



Proposta de estudo de redes sociais ou mídias digitais como canal de comunicação entre o cidadão e administração pública de São José dos Pinhais, PR.¹

Márcia Cristina CECCHI²

Paulo NEGRI Filho³

Faculdade Internacional de Curitiba - FACINTER, Curitiba, PR.

RESUMO

A utilização dos meios digitais está a cada dia mais presente no cotidiano do brasileiro. Baseado em pesquisas e comparações em sites de outras prefeituras e ainda em observação da insatisfação da população de São José dos Pinhais, município da Região Metropolitana de Curitiba no Paraná, percebe-se a necessidade de melhoria na forma de comunicação entre a Administração Pública e o cidadão. Propõem-se um estudo para levantar os principais fatores onde se entendam quais as melhores alternativas para implantação de uma rede de comunicação de vanguarda aproveitando-se a disponibilidade e facilidade oferecida pela tecnologia e programas oferecidos pela esfera federal e estadual no que tange a inclusão digital e que venha a ser ainda um canal de comunicação de duas vias entre a população e a Administração desse município.

PALAVRAS-CHAVE

Comunicação; inclusão; administração; utilidade pública.

Atualmente observa-se uma transição acentuada de valores com relação à forma de comunicação, passasse de meios *off-line*, ou seja, impressos, placas, jornais para uma maior utilização dos meios *on-line*, internet, celulares, TVs digitais. Isso não significa dizer que os meios tradicionais estão acabando, mas sim, que os meios digitais estão crescendo e que há necessidade de uma remodelação na forma de se comunicar, para que se alcance com mais efetividade o público que se quer atingir.

Verificar-se pelos gráficos apresentados abaixo, que o acesso a internet tem cada vez mais penetração nas classes menos privilegiadas, seja pela maior facilidade de aquisição, principalmente na compra de aparelhos celulares oferecidos pelo mercado, seja pela possibilidade de conexão nesses aparelhos.

¹ Trabalho apresentado no DT 07 – Comunicação, Espaço e Cidadania do XII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul – realizado de 26 a 28 de maio de 2011.

² Recém-graduada no Curso de Comunicação Social – habilitação em Publicidade, Propaganda e Marketing, e-mail: mc_cecchi@hotmail.com.

³ Orientador do trabalho. Mestre em Educação, Professor do Curso de Comunicação Social – habilitação em Publicidade e Propaganda, e-mail: paulonegri@grupouninter.com.br.



A Figura 1 mostra um crescimento significativo nos acessos à internet, que em 2010 foram cerca de 73 mil acessos de acordo com os dados do IBOPE e a também uma projeção estimada de crescimento para 2011 de 10% nos acessos no Brasil.

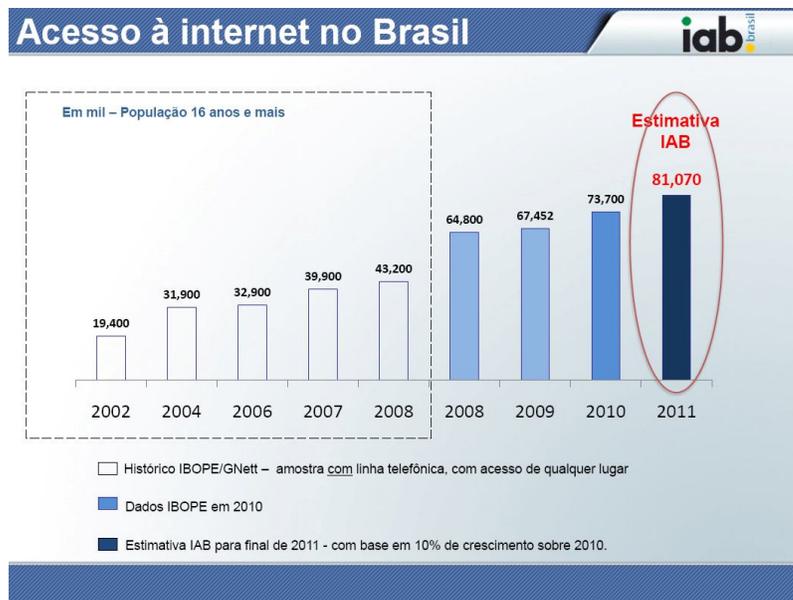


FIGURA 1 – ACESSO À INTERNET NO BRASIL
FONTE: IABBRASI. 2011.

Essa pesquisa aponta ainda que os *sites* mais acessados pelos usuários são os de Redes Sociais, com 36% dos acessos (Figura 2) e que as classes C, D e E já perfazem mais de 50% dos acessos nas regiões metropolitanas do país (Figura 3).



FIGURA 2 – SITES MAIS ACESSADOS
FONTE: IABBRASI. 2011.

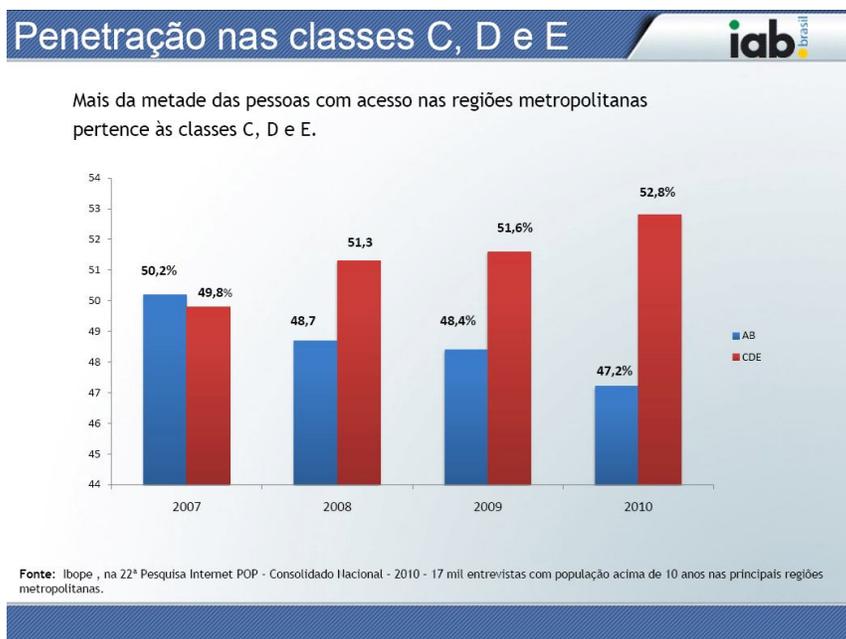


FIGURA 3 – PENETRAÇÃO NAS CLASSES SOCIAIS.
FONTE: IABBRASI. 2011.

Em outra pesquisa, dados informados pelo IBOPE/Nielsen⁴, demonstram que a população passou a consumir também outros tipos de serviços, como notícias e informações, acessos a portais de governos e sem fins lucrativos, informações sobre educação e carreiras, família e estilos de vida.

Ainda de acordo com os levantamentos há um equilíbrio no percentual entre homens e mulheres no uso da internet e os horários em que esses internautas mais utilizam o meio são das 11 às 18h em todos os dias da semana. (REDES. 2011.)

Visto por esse ângulo, a atualização com relação as tecnologias, é importante para a comunicação ser feita de forma acertada e em conjunto com as mídias tradicionais ou *off-line* e assim atingir melhor o público almejado.

As administrações públicas necessitam caminhar nessa mesma direção, não somente disponibilizando computadores para que os servidores possam trabalhar com mais agilidade, mas também identificando formas para interligar e interagir com a população, mesmo sendo essa população a que menos acesso tem a tecnologia oferecida pelo mercado.

São José dos Pinhais é uma importante cidade da Região Metropolitana de Curitiba, capital do Paraná. Abriga o Aeroporto Internacional Afonso Pena que atende a

⁴ O IBOPE Nielsen Online é uma joint-venture entre o IBOPE e a Nielsen, líder mundial em medição de audiência de Internet, para medição e estatística da internet no Brasil.



capital do Estado e empresas de grande porte, como as automobilísticas Audi e Renault, a famosa O Boticário, de perfumes e cosméticos e ainda a Nutrimental, empresa alimentícia, além de outras em variados ramos, o que lhe proporciona um franco e acelerado desenvolvimento.

Seu território é de 184,63 km² na área urbana e 764,04 km² na região rural. É o quarto município entre os vinte e seis listados no *ranking* dos municípios da Região Metropolitana de Curitiba, no Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) (GUIA, 2010, p. 22).

Tem uma população estimada em torno de 263 mil habitantes nas áreas urbana e rural (CENSO 2010), onde cerca de 220 mil habitantes tem idades entre 0 e 50 anos, sendo que desse montante 78% tem menos de 35 anos e uma população economicamente ativa de 101 mil habitantes. (GUIA, 2010, p. 16-17).

Através das informações apresentadas, vê-se a necessidade de uma gestão pública comunicacional que supra a carência existente em relação ao seu crescimento populacional e a sua extensão territorial e ainda projete o município para um futuro imediato. Atender às diversas áreas em crescimento e ao contingente jovem crescente e que em pouco tempo estará atuante no mercado de trabalho, deve ser premissa para melhoria das informações e campanhas de utilidade pública da Administração de São José dos Pinhais.

Por esses motivos idealizou-se uma proposta de estudo que levantará as possibilidades e viabilidades para uma rede de comunicação integrada, não só atendendo a informação dirigida à população, mas também visando a educação e conscientização da população infanto-juvenil para um crescimento ordenado e integrado ao município, bem como atingir por intermédio dessa população jovem, mais familiarizada aos meios digitais e redes sociais, outra faixa etária mais velha, onde o domínio da tecnologia é menos provável e acessível.

Desde que foi criado pelo Governo Federal, o Programa de Inclusão Digital (PORTAL, 2010), apresenta diversas soluções de comunicação acessíveis a implantações pelos governos estaduais e municipais. O incentivo se dá por parte da esfera federal para que as cidades, independente do seu potencial sócioeconômico, façam parte dessa inclusão facilitando a comunicação com governantes e informando e facilitando a vida dos cidadãos, evitando burocracias. Mas, para isso, é preciso realizar um estudo sério voltado ao município que se pretende beneficiar, para que sejam



aplicados os programas disponíveis corretos às necessidades e satisfação do cidadão e da Administração Pública.

As teorias da identidade coletiva e do reconhecimento deixam-nos atentos para diferentes arenas, atores e processos interativos para a consecução de práticas democráticas. Reconhecem que as associações voluntárias e os movimentos sociais, ao terem acesso à comunicação massiva, buscam não só influenciar as agendas e a política institucional formal, mas também a esfera civil. (MAIA, 2009, p. 101).

Através da Inclusão Digital a Administração Pública e a população de São José dos Pinhais serão beneficiadas com as informações e a tecnologia disponível. Como primeiro passo é interessante fazer uso dos meios digitais para levar informações e campanhas de utilidades públicas, que hoje são disponibilizadas principalmente pelos meios *off-line*, apenas uma pequena parcela da população tem acesso às informações contidas no Portal da Prefeitura de São José dos Pinhais, canal de informação e comunicação do Município, ou ainda através da sua rádio *web*.

A partir da preocupação com a transparência e distribuição de informações, surge o desafio em se fazer um estudo de como utilizar as redes sociais ou mídias digitais através da máquina pública do Município de São José dos Pinhais para divulgação de informações e campanhas de conscientização e utilidade pública convertendo esses meios em favor do município.

De acordo com leituras e pesquisas em diversos portais de prefeituras percebe-se que foram criados alguns canais de comunicação com os cidadãos. Ouvidorias, 0800, 156, *e-mails*, esse são canais criados para facilitar o atendimento às necessidades e desejos da população. (FALE, 2010; CENTRAL, 2010; PREFEITURA, 2010).

De acordo com o Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT) e o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), estão sendo feitos esforços para incentivo de “projetos que devem contribuir para a inclusão digital e social e para o desenvolvimento sustentável local, por meio da disseminação e transferência de tecnologia em contextos comunitários”. (PROJETOS, 2010).

Através da Ciência da Informação (CI), busca-se entendimento e enfoque com relação às Ciências da Comunicação (CC), à efetividade, contexto social, conhecimento humano, necessidade de informação, tecnologia da informação entre outros pontos são aparatos para que se recorra a práticas profissionais para atender aos diálogos nas múltiplas esferas do poder público.



A Ciência da Informação é um campo dedicado às questões científicas e à prática profissional voltadas para os problemas da efetiva comunicação do conhecimento e de seus registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação. No tratamento destas questões são consideradas de particular interesse as vantagens das modernas tecnologias informacionais. (MENDONÇA apud. SARACEVIC, 1996, p. 47).

As redes sociais e canais digitais de comunicação disponíveis são uma realidade para estreitar a relação com o cidadão. Através de pesquisa nos Decretos, Leis e Projetos apresentados ou aprovados na Administração de São José dos Pinhais e na observação do comportamento da população percebe-se ainda uma lacuna a ser preenchida ou melhorada a fim de alcançar os munícipes nos mais diversos nichos, por meio de informações e campanhas de educação, conscientização e interesse público. Existem vários caminhos que são possíveis trilhar para que a Administração Pública possa atender as dificuldades de aproximação com a população. Algumas medidas no âmbito nacional já estão sendo tomadas com o Programa do Governo de Inclusão Digital (PORTAL, 2010), mas cada município deve investir em pesquisa, pessoal, tecnologia e equipamentos para acompanhar o crescimento e inovações que se encontram a disposição no mercado da comunicação e da governança.

Dentro do panorama que surge nas Ciências Sociais, da Informação e da Comunicação, além de outras e dos meios comunicacionais mais abrangentes e de maior acesso por meio da população, sejam particulares ou públicos, cabe sugerir com base nos dados a serem levantados através de pesquisas bibliográfica, documental e de campo, qual a melhor ou melhores alternativas para abrir e concretizar canais digitais com o intuito de levar informações relevantes e de interesse público aos cidadãos do município de São José dos Pinhais.

Tomada num amplo sentido, pesquisa é toda atividade voltada para a solução de problemas; como atividades de busca, indagação, investigação, inquirição da realidade, é a atividade que vai nos permitir, no âmbito da ciência, elaborar um conhecimento, que nos auxilie na compreensão desta realidade e nos oriente em nossas ações. (PÁDUA, 2004, p. 31).

Pretende-se fazer um levantamento mais aprofundado para dar embasamento concreto a esse estudo, desde que se sigam os objetivos específicos sugeridos abaixo:



- a) fazer um levantamento demográfico (população, educação, saúde, etc.), através de dados disponibilizados por Institutos de Pesquisa Estaduais e Nacionais e do Município;
- b) verificar com os órgãos municipais competentes, quais os projetos em andamento para a ampliação e abrangência dos meios digitais;
- c) fazer um mapeamento da abrangência da malha digital disponível em São José dos Pinhais;
- d) verificar quais instrumentos estão ao alcance da população na questão de integração dentro dos projetos e informações disponibilizados pela Administração Municipal;
- e) levantar quais os recursos técnicos e tecnológicos utilizados ou com pretensão de utilização pela Administração do Município para implantação e manutenção de canais de comunicação com os cidadãos;
- f) analisar qual o canal ou canais de comunicação que melhor se adaptam a realidade do Município, levando em consideração o levantamento demográfico realizado.

São sugeridos vários tipos de pesquisa que poderão nortear esse estudo, de acordo com algumas etapas:

- a) Pesquisa bibliográfica – feitas em livros, periódicos e sites para identificar e mensurar quais as soluções apresentadas para problemas parecidos ao do município de São José dos Pinhais e o que pode ser utilizado como experiência;
- b) Pesquisa documental – através de publicações, Decretos, Leis e Projetos do município, precisam ser feitos levantamentos dos dados relevantes e que já foram previstos nas publicações legais, para que se embase esse estudo;
- c) Pesquisa de campo – para que se conheçam as reais necessidades da população, para implantação de canais de comunicação e sugestões efetivas, através de questionários segmentados a diversos nichos da população.

Observadas as necessidades que serão levantadas pelas pesquisas no município de São José dos Pinhais, e levando-se em conta a tendência à Inclusão Digital (PORTAL, 2010) incentivada pelo Governo Federal para aprimoramento nas relações com municípios e a transparência da máquina pública, pretende-se fazer um estudo para



análise das condições e predisposições para a implantação de canais de comunicação no município. “A comunicação enquanto importante forma de atravessamento de idéias é marcada por mudanças nos modos de ver, aprender e perceber. Os *medias* são considerados não apenas como suportes tecnológicos, mas como dimensão estratégica da cultura.” (BARROS, 2007, p. 1).

Ainda como parte desse projeto, pretende-se estudar quais as condições e programas que o Governo Federal disponibiliza para ajudar aos municípios nesse atendimento aos cidadãos e como aprimorar essa aproximação.

Não se pode esquecer que o objeto principal desse estudo é o atendimento ao cidadão, sua melhoria na qualidade de informações e campanhas de utilidade pública oferecidas pela máquina pública e conseqüentemente uma melhoria da sua condição na comunidade onde habita, sendo importante que esse cidadão possa exprimir suas opiniões e desejos, independente do meio que utilize, oportunizando as formas e meios de conexão da Administração Pública de São José dos Pinhais e os cidadãos em todos os recantos do município, que é vasto.

A partir desse tipo de iniciativa, pode-se melhorar não só a comunicação entre cidadãos e Administração Pública, mas também as condições em que a população de todas as classes sociais vive, permitindo traçar um panorama mais real das necessidades da cidade com a ajuda da própria população quanto às informações prestadas, ganhando-se tempo e economizando-se dinheiro público nas ações de conservação e melhorias das obras necessárias a um município.



REFERÊNCIAS

BARROS, Josemir Almeida. **Resenha:** De palavra em palavra, a educação... Revista Teias. Rio de Janeiro. ano 8. nº 15-16. jan/dez 2007. Disponível em <<http://132.248.9.1:8991/hevila/Revisateias/2007/vol8/no15-16/23.pdf>>. Acesso em 25 out. 2010.

CENSO. IBGE cidades@. Disponível em <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1>> Acesso em 30 mar. 2011.

CENTRAL de Atendimento e Informações. Prefeitura de Municipal de Curitiba. Disponível em <<http://www.central156.org.br/>>. Acesso em 29 set. 2010.

FALE Conosco. Prefeitura da Cidade de São Paulo. Disponível em <<http://www.prefeitura.sp.gov.br/portal/portal/contato/index.php?contato=1>>. Acesso em 29 set. 2010.

GUIA DO USUÁRIO. Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Econômico. **Informações sobre São José dos Pinhais**. São José dos Pinhais, 2010, p. 16-17, 22.

IABBRASIL. 2011. Disponível em <<http://www.iabbrasil.org.br/arquivos/doc/indicadores/Indicadores-de-Mercado-IAB-Brasil.pdf>>. Acesso em 3 abr. 2011.

MAIA, Rousiley C. M. **Atores da sociedade civil e ação coletiva:** relações com a comunicação de massa. *Lua Nova*, São Paulo, 2009. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/ln/n76/n76a04.pdf>>. Acesso em 29 set. 2010.

PÁDUA, Elizabete Matallo Marchesini de. **Metodologia de Pesquisa:** Abordagem teórico-prática. Ed. 13ª, Campinas: Papirus, 2004.

PORTAL da Inclusão Digital. Disponível em <<http://inclusao.ibict.br/index.php/>>. Acesso em 5 out. 2010.

PREFEITURA Municipal de Florianópolis. Disponível em <<http://portal.pmf.sc.gov.br/>>. Acesso em 29 set. 2010.

PROJETOS de inclusão digital e social têm R\$ 5,5 milhões. Ministério da Ciência e Tecnologia. 28/9/2010. Disponível em <<http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/324222.html>>. Acesso em 29 set. 2010.

REDES. 2011. Disponível em <<http://www.iabbrasil.org.br/arquivos/doc/Redes-Sociais-IAB-Brasil-Ibope.pdf>>. Acesso em 3 abr. 2011.

SARACEVIC, Tefko. Interdisciplinary nature of Information Science. **Ciência da Informação**. V. 24, n. 1, p. 36-41, jan/abril 1995.