Superação da Extrema Pobreza no Distrito Federal – “DF sem Miséria”, com os seguintes objetivos:

- I. redução das desigualdades sociais e superação da extrema pobreza;
- II. elevação da qualidade de vida da população pobre e extremamente pobre;
- III. oferta de serviços públicos voltados às famílias pobres e extremamente pobres, compreendendo:
 - i. segurança alimentar e nutricional;

- ii. assistência social;
 - iii. habitação e saneamento;
 - iv. educação;
 - v. saúde;
- IV. geração de emprego e renda, visando à promoção social das famílias pobres e extremamente pobres.

O Programa estabelece ações integradas das diversas políticas públicas com objetivo de garantir os direitos de cidadania e superação da extrema pobreza no Distrito Federal. As famílias beneficiárias recebem um subsídio do Governo de Brasília até atingirem a renda per capita de R\$ 140.

Considerando os diversos conceitos abordados neste trabalho e suas variadas definições, apresentamos aqui, neste referencial teórico, aqueles que mais se coadunam ao que será adotado neste estudo.

Referencial Metodológico

A presente etapa deste trabalho pretende analisar três conceitos principais que sustentam o processo de pesquisa realizado. São eles: pesquisa qualitativa, estudo de caso e entrevista estruturada. Além disso, aqui também serão explicitados os procedimentos técnicos e analíticos da pesquisa em questão.

Pesquisa qualitativa

A pesquisa que é objeto deste trabalho é de caráter qualitativo, embora também tenha sido utilizada a coleta e análise de dados quantitativos. Os objetivos desses dois tipos de análise diferem entre si. Neves (1996) explica que:

Enquanto os estudos quantitativos geralmente procuram seguir com rigor um plano previamente estabelecido (baseado em hipóteses claramente indicadas e variáveis que são objeto de definição operacional), a pesquisa qualitativa costuma ser direcionada, ao longo do seu desenvolvimento; além disso, não busca enumerar ou medir eventos e, geralmente, não emprega instrumental estatístico para análise de dados; seu foco de interesse é amplo e parte de uma perspectiva diferenciada da adotada pelos métodos quantitativos. Dela faz parte a obtenção de dados descritivos mediante contato direto e interativo do pesquisador com a situação objeto de tudo (Neves, 1996, p.1).

Para Godoy (1995), a metodologia qualitativa é a opção usada quando a preocupação do pesquisador for a compreensão das relações sociais e culturais que se estabelecem no interior das organizações. Quando o estudo é de caráter descritivo, o que se busca é o entendimento do fenômeno como um todo, na sua complexidade, é possível que uma análise qualitativa seja a mais indicada. (GODOY,1995).

O desenvolvimento da pesquisa qualitativa passa por diferentes fases. Rey explica que tem se associado, tradicionalmente, à coleta de dados e à interpretação da informação. Na coleta de dados deste trabalho, utilizaremos a entrevista estruturada, com a aplicação de questionário.

Entrevista estruturada

No processo metodológico desta análise qualitativa, será feito o uso de uma entrevista por meio eletrônico (email) com aplicação de questionário para coleta de dados subjetivos. Lakato (1996) ressalta que esse é um procedimento utilizado na investigação social para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social.

Para Haguette (1997), a entrevista pode ser definida como um “processo de interação social entre duas pessoas na qual uma delas, o entrevistador, tem por objetivo a obtenção de informações por parte do outro, o entrevistado” (p.72). A entrevista qualitativa tem a finalidade de atender aos objetivos da pesquisa, que podem ser diversos. (Fraser e Gondim, 2004). No conceito de Boni e Quaresma (2005), esse tipo de entrevista é elaborado mediante questionário totalmente estruturado, ou seja, é aquele onde as perguntas são previamente formuladas. O motivo dessa padronização (das perguntas) é obter dos entrevistados respostas às mesmas perguntas, e que as diferenças devem refletir diferenças entre os respondentes e não diferença nas perguntas. (LODI, 1974 apud LAKATOS,1996).

Rey (2005) defende que o questionário mais usado na pesquisa qualitativa é o aberto que não tenta padronizar as respostas para analisa-las por sua significação estatística. Igual à entrevista, permite a expressão do sujeito em trechos de informação que são objetos do trabalho interpretativo do pesquisador. Ele aponta, ainda, que o questionário não conduz a resultados concretos, “mas a informações que se integram a outras fontes e instrumentos utilizados na pesquisa”. (p.52)

De acordo com Fraser e Gondin, as entrevistas estruturadas podem apoiar-se em um questionário contendo perguntas objetivas que permitam respostas abertas a serem posteriormente submetidas às técnicas de análise de conteúdo, com ênfase quantitativa. (Apud Bardin, 1977; Smith, 2000).

Estudo de Caso

Na definição de Ventura (2007), o estudo de caso, como modalidade de pesquisa, é entendido como uma metodologia ou como a escolha de um objeto de estudo definido pelo interesse em casos individuais. Visa à investigação de um caso específico, bem delimitado, contextualizado em tempo e lugar para que se possa realizar.

Os objetivos do estudo de caso podem ser classificados de diferentes formas: intrínseco, instrumental e coletivo. (Ventura, 2007). Neste trabalho, utilizaremos o conceito de instrumental, “quando se examina um caso para se compreender melhor outra questão, algo mais amplo, orientar estudos ou ser instrumento para pesquisas posteriores” (p. 384).

Para iniciar um estudo de caso é necessário que o pesquisador tenha delimitado o objetivo da pesquisa. O estudo de caso, afirma Ventura, é geralmente organizado em torno de um pequeno número de questões que se referem ao como e ao porquê da investigação. De acordo com Gil (1995), o estudo de caso não aceita um roteiro rígido para a sua delimitação, mas é possível definir quatro fases que mostram o seu delineamento: a) delimitação da unidade- caso; b) coleta de dados; c) seleção, análise e interpretação dos dados; d) elaboração do relatório. Após a pesquisa, é necessário aplicar os estudos.

Procedimentos metodológicos

Após apresentar as referências metodológicas da presente pesquisa, serão apresentados os procedimentos adotados para sua elaboração. Como dito na introdução, este estudo tem como objetivo principal analisar a influência da participação social digital na gestão pública, especificamente no caso do DFSM, programa social do GDF.

Para isso, a pesquisa qualitativa e o estudo de caso foram eleitos como bases metodológicas. Em primeiro lugar, foi realizada a pesquisa bibliográfica, que contribuiu, inicialmente, para a análise do objeto de pesquisa e, durante o processo, com a interpretação dos dados coletados.

Após entender as discussões teóricas, objetivou-se quantificar, qualificar e compreender a participação cidadã nas redes sociais, nesse caso, apenas no *Facebook*. Analisou-se também como os cidadãos utilizam essa rede enquanto instrumento de controle social. Para isso, foi analisado o *Facebook* do GDF, no período de janeiro/2017 a Junho/2017. A partir dos dados coletados, foi possível avaliar o grau de participação dos cidadãos, os tipos de demandas e o retorno da gestão pública. Além do monitoramento na rede social, foi realizado um questionário aberto com a gestora responsável pela página oficial do GDF no Facebook, Nara Alves.

Com a aplicação do questionário estruturado foi possível compreender o processo de comunicação entre a população e a gestão pública, a chegada e apuração de demandas e interpretação dos dados.

A partir dessas coletas, o terceiro foco foi analisar os dados e a entrevista para identificar se as demandas dos cidadãos são respondidas pelo Governo e se há uma resposta efetiva quanto à solução dos problemas. A pesquisa foi estruturada neste formato, a fim de cumprir os objetivos propostos.

Análise de Resultados

Nesta etapa serão apresentados os resultados da pesquisa realizada, com objetivo de analisar a participação social digital na página do *Facebook* do GDF e o seu efeito na política pública. Para tanto, foram analisados os comentários da população sobre o benefício social DFSM e as respostas dadas pelo governo. Por não haver acesso a uma ferramenta de monitoramento e às mensagens privadas (onde se concentram a maior parte das interações), não foi possível analisar em profundidade, mas já é possível começar a identificar se as demandas dos cidadãos são respondidas e atendidas.

Com esse objetivo, foram monitorados os posts publicados na fanpage do Programa, entre 2 de janeiro de 2017 e 30 de junho de 2017. Analisou-se: o total de conteúdos publicados – sem considerar os vídeos; a quantidade de comentários em cada postagem; a quantidade de interações sobre o DFSM e o número de respostas dadas pelo Governo a essas interações. Além disso, entrevistou-se, via questionário, a Chefe da Assessoria de Conteúdo Digital, da Subchefia de Interação Social, Nara Alves, responsável pela coordenação das redes sociais do Governo, tendo em vista ser quem, efetivamente, gere o processo entre a chegada das demandas e as devolutivas ao cidadão.

Nesse período foram publicadas 379 postagens sobre conteúdos diversos como serviços, datas comemorativas e agendas governamentais. Ao todo, foram registrados 31.990 comentários. Desse total, 600 são sobre o DFSM, o que corresponde a 1,88%. Os usuários costumam perguntar sobre a data de pagamento do benefício e questionar sobre os atrasos do depósito. É importante ressaltar que as perguntas são feitas em postagens sobre assuntos variados. (Figuras 1 e 2). Das interações sobre o tema, a equipe do Governo do Distrito Federal

respondeu 365 comentários (60,8%). As respostas explicam a situação econômica da gestão, os atrasos e informam a data de pagamento.

Figura 1. Postagem do Governo do Distrito Federal



Figura 2 - Respostas em post do Governo do Distrito Federal



De todas as postagens desse período, houve uma publicação em 8 de maio (Figura 3) específica sobre o benefício. Trata-se de um serviço em que o Governo informou a data de pagamento das parcelas atrasadas. Nessa publicação foram registradas 24 compartilhamentos e 138 comentários, até a data consultada.

Figura 3- Postagem do Facebook do Governo de Brasília



Visto que o DFSM é um benefício voltado para a população de baixa renda, os usuários mais participativos estão dentro dessa classe social. Foi observado que eles participam ativamente, interagindo na maior parte dos conteúdos publicados pelo Governo. Por meio dos comentários, eles reclamam, cobram e exigem uma resposta do Poder Público. Além disso, também foi possível perceber que os usuários se unem à medida que identificam outros cidadãos na mesma situação, fortalecendo, assim, o nível de cobrança. Isso remete à perspectiva de Castells (2003) de que as redes, tanto na internet quanto no espaço urbano, criam esse companheirismo e é por meio dela que as pessoas superam o medo e descobrem a esperança e a motivação em participar.

A fanpage é uma das quatro redes sociais usadas pelo Governo e tem o intuito de ser um espaço de participação da população, apresentando a possibilidade de diálogo e de efetivação da garantia dos direitos sociais. É isso que aponta Bordenave (1994), ao dizer que a participação tem o caráter de processo coletivo de transformar e de fazer com que os setores marginalizados se incorporem à vida social por direito próprio. Segundo Nara Alves, a expectativa do Governo é que as redes sociais sejam usadas exatamente para que a população se engaje, expresse opinião, realize questionamentos e obtenha respostas do poder público:

O relacionamento com o cidadão pelas redes sociais vem ganhando relevância e importância. Neste ano, as respostas dadas pelo Governo de Brasília à população via Facebook passaram a integrar oficialmente a Carta de Serviços da Secretaria de Comunicação do Governo do Distrito Federal. (ALVES, 2017).

De acordo com a análise, percebe-se que há, na maioria dos casos, eficiência em responder os comentários. As respostas, com o mesmo conteúdo, são elaboradas de formas diferentes. Em alguns casos, os usuários agradecem a resposta e o pagamento depositado. A equipe de SRM (Gestão de Relacionamento Social), responsável por fazer o relacionamento com o cidadão e produzir as respostas é composta por cinco pessoas, que trabalham de segunda a segunda, com plantões nos fins de semana e feriados. O processo, segundo Nara Alves explica, é personalizado e não conta com apoio de ferramentas ou robôs:

O atendimento é feito de maneira individual. A equipe de interação social identifica as demandas que necessitam de checagem de informação e buscam solucionar a questão levantada pelo cida-

dão. Em geral, as respostas são encaminhadas via Assessoria de Comunicação da Secretaria (ou das secretarias) envolvidas naquela determina demanda. A devolutiva é dada ao cidadão, geralmente, no mesmo dia ou em até três dias. (ALVES, 2017).

Na coleta também foi possível identificar que, embora o Governo responda aos usuários, respeitando assim a participação social, o problema sobre a falta e/ou atraso do pagamento se repetiu até a última postagem analisada. Isso mostra que não há uma solução efetiva pelo Poder Público para a resolução do problema, indo, assim, contra a afirmação de Ribeiro e Barbosa (2007), de que a participação deve garantir que as contribuições dos cidadãos sejam implementadas nos processos decisórios das organizações públicas. O que percebemos é que ao mesmo tempo que há efetividade na comunicação, com o espaço para participação e rapidez nas respostas, percebe-se que não há a resolução da demanda, pois os usuários continuam recebendo o pagamento atrasado. Não são observados ajustes nas políticas públicas, visando o atendimento das necessidades dos beneficiários do programa.

Como mencionado, a efetividade nas respostas é uma realidade e traz mudanças no comportamento da população. Isto foi percebido após o pronunciamento do Governador do DF, Rodrigo Rollemberg, em sua Fanpage pessoal. Devido ao grande número de mensagens de cidadãos questionando o pagamento do benefício, houve um posicionamento do gestor. Isso fortalece o pensamento de Bordenave (1994), ao defender que é por meio da participação, que se conseguem resolver problemas que ao indivíduo parecem insolúveis se contar só com suas próprias forças.

Apesar de a página do governador não constar no nosso monitoramento, trouxemos aqui este dado, pois ele demonstra o resultado da participação dos usuários na Fanpage do GDF. No pronunciamento ele se compromete a pagar os cidadãos em uma data fixa. O vídeo (Figura 4) registrou 3 mil visualizações, 153 interações, 157 comentários e 27 compartilhamentos.

Figura 4 - Post da Fanpage do Governador do Distrito Federal, Rodrigo Rollemberg



A resposta do gestor público foi importante para a pesquisa, pois a partir dela, segundo a Coordenadora da equipe de SRM, Gizele Chaves, houve uma queda no número de comentários com reclamações, uma vez que a população foi respondida e as dúvidas foram sanadas pela fonte oficial do Governo.

Os dados demonstram a importância do Facebook e das redes sociais como meio de comunicação entre cidadão e poder público e como ferramenta de promoção da cidadania e de democracia, ressaltando a posição de Gomes (2005), no sentido de que a participação facultada pela internet configura um modelo de democracia, garantindo a participação civil nas decisões políticas.

Conclusão

O objetivo fundamental desta pesquisa consistiu em analisar o grau da participação social no Facebook em relação ao DFSM e se há uma resposta efetiva do Poder Público às demandas da população. Pode-se afirmar, com base nos estudos realizados até aqui, que a participação social digital tem sido cada vez mais utilizada na esfera governamental. Hoje o Poder Público se apropria das redes sociais como um canal de comunicação estratégico para criar e manter relacionamento com os cidadãos. Estes, da mesma forma, também se apropriam dos ambientes digitais para se aproximar do Poder Público e acompanhar as atividades, questionar, criticar, pedir ou elogiar. Embora a participação sempre tenha acontecido, as redes trouxeram um novo formato: mais independente, democrático, direto, rápido e que expõe menos o cidadão às reações do Estado.


Os resultados de pesquisa mostram também que as redes sociais digitais oferecem espaço para o cidadão, principalmente os de classe menos favorecida, para se comunicarem e reivindicarem direitos junto ao Poder Público. Percebe-se ainda que fora das redes sociais, não é tão simples que o cidadão tenha o mesmo nível de acesso aos gestores públicos e a mesma facilidade em perguntar, obter uma resposta e, até mesmo, alcançar um pleito.

Também se identificou a capacidade que o Facebook tem de encorajar o cidadão para que ele debata e reivindique os próprios direitos. Isso mostra que a tecnologia da informação e as ferramentas digitais têm sido as responsáveis por essa aproximação entre população e gestão pública, além de contribuírem para a consolidação da chamada democracia digital, aquela que facilita o acesso aos gestores e permite a aglutinação de segmentos interessados pelos mesmos temas.

Outras considerações importantes dizem respeito à efetividade dos gestores em responder aos cidadãos na Fanpage do GDF. Nota-se que há um esforço da equipe em fazer uma comunicação eficiente, personalizada e ágil. Verificou-se, durante a análise de resultados, que mais de 50% das perguntas são respondidas no mesmo dia. Portanto, entende-se que há uma alta efetividade na comunicação entre cidadão e Governo.

Por outro lado, não é possível afirmar que há o mesmo grau de efetividade na solução das demandas da população beneficiária do DFSM. Isso porque, mesmo com as respostas dadas e o posicionamento do principal gestor, o Governador do GDF o problema da falta e/ou atraso de pagamento se manteve até o final do período de análise.

Trata-se, então, de uma dualidade entre a eficácia da comunicação e relacionamento com a população versus a eficácia na resolução do problema. Isso nos leva a questionar se as redes sociais serão um espaço apenas de relacionamento, perguntas e respostas, ou um espaço de diálogo, resolução de demandas, construção e implementação de políticas públicas. Permanece a dúvida de como garantir que a participação social digital gere resultados efetivos na gestão pública.

Como dissemos anteriormente, por se tratar de um estudo de caso em um período relativamente pequeno, as conclusões não são determinantes e justificam a necessidade de se ampliar o debate e as pesquisas sobre o tema. 

Referencias

- Boni, Valdete; Quaresma, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. Em Tese, v. 2, n. 1, p.68-80,2005.
- Bordenave, Juan. O que é participação. São Paulo: Brasiliense, 1985.
- Castells, Manuel. A Sociedade em Rede. 17ª edição, revista e ampliada. São Paulo: Editora Paz e Terra, 2016.
- Castells, Manuel. Redes de indignação e esperança: movimentos sociais na era da internet. Zahar, 2012.
- Dagnino, Evelina. Sociedade civil, participação e cidadania: de que estamos falando. Políticas de ciudadanía y sociedad civil en tiempos de globalización. Caracas: FACES, Universidad Central de Venezuela, p. 95-110,2004.
- Difelice,Massimo; Pereira, Eliete; Roza, Erick. Net-ativismo.Campinas: Papyrus, 2017.
- Fraser, Márcia Tourinho Dantas; Gondim, Sônia Maria Guedes. Da fala do outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa.2004.
- Freitas, C.S – Mecanismos de Dominação Simbólica nas Redes de Participação Política Digital. Democracia Digital, Comunicação Política e redes: teoria e prática. 01ed. Rio de Janeiro: Letra & Imagem, 2016, v.01, p. 11-135.
- Grass Peixoto, Leandro Antônio. Abordagens e perspectivas de participação social no monitoramento de políticas.Revista de Políticas Públicas, v. 19, n. 2, 2015.
- Godoy, Arlida Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades.Revista de administração de empresas, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995.
- Haguette, Teresa Maria Frota. Metodologias qualitativas na Sociologia. 5ª edição. Petrópolis: Vozes, 1997.
- Marconi, M. De A.; Lakatos, E. M. Técnicas de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2007.
- Makiuchi, Maria de Fatima. Políticas Culturais, desenvolvimento e construção democrática. Brasília: Opcult, 2016.
- Neves, José Luis. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades.Caderno de pesquisas em administração, São Paulo, v. 1, n. 3, p. 2, 1996.
- Rey, Fernando Luis Gonzalez; Silva, Marcel Aristides Ferrada. Pesquisa qualitativa e subjetividade: os processos de construção da informação. CengageLearning, 2005.
- Silva, Sivaldo; Bragatto Rachel; Sampaio Rafael. Democracia digital, comunicação política e redes : teoria e prática. Rio de Janeiro: Folio Digital: Letra e Imagem, 2016.

Marcela Sá

Souza, Celina. Políticas públicas: uma revisão da literatura. 2006.

Silveira, Fernanda. A efetividade do Facebook enquanto instrumento de participação: monitoramento das relações entre cidadãos e Ouvidoria Geral do Estado da Bahia. Cachoeira, 2014.

Ventura, Magda Maria. O estudo de caso como modalidade de pesquisa. Revista SoCERJ, v. 20, n. 5, p. 383-386, 2007.

Sobre los autores/ About the authors

Marcela Sá é jornalista e especialista em Mídias Digitais. Tem experiência em campanhas eleitorais e comunicação governamental.

URL estable documento/stable URL

<http://www.gigapp.org>

El Grupo de Investigación en Gobierno, Administración y Políticas Públicas (GIGAPP) es una iniciativa impulsada por académicos, investigadores y profesores Iberoamericanos, cuyo principal propósito es contribuir al debate y la generación de nuevos conceptos, enfoques y marcos de análisis en las áreas de gobierno, gestión y políticas públicas, fomentando la creación de espacio de intercambio y colaboración permanente, y facilitando la construcción de redes y proyectos conjuntos sobre la base de actividades de docencia, investigación, asistencia técnica y extensión.

Las áreas de trabajo que constituyen los ejes principales del GIGAPP son:

1. Gobierno, instituciones y comportamiento político
2. Administración Pública
3. Políticas Públicas

Información de Contacto

Asociación GIGAPP.
ewp@gigapp.org