

# **REDES SOCIAIS DIGITAIS E A PARTICIPAÇÃO POPULAR NAS ATIVIDADES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: Enfoque na secretaria de mobilidade urbana do Município de Jaú/SP**

Cláudia T. Picinin<sup>1</sup>

Renata Vidart Klafke<sup>2</sup>

Ricardo Augusto Aranda Brancaglioni<sup>3</sup>

## **RESUMO**

Desde o advento da Constituição Federal de 1988, o conceito de participação popular na administração pública vem crescendo constantemente, porém, a sua forma ainda se encontra bastante superficial. Uma grande ferramenta que pode auxiliar neste sentido é a tecnologia. Utilizando-se deste meio e aplicando o conceito de redes sociais digitais, é possível resolver dois grandes problemas: a comunicação entre órgãos públicos e cidadãos e o aproveitamento destas informações por parte dos órgãos públicos para execução do seu planejamento. O objetivo deste trabalho é aplicar esta ideia considerando algumas das principais atribuições da Secretaria de Mobilidade Urbana do município de Jaú/SP. Para tanto foi utilizado o método de pesquisa qualitativo, utilizando-se objetivos exploratórios e procedimentos de coletas de dados empregando-se pesquisa bibliográfica. Como resultado foi possível evidenciar que a união dos conceitos de redes sociais digitais e a participação social na administração pública são elementos fundamentais para buscar a evolução da democracia.

213

---

1 Doutorado em Administração pela Universidade Positivo. Professor Adjunto da Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Email: claudia.picinin@utfpr.edu.br

2 Mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Professora Universitária do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul. Email: nena.klafke@gmail.com

3 Especialista em Tecnologia da Informação (UNESP) e Especialista em Gestão Pública (UEPG). E-mail: ricardob.jau@gmail.com

**Palavras-chave:** Empoderamento. Participação. Rede Social.  
Transparência.

**DIGITAL SOCIAL NETWORKS AND POPULAR  
PARTICIPATION IN THE PUBLIC ADMINISTRATION  
ACTIVITIES: Focus in the urban mobility city department in  
Jaú/SP city**

**ABSTRACT**

214 Since the advent of the 1988 Federal Constitution, the concept of popular participation in the public management has been growing steadily, but it still shapes a quite superficial appearance. A great tool that can help in this regard is technology. Using this media and applying the concept of online social networks, it is possible to solve two major problems: communication between public agencies and citizens and the use of such information by public parties for implementation of its planning. The aim of this paper is to apply this idea considering some of the main tasks of the Urban Mobility Department in Jaú city (SP). For this a qualitative research method was used. It is an exploratory study. As a result, it became clear that the union of the concepts of digital social networks and social participation in the public administration are crucial to look for the democracy evolution.

**Keywords:** Empowerment. Participation. Social Network.  
Transparency.

## **REDES SOCIALES DIGITALES Y PARTICIPACIÓN POPULAR EN ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: Enfoque en la secretaría de movilidad urbana de la Municipalidad de Jaú / SP**

### **RESUMEN**

Desde el advenimiento de la Constitución Federal de 1988, el concepto de participación popular en la administración pública ha ido creciendo constantemente, sin embargo, su forma aún es bastante superficial. Una gran herramienta que puede ayudar en este sentido es la tecnología. Utilizando este medio y aplicando el concepto de redes sociales digitales, es posible resolver dos problemas principales: la comunicación entre las agencias públicas y los ciudadanos y el uso de esta información por parte de las agencias públicas para llevar a cabo su planificación. El objetivo de este trabajo es aplicar esta idea considerando algunas de las principales funciones de la Secretaría de Movilidad Urbana del municipio de Jaú / SP. Para ello, se utilizó el método de investigación cualitativa, utilizando objetivos exploratorios y procedimientos de recolección de datos, utilizando investigación bibliográfica. Como resultado, fue posible demostrar que la unión de los conceptos de redes sociales digitales y la participación social en la administración pública son elementos fundamentales para buscar la evolución de la democracia.

215

**Palabras clave:** Empoderamiento. Participación. Red Social. Transparencia.

### **1 INTRODUÇÃO**

Desde o advento da Constituição Federal de 1988, a sociedade passou a receber uma grande parcela de poder, antes concentrada em certos círculos da administração pública mediante o regime de ditadura até então instaurado no Brasil. Esta transferência de poder só

pôde ocorrer mediante grande luta travada por vários grupos sociais, já que é mediante esta luta que estes grupos empoderam-se a si mesmos, mudando a realidade da sociedade (KLEBA; WENDAUSEN, 2009). Com o passar dos anos, a criação de várias leis, como a lei de transparência (Lei Complementar nº 131 de 27 de maio de 2009), aumentaram esta parcela de poder e trouxeram também deveres para a sociedade, principalmente na questão de fiscalização e cobrança de maior qualidade nos serviços públicos prestados.

216

Com a popularização da internet e a difusão do conceito de redes sociais digitais, que dentre outros prega uma relação igualitária entre seus membros, além da facilidade tanto para a disponibilização quanto para a recuperação de informações (VERMELHO; VELHO; BERTONCELLO, 2015), sendo estes fatores de grande importância para a comunicação entre órgãos públicos e cidadãos, já que conforme Kleba e Wendausen (2009) são os membros de um determinado grupo que possuem as melhores ideias para resolução dos seus problemas. Os agentes técnicos devem apenas incentivar e apoiar este tipo de iniciativa, ou seja, nada melhor do que a participação da sociedade para solução de seus próprios problemas. Com base nestes pressupostos, no decorrer deste trabalho serão apresentados:

No primeiro capítulo os conceitos de redes sociais digitais, bem como um breve histórico de sua concepção. Também são apresentadas brevemente a evolução da internet e a criação do conceito de redes sociais digitais. No segundo capítulo os conceitos de participação social, com uma reflexão sobre o termo empoderamento. Na sequência são apresentadas informações sobre o processo de amadurecimento da participação social na administração pública desde o advento da Constituição Federal de 1988, passando pela criação do conceito de e-gov, até a criação de leis importantes para acentuar este processo de empoderamento social, como a lei da transparência. No terceiro e último capítulo, são utilizadas como base

algumas responsabilidades da Secretaria de Mobilidade Urbana do município de Jaú/SP para exemplificar a utilização de redes sociais digitais na participação social para a prestação de serviços públicos.

## **2 REDES SOCIAIS DIGITAIS**

O conceito de redes é bem remoto e apesar de formulado há muitos anos, só começou a tomar forma no final do século XX. Antes disso o conceito era utilizado como uma metáfora, não existindo nenhuma identificação de aplicação real que possuía características suficientes para individualizar este conceito (VERMELHO; VELHO; BERTONCELLO, 2015). O matemático Euler, por volta do século XVIII, foi o primeiro grande estudioso do conceito de redes, criando a teoria dos grafos, ou seja, um conjunto de nós conectados que formam a estrutura da rede em si (FURLAN; MARINHO, 2015)

Segundo Malmegrin (2010), recentemente foi definido o conceito de redes como sendo teias flexíveis no sentido de acrescentar novos membros a esta estrutura e ou a possibilidade de mudanças de atuação de membros já ingressados, onde a relação entre eles é mantida pelo compartilhamento de recursos como ideias, informações, finalidades entre outros. Um ponto a ser considerado é o motivo do conceito de redes sociais, que outrora era utilizado como metáfora por não existir aplicação real identificada, passar a ser muito utilizada nos dias atuais (VERMELHO; VELHO; BERTONCELLO, 2015).

Esta questão é explicada partindo do pressuposto de que a organização da sociedade ocidental ocorre em um formato hierárquico, ou seja, em um formato vertical onde existe a figura do indivíduo que comanda e a figura do indivíduo que é comandado, do indivíduo que sujeita e do indivíduo que é sujeitado. Exemplos desta abordagem são: a figura de Deus e do homem, do patrão e do empregado, do pai e do filho, entre outros (VERMELHO; VELHO; BERTONCELLO, 2015). Com influência da obra "A República" de Platão, Thomas Morus

escreveu a obra “Utopia” que abordou um conceito diferente das relações hierárquicas, ou seja, uma visão mais igualitária da divisão dos bens em uma sociedade. Esta é a primeira vez que a estrutura hierárquica é substituída por uma ideia mais igualitária da sociedade (VERMELHO; VELHO; BERTONCELLO, 2015).

Nesta mesma vertente, em meados do século XIX, Karl Marx propôs uma nova filosofia que utiliza este conceito de sociedade sem hierarquias como base para os princípios do marxismo que outrora seriam amplamente utilizados para a criação dos regimes socialistas difundidos em diversas nações (VERMELHO; VELHO; BERTONCELLO, 2015). Foi este o marco inicial da concepção de uma sociedade sem hierarquias, onde a sua base é a igualdade entre seus membros (VERMELHO; VELHO; BERTONCELLO, 2015). E foi neste sentido que as redes sociais digitais foram concebidas com o conceito de igualdade entre seus membros, ou ainda programaram a ideia de relações horizontalizadas entre eles, em total oposição com a vida cotidiana onde permanecem as relações verticais (VERMELHO; VELHO; BERTONCELLO, 2015).

218

Uma das características que torna as redes sociais digitais um ambiente horizontal promovendo a igualdade entre os seus membros é a facilidade de manipulação de conteúdos, chegando ao ponto de serem facilmente inseridos ou recuperados (VERMELHO; VELHO; BERTONCELLO, 2015). Conforme Recuero (2009), uma rede social é conceituada pela união de dois elementos, sendo os atores e as conexões realizadas por estes atores para a ocorrência da interação social. Atores podem ser definidos como os nós que compõem a rede social, ou seja, são pessoas, organizações ou grupos que interagem para a geração de um laço social. Trata-se do primeiro elemento da referida rede (RECUERO, 2009).

Quando se aborda o conceito de redes sociais digitais, utilizando-se como meio de propagação a internet, deve-se levar em consideração que os atores não são facilmente reconhecíveis. Por conta da distância em que estes atores podem estar, são utilizadas representações próprias do ciberespaço para eles. Dentre várias é possível citar o perfil do *Twitter*, do *Facebook* e até mesmo assumindo características coletivas onde um perfil de uma rede social pode ser mantido por vários outros atores (RECUERO, 2009). Sendo assim, pode-se dizer que os atores se utilizam destas representações para realizar suas interações nas diversas redes sociais digitais (RECUERO, 2009). Isso ressalta a possibilidade de determinados atores utilizarem perfis falsos para se comunicarem e não serem reconhecidos pelos demais (RECUERO, 2009). Conexões de uma rede social podem ser constituídas de laços sociais formados pela interação entre os diversos atores. Elas são importantes no estudo de redes sociais por estruturarem a mesma (RECUERO, 2009). Conexões são elementos persistentes em uma rede social digital, ou seja, elas permanecem até que alguém apague o seu conteúdo (RECUERO, 2009). Sendo assim, é a partir destas conexões que estudiosos conseguem fazer análises das interações sociais realizadas (RECUERO, 2009). Existem três elementos originados da conexão, que são interação, relação e laços sociais. Segue uma explicação resumida sobre cada um deles:

219

## **2.1 Interação**

Refere-se à ação que tem por consequência o processo de comunicação entre os membros de uma rede social. A interação depende da forma como é percebida pelos atores que as recebem e é a parte de máxima importância em relação aos demais elementos, por ser este que orienta as demais (RECUERO, 2009).

No âmbito da internet a interação pode ocorrer de forma síncrona ou assíncrona. Na forma síncrona, existe o pressuposto de uma conexão em tempo real e seus principais exemplos são *chats* e serviços de mensagens instantâneas. Para as conexões assíncronas podem-se considerar comunicações onde existe o pressuposto de que a pessoa que irá responder levará algum tempo para executar esta resposta. Vale salientar que se trata apenas de um pressuposto, já que mesmo em conexões assíncronas pode ocorrer a resposta imediata de interações. Exemplo de conexão assíncrona: e-mail ou *blogs* (RECUERO, 2009).

220

A forma é outra caracterização importante da interação nas redes sociais digitais. Para tanto, pode-se citar a forma mútua, ou seja, todos os envolvidos no processo de interação constroem suas relações utilizando a cooperação como base para tal (como exemplo é possível citar uma interação com um *blog*), já a forma reativa espera algum tipo de estímulo onde o mesmo gera a necessidade de resposta sobre este estímulo (como exemplo é possível citar a ação de clicar em um link que levará a alguma página da internet) (RECUERO, 2009).

Um fator que é facilmente permitido em interações digitais é a possibilidade de poderem se estender entre diferentes meios, como por exemplo, iniciar em uma rede social, atingir uma ferramenta de mensagem eletrônica e terminar em um *blog*. Esta característica demonstra a grande abrangência das ferramentas digitais de comunicação social (RECUERO, 2009). Para concluir o conceito de interação, é possível dizer que esta é responsável por formar as relações sociais, ou seja, é a partir da intensidade das interações que se pode determinar o nível de relações sociais atingido. Nos meios digitais estas relações podem ser mais intensas do que em outros meios, já que a grande quantidade de ferramentas permite interações em diferentes esferas da vida cotidiana. Exemplos são o

*Facebook* que permite interações pessoais, o *Linkedin* que permite interações de relações profissionais, entre outros (RECUERO, 2009).

## **2.2 Relação**

É o conjunto de uma quantidade ampla de interações que pode possuir conteúdos variáveis e por isso é muito mais abrangente que a interação social. Um exemplo prático seria a ação de solicitar ajuda para operar alguma rede social. Esta macroação se divide em três ações menores: a de pedir ajuda, a de ajudar e a de receber a ajuda. Todas estas interações podem ser realizadas em ferramentas diferentes e o conjunto de todas elas representa a relação social construída que pode aumentar ou diminuir o laço social (RECUERO, 2009). No ambiente digital estas relações poder ser mais facilmente criadas ou encerradas do que em relações não digitais. Isso ocorre pela redução da exposição do indivíduo e da possibilidade de interações no anonimato (RECUERO, 2009).

221

## **2.3 Laços sociais**

São construídos pela ação das relações sociais. É a conexão efetiva entre os atores, são mais profundos do que as interações e relações, porém são formados pela ação duradoura destes fatores no tempo (RECUERO, 2009). Conforme descrito por Recuero (2009) é possível diferenciar os laços sociais em dois grupos: laços associativos que compreendem interações reativas que são exemplificados por: decidir ser ou não amigo de alguém no *Facebook* e laços dialógicos que compreendem interações mútuas e envolve conversar com outros indivíduos em alguma ferramenta de mensagens instantâneas ou *chats*.

Os laços sociais podem ser classificados segundo sua intensidade, ou seja, como fortes ou fracos. Estes são classificados como fortes avaliando-se vários quesitos como tempo de relação, grau de

envolvimento emocional dentre outros elementos. Apesar da grande importância dos laços fortes, os laços fracos possuem grande valor em ambientes virtuais, já que são eles que permitem as conexões entre grupos com laços mais fortes (RECUERO, 2009).

A intensidade dos laços pode não ser compreendida como recíproca entre dois atores, ou seja, um pode considerar sua relação com o outro como uma amizade, já o outro não ter a mesma consideração (RECUERO, 2009). Estudos indicam que pessoas que mantêm laços sociais virtuais possuem grande possibilidade de continuar estas relações também na esfera não digital, já que estas ferramentas virtuais conseguem criar relações muitas vezes não alcançáveis neste tipo de relacionamento pessoal (RECUERO, 2009). Além de possibilitar a criação de laços sociais de pessoas que estão espacialmente próximas, as redes sociais também permitem criar e manter laços sociais de pessoas que estão divididas por uma grande distância física, graças a ferramentas que permitem conexões síncronas e assíncronas (RECUERO, 2009).

222

Um fator que determina a qualidade entre as conexões de redes sociais digitais é o capital social, que é denominado como a união de recursos de um conjunto de atores (grupo) e que está à disposição de qualquer membro deste grupo, inclusive para utilização individual (RECUERO, 2009). Conforme RECUERO (2009), o conceito de capital social é estudado por diversos autores, o que gera várias interpretações conforme o foco dado por cada autor. O único ponto de concordância entre eles é que o capital social é constituído pela interação de diversos atores em redes sociais. Recuero (2009) detalha quatro conceitos, conforme se explica a seguir.

O primeiro refere-se ao capital social alcançado pela relação de indivíduos com o conceito de moralidade mediante os valores cívicos e o fortalecimento desta relação mútua entre estes indivíduos. Este

conceito possui dois aspectos fundamentais para alcançar o capital social que são: o individual e o coletivo. O primeiro refere-se à necessidade de um indivíduo fazer parte de uma rede social para benefício próprio e o segundo refere-se ao interesse do grupo ser reflexo do interesse individual almejado (RECUERO, 2009). Neste conceito são apresentados três elementos centrais para a obtenção do capital social, sendo a obrigação moral e o respeito às normas, a confiança onde cada indivíduo acredita que os demais membros irão agir com reciprocidade ao apoio originado por ele e as redes sociais que são as associações de forma voluntária para a cooperação entre estes indivíduos (RECUERO, 2009).

O segundo conceito define que o capital social é primordial para a composição e evolução das comunidades, já que é importante para o seu desenvolvimento econômico na sociedade. Como consequência deste fenômeno cita-se a redução da participação individual na democracia (RECUERO, 2009).

223

O terceiro conceito demonstra com uma imagem mais voltada para o marxismo que o capital social é voltado não para a conexão, mas sim para a uma determinada rede social ou grupo social ou ainda a uma determinada classe. Este conceito possui dois componentes sendo: o recurso que pertence a uma determinada classe e o reconhecimento mútuo dos participantes desta e de outras classes sobre o pertencimento deste recurso (RECUERO, 2009). Ainda neste conceito, divide-se o capital em três tipos: econômico, cultural e social. Entre eles existe o capital simbólico que determina a posse de cada um deles como um recurso pertencente a cada grupo social (RECUERO, 2009).

No quarto e último conceito, o capital social não está nos atores envolvidos, mas sim nas relações estabelecidas entre eles e são estes que possuem o controle dos recursos deste capital. Os capitais aqui

citados são utilizados para atingir outras formas de capital social, como: as organizações, a força dos laços sociais, dentre outros. É a partir deste capital que se cria a confiança das ações da rede social. Quando um indivíduo necessita de apoio, solicita ao grupo que pode ou não conceder este apoio. Vale salientar que o apoio ocorre por meio de indivíduos que podem não representar o grupo como um todo. Isso demonstra que as relações entre os atores possuem foco no indivíduo e não no todo (RECUERO, 2009).

É a partir do capital social que se compreende os laços sociais entre atores de um determinado grupo. Com base nesta afirmação, é possível entender que não é suficiente saber se existe uma conexão entre atores de uma rede social, mas sim compreender também a qualidade das interações realizadas, ou seja, o capital social adquirido. É a partir desta análise que serão determinados os padrões das conexões para entender a essência das redes sociais digitais (RECUERO, 2009).

224

O que determina a estrutura de uma rede social é a sua topologia, construída a partir dos laços sociais criados pelos atores (MANCINI, 2016). Estas são divididas em três tipos, sendo: distribuída, centralizada e descentralizada (MANCINI, 2016):

- Rede distribuída: todos os nós (ou atores) possuem basicamente a mesma quantidade de conexões e não existe hierarquia entre eles. Este é o tipo considerado como uma rede verdadeira (MANCINI, 2016).

A rede de rodoviária dos Estados Unidos é um exemplo de redes distribuídas, já que a quantidade de estradas que cada cidade possui é relativamente a mesma (MANCINI, 2016).

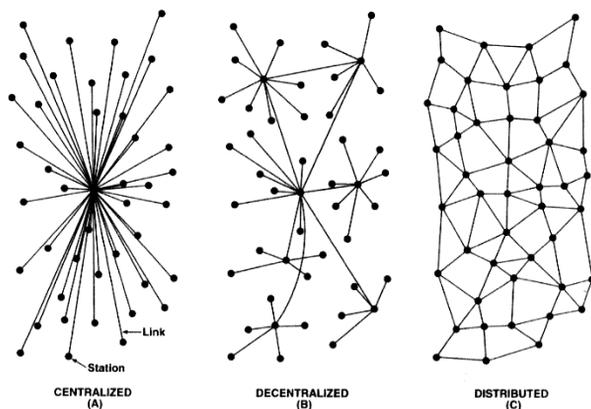
- Rede centralizada: possui o formato de uma rede “estrela” e sua principal característica é a existência de um nó central de onde

partem a maioria das conexões (MANCINI, 2016). Um exemplo de rede centralizada é a rede de agências reguladoras do setor elétrico brasileiro, onde existe apenas uma entidade central (nó) responsável em transferir o conhecimento para os nós periféricos (MALMEGRIN, 2010).

- Rede descentralizada: possui vários nós centrais de onde partem a maioria das conexões (MANCINI, 2016). Um exemplo de rede descentralizada é a rede de atendimento do SUS (Sistema Único de Saúde) brasileiro, onde o conhecimento flui do centro para os nós periféricos da rede em diversos níveis (MALMEGRIN, 2010).

A Figura 1 abaixo, demonstra esquematicamente as três topologias de redes conforme (MANCINI, 2016).

Figura 1 – Diagramas das Redes de Paul Baran



Fonte – MANCINI (2016)

Porém, conforme Recuero (2009), esta abordagem representa redes como estruturas estáticas, não permitindo sua análise como estruturas em evolução. Para esta análise, aplicando o conceito de redes sociais digitais voltadas para a internet, serão abordados

outros enfoques de topologia das redes, sendo redes igualitárias e redes sem escalas:

- Redes igualitárias: são redes em que seus nós (atores) possuem, em média, probabilidades iguais de criar a mesma quantidade de conexões. Estas redes possuem maior harmonia e sem aglomerações de nós, visto que todos possuem em média a mesma quantidade de conexões (MANCINI, 2016). Estas redes se assemelham às redes distribuídas conforme descrito anteriormente (MANCINI, 2016). Assim como na topologia de redes distribuídas, a rede de rodoviária dos Estados Unidos é um exemplo de redes igualitárias (MANCINI, 2016).

- Redes mundos pequenos: são redes em que a distância entre dois nós aleatórios seria composta de poucas conexões. Se fossem tomadas como base duas pessoas aleatórias no planeta, estas estariam conectadas por poucos nós que formam suas conexões. Esta teoria demonstra que a organização das conexões em uma rede social não é randômica, mas sim segue padrões e estes padrões levam à criação de pequenos mundos. Utiliza-se a denominação de “pequenos mundos” por literalmente existir uma quantidade pequena de conexões entre duas pessoas aleatoriamente selecionadas (MANCINI, 2016). É ressaltada pelos especialistas a importância das conexões fracas na composição destes pequenos mundos e a comprovação desta teoria, já que é por meio destas (conexões com amigos distantes e conhecidos) que se pode atingir um grande alcance das conexões de uma rede social (MANCINI, 2016). Um exemplo de redes mundos pequenos é a rede de citação de trabalhos científicos, onde foi constatado que em uma amostragem todos os trabalhos estavam relacionados com poucos nós de conexão (MANCINI, 2016).

- Redes sem escalas: nestas redes é destacada a existência de nós que concentram a grande maioria das conexões, denominados

como *hubs* em detrimento de nós que possuem poucas conexões. A proporção desta distribuição é de 80% de nós para os *hubs* e 20% para os demais nós da rede. Esta teoria utiliza a ideia de que os ricos ficam mais ricos, ou seja, os *hubs* ganham mais nós e os nós mais pobres só tendem a ganhar mais nós à medida que forem crescendo as suas conexões (MANCINI, 2016). Para redes sem escalas também podemos utilizar o exemplo de citação de trabalhos científicos, onde quanto mais um trabalho é citado, maior é a probabilidade de ele ser citado novamente (MANCINI, 2016).

A criação da internet, ou *world wide web* (www) foi um dos momentos marcantes da implementação cotidiana do conceito de redes. Foi a partir dela que pessoas puderam se comunicar facilmente mesmo estando em lugares físicos distantes. A partir do advento da internet foi possível realizar comunicação em tempo real de forma fácil e intuitiva e a partir deste conceito foram criadas as redes sociais digitais (FURLAN; MARINHO, 2015). O conteúdo referente ao conceito de redes sociais digitais é muito amplo, porém, para fins da análise deste trabalho, os conceitos de maior relevância já foram apresentados. Para complementar a visão da aplicação desta tecnologia tão importante atualmente para a sociedade na interação entre cidadão e entidades públicas, no próximo capítulo será tratada a participação popular na administração pública.

227

### **3 PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Não é possível introduzir o conceito de participação social sem antes definir o fenômeno de empoderamento da sociedade para intervenção na administração pública, já que o segundo é pressuposto para a viabilização do primeiro (KLEBA; WENDAUSEN, 2009). Apesar dos diversos sentidos aplicados ao termo empoderamento em outros países, no Brasil ele possui duas abordagens: o primeiro representa o aumento da autonomia de grupos para com isso melhorarem suas

condições de vida. O segundo representa as ações para integração de excluídos, carentes e todos os indivíduos que necessitam de algum recurso imprescindível para a sobrevivência de forma digna (KLEBA; WENDAUSEN, 2009).

Neste estudo será considerado como conceito o primeiro sentido acima descrito. O processo de empoderamento não ocorre com a disponibilização de poder de um determinado grupo que o possui para outro que o almeja, mas sim é este outro grupo que se empodera a si mesmo, ou seja, o empoderamento ocorre quando um grupo ou classe sai do papel passivo de alguma situação e passa a ser ativo. Este processo não acontece sem a ocorrência de uma luta por parte do grupo que será empoderado, onde estes promovem ações pleiteando este processo (KLEBA; WENDAUSEN, 2009).

228 Existe a possibilidade de auxílio de agentes que possam catalisar este processo, mas ele só ocorre se de fato o grupo a ser empoderado sentir necessidade e agir para que ocorra a ruptura da situação e a mudança seja efetivada (KLEBA; WENDAUSEN, 2009). Com as explicações acima, conceitua-se empoderamento como sendo um processo dinâmico que visa o aumento do poder de um grupo, que pode ou não estar sendo oprimido, discriminado ou dominado socialmente por outros grupos. Este processo traz maior equidade entre eles (KLEBA; WENDAUSEN, 2009).

Um importante aspecto para ocorrer o empoderamento de um grupo é a necessidade de apoio político às ações localmente realizadas, para assim existir a força necessária para provocar a mudança almejada (KLEBA; WENDAUSEN, 2009). Um princípio que caracteriza o empoderamento é deixar que um determinado grupo resolva seus problemas, ou seja, permitir que o próprio grupo possa encontrar uma forma de resolver as situações adversas encontradas no seu cotidiano, dando autonomia para tanto. Os atores técnicos deveriam

atuar com o propósito de apoio e não na solução direta do problema, sem a consulta ao grupo em questão, já que o próprio grupo tem condições de elaborar soluções que os atores técnicos não teriam condições de encontrar por conta da vivência e domínio de seu cotidiano (KLEBA; WENDAUSEN, 2009).

O ato de empoderar um grupo representa também a transferência de poder de algum grupo anteriormente detentor para este novo grupo pleiteador. Para viabilizar esta questão é necessária a quebra de paradigmas que já estão entranhados nas estruturas sociais (KLEBA; WENDAUSEN, 2009). Sendo assim, é possível afirmar que o poder é o principal fundamento do fenômeno de empoderamento (KLEBA; WENDAUSEN, 2009). É fato que os cidadãos são submetidos a um controle social aplicado de forma involuntária onde é necessário conviver com serviços estatais impostos por estes órgãos sem a possibilidade de contestação (KLEBA; WENDAUSEN, 2009). E é neste sentido que existe a necessidade do empoderamento dos grupos que possuem relação com estas realidades, para forçar a transferência do poder concentrado em certas organizações e transformar o poder mais próximo do autoritário em uma visão mais horizontal (KLEBA; WENDAUSEN, 2009).

229

Uma relação de poder, que deve ser diferenciada de uma relação de violência (que utiliza a ameaça para perdurar), possui dois pressupostos sendo: o primeiro determina que o detentor do poder deva ser reconhecido como tal e deva ser o protagonista da ação, ou seja, o poder só deve existir na ação deste sujeito. O segundo determina que a ação só possa ser exercida sobre outros indivíduos até um determinado limite de ação, ou seja, são ações que podem ser executadas sobre ações possíveis (KLEBA; WENDAUSEN, 2009).

Sobre este pressuposto é possível determinar poder não com o enfoque de enfrentamento entre dois indivíduos ou grupos, mas sim como o

ato de controlar as atitudes de outrem. Isso é denominado como ato de governar (KLEBA; WENDAUSEN, 2009). E o empoderamento une-se a este conceito onde o indivíduo ou grupo passa a ter a possibilidade de exercer este ato de governar nas esferas individuais ou coletivas em que ele está inserido (KLEBA; WENDAUSEN, 2009). Para que um determinado grupo consiga assumir o poder de alguma situação, é necessário inicialmente entender os motivos históricos e processuais que levaram à transferência deste poder para outrem. A seguir se deve criar uma estratégia de resistência ao atual estado de coisas (KLEBA; WENDAUSEN, 2009).

É fato que este tipo de resistência ocorre no dia a dia de uma sociedade, porém só é percebida mediante a análise das ações históricas e das relações de poder aplicadas desde então. É neste estudo que se compreende a necessidade de realizar o empoderamento de certas realidades para assim atingir a condição de uma sociedade mais igualitária (KLEBA; WENDAUSEN, 2009). Após realizar uma introdução sobre as dimensões conceituais e históricas do processo de empoderamento, a seguir será descrito como ele deve ocorrer nas diversas dimensões do cotidiano de uma sociedade (KLEBA; WENDAUSEN, 2009).

O processo de empoderamento possui dois aspectos: aspecto psicológico e aspecto político (KLEBA; WENDAUSEN, 2009). O aspecto psicológico refere-se à criação de um sentimento de reconhecimento da aquisição do poder alcançado, ou seja, é este aspecto que causa o fortalecimento da consciência do indivíduo poder exercer o objetivo do empoderamento (KLEBA; WENDAUSEN, 2009). O aspecto político refere-se ao processo de reestruturação dos arcabouços de poder, visando à distribuição do mesmo para os demais grupos, gerando com isso uma sociedade mais igualitária (KLEBA; WENDAUSEN, 2009).

Utilizando-se como base os aspectos mencionados, a capacidade de resolver os problemas pertinentes à nova dinâmica social e ao seu crescimento ocorre nas interações políticas do dia a dia (micropolítica) dos grupos empoderados, mas deve ocorrer o apoio dos atores políticos (macro política) para aumentar a sua ação de participação e decisão democrática (KLEBA; WENDAUSEN, 2009). Com este embasamento é possível citar três níveis para análise do processo de empoderamento que serão transcorridas adiante (KLEBA; WENDAUSEN, 2009). As mudanças que ocorrem nos níveis individuais, do grupo e da estrutura deste grupo de forma mútua é que garantem coerência ao processo de empoderamento (KLEBA; WENDAUSEN, 2009).

É fato que estas mudanças ocorrem no nível individual, onde este toma consciência de seus novos direitos e procura aumentar a sua experiência com relação à nova situação. Porém também é fato que estas mudanças causam consciência no âmbito da sociedade, gerando novas realidades de apoio mútuo para viabilizar esta nova condição (KLEBA; WENDAUSEN, 2009). Os três níveis do processo de empoderamento são: pessoal ou psicológico, grupal ou organizacional, e estrutural ou político (KLEBA; WENDAUSEN, 2009):

- **Pessoal ou Psicológico:** Neste nível o foco é o indivíduo e seus sentimentos quanto à mudança. O indivíduo precisa perceber os fatores de mudança e com isso promover o aumento de autoafirmação;
- **Grupal ou Organizacional:** Referem-se a organizações sociais, comunidades, grupos de vizinhos, parentes, igrejas, dentre outros que possuem o objetivo de melhorar a vida do grupo. Não existe um poder formal para eles, porém devido à formação de laços de cooperação, existe a mobilização em torno de um objetivo em comum;

- **Estrutural ou Político:** Este nível determina a dimensão política dos arranjos sociais. É caracterizado pelo conflito no processo de transferência de poderes para outros grupos, que deixam uma posição de inércia para adquirir sua parcela de poder. No nível político, os membros de outros grupos (denominados como domésticos) passam a decidir fatores que influenciam inclusive a sua própria vida (KLEBA; WENDAUSEN, 2009).

Estes grupos “domésticos” normalmente não agem sozinhos, mas sim em parceria com outras organizações com maior formalização para que tenham as suas necessidades atendidas. Exemplo: sindicatos, partidos políticos, movimentos sociais formalizados, dentre outros (KLEBA; WENDAUSEN, 2009).

Após uma breve explicação de cada nível proposto, é possível concluir que eles possuem uma correlação e representam uma evolução de necessidades, iniciando pelo indivíduo e culminando na divisão do poder político por parte das autoridades ou demais grupos (KLEBA; WENDAUSEN, 2009). Outro fator importante é a responsabilidade que acompanha a transferência do poder, já que ao adquiri-lo, é necessário que o indivíduo tenha consciência de que seus atos passam a ter um maior peso na evolução da sociedade (KLEBA; WENDAUSEN, 2009).

Com os conceitos expostos, foi introduzido o empoderamento como premissa para a participação social na administração pública. A seguir será descrita a evolução deste processo no Brasil logo após a promulgação da Constituição Federal de 1988, o que levou (e ainda leva) ao aumento deste empoderamento por parte de toda a sociedade.

A Constituição Federal de 1988 foi criada por uma acentuada discussão entre vários grupos sociais em um ambiente em grandes transformações, dentre estas o fim de um período de ditadura militar

e com isso a possibilidade de grupos se formarem (partidos políticos, sindicatos, entre outros, todos até então extintos pelo antigo regime) inclusive para voltar a formar oposição ao governo que acabara de assumir o poder (VAZ, 2011). Esta realidade não teria sido viabilizada caso não tivesse ocorrido a mobilização de grupos da sociedade para pleitear a restituição do poder que havia sido apropriado pelo antigo regime ditatorial (VAZ, 2011).

Dentre várias novidades implementadas pela nova Constituição, a descentralização política e a elevação de municípios a membros autônomos da federação foram primordiais para iniciar a transferência de todo o poder concentrado pelo antigo regime (VAZ, 2011). Vários outros conceitos enriquecem a inclinação participativa da nova Constituição, dentre eles o Orçamento Participativo, os Conselhos Gestores com participação paritária de membros da sociedade civil que visa deliberar sobre problemas públicos específicos que envolvem todas as áreas de atuação dos órgãos públicos como segurança pública, saúde, moradia, dentre outros (VAZ, 2011).

233

Como resultado dos esforços de descentralização de poder e o empoderamento da população, aliado aos conceitos de prestação de contas, no ano de 2009 foi promulgada a Lei Complementar nº 131 de 27 de maio de 2009, que estabeleceu o acesso dos orçamentos públicos da União, dos Estados e Distrito Federal aos cidadãos. A partir da promulgação desta lei, foram criados os portais de transparência com o objetivo de demonstrar aos cidadãos o destino de todos os impostos arrecadados pelos poderes públicos (RODRIGUES; BRAGA, 2013). Este esforço foi iniciado com a promulgação da Lei Complementar nº 101 de 4 de maio de 2000, com a denominação de lei de responsabilidade fiscal.

Foi a partir desta lei que se criou o primeiro mecanismo de participação popular para a decisão dos gastos orçamentários

(RODRIGUES; BRAGA, 2013). A implantação da lei da transparência com o enfoque na disponibilização de informações à sociedade utilizando as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) foi a evolução do conceito de e-gov, ou governo eletrônico, que passou a ser utilizada com o advento da internet e da firmação do termo comércio eletrônico ou *e-commerce* ocorrido no decorrer dos anos 90 (RODRIGUES; BRAGA, 2013). Esta ação teve início com a decadência do modelo burocrático ocorrido no mesmo período anteriormente mencionado e foi a resposta para a reestruturação necessária no setor público (RODRIGUES; BRAGA, 2013).

Esta reestruturação teve como princípio a implantação de um novo modelo de administração pública baseada nos princípios gerenciais (largamente utilizado em corporações privadas) e que tem como premissas a eficiência, governança e foco no cliente (cidadão) (RODRIGUES; BRAGA, 2013). Esta última premissa gerou o objetivo de melhorar os serviços prestados a cada cidadão, bem como aproximá-lo da administração pública, munindo-o de informações e permitindo a sua participação em certas esferas de decisões públicas (RODRIGUES; BRAGA, 2013).

234

E foi esta necessidade de uma aproximação maior com o cidadão que levou a administração pública a utilizar as TICs como uma forma de atender grande parte desta necessidade (RODRIGUES; BRAGA, 2013). Os primeiros estudos para a criação do modelo de e-gov no Brasil no âmbito federal foram iniciados pelo Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTTI), que foi uma comissão criada no ano 2000 composta por membros de vários ministérios. O resultado do trabalho desta comissão foi a criação do Programa de Governo Eletrônico que gerou três premissas: tornar os serviços universais, tornar o governo acessível a qualquer cidadão e a criação de infraestrutura avançada para estas premissas (RODRIGUES; BRAGA, 2013).

Existem iniciativas no âmbito dos estados e municípios para criação de programas equivalentes ao federal, porém que ocorrem com uma velocidade e qualidade muito inferior aos alcançados nesta esfera. (RODRIGUES; BRAGA, 2013) Recentemente é possível perceber uma melhora nas ferramentas de e-gov, o que tem permitido o aumento da participação social, por meio de organizações ou grupos, participando do processo político, ou seja, foi possível atingir um aumento no exercício da democracia por parte dos cidadãos (RODRIGUES; BRAGA, 2013).

A utilização de ferramentas de consultas públicas também traz ganhos para as organizações públicas, já que traduzem para elas as necessidades da sociedade, reduzindo assim a resistência que poderia ocorrer por parte desta às implantações de políticas e leis, resultando em redução de gastos (RODRIGUES; BRAGA, 2013).

É importante ressaltar que além dos benefícios acima citados, também podem ocorrer problemas na utilização destas ferramentas como a falta de engajamento dos cidadãos, manipulação para a obtenção de interesses próprios, falta de orientação aos cidadãos, entre outros (RODRIGUES; BRAGA, 2013). A questão de falta de engajamento é consideravelmente reduzida caso as ferramentas disponibilizadas sejam de fácil acesso e utilizem meios de comunicação que permitam o acesso igualitário. A internet tem se mostrado uma grande aliada neste sentido, já que vem se massificando rapidamente e sua utilização tem ficado cada vez mais popularizada (RODRIGUES; BRAGA, 2013). No próximo capítulo será apresentada a utilização do conceito de redes sociais digitais para a interação entre os órgãos públicos e os cidadãos.

#### **4 CONCEITO DE REDE SOCIAL DIGITAL PARA PARTICIPAÇÃO POPULAR NAS ATIVIDADES DA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA DO MUNICÍPIO DE JAÚ/SP**

Este capítulo é destinado a unir os conceitos anteriormente discutidos sobre redes sociais digitais e a participação social na administração pública de forma que possa melhorar os serviços prestados pelo Estado a seus cidadãos, bem como aumentar a participação social, transferindo para os grupos sociais a responsabilidade de ajudar a administração pública na identificação dos problemas, assim como cobrar a solução da melhor forma possível, ou seja, aplicando os princípios da economicidade, eficiência e eficácia. Para tanto, serão tomadas como base as responsabilidades da Secretaria de Mobilidade Urbana do município de Jaú/SP para ilustrar os pensamentos descritos.

236

A cidade de Jaú está localizada na região central do estado de São Paulo, situada a 296 km da capital, possui população de 131.040 habitantes conforme o censo do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) realizado em 2010 (JAHU, 2016). Os serviços públicos prestados por esta secretaria, que serão utilizados como exemplos neste estudo estão detalhados abaixo (JAHU, 2016):

- Cumprimento das normas e leis de trânsito para que isto ocorra da melhor forma possível;
- Cuidados com as vias e sinalizações de trânsito.

O primeiro passo para resolver as situações acima citadas e promover um serviço com maior qualidade aos cidadãos é identificar onde estão os problemas para assim propor as soluções.

Para o item “Cumprimento das normas e leis de trânsito para que isto ocorra da melhor forma possível”, considera-se como exemplo a falta de vagas de estacionamento nas ruas centrais da cidade.

Para o item “Cuidados com as vias e sinalizações de trânsito”, considera-se como exemplo a operação de tapa buracos ou a necessidade de recape de uma ou várias vias de trânsito.

Porém, para que a secretaria tenha conhecimento dos pontos onde é necessário tomar uma ação de criação de áreas de estacionamento rotativo, ou instalação de parquímetros, ou ainda a ação de tapar buracos perigosos em determinadas vias, é necessário um trabalho de fiscalização, onde um funcionário público percorra as vias da cidade e constate estas demandas. É evidente que quanto maior for a cidade, maior o número de fiscais que serão necessários para este trabalho.

Outra forma de a administração pública saber da existência dos problemas citados é quando o cidadão se desloca até o órgão público em questão e reporta a situação de problema. Muitas vezes este não realiza este procedimento, pois já sabe que passará por uma experiência que tomará um tempo considerável de seu dia e possivelmente não terá nem mesmo uma previsão de quando ocorrerá a solução do seu problema, que muitas vezes perdurará por um longo período.

Esta ação desmotiva o cidadão por dois aspectos: o primeiro é a dificuldade de exercer o seu direito de cidadão e o segundo é a falta de retorno da administração pública. Recentemente cidadãos recorrem a ferramentas que utilizam o conceito de redes sociais digitais, como o *Facebook*, para expor os problemas que encontram em sua cidade contando que os órgãos públicos possam realizar ações mediante a pressão que estas ferramentas exercem na mídia. Porém, a criação de estatísticas destes problemas é muito difícil, já que se trata de uma ferramenta muito ampla que não permite facilmente a compilação de informações para tomada de decisão.

Uma forma de se resolver esta questão é criar uma ferramenta digital nos moldes de rede social, porém que permita à administração pública extrair informações estatísticas para a tomada de decisões de quando e como realizar a solução dos problemas reportados e ao mesmo tempo gerar um retorno aos cidadãos da previsão desta solução. Para que o cidadão tenha interesse em utilizar esta ferramenta, é necessário que ela possua facilidade de acesso e de utilização. Para garantir o primeiro item, deve-se utilizar a internet como meio de comunicação entre o cidadão e o agente público, considerando a sua popularidade. Para o segundo item, deve-se criar uma ferramenta intuitiva, onde o usuário consiga com poucos passos realizar a ação desejada.

238

Conforme Vermelho, Velho e Bertonecello (2015), que descrevem que as redes sociais digitais possuem a característica da igualdade de seus membros, é necessário que a interação seja igualitária entre agente público e cidadão, ou seja, quando um cidadão reporta um problema, este passa a interagir no mesmo patamar do agente público, porém desempenhando papéis diferentes na solução do problema, sendo que o primeiro age como informante e o segundo como agente da solução almejada.

Para que seja possível formar a base de informações estatísticas para a administração pública, é necessário que o cidadão forneça algumas informações básicas. Utilizando o exemplo anteriormente citado sobre a Secretaria de Mobilidade Urbana do município de Jaú, seria possível considerar:

- Para o problema de estacionamento nas ruas centrais da cidade, deverá ser informado pelo cidadão o endereço completo e o horário em que ocorreu a dificuldade de estacionamento.
- Para o problema de tapa buracos, também deverá ser informado o endereço completo do mesmo.

Além destas informações vitais para a criação de estatísticas, é necessário que o cidadão tenha a possibilidade de informar maiores detalhes sobre o problema reportado, inclusive anexando fotos e vídeos que possam enriquecer as informações prestadas. Também é necessário que outros cidadãos possam interagir com estas demandas, uma vez que podem colaborar com mais informações sobre o problema reportado e aumentar a urgência da solução. O agente público deverá participar deste debate, realizando questionamentos e prestando informações sobre a previsão e a solução do problema.

Quando o problema é considerado solucionado pelo cidadão que o reportou, esta demanda deve ficar armazenada para a geração de estatísticas. Já que se trata de um ambiente político, é possível que pessoas mal intencionadas queiram utilizar este meio para obtenção de benefícios próprios, ou seja, agir com o intuito de desacreditar autoridades políticas ou promovê-las. Para isso é necessário que exista a figura de um moderador que além de suprimir vocabulários impróprios ou ideologias discriminatórias, entre outros, identificar e suprimir também estas iniciativas de benefícios próprios. Este é um ponto de muita dificuldade, já que muitas vezes não é possível distinguir entre problemas reais e fraudulentos, principalmente para cidades com grandes demandas.

239

A obtenção de estatísticas por parte da administração pública permitirá a criação de estratégias de solução de problemas, ajudando inclusive na criação ou ajuste das leis de diretrizes e orçamentárias. Este tipo de ferramenta também pode permitir, de uma forma mais fácil, que a sociedade possa participar da decisão da destinação dos recursos disponíveis para a elaboração das leis orçamentárias anuais. Este tipo de “pesquisa pública” pode ser realizado mediante enquetes onde o cidadão pode opinar sobre a necessidade de destinar uma parcela maior dos recursos para a educação ou para a saúde, já que conforme Kleba e Wendausen (2009), um determinado grupo possui

domínio de seus problemas e as melhores soluções destes problemas ocorrem da interação dos membros deste grupo.

Vale a pena salientar que este trabalho não visa esgotar as discussões sobre este tão amplo campo de estudos. É importante, para não dizer necessário, que ocorra o desenvolvimento destas questões para a evolução política que toda a sociedade almeja, garantindo transparência, participação e alto nível de qualidade dos serviços públicos prestados.

#### **4.1 Metodologia**

Este trabalho foi baseado em um método de pesquisa qualitativa com análise de conteúdo, já que não foram utilizadas informações estatísticas para sua composição, mas sim informações teóricas que permitiram a introdução dos conceitos necessários como redes sociais e empoderamento. Quanto ao objetivo da pesquisa, utilizaram-se objetivos exploratórios, já que o objetivo deste artigo é ampliar o conhecimento pesquisado, aplicando o mesmo em uma situação prática (utilização de redes sociais digitais para melhorar a comunicação entre a Secretaria de Mobilidade Urbana de Jaú/SP e o cidadão), exemplificando a aplicação desejada. Quanto ao procedimento de coletas de dados, empregou-se pesquisa bibliográfica, já que este trabalho se fundamentou sobre outros trabalhos científicos, que serviram como base para o alcance dos objetivos almejados (ZANELLA, 2009).

No processo de pesquisa bibliográfica, foram utilizados trabalhos que ajudaram a fundamentar as ideias e informações aqui apresentadas. Dentre eles, é possível citar os artigos "Sobre o conceito de redes sociais e seus pesquisadores" de Vermelho, Velho e Bertonecello (2015) e "O Impacto das Redes Sociais na internet nas organizações: Uma análise crítica" de Mancini (2016) e os livros "Redes públicas de cooperação em ambientes federativos" de Malmegrin (2010), "Redes

sociais na internet” de Recuero (2009) e “Redes sociais corporativas” de Furlan e Marinho (2013), que foram de grande importância para a fundamentação do conceito de redes sociais digitais.

Outros trabalhos que precisam ser destacados são os artigos “Empoderamento: processo de fortalecimento dos sujeitos nos espaços de participação social e democratização política” de Kleba e Wendausen (2009), “Participação política, efeitos e resultados em políticas públicas: notas crítico-analíticas” de Vaz (2011) e “Efeitos da lei da transparência e da lei da informação na administração pública paranaense: o caso dos municípios de Curitiba, Londrina, Maringá, Foz do Iguaçu e Ponta Grossa” de Rodrigues e Braga (2013), que foram de grande importância para a fundamentação do conceito de participação social na administração pública.

E por último e não menos importante o site da Prefeitura Municipal de Jaú/SP, que forneceu informações sobre a cidade de Jaú/SP e as responsabilidades da Secretaria de Mobilidade Urbana, informações estas utilizadas para a exemplificação da união dos dois conceitos acima citados.

241

## **4.2 Resultados**

Apesar de ter sido formulado há muito mais tempo, o conceito de redes passou a tomar forma no final do século XX, principalmente após o advento das novas tecnologias computacionais e a internet (VERMELHO, VELHO; BERTONCELLO, 2015).

Foi por meio destas tecnologias que foi introduzido o atual conceito de redes sociais digitais, com alcance e facilidade de utilização tão grande que possibilitou a massificação e utilização igualitária por qualquer pessoa (RODRIGUES; BRAGA, 2013).

Em paralelo a este fenômeno, no Brasil, com a força da pressão social foi promulgada a Constituição Federal de 1988, que garantiu

ao cidadão uma grande parcela de poder, outrora concentrado apenas nas mãos dos representantes da ditadura militar instalada (VAZ, 2011).

Este momento da história demonstrou na prática o conceito de empoderamento, utilizado para explicar a transição ocorrida (KLEBA; WENDAUSEN, 2009).

Porém, apenas a introdução dos conceitos de redes sociais digitais e participação social na administração pública não é suficiente para abordar a ideia central deste trabalho, já que não permitirá uma abstração da união destes conceitos para obtenção dos resultados almejados.

Sendo assim, foi utilizado para exemplificar a aplicação da união destes conceitos algumas das principais atividades atribuídas à Secretaria de Mobilidade Urbana do município de Jaú/SP, cidade que está localizada na região central do estado de São Paulo, situada a 296 km da capital, possui população de 131.040 habitantes conforme o censo do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) realizado em 2010 (JAHU, 2016).

242

Por esta exemplificação foi possível demonstrar com maior clareza como os conceitos apresentados poderão auxiliar tanto o cidadão quanto os órgãos públicos na melhoria dos serviços prestados e na evolução da democracia.

Como resultado deste trabalho, é possível responder as perguntas, conforme formulado por (RODRIGUES; BRAGA, 2013):

- A utilização das TICs seria uma ferramenta para aumentar a dimensão democrática dos cidadãos, permitindo um real acesso ao processo decisório? Resposta: Pela sua abrangência e facilidade de acesso as TICs são a tendência para o aumento da democracia e aumento do poder decisório do cidadão.

- Seria de interesse de o Estado criar ferramentas que possibilitassem ao cidadão realizar o controle sobre suas atividades? Resposta: Apesar de ser uma questão política e por sua natureza dependente das arenas políticas envolvidas, é fato que se utilizadas com critério, as ferramentas de controle social às atividades do Estado poderiam trazer informações importantes para o mesmo, permitindo a solução mais econômica, eficiente e eficaz para os problemas cotidianos.
- A facilidade de acesso às informações disponibilizadas pelos órgãos públicos aos cidadãos está aumentando o seu interesse de participação nas esferas políticas? Resposta: Caso o cidadão tome consciência de que sua voz será ouvida pelo Estado, a tendência é de que ele passe a se interessar mais pela participação nas esferas políticas.
- Até que nível os órgãos públicos estão disponibilizando informações para acesso da população? Resposta: Não se sabe atualmente ao certo qual é o nível de disponibilidade, porém, será natural o seu aumento à medida que estes órgãos públicos receberem retornos positivos das interações sociais geradas por esta ação.
- Qual a melhor forma de aplicar a tecnologia para realizar a interação entre cidadão e órgãos públicos? Resposta: Não é possível dizer que as informações expostas neste trabalho representem a melhor forma de aplicar a tecnologia para realizar a interação entre cidadãos e órgãos públicos, mas representam pequenas ideias que procuram levar à evolução desta interação e provocar o aumento da qualidade dos serviços públicos prestados.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante de todas as informações apresentadas, é possível concluir que as redes sociais digitais podem contribuir muito para a participação social digital, permitindo que ocorra de uma forma mais fácil,

rápida, dinâmica e com um alcance antes inimaginável, segundo as características que as redes sociais digitais atuais possuem.

A aplicação deste conceito no âmbito de algumas responsabilidades da Secretaria de Mobilidade Urbana do município de Jaú/SP permitiu exemplificar de maneira mais didática, possíveis formas de sua utilização.

Porém, devido à brevidade deste trabalho, foi possível tratar somente de forma sucinta tanto a explicação dos conceitos quanto a aplicação dos mesmos na construção da ideia central deste trabalho, que é a aplicação de redes sociais digitais na participação social na administração pública. Sendo assim, fica como sugestão para trabalhos futuros o aprofundamento dos conceitos descritos, mas principalmente a aplicação dos mesmos para a obtenção dos resultados almejados.

## REFERÊNCIAS

FURLAN, Bruna; MARINHO, Bruno. **Redes sociais corporativas**. Instituto Desenvolve T.I – Cursos para capacitação Digital. Maringá, 2013. Disponível em: <<http://www.desenvolveti.com.br/docs/DesenvolveTI-EBookRedesSociaisCorporativas.pdf>> Acesso em: 15 de julho de 2016.

JAHU. **Secretaria de Mobilidade Urbana**. Disponível em: <[http://www.jau.sp.gov.br/secre tarias.php?SEC\\_ID=39](http://www.jau.sp.gov.br/secre%20tarias.php?SEC_ID=39)> Acesso em: 15 de julho de 2016.

JAHU. **Conheça Jaú**. Disponível em: <[http://www.jau.sp.gov.br/conhecajau\\_cidade.php](http://www.jau.sp.gov.br/conhecajau_cidade.php)> Acesso em: 15 de julho de 2016.

KLEBA, Maria Elisabeth; WENDAUSEN, Agueda. **Empoderamento**: processo de fortalecimento dos sujeitos nos espaços de participação social e democratização política. *Saúde Soc*. São Paulo, v.18, n.4, p.733-743, 2009. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/sausoc/article/viewFile/29498/31358>> Acesso em: 27 de julho de 2016.

MALMEGRIN, M. L. **Redes públicas de cooperação em ambientes federativos.** *Florianópolis*: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2010.

MANCINI, M. **O impacto das redes sociais na internet nas organizações:** uma análise crítica. *RIT: Revista Inovação Tecnológica*, v. 6, n. 1, p. 84-113, 2016. Disponível em: <<http://antigo.faculdadeflamingo.com.br/ojs/index.php/rit/article/download/221/155>> Acesso em: 27 de julho de 2017.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet.** Porto Alegre: Sulina, 2009. Disponível em: <<http://www.ichca.ufal.br/graduacao/biblioteconomia/v1/wp-content/uploads/redessociaisnainternetrecuero.pdf>> Acesso em: 27 de julho de 2017.

RODRIGUES, Miriane Pires; BRAGA, Sérgio. **Efeitos da lei da transparência e da lei da informação na administração pública paranaense:** o caso dos municípios de Curitiba, Londrina, Maringá, Foz do Iguaçu e Ponta Grossa. *Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico*, nº 8, p. 241-280, 2013. Disponível em: <<http://buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/viewFile/34245/33133>> Acesso em: 27 de julho de 2017.

245

VAZ, Alexander Cambraia N. **Participação política, efeitos e resultados em políticas públicas:** notas crítico-analíticas. *Opinião Pública*, vol.17, nº1, Campinas, Jun, 2011. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-62762011000100006](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-62762011000100006)> Acesso em: 27 de julho de 2017.

VERMELHO, Sônia Cristina; VELHO, Ana Paula Machado; BERTONCELLO, Valdecir. **Sobre o conceito de redes sociais e seus pesquisadores.** *Educ. Pesqui.*, vol.41, nº 4, São Paulo out./dez. 2015. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1517-97022015000400863&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-97022015000400863&lng=pt&nrm=iso)> Acesso em: 27 de julho de 2017.

ZANELLA, L. C. H. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração.** *Florianópolis*: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2009.