

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
Faculdade de Economia, Administração, Contábeis e Atuariais
Curso de Administração

Julia Queiroz da Silva

AS MÍDIAS SOCIAIS COMO INSTRUMENTO DE CONTROLE SOCIAL

São Paulo

2023

Julia Queiroz da Silva

AS MÍDIAS SOCIAIS COMO INSTRUMENTO DE CONTROLE SOCIAL

Trabalho Final apresentado à Banca Examinadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, como exigência parcial para obtenção do título de Bacharelado em **Administração**, sob orientação do Prof.(a) Dr.(a) Lawrence Chung koo.

São Paulo

2023

FOLHA DE APROVAÇÃO

Avaliação: _____

Assinatura do Professor orientador: _____

AGRADECIMENTOS

Queridos pais, amigos e professores,

Hoje, ao concluir minha jornada acadêmica e alcançar a tão esperada graduação em Administração, não posso deixar de expressar minha profunda gratidão a vocês. É com imensa alegria e emoção que dedico estas palavras de agradecimento a pessoas tão importantes e fundamentais em minha trajetória.

Pais, vocês foram a minha base, o suporte incansável ao longo desses anos de estudo. Sempre estiveram presentes, oferecendo amor incondicional, apoio emocional e incentivo constante. Vocês me ensinaram a importância da perseverança, da disciplina e do comprometimento, valores que carregarei para sempre em minha vida pessoal e profissional. Agradeço por acreditarem em mim e por serem meu porto seguro em todos os momentos.

Queridos amigos, gostaria de expressar minha sincera gratidão a todos vocês. Foi ao lado de cada um que vivi momentos inesquecíveis, compartilhei desafios e conquistas, e encontrei apoio e amizade verdadeira. Agradeço por serem minha fonte de inspiração e por tornarem essa jornada acadêmica ainda mais especial. Sou eternamente grata por cada risada, cada conversa e por terem estado ao meu lado durante essa trajetória incrível.

Professores, vocês foram os pilares do meu crescimento acadêmico. Com paciência e dedicação, transmitiram conhecimento, despertaram minha curiosidade e me guiaram em direção ao sucesso. Cada aula, cada orientação e cada feedback foram fundamentais para o meu desenvolvimento como profissional. Agradeço por compartilharem suas experiências, inspirarem-me com seu exemplo e incentivarem-me a buscar sempre a excelência.

Meus pais e professores e amigos, sei que não há palavras suficientes para expressar toda a gratidão que sinto. Vocês foram fundamentais para que eu chegasse até aqui, e esse momento de celebração é também uma homenagem a cada um de vocês.

Prometo levar adiante os ensinamentos recebidos, honrando o investimento que fizeram em minha formação. Sei que meu sucesso será também o reflexo do apoio que recebi ao longo do caminho. O conhecimento adquirido será utilizado para criar impacto positivo na sociedade e contribuir para o desenvolvimento de organizações e equipes.

Mais uma vez, obrigado por tudo! Sou grata por ter vocês em minha vida, por todo o amor, dedicação e sabedoria compartilhados. Que nossa jornada de aprendizado nunca termine e que possamos continuar a construir um futuro brilhante juntos.

Com profundo carinho e reconhecimento,

Júlia Queiroz da Silva

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho de conclusão de curso em Administração a pessoas muito especiais, que foram fundamentais em minha jornada acadêmica e pessoal. Cada uma delas contribuiu de maneira única para o meu crescimento, e sua presença constante me motivou a alcançar meus objetivos. Com imensa gratidão, expresso meus sinceros agradecimentos a minha mãe, meu pai, meu irmão e meus amigos.

Mãe, você é minha fonte inesgotável de amor e força. Desde o início, você esteve ao meu lado, apoiando-me em cada decisão, incentivando-me a seguir em frente e sempre acreditando em meu potencial. Sua dedicação, paciência e sabedoria foram meu alicerce e inspiração. Agradeço por seu amor infinito, por ser meu exemplo de determinação e por ser meu porto seguro em todos os momentos.

Pai, sua presença e seu apoio foram essenciais para minha caminhada acadêmica. Sua famosa frase “Sacrifício temporário, resultado permanente” foi me incentivo em dias em que o cansaço batia a porta. Em meio às longas jornadas da minha graduação, suas caronas foram muito mais do que simples deslocamentos. Agradeço profundamente por cada trajeto compartilhado, por sua generosidade e por ter tornado mais leve o caminho rumo aos meus sonhos. Suas caronas foram um gesto de amor que jamais esquecerei.

Irmão, você é meu parceiro de vida, agradeço por sua amizade leal e por ser meu companheiro em todas as etapas desta jornada.

Aos meus amigos, agradeço por cada momento compartilhado. Foram vocês que me ajudaram a superar os desafios, que me encorajaram quando precisei de um empurrãozinho extra e que celebraram comigo cada conquista. Seus sorrisos, abraços e palavras de incentivo foram meu combustível para persistir e alcançar meus objetivos. Agradeço por todo o apoio, companheirismo e por fazerem parte da minha história.

Este trabalho é dedicado a vocês, minha família e amigos, pois sem o amor, o apoio e a amizade de vocês, minha trajetória não seria a mesma. Cada conquista é também de vocês, pois caminhamos juntos nessa jornada. Sou eternamente grata por ter pessoas tão especiais em minha vida, que me impulsionaram a crescer e me deram forças para seguir em frente.

Com amor e gratidão,

Júlia Queiroz da Silva

RESUMO

O presente trabalho abordará sobre o surgimento da comunicação pública no Brasil, bem como a sua importância no cenário atual. Será trazido também as principais mídias sociais utilizadas para comunicação nas organizações.

E por fim será abordado como as mídias sociais são usadas como instrumento para controle social na atualidade.

ABSTRACT

The present work will address the emergence of public communication in Brazil, as well as its importance in the current scenario. It will also discuss the main social media platforms used for communication in organizations. Finally, it will address how social media is used as a tool for social control nowadays.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo campo da comunicação pública.....	20
Figura 2 - Estudo Scup: O melhor dia do Facebook é quinta-feira.....	25
Figura 3 - Estudo Scup: Terça-feira, às 23 horas é o pico do Twitter.....	26
Figura 4 - Estudo Scup: usuários noturnos e o pico acontece aos sábados.....	27
Figura 5: Modelo SMC (Ciclo de mídias sociais) de monitoramento e métrica em mídias sociais.....	36
Figura 6: Tipos de dados de mídias sociais.....	37

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	16
1.1 Problema de pesquisa.....	16
1.2 Objetivos.....	17
1.2.1 Objetivos específicos.....	17
1.3 Justificativa.....	17
2 COMUNICAÇÃO PÚBLICA.....	18
2.1 Surgimento da comunicação pública no Brasil.....	18
2.2 Comunicação no setor público.....	19
3 PRINCIPAIS MÍDIAS SOCIAIS.....	22
3.1 Facebook.....	24
3.2 Twitter.....	25
3.3 Instagram.....	26
3.4 Flickr.....	Erro! Indicador não definido.
3.5 You Tube.....	26
4 CONTROLE SOCIAL.....	27
5 INTERNET E MÍDIAS SOCIAIS.....	28
5.1 Uso das redes sociais por órgãos públicos no Brasil e possibilidades de contribuição do monitoramento de mídias digitais para gestão.....	29
5.2 Comunicação organizacional digital.....	30
5.3 Comunicação digital em órgãos públicos.....	31
5.4 Monitoramento de Mídias Sociais Digitais.....	33
6 CONTROLE SOCIAL.....	35
6.1 HISTÓRICO.....	36
6.2 CONCEITO.....	38
6.3 OS MECANISMOS DA PARTICIPAÇÃO.....	43
6.4 PODER LOCAL.....	44
7 MECANISMOS DE CONTROLE SOCIAL.....	46
7.1 Revoluções comunicativas.....	49
7.2 O papel das mídias sociais na sociedade contemporânea.....	50
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	53
9. METODOLOGIA.....	54
9. CRONOGRAMA.....	55
REFERÊNCIAS.....	56

1. INTRODUÇÃO

O governo e todas as estruturas físicas, humanas e burocráticas relacionadas têm a função básica de atender às necessidades da comunidade. Para cumprir essa importante tarefa, o Poder Executivo planeja e executa diversas atividades, desde a administração básica até a implementação de empreendimentos e projetos de grande porte, incluindo a elaboração e aprovação de leis. Nestas e em todas as outras atividades desenvolvidas, a administração tem à sua disposição os elementos internos e externos da organização que a constitui.

No entanto, é sabido que não importa quão bom seja o equipamento de controle, erros e defeitos sempre são possíveis. Nesse sentido, a atuação da sociedade civil de forma organizada (coletiva) e/ou individual tem se mostrado um meio essencial de monitoramento das ações realizadas pelo poder público. Correa (2012, p. 97) chega a dizer: Ela não pode confiar em seus governantes, então não tem escolha a não ser monitorá-los e puni-los quando necessário.

Vários autores (CORREA, 2012; CORREIA, 2005; FERREIRA, 2006) já assinalaram em seus estudos e escritos que: No contexto brasileiro, a prática do controle social ainda é incipiente. Esse cenário se deve à imaturidade da democracia brasileira. Um regime democrático, um sistema político ideal para a existência e desenvolvimento de práticas de controle social, é uma conquista recente de nosso país. O governo militar que governou o país de 1964 a 1985 acabou, entre outras tragédias, por alienar a população de práticas que incentivavam sua participação no processo administrativo.

Dadas essas implicações, a realização de pesquisas para entender os entendimentos e práticas públicas sobre a aplicação (ou não aplicação) da regulação social pode ajudar a fornecer uma visão mais ambígua da democracia e permitir o desenvolvimento de políticas para fortalecer as medidas tomadas pela esta conexão área.

1.1 Problema de pesquisa

Além de fortalecer as práticas tradicionais de controle social, é importante que a administração pública também esteja presente em canais de comunicação “alternativos”, como as redes sociais, por exemplo. Esta presença acaba por ir ao encontro de iniciativas populares que já procuram utilizar este espaço para questionar o poder público. Diante dessas práticas recentes e, portanto, ainda mais incipientes do que o próprio controle social, esta pesquisa busca identificar em que medida a população da cidade de São Paulo,

utiliza as mídias sociais para fiscalizar a administração pública?

1.2 Objetivos

Identificar em que medida a população da cidade de São Paulo utiliza as mídias sociais para fiscalizar a administração pública.

1.2.1 Objetivos específicos

1. Identificar as mídias sociais que a população de São Paulo utiliza para fiscalizar a administração pública;
2. Identificar as práticas realizadas nas mídias sociais que contribuem para a fiscalização da administração pública pela população de São Paulo
3. Analisar a frequência e o impacto do uso das mídias sociais para a fiscalização da administração pública pela população de São Paulo.

Esses pontos são questionados, principalmente, para entender em que estágio se encontra a prática do controle social e se, em alguma medida, já impacta na postura e nas ações da administração pública. Nesse sentido, este trabalho visa agregar pesquisas semelhantes realizadas por Assis (2012), Bessa (2013), entre outros, a fim de contribuir para a compreensão das práticas de controle social realizadas atualmente no Brasil.

1.3 Justificativa

À medida que mais e mais pessoas se conectam à internet e às redes sociais, o ambiente online tornou-se um importante meio de comunicação. A mídia social tornou-se a maior ferramenta do mundo para compartilhar informações. Tudo isso devido à sua rapidez, praticidade e possibilidade de interação instantânea entre os usuários.

Nesse novo cenário e nas diversas possibilidades de uso das redes sociais, empresas e instituições públicas estão reconhecendo a importância dessa poderosa ferramenta de aproximação com a sociedade. No entanto, aparecer na mídia não implica interação e comunicação efetivas. Para ter sucesso nessa forma de relações públicas, ações estratégicas devem ser planejadas e executadas. Esta pesquisa e planejamento foi realizado com o objetivo de desenvolver conhecimento sobre essas novas ferramentas de comunicação e apresentar estratégias para que as organizações se destaquem nas mídias sociais.

2 COMUNICAÇÃO PÚBLICA

2.1 Surgimento da comunicação pública no Brasil

As discussões sobre comunicação pública, no Brasil, começaram no final dos anos 1980, quando o país se redemocratizou e estabeleceu um estado democrático de direito. Portanto, não se pode falar em comunicação pública no país sem considerar o fim do regime militar em 1985 e a promulgação da constituição de 1988. Esses dois momentos históricos mostraram as possibilidades de fala, imprensa, direitos civis e obrigações dos governantes. Por um lado, é assegurado ao cidadão o direito de exigir gratificação dos detentores do poder, ao mesmo tempo que tem a obrigação legal de demonstrar transparência e divulgar suas ações.

Segundo Pierre Zémor (2005 apud Laje et al, 2014, p. 4), é a partir deste momento que o governo institui canais de comunicação acessíveis não só ao público, mas também ao próprio governo, contribuindo assim para a implementação de suas políticas, disse que era importante. sua atividade.

Novos elementos do cenário político tomaram forma, incluindo a mudança do papel do Estado, leis de proteção ao consumidor, terceirização e desregulamentação, o papel de grupos de interesse e movimentos sociais e desenvolvimentos tecnológicos. Esses elementos constituem um sistema de participação e pressão pública, obrigando à criação de mecanismos que possam atender às necessidades dos Estados de informar e promover o tratamento igualitário de seus cidadãos (DUARTE, 2007).

Oliveira (2009 apud Júnior et al., 2014) acredita que a característica estratégica da comunicação pública no Brasil aumentou após a restauração dos direitos democráticos de seus cidadãos. Ele enfatiza que a comunicação entre os órgãos públicos, seus servidores e os usuários externos é o que impulsiona a integração entre os agentes.

No entanto, segundo Duarte (2007), as mudanças não foram acompanhadas de um despertar do sentimento coletivo de valorização da cidadania. Os cidadãos parecem ver os governos como irrelevantes para suas vidas e tornam-se um tanto cínicos em relação à política e à capacidade dos líderes de buscar o interesse público. Mais do que o desinteresse do indivíduo em ser sujeito da ação, a apatia e a falta de formação política resultam muitas vezes do cruzamento entre desinformação, falta de oportunidades de participação e descrédito em relação à gestão pública. (DUARTE, 2007, p.1)

A comunicação pública é essencial para promover o diálogo entre cidadãos e Estados, em um contexto de falta de interesse e acesso à informação. Segundo Duarte (2007, p. 2) esse processo envolve a troca de informações e interação entre o público e os atores sociais em questões de interesse público. Os atores sociais incluem governos, estados, sociedade civil e indivíduos.

É nesta lógica que Duarte apresenta o seguinte modelo de comunicação pública:



FIGURA 1 – Modelo campo da comunicação pública Fonte: DUARTE, 2007.

Segundo o autor, a comunicação pública enfrenta o desafio de abordar assuntos de interesse coletivo por meio dos princípios de cidadania, democratização e diálogo, visando melhorar a sociedade. Conforme Júnior et al. (2014, p. 9), a comunicação pública é considerada um recurso compartilhado e deve ser conduzida com o objetivo de promover o interesse coletivo. Quando os atores envolvidos se comunicam com essa finalidade, é crucial promover a participação cidadã e engajamento.

2.2 Comunicação no setor público

Para alcançar a participação dos atores sociais e promover o diálogo na

comunicação no setor público, é essencial que as informações sejam transmitidas de maneira precisa e lógica, conforme proposto por Duarte (2007, p.3), que classifica as informações em categorias específicas.

2.2.1 institucional: referente ao papel, responsabilidades e funcionamento das organizações - o aparato relacionado à estrutura, políticas, serviços, responsabilidades e funções dos servidores públicos, poderes, esferas governamentais, entidades federativas, entidades, além dos direitos e deveres dos cidadãos. O que esperar, onde procurar e reclamar.

2.2.2 gestões: relativo ao processo decisório e de atuação dos agentes que atuam em assuntos de interesse público. Eles incluem os discursos, metas, intenções, motivações, prioridades e objetivos dos agentes para iluminar, orientar e informar o debate público. Cidadãos e diferentes atores precisam saber o que está acontecendo em questões relacionadas a acordos, ações políticas, prioridades, debates, execução de ações.

2.2.3 de utilidade pública: sobre assuntos relacionados ao cotidiano das pessoas, em geral serviços e armários. Imposto de renda, campanhas de vacinação, sinalização, causas sociais, informações sobre serviços disponíveis e sua utilização são exemplos típicos.

2.2.4 accountability: diz respeito à explicação e esclarecimento das decisões políticas e do uso de recursos públicos. Permite o conhecimento, a avaliação e o controle da ação de um governo;

2.2.5 de interesse privado: os que dizem respeito exclusivamente ao cidadão, à empresa ou à instituição. Um exemplo: dados fiscais, extratos bancários;

2.2.6 marketings: refere-se a produtos e serviços que competem no mercado; e

2.2.7 dados públicos: informações controladas pelo Estado e relativas a toda a sociedade e seu funcionamento. Exemplos: normas legais, estatísticas, decisões judiciais, documentos históricos, legislação e normas.

Os autores defendem que os cidadãos têm o direito de receber informações consistentes e adequadas às suas necessidades em relação às estruturas públicas, e enfatizam que a comunicação pública vai além de simplesmente fornecer informações, sendo um processo contínuo de influência mútua.

Para alcançar uma comunicação pública eficaz, Duarte (2007, p. 5) identifica ferramentas essenciais, como pesquisas, políticas, planos, diretrizes, programas, canais de comunicação organizacionais e produtos comunicacionais. Além disso, é fundamental mapear o público-alvo, avaliar os relacionamentos, definir uma estratégia e, somente então, selecionar as ferramentas apropriadas, conforme proposto por Duarte (2007, p. 5) na perspectiva governamental.

1. ambiente interno (autoridades eleitas ou indicadas e seus funcionários, servidores públicos, terceirizados, cargos comissionados, etc.): multiplicadores, pesquisas, manuais, intranet, boletins eletrônicos, publicações institucionais, eventos, campanhas, murais, mediadores, reuniões, serviços de atendimento, treinamento e capacitação, design ambiental, comunidades de informação;

2. usuários de produtos e serviços: pesquisas, internet, boletins eletrônicos, patrocínios, design ambiental, banners, murais, publicidade, imprensa, mala direta, folhetos, cartazes, guias, 0800, atendimento telefônico/pessoal

e visitas guiadas. Este item inclui todo o aparato de comercialização sob a direção das empresas e órgãos estatais que participam da disputa no mercado de bens e serviços;

3. formadores de opinião: auditorias de opinião, imprensa, relatórios, cartas, reuniões, eventos, internet, boletins eletrônicos, publicações institucionais, documentos, relatórios e lobbies;

4. Atores sociais e políticos (grupos de interesse e pressão, ONGs, sindicatos, parlamentares, partidos, etc.): pesquisas, imprensa, fóruns, lobbies, teleconferências, listas de discussão, reuniões, mesas de negociação, grupos de trabalho, eventos, câmaras técnicas, internet, conselhos setoriais, publicações institucionais;

5. Imprensa: A imprensa, além de ser o órgão midiático de comunicação pública, é um ator privado. Assim, adota as características de um espaço público de comunicação, de um ator social, de um público interessado no debate e de um instrumento para esses públicos. Para qualificar o relacionamento e a exposição, podem ser utilizadas entrevistas, press releases, artigos, coletivas de imprensa, media sensing, bases de dados, media training, salas de imprensa, guias de fontes, glossários, manuais e eventos direcionados etc.; e

6. sociedade em geral: pesquisas de opinião, publicidade, manifestações, discursos, eventos simbólicos, plebiscitos, conselhos populares, audiências públicas, orçamento participativo, discursos, publicações, multiplicadores, imprensa, consultas públicas, fóruns, campanhas, oficinas de mobilização social; rádios comunitárias, internet, teatro, governo eletrônico, assessoria de gestão, centros e serviços de apoio ao cidadão, grupos de trabalho, mediadores, vídeos, filmes, sistema de alto-falantes, assistentes sociais.

3 PRINCIPAIS MÍDIAS SOCIAIS

A interação social é uma necessidade inerente aos seres humanos e pode ser alcançada de diversas maneiras, como por meio de associações de moradores, escolas, grupos políticos e redes sociais na Internet, que têm se destacado nos últimos anos. Redes sociais são formadas por pessoas, instituições ou organizações que compartilham valores e objetivos comuns, e não se limitam a estruturas hierárquicas ou ambientes específicos. Por outro lado, é importante distinguir as redes sociais das mídias sociais, pois estas últimas são os meios utilizados pelas redes sociais para se comunicar.

Na atualidade, há uma variedade de mídias sociais com diferentes propósitos e público-alvo, abrangendo contatos profissionais, amizades, relacionamentos amorosos e pesquisas, entre outros. Essas plataformas oferecem ferramentas que facilitam a comunicação e interação entre os usuários, permitindo a publicação de mensagens instantâneas, textos, compartilhamento de vídeos, áudios e imagens, possibilitando a criação de conteúdos pelos próprios usuários.

Apesar de ser um termo amplamente discutido, o conceito de mídia social é descrito de forma abrangente: de acordo com Recuero (2011, p.01 apud Formentin; Lemos 211, p.2), é uma ferramenta de comunicação que possibilita o surgimento de redes sociais. Segundo o autor, essa mudança envolve uma transição da lógica tradicional dos meios de comunicação de massa, em que a transmissão ocorre de forma unidirecional, para uma lógica participativa, na qual várias pessoas transmitem e recebem informações de outras pessoas. Assim, para o autor

As mídias sociais são, portanto, sociais porque permitem uma apropriação da sociabilidade, a partir da construção do espaço social e da interação com outros atores. É diferente porque permite essas ações individualmente e em grande escala. Está diretamente relacionado à Internet devido às mudanças significativas que a rede trouxe. (RECUERO, 2011, p. 01)

Segundo Comm (2009, p. 02 apud Formentin; Lemos 211, p.2), a melhor definição de mídia social é o "conteúdo criado pela própria audiência". Nesse sentido, não há mais a figura de um editor ou alguém que imponha informações, qualquer pessoa pode compartilhar com aqueles que estão interessados. Além disso, ao discutir o conceito de redes sociais, Recuero (2009, p. 24 apud Formentin; Lemos 211, p.2) destaca que uma rede social é formada por atores (pessoas, instituições ou grupos) e suas conexões, enfatizando a importância da interação e da percepção mútua para que haja uma verdadeira interação na rede social.

as pessoas são julgadas e percebidas por suas palavras. Essas palavras, constituídas como expressões de alguém, legitimadas por grupos sociais, constroem as percepções que os indivíduos têm dos atores sociais. É necessário, portanto, colocar rostos, informações geradoras de individualidade e empatia, nas informações geralmente anônimas do ciberespaço. Esse requisito é essencial para que a comunicação seja estruturada. (DONATH apud RECUERO, 2009, p. 27)

As redes sociais estão em constante evolução e são encontradas em diversos lugares na Internet. Os sites de redes sociais são considerados espaços onde as redes sociais se expressam online, de acordo com Recuero (2009, p. 102 apud Formentin; Lemos 211, p.2). O relatório anual da União Internacional de Telecomunicações revela que 40% da população global, equivalente a 3 bilhões de pessoas, possui acesso à Internet, e as mídias sociais acompanham esse crescimento, com a maioria dos internautas se relacionando com sites na web.

No Brasil, a quantidade de usuários da internet está crescendo rapidamente, de acordo com um estudo divulgado pela agência internacional We Are Social em 2014. O país se destaca como um dos mais conectados do mundo, com 276 milhões de conexões móveis, um número que ultrapassa a população total estimada em 204 milhões. Os brasileiros passam em média 9 horas e 13 minutos online diariamente, sendo 5 horas e 26 minutos pelo computador ou tablet e 3 horas e 46 minutos pelo celular, o que coloca o Brasil como a terceira nação mais conectada globalmente.

A pesquisa também revelou a importância das redes sociais na internet. No Brasil, o número de contas em redes sociais aumentou 15% desde julho de 2014, alcançando um total de 78 milhões de contas, o que representa 39% da população. Entre as redes sociais mais utilizadas pelos brasileiros, o Facebook lidera com 83% de participação, seguido pelo Whatsapp com 58%, Youtube com 17%, Instagram com 12% e Google+ com 8%. O Twitter, embora popular entre as elites políticas e formadores de opinião, é mencionado por apenas 5% dos entrevistados, de acordo com o Brazilian Media Survey de 2015.

Esses dados demonstram o crescimento acelerado da presença digital no Brasil, com um grande número de pessoas utilizando a internet e as redes sociais como parte integrante de suas vidas. A penetração dos dispositivos móveis e o tempo significativo gasto online evidenciam a importância dessas plataformas como canais de comunicação e interação social.

3.1 Facebook

O Facebook é a principal plataforma de mídia social utilizada pelos usuários brasileiros. Fundado em 2004 por Mark Zuckerberg, Chris Hughes, Eduardo Saverin e Dustin Moskovitz, essa rede social conta com mais de um bilhão de usuários. Além de permitir a criação de perfis e conexões entre as pessoas, o Facebook oferece recursos como o Facebook Places, que mostra a localização dos usuários, histórias patrocinadas, que permitem às empresas utilizar comentários positivos dos usuários como propaganda, e o aplicativo de leitura de notícias Paper, disponível para smartphones e tablets. Com recursos como perfis pessoais, páginas de negócios, grupos de interesse e uma variedade de recursos interativos, o Facebook se firmou como uma ferramenta essencial para a socialização, disseminação de informações e interações entre indivíduos, empresas e comunidades no Brasil.

Em relação aos padrões de postagens, observa-se um aumento a partir de segunda-feira no Facebook, com pico nas quartas e quintas-feiras. Durante os fins de semana, há uma queda significativa na atividade. A quinta-feira é o dia mais movimentado, enquanto o domingo é o menos movimentado. Os melhores horários para postagens durante a semana são entre 11h e 12h, e entre 16h e 17h. O horário de maior pico de postagens ocorre nas sextas-feiras, entre 16h e 17h, de acordo com informações do E-Commerce Professional (2014).

Na figura abaixo a média de postagens por hora nas quintas-feiras.



Figura 2 - Estudo Scup: O melhor dia do Facebook é quinta-feira. Fonte: E-COMMERCE PROFESSIONAL.COM, 2014.

3.2 Twitter

O Twitter foi lançado em julho de 2006 pelos programadores Evan Williams, Jack Dorsey e Biz Stone, oferecendo aos usuários uma plataforma gratuita para postar e ler atualizações de outros participantes. Essas atualizações, chamadas de “*tweets*”, consistem em mensagens curtas de até 140 caracteres que são exibidas na página do usuário e transmitidas para os perfis de seus amigos e seguidores.

Os usuários podem seguir outras pessoas e ver seus *tweets* em sua linha do tempo. Além disso, eles podem mencionar outros usuários em seus tweets usando o símbolo "@" seguido do nome de usuário. O Twitter também utiliza hashtags, que são palavras-chave precedidas pelo símbolo "#" para categorizar e agrupar tweets relacionados a um determinado tópico. Os usuários podem interagir com os tweets por meio de curtidas, retweets e respostas. A plataforma também possui recursos como listas, que permitem organizar os usuários seguidos, e trending topics, que mostram os assuntos mais populares do momento. O Twitter é conhecido por sua natureza em tempo real, proporcionando um espaço para discussões rápidas e ampla disseminação de informações.

No Brasil, o Twitter também ganhou popularidade como uma rede social de microblogs, com postagens que aumentam ao longo da semana, alcançando o auge às quartas e quintas-feiras. Durante os fins de semana, há uma queda acentuada na atividade. O horário de maior visualização é às terças-feiras, entre 22h e 23h, enquanto o sábado é o dia menos movimentado. As postagens começam tímidas pela manhã, aumentam gradualmente ao longo do dia e atingem o pico no final da noite, por volta das 23h.

Na figura abaixo os horários com mais postagens.



Figura 3 - Estudo Scup: Terça-feira, às 23 horas é o pico do Twitter. Fonte: E-COMMERCE PROFESSIONAL.COM, 2014.

3.3 Instagram

O Instagram, criado em 2010 por Kevin Systrom e Mike Krieger, é um aplicativo de compartilhamento de fotos que possibilita aos usuários capturar imagens pelo celular, aplicar efeitos nelas e compartilhá-las com amigos. Além disso, é possível compartilhar as fotos em outras redes sociais, como Facebook e Twitter. Os usuários também têm a opção de curtir e comentar as fotos, e o uso de hashtags facilitam a busca por imagens relacionadas a um tema específico. Recentemente, as postagens no Instagram têm maior crescimento nos finais de semana, com uma concentração de 32% nesses dois dias. Durante a semana, as postagens são mais frequentes após as 17h, e o pico de publicações ocorre aos sábados, entre 17h e 18h.

Na figura abaixo a os horários com mais postagens.



Figura 4 - **Estudo Scup**: usuários noturnos e o pico acontece aos sábados. Fonte: E-COMMERCE PROFESSIONAL.COM, 2014

3.4 You Tube

Lançado em fevereiro de 2005 por Chad Hurley e Steve Chen, ex-funcionários de uma empresa de tecnologia, o YouTube tinha como objetivo inicial permitir que as pessoas compartilhassem vídeos de suas viagens. A ideia foi tão bem recebida que a plataforma rapidamente se popularizou, sendo eleita a invenção do ano de 2006 pela revista Times. Atingindo a marca de 100 milhões de vídeos assistidos por dia no mesmo ano, o YouTube continua crescendo exponencialmente, com cerca de 65 mil novos vídeos sendo adicionados diariamente.

Atualmente, o YouTube conta com mais de um bilhão de usuários, abrangendo quase um terço dos usuários da internet, e alcança mais adultos de 18 a 49 anos do que qualquer rede de televisão a cabo nos Estados Unidos. O tempo de exibição na plataforma tem aumentado em média 50% a cada ano nos últimos três anos, e desde março de 2014, o número de espectadores diários tem crescido 40%. O YouTube se tornou uma plataforma indispensável para o compartilhamento e consumo de vídeos, moldando o cenário digital e transformando a forma como as pessoas se relacionam com o conteúdo audiovisual.

4 CONTROLE SOCIAL

O controle social é uma forma de monitorar e verificar as atividades da administração pública. Ele pode ser realizado tanto internamente quanto externamente, e o controle social representa a participação popular, sendo uma autoridade política exercida pela comunidade de usuários de um serviço. É importante que esse controle seja exercido por diversos grupos sociais para garantir uma visão plural, pois quanto mais diversificados os sujeitos envolvidos, mais difícil será a manipulação dos recursos públicos por grupos que buscam distorcê-los.

Essa diversidade é crucial porque cada grupo social possui interesses e demandas específicas em relação à administração pública, e eles acompanham as ações do governo sob uma perspectiva particular. Além disso, o controle social é uma maneira de capacitar camadas sociais que não ocupam cargos de alto escalão na administração pública, permitindo que esses grupos atuem na arena política e tenham influência sobre as decisões.

Portanto, o controle social desempenha um papel fundamental na garantia da transparência, accountability e participação na gestão pública. É um mecanismo que visa evitar a corrupção, promover a eficiência e atender às necessidades e interesses da sociedade como um todo.

O controle social é fundamentado em práticas institucionais, utilizando mecanismos como portais de transparência, a lei de acesso à informação e a observação dos locais onde as políticas são implementadas. Essa interação entre os órgãos responsáveis pelo controle institucional e a sociedade civil permite monitorar as ações da administração pública sob diferentes perspectivas. A administração reconhece que não

pode operar de forma legítima sem a participação ativa da sociedade civil, disponibilizando ferramentas para divulgar informações e permitir o envolvimento dos cidadãos na tomada de decisões.

Nesse contexto, os mecanismos de controle social e burocrático são essenciais para o desenvolvimento da prática republicana e do ativismo cívico. A busca por maior participação popular no controle da administração é uma característica das sociedades democráticas. Portanto, surge a questão de como as mídias sociais têm se tornado um espaço propício para o desenvolvimento do controle social, tema que será abordado no próximo capítulo desta pesquisa.

As mídias sociais têm potencial para promover o controle social, permitindo que os cidadãos acompanhem e fiscalizem as ações governamentais.

5 INTERNET E MÍDIAS SOCIAIS

Além das vias oficiais e estabelecidas institucionalmente, a sociedade civil tem à sua disposição outras formas e recursos para exercer o controle social. Grupos organizados de controle, protestos e redes sociais são mencionados como meios pelos quais a sociedade civil inicia esse controle, de acordo com a Escola Nacional de Administração Pública (2015).

As redes sociais, também conhecidas como redes sociais e sites de redes sociais, são “[...] sistemas que permitem i) a construção de uma persona por meio de um perfil ou página pessoal; ii) interação por meio de comentários; e iii) exposição pública da rede social de cada ator. (BOYD; ELLISON, 2007 e RECUERO, 2009, p. 102).

O trabalho de Silva et al. (2015, p. 175) quando afirma que a mídia social é composta por

[...] uma grande diversidade de meios de comunicação (mídia, portanto), baseados na Internet, que visam proporcionar um ambiente de participação e interação por parte do usuário, oferecendo-lhe a possibilidade de gerar, d estender, enriquecer, organizar ou modificar as informações e conteúdos veiculados por este meio.

As Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTIC) e a Internet possibilitaram um alto nível de interação entre pessoas de diferentes níveis sociais. Essas tecnologias evoluíram, permitindo o desenvolvimento de espaços de comunicação com amplas possibilidades de interação e fácil utilização, o que possibilita que os indivíduos construam relacionamentos, busquem e compartilhem informações. Esse processo de

aproximação e formação de redes em torno de interesses comuns não é novo, mas as redes sociais trouxeram novos elementos que permitem uma circulação rápida de conteúdos, mesmo entre assuntos geograficamente distantes. Essa proeminência das redes sociais afetou todos os setores sociais e levou à adoção das mídias sociais, tanto pelos órgãos da administração pública quanto pela sociedade civil.

No entanto, essa adoção nem sempre resulta em uma interação efetiva entre governo e sociedade, apesar do processo de transformação da sociedade brasileira em uma cultura política que valoriza a participação consciente em vez do simples dever cívico de votar. A nova cultura política em desenvolvimento baseia-se na rápida circulação de conteúdos e no uso desses espaços para monitorar, quase em tempo real, as ações dos órgãos públicos e denunciar situações que vão contra as expectativas de conduta da administração pública e suas entidades formadoras.

Embora o uso das redes sociais como ferramentas de controle social tenha sido notado por diferentes setores da sociedade, ainda não se sabe ao certo se essas práticas têm força e constância suficientes para influenciar de maneira significativa a conduta da administração pública em grande escala. Além disso, é difícil determinar se a população utiliza regularmente esses canais e os considera como espaços políticos capazes de influenciar as decisões governamentais.

Por outro lado, a pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015 revelou que os órgãos da administração pública também reconhecem esse potencial, uma vez que uma grande proporção de prefeituras (pelo menos 60%), órgãos estaduais (74%) e órgãos federais (92%) possuem perfis em redes sociais. Diante desse cenário, surge a necessidade de compreender como a sociedade civil utiliza essas ferramentas de controle social, visto que os brasileiros dedicam uma quantidade significativa de tempo navegando na mídia (cerca de 650 horas por mês). Compreender a extensão e variedade desses usos é fundamental para aprimorar os canais de comunicação existentes e promover o desenvolvimento do uso desses meios como mais um espaço para a sociedade controlar a administração pública.

5.1 Uso das redes sociais por órgãos públicos no Brasil e possibilidades de contribuição do monitoramento de mídias digitais para gestão

Para compreender as implicações do uso das redes sociais e da vigilância das

plataformas digitais em instituições governamentais no Brasil, é essencial percorrer um processo de entendimento conceitual relacionado ao assunto. Para isso, abordaremos a comunicação organizacional digital, a comunicação digital nos órgãos públicos e, por fim, a vigilância das mídias digitais.

5.2 Comunicação organizacional digital

De acordo com Mainieri de Oliveira (2011, p.538), a comunicação organizacional surge como um desdobramento da comunicação, sendo influenciada pelos avanços tecnológicos, especialmente as tecnologias digitais de informação e comunicação (TIC).

Essas transformações exigem uma adaptação da comunicação empresarial, buscando utilizar estratégias abrangentes para aproveitar as possibilidades da era digital. Isso inclui a diferenciação entre tecnologia da informação (TI) e tecnologia de comunicação (TIC), sendo que investimentos em TIC podem impactar a autonomia e os relacionamentos dos funcionários, enquanto a TI reduz os custos de acesso à informação para facilitar a tomada de decisões.

Portanto, a comunicação empresarial no ambiente digital vai além da simples presença online, envolvendo a formulação de estratégias para estabelecer canais de comunicação eficazes com os diversos públicos da empresa, visando iniciar e fortalecer relacionamentos e diálogos com eles.

Inicialmente, as mudanças no cenário da comunicação organizacional, com a ascensão do ambiente digital, podem ser interpretadas como uma ameaça ao processo tradicional mediado pela imprensa. No entanto, esse ambiente digital está em constante desenvolvimento e se torna um espaço estratégico adicional de comunicação para as organizações, além do ambiente tradicional (BARICHELLO, LASTA, 2010, p. 4).

As estratégias de comunicação digital devem ser planejadas com base em objetivos, metas, compreensão do público e monitoramento e avaliação das ações, a fim de verificar se os objetivos gerais da organização estão sendo alcançados. Corrêa (2009) propõe um modelo adaptável a diferentes contextos organizacionais, composto por duas etapas de desenvolvimento: posicionamento estratégico e criação de espaços de informação. Esse modelo visa auxiliar as organizações na elaboração do planejamento da comunicação organizacional digital, integrando aspectos da estratégia geral de

negócios estabelecida pela organização. De acordo com o modelo, a presença online deve estar em harmonia com a cultura e imagem organizacional, as intenções das ações de comunicação digital, os stakeholders envolvidos e as mensagens que refletem a organização para cada público (CORRÊA, 2009, p. 328).

Considerando essa premissa, o primeiro passo é compreender a relação entre cultura corporativa, inovação e tecnologia, para em seguida identificar os públicos estratégicos e selecionar os canais de comunicação apropriados. Após essa etapa, é possível estabelecer os propósitos e intenções das ações de comunicação digital e, então, estruturar o conteúdo das mensagens de acordo com os diferentes públicos-alvo (AUTOR, ANO, p. X).

Uma das formas mais comuns de comunicação digital utilizadas pelas organizações é a presença nas redes sociais. Segundo o estudo Social Media Trends 2017, realizado pela empresa Rock Content, 92,1% das empresas estão presentes em diferentes redes sociais, com o objetivo de aumentar a visibilidade da marca e atrair o público adequado, resultando na conquista de novos clientes. Em relação à eficácia, aproximadamente 50% das empresas consideram-se muito ou moderadamente eficazes, e quanto aos resultados obtidos, 71,9% asseguram que são muito ou moderadamente satisfatórios (EXAME, 2017).

Essa nova forma de interação entre as organizações e seus públicos têm um impacto significativo na busca pelo posicionamento organizacional e sustentabilidade. O uso de ferramentas digitais e redes sociais permite estreitar relacionamentos e propor uma abordagem estratégica inovadora. A abordagem comunicacional deve proporcionar experiências que vão além dos aspectos comerciais, criando uma cultura de participação, especialmente por meio dos meios de comunicação e das redes sociais (FALCO, 2017).

5.2 Comunicação digital em órgãos públicos

De acordo com Brandão (2009), a comunicação governamental no Brasil tem uma abordagem predominantemente publicitária, buscando divulgar as ações governamentais e utilizar a publicidade como meio de veiculação na mídia, por meio das assessorias de comunicação que atuam desde a década de 1970. No entanto, com a popularização das tecnologias de informação e comunicação, percebe-se a inadequação dessa forma de comunicação governamental, pois, como destacado por Nascimento (2013), é fundamental que o acesso à informação de interesse público esteja associado à criação de

espaços de diálogo e à transparência pública. A internet, no âmbito da comunicação pública, oferece uma oportunidade de interação direta, contextualizada, rápida e democrática entre o público e os políticos, conforme ressaltado por Maia (2002). Complementando essa visão, Duarte (2007) afirma que a comunicação e as novas tecnologias da informação desempenharam um papel decisivo no processo de transformação da sociedade brasileira, especialmente na promoção de uma nova cultura política que valoriza a participação política baseada na conscientização, indo além do mero dever cívico de votar.

O uso das plataformas de mídias sociais permite aos órgãos públicos ampliar seus canais de comunicação, possibilitando a interação com a sociedade para a divulgação de informações públicas, o controle social das ações administrativas e o monitoramento do conteúdo gerado nessa interação, conforme apontado por Santos (2016). Um estudo realizado em 2013, o Mapa da Comunicação Brasileira, destacou as mídias sociais como a segunda atividade mais mencionada na área de comunicação, evidenciando a necessidade de novas estratégias de comunicação no setor público para se adaptar à influência de novos líderes de opinião nas redes sociais.

Esse estudo também revelou que 94% dos gestores do setor público sentiram a necessidade de reestruturar suas equipes de comunicação e 56% deles reconheceram a importância de modificar o design e a composição dessas equipes. Além disso, a pesquisa destacou que a comunicação no setor público deve considerar as particularidades da cultura organizacional, que valoriza a conduta ética, a preocupação com a reputação e o dever de servir aos cidadãos, fatores que explicam as diferenças reveladas na pesquisa.

Segundo dados da pesquisa TIC - Governo Eletrônico 2015, divulgada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil, foram identificadas disparidades regionais em relação à presença na Internet. Enquanto as regiões Sul (99%), Centro-Oeste (98%) e Sudeste (92%) apresentam uma taxa quase universal de municípios com site, as regiões Norte (78%) e Nordeste (76%) apresentam proporções menores. Quanto à presença das prefeituras nas redes sociais, os resultados são mais equilibrados, com 67% das prefeituras na região Norte, 66% nas regiões Leste, Sul e Centro-Oeste, e 64% no Sudeste possuindo perfil ou conta própria nessas plataformas. Em relação às esferas de governo, o executivo (91%) apresenta o menor percentual de presença por meio de sites.

A pesquisa também revela que 92% dos órgãos públicos federais e 74% dos órgãos estaduais possuem perfil ou conta própria nas redes sociais, enquanto no sistema

judiciário, 99% possuem site e 94% possuem perfil em rede social. Além disso, o estudo mostra que 84% das prefeituras atualizam seus perfis diariamente ou pelo menos uma vez por semana, com atividades como divulgação de informações (95%), serviços ou campanhas (90%) e esclarecimento de dúvidas dos cidadãos (77%). Quanto aos órgãos públicos federais e estaduais, 86% atualizam suas redes com a mesma frequência, realizando atividades como publicação de notícias (93%), divulgação de serviços ou campanhas (90%) e resposta a perguntas e comentários dos cidadãos (82%).

5.4 Monitoramento de Mídias Sociais Digitais

Para Oliveira (2015), vigilância digital é:

Uma ferramenta de pesquisa que aproveita as conversas postadas nas redes sociais para gerar insights e oportunidades de negócios. É a coleta, classificação e análise de menções públicas em sites de mídia social em relação a palavras-chave previamente definidas.

De acordo com Ciribeli (2011), apenas o uso adequado das redes sociais não é suficiente, tornando-se necessário desenvolver e aplicar estratégias de monitoramento. Existem programas que facilitam o monitoramento e intervenções imediatas, quando necessário. O monitoramento das mídias sociais também permite uma maior aproximação entre o usuário e a instituição, conforme destacado por Antunes (2014, p.10), que enfatiza o surgimento de novas perspectivas para a vigilância, especialmente através das mídias sociais.

Na Figura 1, Monteiro e Azarite (2012, p. 82) apresentam um modelo cíclico das etapas que ocorrem durante o processo de monitoramento:

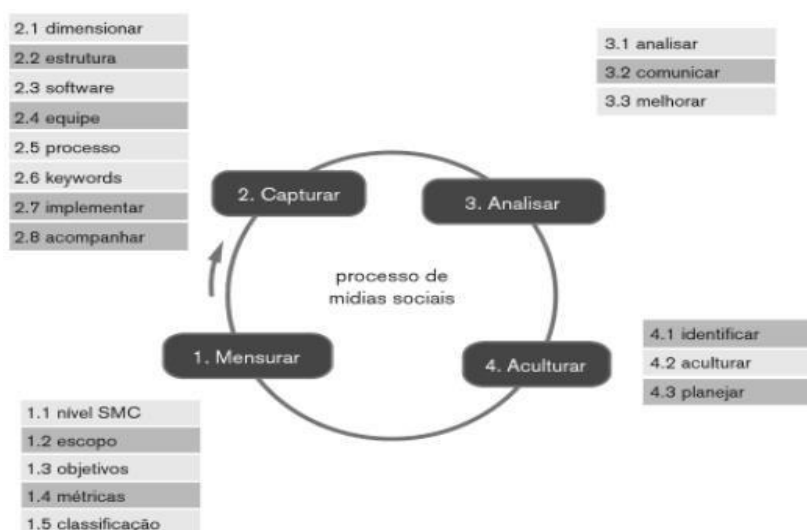


Figura 5: Modelo SMC (Ciclo de mídias sociais) de monitoramento e métrica em mídias sociais. **Fonte:** Monteiro; Azarite (2012, p. 82).

A figura apresentada ilustra que o processo de monitoramento das mídias sociais é contínuo, compreendendo as etapas de medição, captura, análise e adaptação. À medida que cada fase é concluída, novas informações são geradas, introduzindo novos elementos para análise. Além disso, as mudanças constantes na sociedade afetam as opiniões, tornando as informações rapidamente desatualizadas.

A vantagem de ampliar o acesso às mídias é que permite uma comunicação direta entre indivíduos e organizações, proporcionando o acesso a informações que antes não estavam disponíveis apenas nos meios de comunicação tradicionais. A Figura 2, elaborada por Monteiro e Azarite (2012), apresenta definições e exemplos dos tipos de informações que podem ser obtidos por meio das mídias sociais.

	definição	exemplo
1. opinião	juízo de valor / opinião a respeito sobre algo	sentimento positivo, neutro, negativo, gostei, não gostei, recomendação ...
2. relacional	sua capacidade de ser visto e poder de influência	compartilhamentos de conteúdos e informações ...
3. público	perfil de quem está interagindo / mencionando	influenciador , consumidor, público ...
4. demográfico	identidade dos indivíduos	sexo, idade, localização ...
5. audiência	alcance da menção identificada	seguidores , impressões de anúncio, cliques, tempo de acesso ...
6. participação	qual parcela da audiência interagiu com o conteúdo monitorado	comentários, mensagens, respostas, compartilhamentos ...
7. transacional	relacionados a compra e venda	Produtos comprados, taxa de recompra ...
8. navegação	trajetórias e usos de acessos a sites	fonte de acessos, páginas visitadas, taxa de rejeição ...

Figura 6: Tipos de dados de mídias sociais.

Fonte: Monteiro; Azarite (2012, p. 96).

Diversas ferramentas de monitoramento de mídias sociais permitem identificar e analisar menções à marca, oferecendo informações sobre volume, alcance, confiabilidade, capacidade de resposta e influência do conteúdo compartilhado, conforme relatado por Barger (2013). Essa análise é útil para verificar o suporte do compartilhamento de informações e apresentar indicadores relevantes.

O monitoramento das mídias sociais traz contribuições significativas para os órgãos públicos. Além de possibilitar uma avaliação rápida e econômica das opiniões, atitudes e sentimentos do público, ele permite identificar diferenças entre grupos de cidadãos e influenciadores digitais, compreender a evolução temporal das atitudes do público em relação a questões políticas e identificar tópicos emergentes e tendências sociais relevantes, como destacado por Andoutsopoulou, Charalabidis e Loukis (2015).

Por meio dessa análise, os gestores públicos têm a oportunidade de utilizar os interesses dos cidadãos para desenvolver políticas públicas mais efetivas, priorizando o benefício da sociedade em relação às campanhas eleitorais, conforme defendido por Rocha (2014).

6 CONTROLE SOCIAL

O princípio da indisponibilidade do interesse público assegura que a Administração esteja em conformidade com os interesses da coletividade, subordinada ao povo, que é o verdadeiro titular desses interesses. Dessa forma, o cidadão tem o direito de participar ativamente no controle da administração pública, fiscalizando os gastos, sugerindo melhorias e exigindo eficiência na prestação dos serviços públicos, além de denunciar irregularidades. Esse poder de participação deve ser concretizado por meio de mecanismos que aproximem o cidadão da gestão administrativa, garantindo apoio democrático para toda a sociedade.

A democracia, que significa governo do povo, está intimamente ligada à transparência, pois as instituições públicas operam com recursos provenientes dos impostos pagos pela população. Portanto, essas instituições devem responder aos anseios da sociedade na prestação de serviços públicos, como educação, segurança e saúde, de forma a garantir o atendimento às necessidades coletivas. O controle social desempenha um papel fundamental nesse processo, permitindo que o cidadão acompanhe a atuação dos órgãos públicos, a utilização dos recursos financeiros e a qualidade dos serviços prestados, como no caso de um hospital público, onde o cidadão pode verificar se os recursos são utilizados de maneira adequada, evitando desvios prejudiciais aos pacientes.

O controle social contribui positivamente ao evidenciar os princípios da Administração Pública para toda a sociedade, por meio da observação da atuação dos órgãos públicos, dos valores arrecadados e da utilização desses recursos. Dessa forma, o cidadão tem acesso a informações sobre o destino dos recursos destinados a serviços

públicos e pode verificar se estão sendo utilizados corretamente, prevenindo possíveis desvios que poderiam causar danos irreparáveis aos usuários desses serviços.

6.1 HISTÓRICO

Desde tempos remotos, o estabelecimento de um ambiente democrático incluiu mecanismos administrativos pelos quais a sociedade participava ativamente da vida pública, buscando aprimorar os serviços governamentais relacionados ao Estado, caracterizando um controle social de natureza administrativa. Ao longo do tempo, essa prática evoluiu e o próprio Estado se modernizou, utilizando recursos tecnológicos para promover o diálogo entre governantes e cidadãos.

Um exemplo marcante dessa participação direta do cidadão nas decisões políticas e administrativas ocorreu na antiga Grécia, considerada o berço da democracia. Nesse período, os cidadãos estavam engajados ativamente na construção do espaço político e administrativo das cidades-estados, trabalhando em conjunto para implementar as decisões tomadas pela maioria. Inspirados pelo modelo de Atenas, os cidadãos almejavam participar de forma direta nos assuntos públicos, sendo essa participação o principal objetivo da cidadania na cidade-estado em questão.

O ateniense, em particular, considerava a participação na vida pública como o bem supremo que um homem deveria desejar. A cidadania era o grande objetivo do ateniense, pois, além de garantir a participação afetiva na vida pública, garantia direitos subjetivos. (ZEIFERT, 2004, p. 73.)

Na Grécia antiga, havia espaços públicos conhecidos como Ágoras, que funcionavam como praças centrais onde os cidadãos se reuniam para debater e tomar decisões de grande importância, abrangendo assuntos tanto privados como públicos que afetavam todos os habitantes, independentemente de sua cidadania. Nesse contexto, a participação do povo era direta, caracterizando um intenso controle social administrativo.

Com o passar do tempo, as Ágoras gregas foram adaptadas conforme os novos modelos trazidos por Roma, os quais foram incorporados. Os romanos introduziram os cargos de Numerarii e Tabulari, que tinham a função, entre outras coisas, de fiscalizar as contas públicas e informar o povo, ou seja, os cidadãos romanos, que também possuíam o poder de fiscalização como parte de suas prerrogativas.

No contexto brasileiro, o país se inspirou nos fundamentos romanos, que por sua vez foram inspirados pela Grécia, para estabelecer suas próprias bases de controle social, com foco na participação popular. Embora o controle social tenha aparentemente perdido

força durante a Idade Média e Moderna, ele ressurgiu com vigor na Idade Contemporânea, impulsionado pelo progresso social e pelas transformações pelas quais a sociedade passou. Isso permitiu ao cidadão assumir um papel central no poder público, tornando-se protagonista e tendo à sua disposição recursos para fazer parte da gestão pública, intervir diretamente e utilizar mecanismos de controle social, como a Ouvidoria, os portais de transparência e as audiências públicas, que podem trazer resultados com maior rapidez e eficiência.

O convívio em sociedade demanda a resolução de conflitos de interesses, pois as pessoas compartilham o mesmo ambiente e têm necessidades semelhantes. Para garantir a continuidade da vida e buscar segurança, justiça e o bem comum, surgem instrumentos que regulamentam a vida social.

Além do Direito, que rege a conduta social em prol da ordem e do bem comum, a moral, a religião e as regras de trato social também contribuem para a harmonia das relações sociais. Cada instrumento de controle social possui uma área de atuação específica, sendo que o Direito disciplina os fatos sociais mais relevantes para a convivência social, enquanto a moral, a religião e as regras de trato social abrangem outros aspectos, como a busca pelo aperfeiçoamento pessoal, a ligação com o divino e a cortesia nas relações sociais.

O Direito ocupa um lugar central entre as diversas formas de controle social mencionadas, pois é essencial para a existência da sociedade. A relação entre direito e sociedade é intrínseca, pois onde há direito, há sociedade, e vice-versa. O Direito surge das interações sociais para atender às necessidades da sociedade, como prevenir e resolver conflitos. Sua função é organizar a cooperação entre as pessoas e harmonizar as relações sociais de forma justa e equitativa.

O Direito e a sociedade dependem mutuamente um do outro. Não pode haver sociedade sem direito, pois é necessário estabelecer limites de conduta para evitar conflitos sociais. O Direito é um conjunto de normas impostas coercitivamente pelo Estado para garantir segurança e justiça. Como norma objetiva, o Direito desempenha um papel fundamental como instrumento oficial de controle social, proporcionando certeza e segurança em relação aos comportamentos esperados.

Com a rápida evolução da Administração Pública e da sociedade como um todo, tornou-se necessário disponibilizar de forma acessível o funcionamento das instituições e serviços sujeitos ao controle popular. A criação de tribunais de contas e outros canais de controle do dinheiro público são fundamentais, pois estão baseados nos princípios

estabelecidos na Constituição Federal de 1988, como legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Esses mecanismos são indispensáveis para garantir a transparência e o bom uso dos recursos públicos.

6.2 CONCEITO

O controle social, também conhecido como controle popular, está intimamente relacionado ao princípio da inalienabilidade do interesse público e pode ser definido como um mecanismo utilizado pela sociedade para participar da gestão dos assuntos públicos.

Controlar implica em supervisionar, monitorar, interferir e subordinar algo ou alguém. Segundo Chiavenato, o controle verifica se tudo ocorre de acordo com as regras e ordens estabelecidas. A administração pública é observada pelo povo.

Em uma sociedade em constante evolução, com necessidades cada vez mais complexas e mudanças rápidas, o controle social é fundamental para garantir transparência e eficiência na gestão pública. É um instrumento que possibilita à sociedade participar ativamente nas decisões e no acompanhamento das ações do Estado.

A cartilha Controle Social traz o seguinte conceito:

O controle social pode ser entendido como a participação do cidadão na gestão pública, fiscalização, fiscalização e controle das ações da administração pública. É um importante mecanismo para prevenir a corrupção e fortalecer a cidadania. (CGU, 2008, página 16)

O controle social, além de combater a corrupção, tem o objetivo de promover uma sociedade mais justa e consciente, possibilitando uma melhor prestação de serviços públicos às pessoas, especialmente as mais necessitadas. É importante destacar que o controle social concede ao cidadão o direito de participar ativamente na administração pública, em todas as fases do processo de tomada de decisões.

Significa acesso aos processos que informam as decisões da sociedade política. Permite a participação da sociedade civil organizada na formulação e revisão das regras que orientam as negociações e a arbitragem dos interesses em jogo, além da fiscalização dessas decisões, segundo critérios acordados (RAICHELIS, 2005, p.43).

Resumidamente, o controle social, independentemente de suas definições, é baseado na participação ativa do povo, que busca assegurar o cumprimento dos princípios constitucionais da administração pública, como legalidade, imparcialidade, ética, transparência e eficiência, em prol do bem-estar coletivo. No âmbito da teoria política, o conceito de controle social apresenta uma ambiguidade, pois pode referir-se tanto ao

controle exercido pelo Estado sobre a sociedade quanto ao controle da sociedade sobre as ações do poder público.

Sobre essa ambiguidade em torno do significado da expressão controle social, Costa (2009, p.106) especifica que:

O controle social implica na capacidade das classes subalternas, em luta na sociedade civil, de interferir na gestão pública, direcionando as ações e os gastos do Estado na direção de seus interesses de classe, com vistas à construção de sua hegemonia.

O controle social refere-se à participação do indivíduo na administração pública, supervisionando e regulando as atividades do governo. Ele desempenha um papel crucial na prevenção da corrupção e no fortalecimento da cidadania, permitindo que todas as camadas da sociedade, incluindo os menos privilegiados economicamente, tenham voz e influência nas decisões públicas.

Outra definição traz uma importante contribuição, segundo Scatena e Assis (2003, p.377):

O controle social consiste, portanto, em canais institucionais de participação na gestão governamental, com a presença de novos sujeitos coletivos nos processos decisórios, não se confundindo com movimentos sociais que permanecem autônomos em relação ao Estado.

É importante destacar a mencionada declaração, pois os escritores deixam claro que o controle social não deve ser confundido com os movimentos sociais, que ainda desempenham seu papel e defendem suas agendas particulares. A noção de participação do público na gestão pública também foi reconhecida na Declaração Universal dos Direitos Humanos, conforme explicado por Dallari (1984, p.26).

A Declaração Universal dos Direitos Humanos considera a participação política como um direito fundamental de todos os indivíduos. Entre outras coisas, o artigo 21 da Declaração afirma que todo ser humano tem o direito de tomar parte no governo de seu país e que a vontade do povo deve ser a base da autoridade do governo.

Segue abaixo o trecho da Declaração Universal dos Direitos Humanos em todo o seu artigo 21, no qual Dallari se refere:

- Toda pessoa tem o direito de participar da gestão dos negócios públicos de seu país, diretamente ou por meio de representantes livremente escolhidos.
- Todos têm o direito de igual acesso a cargos públicos em seu país.
- A vontade do povo é a base da autoridade dos poderes públicos; e será expressa através de eleições genuínas realizadas periodicamente por sufrágio universal e igualitário, com voto secreto ou processo equivalente que preserve a liberdade de voto.

No mundo em geral, em destaque nos países ocidentais, os anos 60 foi um período de grandes solicitações populares em busca de um novo paradigma político. Sobre esse período histórico de mobilização, observamos que:

No final da década de 1960, a palavra participação entrou no vocabulário político popular. Isso aconteceu em decorrência de solicitações, em especial de estudantes, para a abertura de novos espaços de participação - neste caso no campo do ensino superior - e, também, de diversos grupos que queriam na prática, a efetivação dos direitos que eram o seu em teoria. (PATEMAN, 1992, p. 9).

É notável que a vontade da população de participar ativamente na administração pública se tornou uma realidade concreta, rejeitando o modelo de gestão imposto e buscando uma nova alternativa para aqueles que estavam excluídos das decisões.

A participação na gestão pública permite ao cidadão intervir nas decisões administrativas, apresentando sugestões ao poder público para adotar medidas que atendam verdadeiramente aos interesses da sociedade e exigindo a responsabilidade do gestor público por suas ações. Ter indivíduos envolvidos no controle e monitoramento das atividades na esfera da gestão pública é de suma importância para fortalecer e contribuir para o aprimoramento do modelo de democracia representativa, conforme menciona Nogueira (2004, p. 140) onde afirma:

A sombra da participação – a (re)valorização da ideia de democracia direta – contrastará cada vez mais com a imagem de equilíbrio, eficiência e autenticidade ligada à democracia representativa. E mesmo que o liberalismo tenha resistido (recompondo-se em parte no neoliberalismo), é claro que a democracia participativa se tornou uma referência essencial.

Pateman em 1992, reforça a importância da participação efetiva da sociedade para o sistema representativo:

Finalmente, a "participação", no que diz respeito à maioria, constitui a participação na escolha dos decisores. A função da participação nesta teoria é, portanto, apenas protetora; a proteção do indivíduo contra as decisões arbitrárias dos líderes eleitos e a proteção de seus interesses privados. É na consecução deste objetivo que reside a justificação do método democrático. Certas condições são necessárias para manter a estabilidade do sistema. (PATEMAN, 1992, p.25).

A participação efetiva da sociedade é crucial para assegurar o adequado uso dos recursos públicos, garantindo a satisfação das necessidades da comunidade de maneira eficiente e promovendo maior transparência na gestão. Nogueira enfatiza a gestão participativa como uma forma de controle social, onde o governo é avaliado e controlado pela sociedade, atuando em prol do bem comum. Para aumentar a participação da

sociedade, é fundamental que os cidadãos assumam um maior compromisso político, evitando que apenas uma minoria eleita detenha o poder de decidir sobre as políticas públicas e o uso dos recursos. Dagnino (2007, p. 101), destaca essa necessidade de engajamento cívico para fortalecer a democracia.

Sob certas condições, é possível alcançar, por meio da participação, resultados relevantes tanto em termos de inclusão quanto em termos de divulgação. Uma dessas condições é a presença de uma sociedade civil organizada, especialmente na forma de associações capazes de aproximar as demandas sociais das políticas geridas em espaços participativos, mas também de conferir legitimidade às iniciativas públicas, ampliando a adesão social a elas.

Dagnino destaca que certos grupos da sociedade civil, devidamente estruturados, têm o potencial de promover uma participação mais inclusiva dos indivíduos na gestão pública democrática. Esses grupos podem impulsionar discussões e ampliar o debate, visando construir uma consciência coletiva que capacite cada pessoa a exercer plenamente sua cidadania. Assim, a atuação desses setores organizados é fundamental para garantir uma participação efetiva e engajada dos cidadãos no processo de tomada de decisões públicas.

A necessidade de manter uma sociedade organizada em torno de seus objetivos é fundamental para alcançá-los:

Para alcançar grandes objetivos políticos, o trabalho organizado é essencial. Com efeito, qualquer proposta de mudança da vida social esbarra na resistência dos interesses estabelecidos, dos acomodados ou dos que temem qualquer transformação. Por isso, mesmo propostas que possam trazer o maior benefício comum exigem um trabalho constante e sistemático para serem aceitas e implementadas. (DALLARI 1984, p. 47).

Dallari destaca a importância de conduzir um esforço coordenado e metódico para alcançar os objetivos políticos desejados. Se uma comunidade almeja uma participação ativa na gestão pública, é essencial que haja dedicação e organização simultaneamente, a fim de obter resultados positivos. Essa abordagem estruturada e sistemática é fundamental para garantir que as ações sejam eficazes e conduzam a mudanças concretas na administração pública.

Ainda sobre a importância dessa organização, Dallari (1984, p. 48) conclui:

Além disso, a organização dá maior proteção a quem trabalha pela mudança, o que é muito importante quando quem deseja tal mudança não goza de grande proteção na ordem social ou quando as propostas vão contra os interesses de pessoas poderosas dispostas a se comprometer violência contra a proteção desses interesses.

No processo de construção de uma sociedade participativa na tomada de decisões da administração pública, a consolidação de líderes é uma questão crucial destacada por Nunes. A ausência de líderes é um desafio, levantando dúvidas sobre os meios pelos quais esses indivíduos podem ser identificados, seja por meio de eleições, nomeações baseadas na disponibilidade de tempo ou pelo surgimento natural de lideranças.

Além disso, Nunes enfatiza a importância de líderes mobilizadores para promover uma ação autônoma, mantendo sua liderança e promovendo uma luta comum com base na capacidade de mobilização da comunidade ao seu redor.

A liderança desempenha um papel fundamental na organização de uma comunidade e no alcance de seus objetivos mobilizadores. No entanto, a ausência de líderes não é o único obstáculo mencionado pelo autor. A baixa escolaridade da população brasileira e a histórica disparidade socioeconômica entre a elite e as classes populares também são questões a serem abordadas. A baixa escolaridade representa um entrave significativo para o desenvolvimento social de qualquer país, dificultando a participação em atividades que exigem níveis educacionais mais elevados.

Portanto, é fundamental enfrentar esses desafios, buscando melhorar a educação e reduzir as desigualdades, a fim de promover uma participação mais inclusiva e efetiva na gestão pública.

O autor traz uma importante contribuição:

O baixo nível de escolaridade da população adulta na maioria das cidades brasileiras se reflete no fato de que não dominam a linguagem escrita e oral, ou não possuem conhecimentos específicos para a tomada de decisões. A experiência escolar é muito importante para o domínio das modalidades concretas do processo participativo, que são as mesmas da democracia direta. (NUNES, 1999, p.119).

O autor menciona que a antiga disparidade socioeconômica entre a elite e as classes populares atua como um obstáculo à efetivação da participação popular. No contexto brasileiro, é evidente que ao longo da história, a classe com maior poder financeiro ou influência social sempre desempenhou um papel significativo nas decisões políticas do país.

Nessa perspectiva, Nunes (1999, p.120) explica que:

A relação elite x povo no Brasil é uma relação hierárquica entre quem pode e quem não pode, entre quem sabe e quem não sabe, entre quem tem (dinheiro, relações sociais, conhecimento) e quem não tem. ser transformado.

É fundamental que a população compreenda que somente por meio de uma

organização estruturada e com metas que atendam às reais necessidades da maioria, é possível superar a predominância histórica de uma minoria privilegiada que detém a maior parte da riqueza.

O controle social permite a participação ativa dos cidadãos no debate político em diferentes níveis governamentais, seja municipal, estadual ou federal. Apesar dos desafios, a democracia participativa complementa o sistema representativo e é essencial para o controle institucional exercido pelas entidades responsáveis pela fiscalização dos recursos públicos.

Portanto, a sociedade deve desempenhar um papel mais ativo na administração pública, especialmente quando seus representantes não conseguem atender às demandas da política social que beneficiem os interesses coletivos.

6.3 OS MECANISMOS DA PARTICIPAÇÃO

Existem diferentes formas nas quais os cidadãos podem exercer influência sobre a gestão pública, de acordo com a análise de Di Pietro (1993). Essas formas podem ser classificadas em duas categorias principais: participação direta, como iniciativa legislativa popular, referendo, plebiscito, e participação indireta, como ouvidorias e participação em conselhos. O autor também identifica formas de participação específicas para cada poder do Estado, como audiências públicas e iniciativa popular no poder legislativo, e ação popular, ministério público e ação civil pública no poder judiciário.

Além desses mecanismos, existem outros instrumentos legais estabelecidos pelo Estado que visam o controle público, como descrito por Ricci. Esses instrumentos desempenham um papel importante na fiscalização e no monitoramento da gestão pública.

6.3.1 Ministério Público - Tecnicamente, é o defensor e guardião dos direitos da sociedade, garantidos na Constituição.

6.3.2 Tribunal de Contas - Órgão auxiliar dos Parlamentos (municipal, estadual e federal), é responsável pelo controle contábil, orçamentário, operacional e patrimonial de todos os entes federativos (municípios, estados e União). Qualquer cidadão pode denunciar irregularidades ao Tribunal de Contas.

6.3.3 Ação civil pública - O ministério público ou a associação civil (com pelo menos um ano de existência) podem apresentar representações, sem custas, taxas ou outras despesas.

Mandado de Segurança Coletiva - Denúncia que protege certo direito. Esta ação pode ser intentada por associação civil, partido político ou entidade representativa de classe, contra autoridade pública que não respeite este direito.

6.3.4 Mandato liminar - Quando a ausência de norma que regule uma situação impeça o exercício de um direito ou liberdade garantido pela Constituição.

Ação popular é um mecanismo legal que permite que qualquer cidadão individualmente entre com uma ação no judiciário em caso de violação de direitos ou interesses públicos. Seu propósito é proteger o patrimônio público, a moralidade na administração pública, além do meio ambiente e do patrimônio cultural e ambiental.

Outros mecanismos de participação popular no Estado incluem instituições regulamentadas como o Tribunal de Contas e o Ministério Público, que atuam como formas de controle externo, fiscalizando, avaliando e corrigindo toda a administração pública. Além disso, o plebiscito e o referendo permitem que a população decida sobre questões de grande importância, sendo aprovados pelo Congresso Nacional antes de serem realizados.

O último plebiscito nacional aconteceu há mais de vinte anos, onde os brasileiros votaram para escolher entre república e monarquia constitucional, bem como entre parlamentarismo e presidencialismo. Em relação aos referendos, um deles aconteceu em 2005, onde a população votou pela proibição da venda de armas de fogo e munições, e o último foi em 2010, no Acre, para decidir sobre a mudança de fuso horário.

A iniciativa popular permitiu o acesso de um grupo de cidadãos à elaboração de um projeto de lei, submetendo-o à apreciação do Poder Legislativo, na Constituição Federal de 1988 em seu art. 61, § 2º, menciona que:

A iniciativa popular pode ser exercida mediante a apresentação de projeto de lei na Câmara dos Deputados assinado por pelo menos um por cento do eleitorado nacional, espalhado por pelo menos cinco estados, com pelo menos três décimos por cento dos eleitores em cada um deles..

No Brasil, observa-se uma baixa adesão da população em participar das decisões governamentais, o que pode ser evidenciado pelo fato de que a última lei criada por iniciativa popular foi o projeto de antecedentes criminais em 2010, juntamente com apenas três outras leis originadas dessa forma.

Embora haja mecanismos estabelecidos para permitir a participação do cidadão na administração pública, esses instrumentos ainda são pouco utilizados, revelando uma falta de interesse em explorar as possibilidades de envolvimento nas decisões governamentais.

6.4 PODER LOCAL

É importante abordar a questão do poder local, pois no Brasil têm sido observadas

experiências bem-sucedidas de controle social em um âmbito limitado ao nível local. O espaço local pode ser delimitado pelo município, que é a unidade básica de organização social, mas também pode ser compreendido como o bairro ou quarteirão em que vivemos.

Além disso, o conceito de local não se restringe apenas à rua, ao bairro ou à cidade, mas engloba várias escalas de poder, como destacado por Fischer. Essas múltiplas escalas estão presentes em projetos de pequeno porte que envolvem atores sociais em relações com diferentes níveis de governo, comunidades e agentes financeiros.

A mudança na gestão do território, especificamente no nível municipal, pode ser observada na Constituição Brasileira de 1988, que possui uma característica descentralizadora em relação à administração e às finanças. Essa descentralização implica na transferência gradual de responsabilidades antes centralizadas no governo federal para as administrações estaduais e municipais. Essa mudança também inclui uma reforma na distribuição dos recursos tributários, visando fortalecer as finanças dos governos locais e permitir a autonomia na implementação de políticas públicas.

Anteriormente, a União recebia 45% dos recursos, os Estados 37% e os municípios 18%. Com a reforma tributária, a União passou a receber 36% dos recursos, os Estados 40% e os municípios 24%. Essa descentralização proporciona maior autonomia aos municípios no desenvolvimento de políticas públicas, uma vez que possuem recursos próprios e dependem menos de outras instâncias.

Sobre a importância da descentralização Tonella (2006, p.40), ressalta:

A descentralização administrativa é uma realidade que as administrações municipais e a população local têm que lidar e a eficácia das políticas públicas dependerá em muito da capacidade da captação de recursos na esfera estadual e federal. A existência de condições sociais, políticas e institucionais, que permita um maior envolvimento da população no processo decisório, torna-se crucial para alterar a capacidade governativa em nível local.

A abordagem atual da administração pública municipal trouxe consigo novas experiências na gestão local dos territórios, e é evidente que em algumas cidades esse modelo de gestão, que conta com a participação da sociedade civil, tem apresentado resultados positivos. Com a descentralização e a autonomia na gestão dos recursos financeiros, os gestores públicos têm mais liberdade para destinar uma porcentagem desses recursos para a implementação de políticas públicas.

O desenvolvimento de mecanismos de controle social em escala local permite que

os indivíduos exercitem ações para construir uma gestão democrática. Com o tempo, busca-se expandir essa participação para outros níveis da administração pública, de forma mais organizada e com base no aprendizado adquirido. No entanto, mesmo que pareça mais fácil aplicar o controle social em nível local devido ao tamanho do território e à praticidade de reunir as pessoas, Tonella (2006, p.43) levanta questões para reflexão:

Deve-se levar em conta, ainda, a maior ou menor capacidade das comunidades locais em se organizar autonomamente. A realidade de muitos municípios do interior ainda é pautada pela prática clientelista, no qual o controle da vida pública fica centrado nas mãos de algumas lideranças. A dinâmica dos conselhos gestores e a eficácia (ou não) da implementação do modelo devem ser compreendidas a partir da imensa diversidade de realidades municipais e não apenas a partir da realidade das metrópoles.

A autora levanta um problema relacionado à história política brasileira que infelizmente ainda reflete na sociedade atual. O clientelismo é uma prática mais presente do que podemos imaginar, não se limitando apenas a cidades remotas ou do interior. Mesmo em cidades localizadas em áreas metropolitanas, é comum encontrar pessoas que trocam seu voto por benefícios ou favores.

Permanece também uma lógica individualista, em que cada um busca resolver seus problemas pessoais, deixando políticas de interesse coletivo em segundo plano. Essa mentalidade individualista tanto no comportamento dos cidadãos quanto dos representantes é um dos principais obstáculos para a implementação do controle social, pois a herança política se perpetua de geração em geração.

7 MECANISMOS DE CONTROLE SOCIAL

Ao analisar o controle democrático, é importante considerar o contexto histórico. No Brasil, durante o período que se estendeu desde o Golpe Militar de 64 até meados da década de 80, o país estava sob um regime autoritário, no qual as decisões políticas eram centralizadas no Estado, em detrimento da participação da sociedade. Nesse sentido,

Santos (2006, p.189) define democracia como um sistema em que o poder de tomar decisões sobre o futuro das sociedades está mais nas mãos do povo do que sob o controle do Estado. No entanto, na realidade daquela época, a participação popular nas decisões políticas era limitada, não condizendo com essa concepção de democracia.

Com o decorrer do tempo, a sociedade civil se mobilizou contra o regime de democracia restrita, buscando fortalecer o controle coletivo e a participação da sociedade nas decisões políticas. Essa mudança foi possível com a promulgação da Constituição Federal de 1988, que introduziu avanços significativos para corrigir as históricas injustiças sociais acumuladas ao longo dos anos, visando transformar o Estado, superando seu caráter autoritário e excludente. Sousa contribui para essa discussão com algumas premissas relevantes.

A tendência de institucionalização, presente nesse tipo de participação, está relacionada ao processo de inclusão de estruturas de representação direta da sociedade no aparato jurídico e institucional do Estado. Isso garante a presença formal de diversos segmentos sociais, tornando visível e legitimando a diversidade de interesses e projetos. Dessa forma, os segmentos sociais se tornam interlocutores legítimos tanto do Estado quanto da sociedade, transformando o Estado em uma arena de conflitos políticos onde interesses contraditórios lutam pela supremacia em questões de grande relevância social.

O controle social, como um direito conquistado pela Constituição Federal de 1988, mais especificamente pelo princípio da "participação popular", busca ampliar a democracia representativa para uma democracia participativa de base. Nesse sentido, destacam-se duas instâncias de participação nas políticas sociais: os conselhos e as conferências.

Os conselhos são fundamentados na ideia de participação social, que se baseia na universalização dos direitos e em uma nova compreensão do papel do Estado. A novidade desses conselhos está na noção de controle exercido pela sociedade, por meio da presença e da ação organizada de diversos grupos.

A participação da sociedade, por meio de suas organizações, do diálogo com o Estado e do exercício do controle social, desempenha um papel crucial na garantia de que as políticas atendam às necessidades prioritárias da população, melhorando os níveis de oferta e qualidade dos serviços, além de fiscalizar o uso dos recursos públicos. É essencial ressaltar que o fortalecimento do controle democrático na sociedade civil promove a compreensão da Seguridade Social como um conjunto de ações governamentais na esfera da proteção social.

Os cidadãos têm à disposição vários mecanismos que lhes conferem a capacidade de investigar e contestar os atos administrativos dos agentes públicos, tanto em ações quanto em omissões, relacionados à prestação de serviços públicos oferecidos à sociedade. Dessa forma, as pessoas terão os meios para exercer esse controle no âmbito

administrativo de maneira direta, sem a necessidade de recorrer ao sistema judicial ou a outros procedimentos para contribuir para o bem comum.

A Constituição Federal de 1988 em seu art. 37 abre espaço para o cidadão fazer uso de meios democráticos para utilizá-los no controle da administração pública:

§ 3º A lei regulará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulamentando especificamente: (Palavra da Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

I - reclamações relativas à prestação de serviços públicos em geral, assegurando a manutenção dos serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19 de 1998)

II - O acesso do usuário a registros administrativos e informações sobre atos governamentais, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19 de 1998)

III - a disciplina de representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19 de 1998)

Para ilustrar, abordaremos alguns dos instrumentos democráticos pelos quais os cidadãos podem proteger o interesse coletivo através do controle social.

As transformações provocadas pelas Novas Tecnologias da Comunicação na sociedade contemporânea têm impacto significativo nas práticas relacionadas à esfera pública política. O surgimento das mídias sociais online cria novas formas de mobilização, alterando a dinâmica de interação entre os atores sociais. As instituições políticas tradicionais, anteriormente hierarquizadas e burocráticas, agora devem interagir com ações espontâneas e movimentos interconectados, que são fortemente permeáveis à sociedade.

Os participantes desses movimentos, impulsionados pelas novas possibilidades de comunicação, estão se organizando cada vez mais. De acordo com Rabelo, "eles estão em toda parte, dispersos em meio a tendências contraditórias e diversas correntes sociais, pulverizados em milhões de casos isolados: cristalizando-se em redes e assumindo a forma de movimentos" (RABELO, 2009, p. 2). Para o autor, quando considerados em conjunto, esses movimentos dão origem a uma nova forma de comunicação que desafia os paradigmas existentes e abre novas perspectivas de transformação e configurações políticas.

No entanto, mesmo reconhecendo que esses movimentos seguem uma lógica nova em termos de configurações e formas de ação social, é evidente que não estamos diante de uma situação totalmente transformada em relação aos padrões anteriores. O que temos hoje é uma comunicação híbrida, na qual as formas tradicionais interagem

com novas expressões.

7.1 Revoluções comunicativas

Massimo Di Felice (2008) apresenta uma visão histórica da evolução da comunicação, identificando três grandes revoluções relacionadas ao surgimento da escrita, da imprensa e da cultura de massa.

A primeira revolução ocorreu com a transição da sociedade oral para a escrita. No século XV, a invenção da prensa de Gutenberg marcou a segunda revolução. A terceira revolução ocorreu entre os séculos XIX e XX, com a cultura de massa e a ascensão dos meios de comunicação de massa.

O autor argumenta que em cada uma dessas revoluções, a introdução de novas mídias possibilitou alcançar um público cada vez maior, em um prazo e a um custo cada vez menores. Segundo Di Felice, a humanidade está passando por uma quarta revolução impulsionada pelas tecnologias digitais, que estão transformando a forma de comunicação, proporcionando a todos os indivíduos o mesmo poder de se comunicar. Essa revolução trouxe uma mudança nas relações entre emissor e receptor.

A primeira revolução é marcada pela transição da sociedade oral para a sociedade escrita. No século XV, com a invenção da prensa de Gutenberg, temos a segunda revolução. A terceira revolução ocorreu entre os séculos XIX e XX com a cultura de massa, caracterizada pela grande mídia. Ao autor:

Pela primeira vez na história da humanidade, a comunicação torna-se um processo de fluxo em que as antigas distinções entre emissor, meio e receptor se fundem e são trocadas até outras formas e outras dinâmicas de interação, impossíveis de representar segundo os modelos tradicionais do paradigma da comunicação (Shannon -Weaver, Katz-Lazarsfeld, Eco-Fabbri etc.) (Di Felice, 2008, p.23 apud Mainieri; Ribeiro 2011, p.58).

André Lemos e Pierre Lévy (2010) exploram o impacto das mídias sociais na definição tradicional do emissor e receptor. Eles enfatizam que a emergência da cibercultura está relacionada à transição do modo industrial para o informacional, onde o conteúdo é criado e compartilhado pelos usuários das redes sociais. Essa transformação tem consequências significativas para as formas de comunicação e interação entre as pessoas, conforme apontam os autores. Assim como Di Felice, Lemos e Lévy destacam as mudanças no processo de comunicação e seu impacto nas interações sociais.

Dessa forma, podemos explorar como as mídias sociais podem desempenhar um

papel na prática da comunicação pública e refletir sobre sua capacidade de estimular esse tipo de engajamento.

Para Márcia Duarte (2007, p. 102 apud Mainieri; Ribeiro 2011, p.59),

É verdade que as estruturas de participação ainda são difusas e mal organizadas, e que seu processo de construção é tímido e fragmentário, mas também é fato que a comunicação e as novas tecnologias da informação influenciaram decisivamente o processo de transformação da sociedade brasileira, em particular o estabelecimento de uma nova cultura política, que promova a participação política baseada na conscientização e não no simples dever cívico de votar.

É importante destacar que, para que as plataformas de mídia social tenham um papel construtivo na comunicação, é fundamental reconhecer a presença de um indivíduo engajado nesse processo, capaz de avaliar as informações recebidas e assumir o papel de emissor da mensagem. Nessa perspectiva, o cidadão se torna um participante ativo no processo de comunicação pública, como um sujeito que interage em contextos sociais e realiza trocas simbólicas. Segundo Mauro Sousa (2006, p.15 apud Mainieri; Ribeiro 2011, p.58)

a mediação de diferentes técnicos ajuda a estruturar a forma como a prática é realizada e é interpretada como diferente da comunicação social. A criação da discussão social contemporânea, a comunicação e seu lugar social, um lugar a ser vinculado ao estudo de diferentes mídias. E no caminho corre-se o risco de estudar o processo social da comunicação e não ensinar métodos diferentes que se estudam hoje, embora em eixo oposto, ignorando-os e o significado da técnica que os sustenta.

Assim, as plataformas de mídia social oferecem oportunidades para a participação e o diálogo na comunicação mediada. No entanto, é importante ressaltar que a mediação não impede o receptor de exercer uma postura crítica. Além disso, como canais de comunicação social, as mídias sociais facilitam a aproximação entre o sujeito e o receptor, permitindo uma dinâmica em que os papéis de emissor e receptor podem ser alternados e modificados, como mencionado por Di Felice.

É nesse contexto que as mídias sociais têm o potencial de impulsionar a prática da comunicação pública, uma vez que encorajam uma participação mais interativa e ativa no processo comunicativo. Isso é evidente nas palavras de Manuel Castells, que destaca que a internet permite aos cidadãos solicitar informações, expressar opiniões e demandar respostas personalizadas de seus representantes. De acordo com o autor, as mídias sociais podem se tornar uma ferramenta ideal para promover a democracia.

7.2 O papel das mídias sociais na sociedade contemporânea

A integração entre os meios de comunicação tradicionais e os meios digitais tem proporcionado um avanço notável no campo da comunicação, com ênfase no fluxo e na padronização das informações. As pessoas da geração tecnológica têm acesso sem precedentes a uma variedade de canais e recursos de comunicação, como jornais, revistas, publicações, outdoors, televisão, rádio, telecomunicações, microblogs, blogs e redes virtuais, possibilitando um fluxo constante de informações e diálogo.

A internet, com sua vasta capacidade de comunicação síncrona e assíncrona, oferece novas oportunidades no ambiente digital, sendo utilizada e explorada para diversas finalidades por aqueles que possuem maior afinidade e habilidade técnica para aproveitar seus recursos. Como resultado da expansão dos canais de comunicação, surge uma nova tendência: as mídias sociais. Esse novo conceito envolve interações participativas e promove interfaces colaborativas entre pessoas com interesses comuns. As mídias sociais desempenham um papel estratégico na era da tecnologia, abrindo novas possibilidades de aprendizado, conexão, produção e disseminação de conhecimento, colocando o indivíduo no centro dessa dinâmica.

A relação polarizada que prevalecia antes, em que havia produtores de um lado e consumidores de conhecimento do outro, agora é substituída por uma relação de comunicação multidirecional e sinérgica no ambiente virtual. No entanto, o acesso desigual aos recursos tecnológicos perpetua a ordem que impera na sociedade, criando barreiras que impedem o pleno andamento do processo de participação democrática e inclusiva.

O conceito de mídia social nasceu em 2004 de um movimento carregado pelos poderosos recursos da tecnologia Web 2.0, termo apelidado pelo irlandês Tim O'Reilly, para representar o potencial de expansão do uso da Internet como plataforma. do envolvimento das pessoas.

Shuen (2008) destaca que a web 2.0 enfatiza a interatividade dos usuários, que antes agiam de forma passiva e passaram a utilizar aplicativos mais dinâmicos envolvendo leitura e escrita.

O conceito de web 2.0 envolve o uso de dispositivos tecnológicos digitais na web para a construção social do conhecimento apoiada no uso da internet de forma aberta e coletiva, o que favorece a integração vertical. A pluralidade de ideias que emergem nesse sistema representa um quarto poder que é constituído pela participação de cidadãos comuns, pertencentes a uma parcela da população que frequenta o universo cibercultural, que passam a atuar como novos consumidores-produtores de informação e conhecimento

em o mundo globalmente.

Segundo Melo Junior (2007), a web 2.0 inclui, entre outros: o uso da web como plataforma de desenvolvimento, onde os dados são o que realmente agrega valor ao site, onde há uma ampla utilização de estruturas de informação que operam de forma simples e padrões abertos.

Esse conjunto de atividades mentais e socio relacionais é compartilhado entre os sujeitos que fazem parte da rede que interagem no ciberespaço, tornando-se protagonistas de seus pensamentos, que são amplificados na rede virtual. Neste espaço, onde o uso de links interliga, recupera ideias e deposita novos significados, desenvolve-se uma dinâmica de reinvenção contínua.

Entre o final do século passado e o início do século XXI, o Brasil experimentou não apenas a expansão do acesso, mas sobretudo um salto qualitativo no uso da Internet. Com o passar dos anos e com a evolução e flexibilidade das formas de comunicação via web, o significado de seu uso deixou de ser pautado pelo uso como navegador para uso como ferramenta relacional. A geração Netscape foi substituída pela geração Google.

Mídias sociais com uso de serviços Web 2.0 como wikis (Wikipedia), multimídia compartilhada (YouTube), redes sociais (Orkut, MySpace, Facebook, Ning), ambientes virtuais 3D (Second Life), microblog (Twitter), fóruns, fotologs, mensagens, grupos online e blogs passaram a ocupar um lugar de destaque no contexto relacional, passando a ser considerados a segunda geração da web. Nesses espaços virtuais, pessoas motivadas por interesses comuns integram, pesquisam, interagem, trocam informações e trocam conhecimentos.

As novas tecnologias de informação e comunicação permitem a rápida atualização de conceitos, formulações e notícias, graças ao acesso instantâneo a eventos e reclamações, mas é necessário que essa comunicação seja amparada por mecanismos de controles que garantam isenção, sem afetar a circulação de informações pelos veículos sociais de forma aberta e independente.

O potencial das redes sociais online decorre da capacidade de captação, ampliação da circulação de informações e produção de conhecimentos gerais e específicos obtidos por meio da constituição de comunidades virtuais, porém o estudo do impacto desse fluxo e da natureza dos aspectos abordado nesses espaços ainda é um assunto pouco explorado no campo das ciências da informação.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho apresentou o surgimento da comunicação pública no Brasil, bem como a sua importância no cenário atual. Traduziu e exemplificou as principais mídias sociais utilizadas para comunicação nas organizações.

E por fim abordou como as mídias sociais são usadas como instrumento para controle social na atualidade.

A comunicação pública enfrenta o desafio de abordar questões de interesse público com base nos princípios de cidadania, democratização e diálogo, visando melhorar a sociedade. De acordo com Júnior et al. (2014), a comunicação pública deve ser um bem público que promova a mobilização e a cidadania, visando ao interesse coletivo.

A partir da pesquisa acima explanada é conclusivo que a administração pública existe para atender às necessidades da comunidade, envolvendo atividades administrativas, execução de projetos e elaboração de leis. No entanto, os instrumentos de controle são frágeis, o que leva a sociedade civil a atuar como fiscalizadora das ações dos órgãos públicos. No Brasil, o controle social ainda é incipiente devido à falta de maturidade democrática, influenciada pelo regime militar que alienou a população. Pesquisas sobre o entendimento e práticas da população em relação ao controle social contribuem para uma visão mais clara da democracia e para o fortalecimento da participação popular.

9. METODOLOGIA

Explicar a metodologia consiste em apresentar o conjunto de ações utilizadas desde a busca de materiais, o método de interpretação, até os procedimentos utilizados.

Quanto à natureza, trata-se de um trabalho teórico, pois não se tratar de nenhum estudo de caso em particular, mas sim, analisar determinado assunto, objetivando enriquecer o conhecimento científico acerca do tema tratado.

Parra Filho (2002, p. 101) diz que: O pesquisador pode ter como objetivo maior desenvolver novas teorias, criar novos modelos teóricos ou estabelecer novas hipóteses de trabalho nos vários campos do saber humano, quer por dedução, quer por indução, quer por analogia.

Esse trabalho, que não tem por objetivo uma utilização prática dos resultados, mas sim o enriquecimento do conhecimento científico, define-se como uma pesquisa teórica. É importante ressaltar que o embasamento teórico é fundamental para o desenvolvimento de qualquer tipo de pesquisa e avanço de qualquer campo da ciência.

Quanto aos objetivos, trata-se de uma pesquisa exploratória, que segundo Gil (2003, p. 41), “têm como objetivo proporcionar uma maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses.”

Quanto à forma de abordagem foi utilizada a pesquisa qualitativa, que pode ser caracterizada pela inexistência de dados quantitativos nas suas análises.

Segundo Beuren (2008, p. 92) Na pesquisa qualitativa concebem-se análises mais profundas em relação ao fenômeno que está sendo estudado. A abordagem qualitativa visa destacar características não observadas por meio de um estudo quantitativo, haja vista a superficialidade deste último.

Quanto a forma de abordagem será utilizada também a pesquisa documental, que é aquela realizada a partir de documentos, contemporâneos ou retrospectivos, considerados cientificamente autênticos.

Em relação aos procedimentos técnicos esta pesquisa adotou dados bibliográficos e a análise documental, uma vez que o trabalho foi elaborado a partir de material já publicado, constituído, principalmente, de livros, pareceres, artigos, periódicos e material disponibilizado via internet.

9. CRONOGRAMA

Atividades	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Escolha do Tema	X						
Definição de objetivos e questão problema	X						
Leitura de referências		X					
Introdução		X					
Revisão bibliográficas			X	X			
Metodologia				X			
Análise de dados					X		
Considerações finais					X	X	
Entrega TCC 2						X	

REFERÊNCIAS

- ANDROUTSOPOULOU, A.; CHARALABIDIS, Y.; LOUKIS, E. N. Usando Monitoramento de Mídias Sociais para Elaboração de Políticas Públicas – Uma Avaliação. Anais do MCIS 2015. 8. Disponível em: <http://aisel.aisnet.org/mcis2015/8>. Acesso em: 05 de maio de 2022.
- ANTUNES, M.; e. Al. Monitoramento de informações em mídias sociais: o e-Monitor Dengue. TransInformação, Campinas, 26(1):9-18, janeiro/abril de 2014.
- ASSIS, Isaac de Souza. Controle social na administração pública municipal. 2012. 15 f. TCC (Especialização em Gestão Pública). Universidade do Sul de Santa Catarina, 2012. Disponível em: http://www.cristiano-toni.cam.mg.gov.br/artigo_controle_social.pdf Acesso em: 31 de maio de 2022.
- BARICHELLO, E. M. da R. LASTA, E. Comunicação organizacional digital a cauda longa das informações geradas pelo blog corporativo Fatos & Dados da Petrobras. Lumina: Revista do Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Universidade Federal de Juiz de Fora/UFJF.n. 2, v. 4, dez. 2010.
- BESSA, Luiz Fernando Macedo. Aspectos conceituais da governança e uso das mídias sociais. 2013. Disponível em: <http://repositorio.fjp.mg.gov.br/consad/handle/123456789/871> > Acesso em: 14 de maio de 2022.
- BLOOM, N.; GARICANO, L.; SADUN, R.; VAN REENEN, J. Os distintos efeitos das tecnologias de informação e comunicação na organização empresarial. Escola de Negócios de Harvard. Documento de trabalho 11-023. 2010. Disponível em: http://www.people.hbs.edu/rsadun/Distinct_Effects_11-023.pdf. Acesso em: 06 de maio de 2022.
- BRANDÃO, E. P. Conceito de comunicação pública. In: DUARTE, J. Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público. São Paulo: Atlas, 2009. 2. ed.
- CAPRA, Fritjof. Apresentação. In: DUARTE, Fábio; SQUANDT, Carlos; SOUZA, Queila. Tempo de rede. São Paulo: Perspectiva, 2008. p. 13-16.
- CIRIBELI, J.P.; PAIVA, V. H. P. Redes e redes sociais na Internet: realidades e perspectivas de um mundo conectado. Mediação, Belo Horizonte, c. 13, não. 12 Jan/Jun. 2011. Disponível em: <http://www.fumec.br/revistas/mediaco/article/view/509/504> Acesso em: 10 de maio de 2022.
- CGU, Controladoria-Geral da União. Secretaria de Prevenção da Corrupção e Informações Estratégicas. **Controle Social, orientações aos cidadãos**. Brasília-DF, 2008.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 1ª Edição. São Paulo: McGRAW-HILL do Brasil LTDA, 1977.
- CORRÊA, E. S. Comunicação digital e novas mídias institucionais. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling. Comunicação Organizacional: História, Fundamentos e Processo - Volume 1. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 317-335.

CORREA, Luciana Flor. Gestão de políticas públicas: e-book. Palhoça: UnisulVirtual, 2012.

CORREIA, Maria Valéria Costa. O conselho nacional de saúde e as orientações da política de saúde brasileira: mecanismo de controle social diante das condicionalidades dos organismos financeiros internacionais. 2005. 343 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Universidade Federal de Pernambuco, 2005. Disponível em: <<http://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/9680>> Acessado em: 13 de maio de 2022.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **A defesa do cidadão e da res pública**. Revistado Serviço Público, ano 49, número 2, Abr./Jun. 1998. Disponível em: <http://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/2029/1/RSP%201998%202.pdf>. Acesso em: 21 maio 2022

DUARTE, Jorge. Comunicação Pública, (2011). Disponível em: <<http://www.jforni.jor.br/forni/files/ComP%C3%BAblicaJDuartevf.pdf>>. Acesso em 23 maio 2022

DUARTE, Márcia Yukiko. Comunicação e cidadania. In: Duarte, Jorge (org.). Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público. São Paulo: Atlas, 2007. 11 p.

DUARTE, J. Comunicação pública. Disponível em: <<http://www.jforni.jor.br/forni/files/ComP%C3%BAblicaJDuartevf.pdf>>. Consultado em: 04 de maio de 2022.

FALCO, R. Comunicação organizacional digital: O papel da mídia e das redes sociais. In: Congresso Latino-Americano de Administração e Negócios. Paraná, 2017. Disponível em: <http://conlaan.com.br/artigo_nome/276_08052017_94.pdf>. Consultado em: 04 de maio de 2022.

FERREIRA, Dimas Enéas Soares. Experiências recentes de controle social sobre o processo de orçamento público municipal no Brasil. Brasília: ESAF, 2006. Disponível em: <http://www3.tesouro.fazenda.gov.br/Premio_TN/XIpremio/sistemas/2tosiXIPTN/2premio_tosi.pdf> Acesso em: 13 de maio de 2022.

LÂNES, Patrícia & SANTORO, Maurício. (14 Mai. 2008). **Democracia e participação: reflexões a partir da 1ª Conferência de Políticas Públicas de Juventude**. Disponível em: <<http://uff.br/observatoriojovem/materia/democracia-e-participacao-reflexoes-partir-da-1a-conferencia-de-politicas-publicas-de-juvent>>. Acesso em: 20 maio 2022

LOPES, Márcia Bezerra Gadelha. Controle social: participação popular no processo de fiscalização e uso de recursos públicos. 2004. 73 seg. Monografia (Especialização em Controle Externo) - Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Universidade Federal do Ceará. Fortaleza, 2004.

LOPEZ, Félix Garcia; ALENCAR, Joana Luiza Oliveira. O controle social é uma alternativa confiável ao controle burocrático? In: CARDOSO JUNIOR, José Celso; PIRES, Roberto Rocha C. Gestão pública e desenvolvimento: desafios e perspectivas. Brasília: IPEA, 2011. p. 257-264.

MAIA, R. C. M. Redes Cívicas e Internet. Do ambiente denso da informação às condições da deliberação pública. P 46-72. Internet e Política - Teoria e Prática da Democracia Eletrônica. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.

MAINIERI DE OLIVEIRA, T. (Re)pensando a comunicação organizacional na era digital. Revista FAMECOS (impresa), c. 18, pág. 529-541, 2011.

MONTEIRO, D. AZARITE, R. Monitoramento e métricas de mídias sociais: do estágio ao CEO. São Paulo: DVS Editora, 2012. Xxx p. ISBN: 978-85-88329-01-2.

MOREIRA NETO, Diogo de Figueiredo. **Direito de participação política: legislativa, administrativa, judicial: fundamentos e técnicas constitucionais delegitimidade.** Rio de Janeiro: Renovar, 1992.

NASCIMENTO, L. L. Setor público nas redes sociais digitais: um estudo com comunicadores. In: ABRAPCORP 2013 - Teorias e métodos de pesquisa em comunicação organizacional e relações públicas: entre tradição e inovação, 2013, Brasília. ABRAPCORP 2013 - Teorias e métodos de pesquisa em comunicação organizacional e relações públicas: entre tradição e inovação. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2013. p. 949-967.

OLIVEIRA, M. Monitoramento de mídias sociais. Matéria de aula. In: Social Media Lab, Três Pontos, 2015.

OLIVEIRA, Gustavo Henrique Justino de, **As Audiências Públicas e o Processo Administrativo Brasileiro.** Revista de Direito Administrativo, Rio de Janeiro, 209:153-167, jul/set. 1997.

PIRES, Alexandre Kalil. Participação social em organizações públicas. In: CARDOSO JUNIOR, José Celso; PIRES, Roberto Rocha C. Gestão pública e desenvolvimento: desafios e perspectivas. Brasília: IPEA, 2011. p. 57-65.

RAICHELIS, Raquel. **Esfera pública e Conselhos de Assistência Social: caminhada da construção democrática.** 3.ed. São Paulo: Cortez, 2005.

RECUERO, Raquel. Redes sociais na internet. Porto Alegre: Sulina, 2009.

ROCHA, M. C. Mídias Sociais Digitais como Fontes para a Gestão Estratégica da Informação no Setor Público: Um Estudo de Caso na BHTRANS - Empresa de Transporte e Trânsito em Belo Horizonte. 2014. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Especialização em Gestão Estratégica da Informação) - UFMG - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação, Belo Horizonte. Disponível em: <<http://docplayer.com.br/18493012-Universidade-federal-de-minas-gerais-escola-de-ciencia-da-informacao-nucleo-de-informacao-tecnologica-e-gerencial.html>> Acesso em: 19 de maio de 2022.

SANTOS, G.H.C. O uso das redes sociais no poder público: análise do perfil “Senado Federal” no Facebook. 2016. 148f. Tese (Mestrado em Administração Pública) - Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, Fundação João Pinheiro, Minas Gerais. Disponível em: <<http://tede.fjp.mg.gov.br/handle/tede/358>>. Consultado em: 04 de maio de 2022.

SHUEN, Amy. *Web 2.0: a strategy guide.* O'Reilly Media, 2008.

SILVA, Adriano Santos Rocha et al. Mídias sociais na administração pública: um estudo sobre o uso do Facebook pelos municípios do Recôncavo do Estado da Bahia – Brasil. *Estudos de Turismo e Gestão*, vol. 11, não. 2, pág. 174-181, 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.mec.pt/pdf/tms/v11n2/v11a2n20.pdf>> Acessado em: 28 de maio de 2022.

TAVARES, Carpegiane da Silva. Internet, ferramenta de controle popular, combate à corrupção e à desonestidade administrativa. In: CONCURSO DE ARTIGOS CIENTÍFICOS ASBAN E FOCCO/GO, [2011], Goiás. Anais... Goiás: Fórum Permanente Anticorrupção, [2012]. 20 p. Disponível em: <<http://www.prgo.mpf.mp.br/foccoantigo/artigos/CARPEGIANE-DA-SILVA-TAVARES.pdf>> Acesso em: 28 de maio de 2022.

VERAS, Claudia. (23 jul. 2017). **Em João Pessoa: Governo da Paraíba realiza Conferência de Saúde da Mulher.** Disponível em < <http://paraiba.pb.gov.br/em-joao-pessoa-governo-da-paraiba-realiza-conferencia-de-saude-da-mulher/>>. Acesso em: 21 maio 2022

ZEIFERT, Luiz Paulo. **A exclusão social na Grécia clássica e a postura dos sofistas: repercussões nos processos emancipatórios contemporâneos.** Ijuí:Unijuí, 2004.