

A Comunicação Via *Facebook* na Prefeitura de Alegrete¹

Isadora Severo TEIXEIRA²
Viviane Badke JACQUES³
Jaqueline Quincozes KEGLER⁴

Resumo

No presente artigo será analisada a comunicação via *Facebook* na prefeitura do município de Alegrete, Rio Grande do Sul, baseando-se nos conceitos teóricos de Comunicação do Estado e/ou governamental segundo Brandão (2007), e também, de Comunicação Pública. Inicialmente, pretende-se conceituar a Comunicação Pública com diferentes viés teóricos.⁵ Serão abordadas as diferentes categorias e instrumentos da Comunicação Pública de acordo com Duarte e Monteiro (2007). Por fim, será questionado se a comunicação no município está adaptada às necessidades de cada público, se o direito à informação é garantido, se há diálogo entre a prefeitura e a população e se essa comunicação atende aos interesses dos governantes ou da população.

Palavras-chave: Comunicação Pública; Comunicação Governamental; Redes Sociais.

Introdução

O conceito de comunicação pública ainda não está totalmente construído, devido ao fato de essa ser uma expressão que aborda diversas temáticas. Inúmeros pesquisadores procuram entrar em um acordo ao tratar do assunto. Segundo Brandão, existem cinco diferentes áreas de conhecimento e atividade profissional. São elas: comunicação organizacional, comunicação científica, comunicação do estado e/ou governamental, comunicação política e comunicação da sociedade civil organizada.

¹ Trabalho apresentado no XVII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul realizado de 26 a 28 de maio de 2016.

² Estudante de Graduação 3º. semestre de Relações Públicas da FACOS – UFSM, email: isasevero@gmail.com

³ Estudante de Graduação 3º. semestre de Relações Públicas da FACOS – UFSM, email: vivibadke@hotmail.com

⁴ Professor Adjunto do Departamento de Ciências da Comunicação – UFSM – campus sede. Docente responsável pela disciplina “RP em instituições Públicas”, orientadora do trabalho, email: jaque.kegler@gmail.com

Comunicação governamental pode ser compreendida como um instrumento de prestação de contas do governo, o qual deve levar em conta a opinião pública e gerar a participação ativa do cidadão. Dessa forma, é imprescindível que esses pressupostos básicos sejam seguidos para que se obtenha a excelência na comunicação do governo.

O presente artigo tem como objetivo analisar a comunicação governamental inserida na Comunicação Pública praticada na página do Facebook da prefeitura de Alegrete - cidade localizada na fronteira oeste do Rio Grande do Sul, com aproximadamente 79 mil habitantes, segundo senso do ano de 2010 - e pretende diagnosticar se os princípios básicos dessa comunicação estão sendo seguidos, e se estão sendo efetivos.

As Particularidades da Comunicação Pública

Comunicação, no seu sentido mais amplo, é classificada como o ato de participar, partilhar algo, tornar comum. É através dela que os indivíduos partilham informações entre si, o que torna essa ferramenta de interação algo imprescindível para a vida em sociedade. A partir disso a comunicação pode ser entendida como um processo, o qual envolve diversos elementos, como a relação entre o emissor e o receptor, o que leva ao pressuposto de que toda comunicação é uma relação, originada do desejo de um indivíduo de transmitir uma informação a outro.

Qualquer que seja o modelo teórico adotado, o processo comunicacional como ato voluntário inclui, no mínimo, um EMISSOR ou fonte – pessoa ou grupo de pessoas com um objetivo, uma razão para empenhar-se na comunicação, que, portanto, quer comunicar algo-; uma MENSAGEM – a informação que se quer transmitir, aquilo que se quer comunicar -; um canal ou suporte que conduz a mensagem e que também é conhecido por MEIO DE COMUNICAÇÃO, ou seja, a forma pela qual o receptor tem acesso à informação; e um RECEPTOR – o destinatário da informação. (MONTEIRO, 2007, p.36)

Dentre inúmeras práticas de comunicação, encontra-se a definição de Comunicação pública, a qual pode ser vista como uma ação de cidadania uma vez que é de senso comum que seu pressuposto deve ser a ênfase no interesse público. Duarte (2007, p.61) afirma que “praticar comunicação pública implica assumir espírito público e privilegiar o interesse

coletivo em detrimento de perspectivas pessoais e corporativas.” A partir desse tipo de visão, é possível constatar que os estudiosos da área estão cada vez mais empenhados em alterar o viés da comunicação pública, o qual era muito voltado para atender os interesses da organização, direcionando-o, dessa maneira, para o atendimento das necessidades da sociedade.

De acordo com Monteiro (2007) a comunicação é um instrumento que possui efeitos a longo prazo, os quais qualificam o cidadão para ser ativo e exercer seu poder de voz perante o meio o qual está inserido. A partir das teorias da autora, entende-se que a comunicação pública engloba o dinamismo, o debate, os serviços de atendimento ao cidadão, o direito à informação. A comunicação pública atingiu maior visibilidade nos últimos anos, originada a partir da forte pressão social ela age em defesa dos direitos do cidadão.

A mensagem da comunicação pública é portadora do interesse geral. A relação comunicacional baseia-se na existência de confiança e respeito entre ambas as partes. Na comunicação pública essa relação é fundamental, uma vez que ela deve, além de proporcionar informação, incentivar o público a ser protagonista, expressando opiniões ativamente com possibilidade de ser ouvido. Para tal finalidade, cada organização utiliza instrumentos e estratégias distintas, adaptando-as às suas necessidades.

Comunicação Governamental no Ambiente Digital

Brandão (2007, p.1) conceitua que dentro da Comunicação Pública existem cinco âmbitos com os quais as instituições podem trabalhar, sendo eles: comunicação organizacional, comunicação científica, comunicação do estado e/ou governamental, comunicação política e comunicação da sociedade civil organizada. “Esta é uma dimensão da comunicação pública que entende ser de responsabilidade do Estado e do Governo estabelecer um fluxo informativo e comunicativo com seus cidadãos” (BRANDÃO, 2007, p.4). Comunicação governamental pode ser vista como uma ferramenta que possui o intuito de relacionar determinada instituição com o seu público. Dentro da definição de Brandão para comunicação governamental, Duarte (2007, p.62) afirma que existem sete áreas

práticas que podem ser aplicadas dentro da comunicação: institucionais, de gestão, de utilidade pública, de interesse privado, mercadológicos, de prestação de contas e de dados públicos.

Segundo Novelli (2009, p.1) existem quatro objetivos principais com os quais a área da comunicação governamental interage, são eles: promover a adequada compreensão pública a respeito das funções das esferas governamentais; fornecer continuamente informações sobre as atividades da administração pública; disponibilizar meios que ofereçam ao cidadão a possibilidade de influenciar a política e as ações do governo; e estabelecer canais de comunicação pelos quais o cidadão possa ser alcançado pelos representantes da administração política. Todos esses quatro conceitos possuem em comum o fato de garantirem ao cidadão o direito à informação, tanto aquela que ele busca, quanto aquela que ele não busca por falta de conhecimento, as quais são ainda mais relevantes para que a sua atuação na sociedade e nas decisões políticas se deem da melhor forma possível.

Comunicação em seu significado mais pleno, de troca, extrapola a visão de transmissão intencional de mensagens entre um emissor e um receptor (WINKIN apud DUARTE, 1998, p13) e se realiza plenamente na perspectiva dialógica, quando se oferece aos interlocutores a possibilidade de participar ativamente dos processos que os afetam. (DUARTE, 2007, p. 63).

Os brasileiros obtiveram o direito escolher seus representantes a partir da constituição de 1988, e hoje quase a totalidade da população tem o poder de dar o seu voto livremente. Esse tipo de vivência faz com que a sociedade brasileira se relacione melhor com o âmbito político do país, e assim, passa a ter ampla consciência da importância do papel que desempenha perante diversas instâncias da política no país, inclusive quando se trata de comunicação pública, uma vez que quem escolhe seus emissores são os próprios receptores.

Como receptor da comunicação pública, o cidadão desempenha um papel bastante ambivalente, pois ele é, ao mesmo tempo, usuário dos serviços públicos, eleitor de seus dirigentes contribuinte de seu orçamento. Assim, a comunicação pública vai pressupor a troca de informações com um receptor que, em parte, também é emissor. (NOVELLI, 2009, p. 497)

Com o advento da tecnologia, a nossa sociedade obteve mais uma ferramenta capaz de auxiliar no processo comunicativo: a internet. Graças a isso, agora o cidadão pode buscar conhecimento com maior facilidade. Uma vez que fornecer subsídios para o alcance das informações a respeito do Estado é obrigação dos governantes, esses acabam optando por portais on-line de fácil acesso, conhecidos como redes sociais.

O que caracteriza um site de rede social é a possibilidade de criar um perfil ou página personalizada do ator social, ter um espaço de interação com outros atores e a possibilidade de publicização da rede de contatos aos demais atores (boyd & Elisson), o que a constitui também em uma mídia social. (BOYD & Elisson 2007 apud CARVALHO, Luciana 2015 p.10)

Além da disponibilização de informações, os portais digitais também são a melhor forma de dialogar com os indivíduos - através de espaços para comentários e debates – e viabilizar a prestação de serviços ao município, estado ou país. Como ocorre na prefeitura de Alegrete, o Facebook tornou-se o dispositivo utilizado pela grande maioria da população para estreitar a relação entre entidade e público.

Sites de redes sociais propriamente ditos são aqueles que compreendem a categoria dos sistemas focados em expor e publicar as redes sociais dos atores. São sites cujo foco principal está na exposição pública das redes conectadas aos atores, ou seja, cuja finalidade está relacionada à publicização dessas redes. É o caso do Orkut, do Facebook, do LinkedIn e vários outros. São sistemas onde há perfis e há espaços específicos para a publicização das conexões com os indivíduos. (RECUERO, 2009 p. 104)

Assim, torna-se evidente que tais segmentos proporcionaram inúmeros avanços no âmbito da comunicação pública, aproximando públicos e instituição. Entretanto, faz-se necessária atenção com a maneira a qual esse contato se dá: ele deve partir de um profissional capacitado e atualizado, caso contrário, poderá surtir efeitos opostos aos pretendidos pela instituição.

Análise da Comunicação Via *Facebook* da Prefeitura de Alegre

Com base nas teorias apresentadas anteriormente, pode-se perceber que a equipe realiza a comunicação de Estado e/ou governamental, justamente pelo fato de se tratar de comunicação dentro de uma instituição no âmbito do poder executivo. A ênfase no âmbito digital por parte da prefeitura da cidade, através de redes sociais está extremamente clara. Através de plataformas digitais como o *Facebook*, existe a oportunidade de diálogo horizontal entre instituição e população, além da participação ativa por parte da sociedade nos acontecimentos do município.

Diante da teoria de Duarte (2012), entende-se que as instituições possuem o dever de se adaptar às diferentes possibilidades do cidadão, a fim de criar oportunidades adequadas à situação de cada indivíduo. Para isso, é imprescindível que haja um estudo mais aprofundado a respeito dos públicos, identificando interesses, expectativas, objetivos e oportunidades dos mesmos.

A respeito dos conceitos de comunicação governamental apresentados por Duarte (2007), foi possível observar que o objeto de estudo tem foco nas áreas de comunicação institucional, de gestão, de utilidade pública, de prestação de contas e de dados públicos, e que apenas dois itens são deixados de lado pela comunicação do município: os interesses privados e os mercadológicos.

Após a análise da página da prefeitura no *Facebook*, constatou-se que o direito à informação que a população possui é garantido, não só através do meio on-line, mas também por meio das ferramentas de comunicação de massa, como, por exemplo, as rádios da cidade, que diariamente, no período da manhã, informam a população sobre acontecimentos em geral. Esse tipo de ação tem sua importância para as políticas de comunicação salientadas por Monteiro (2007), uma vez que as telecomunicações, como rádio e televisão, estreitam a relação entre a instituição e a parcela da sociedade que não possui acesso à internet.

Apesar da dificuldade de adequação às necessidades de cada tipo de público, levando em conta que uma grande parte da população não tem fácil acesso à internet, a equipe ainda assim obtém êxito na sua comunicação via web, uma vez que o diálogo entre a

instituição e a população ocorre de forma horizontal através da página. Assim, pode-se notar que o Facebook da prefeitura tem o propósito de focar nos interesses da população, e não dos governantes.

Em alguns momentos a página do *Facebook* apresenta um caráter divertido e informal, com brincadeiras, como, por exemplo, no dia 21 de outubro de 2015, quando foi feita uma menção ao filme “De volta para o futuro” (figura 1). Entretanto, também é possível observar grande atenção para eventos culturais, leis que foram recentemente sancionadas, projetos (figuras 2 e 3), serviços de atendimento ao cidadão (figura 4), reformas que ocorrem nas ruas do município, entre outros assuntos de caráter informacional.

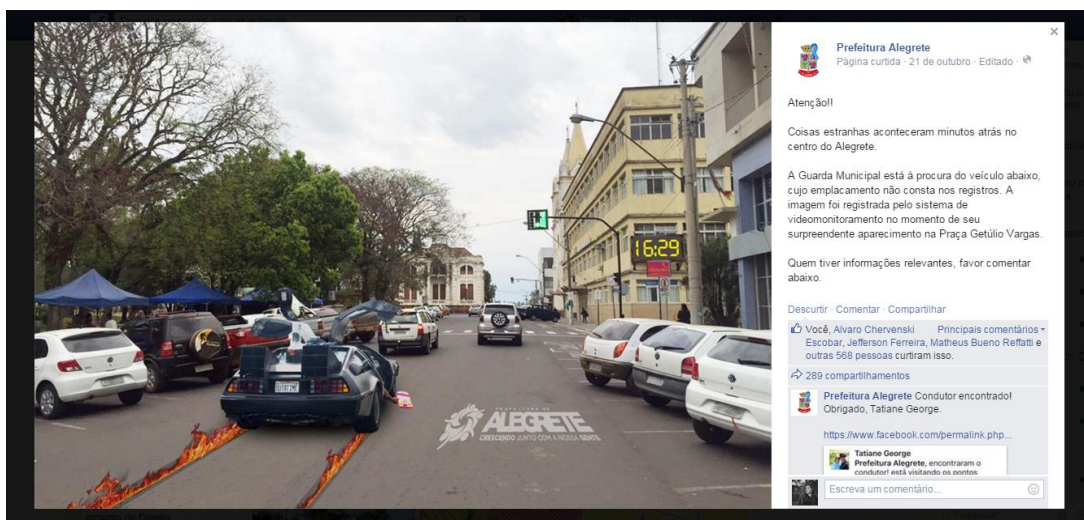


Figura 1: Imagem sobre postagem realizada no dia 21/10/ 2015, fazendo menção ao filme “De volta para o futuro”: essa seria a data em que os personagens do longa-metragem chegariam ao futuro.

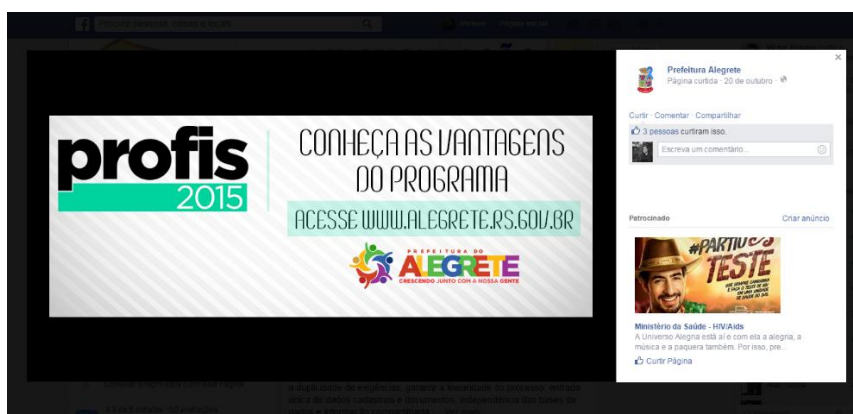


Figura 2: Imagem da divulgação de projetos realizados pela prefeitura.



Figura 3: Imagem da divulgação de informações para a população através do Facebook.

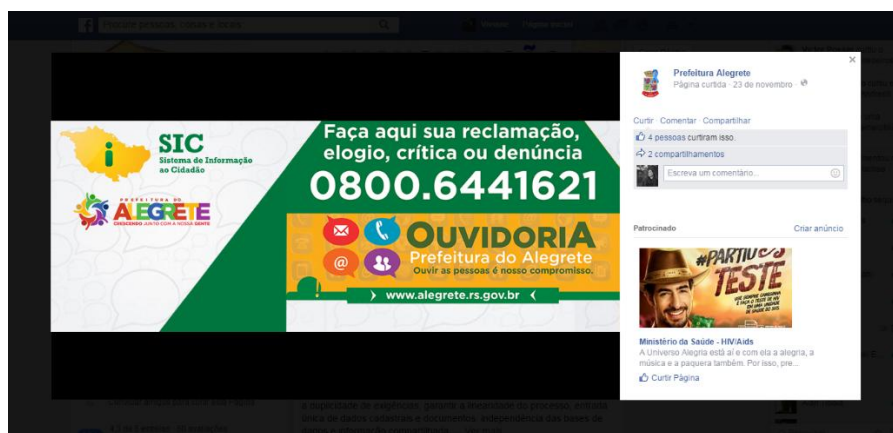


Figura 4: Imagem sobre o serviço de ouvidoria que a prefeitura da cidade disponibiliza para os interessados.

Uma vez que muitas vezes a comunicação nas páginas web da prefeitura de Alegre recebe um caráter informal, é comum que algumas postagens sejam mal interpretadas por alguns moradores, o clássico exemplo de que a prefeitura não deveria se preocupar com postagens no Facebook, e sim prestar atenção nos reais problemas que a cidade enfrenta. Falta, nesses momentos, a compreensão de que comunicação e administração pública divergem: a primeira tem a função de divulgar o que acontece na segunda.

Mesmo com essa ferramenta, ainda não existe uma comunicação inteiramente efetiva dentro da sociedade, pois é necessário que haja interação entre todas as partes dessa, principalmente aquelas que possuem menos condições: é essa parte que necessita da maior atenção.

Considerações Finais

De acordo com as teorias estudadas, considera-se que a comunicação governamental é um tema com estudos muito recentes principalmente no Brasil, e ainda há muito a ser analisado e pesquisado, para que assim seja possível uma comunicação mais democrática, que faça jus ao pressuposto do interesse público em detrimento do privado. É um assunto amplo que ainda possui muitos campos a serem explorados e modificados, podendo acrescentar na realidade política e social brasileira.

Após a análise da comunicação na prefeitura de Alegrete, constatou-se a relevância do investimento em comunicação realizado pelos municípios de pequeno porte, uma vez que a comunicação pública não se dá apenas no âmbito federal ou estatal. Deve ser uma iniciativa do poder público incentivar o interesse dos cidadãos pelas políticas governamentais, o que pode ser feito a partir da comunicação governamental. Esse interesse deve ser não só pelo país, mas também – e principalmente – pelo que ocorre no âmbito municipal. O interesse deve surgir a partir de coisas menores, como decisões que envolvam o município de cada um. Esse interesse a respeito da sua cidade pode, mais tarde, vir a se tornar uma preocupação com os assuntos que acontecem nacionalmente.

Por fim, percebe-se a comunicação em geral como uma formadora de opinião, e um instrumento capaz de melhorar as relações não só entre os indivíduos, mas também entre as instituições e seus públicos. De acordo com Peruzzolo (2006, p.44), a comunicação deve ser vista como “um ato que se faz no tempo e no espaço, mas cujo sentido está na relação, porque a relação de comunicação parte do desejo e da necessidade de se comunicar com o outro”.

Referências Bibliográficas

MONTEIRO, G.F. A singularidade da comunicação pública. In: DUARTE, J. **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. São Paulo: Atlas, 2007.

MATOS, H. Comunicação pública, esfera pública e capital social. In: DUARTE, J. **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. São Paulo: Atlas, 2007.

NOVELLI, A.L.R. Relações públicas governamentais. In: KUNSCH, M.M.K. **Relações públicas: história, teorias e estratégias nas organizações contemporâneas**. Editora Saraiva, 2009.

BRANDÃO, E.P. Conceito de comunicação pública. In: DUARTE, J. **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. São Paulo: Atlas, 2007.

PERUZZOLO, A. Dimensão Antropológica da Comunicação, cap. 3. **Comunicação como encontro**. SC: Edusc, 2006.

RECUERO, R. Redes Sociais na Internet, cap 5. **Sites de Redes Sociais**. Porto Alegre: Editora Meridional, 2009.

CARVALHO, L.M. **Contrato Informativo nas Mídias Sociais**, 2015.