



INTERNET E PARTICIPAÇÃO POLÍTICA:
AVALIAÇÃO DAS FANPAGES DOS GOVERNOS DOS ESTADOS DE SÃO
PAULO E RIO DE JANEIRO

GT3: Comunicação Política e Mídia

Christiane Delmondes Versuti
christianedversuti@hotmail.com

Maximiliano Martin Vicente
maxvicente@uol.com.br

Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
Brasil

Resumo

O presente artigo procura fazer uma breve avaliação das *fanpages* dos governos dos estados São Paulo e Rio de Janeiro a fim de saber como são geridas e como se dá a participação dos usuários seguidores dessas páginas. Serão avaliados itens como: presença de links, imagens e vídeos nas postagens; utilização de *tags* (#) para facilitar a busca filtrada por termos; quais os temas mais postados; a quantidade de *likes*, comentários e compartilhamentos; e a quantidade de perguntas feitas pelos cidadãos e de respostas dadas pela moderação das páginas. Busca-se, por fim, identificar os pontos positivos da utilização dessas *fanpages* e também os aspectos trabalhados de forma insatisfatória, procurando apontar maneiras de aperfeiçoar a utilização dessa plataforma de interação com os cidadãos para a promoção de uma participação democrática.

Palavras chave: Cidadania e Democracia Digital; Esfera Pública Virtual; Participação Política On-line; Internet; *Fanpages*.

Introdução

Dentre as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), principalmente a internet tem sido colocada como potencializadora da participação política, pois possibilita a liberdade de expressão, apresenta grande capacidade de interação, dinamicidade e instantaneidade das conversações e também alto poder de armazenamento e compartilhamento de informações. Dessa forma, considera-se que a internet possui propriedades capazes de fortalecer o grau e a qualidade da participação dos cidadãos na política, fortalecendo também a democracia. Porém, para que isso ocorra, existe a necessidade de que as ferramentas disponíveis no ambiente online sejam utilizadas de maneira adequada, de forma a incentivar, orientar e apresentar respostas aos cidadãos.

Nesse cenário enquadra-se a mídia social digital Facebook e a plataforma *fanpage*, já utilizada pelos governos dos estados do Brasil. No presente estudo serão objeto de análise as *fanpages* dos estados de São Paulo¹ e Rio de Janeiro².

Para tal, será realizado primeiramente um resgate teórico dos conceitos democracia digital; democracia digital e participação política; esfera pública digital e temas afins. Posteriormente, as *fanpages* serão avaliadas considerando o número de curtidas, comentários e compartilhamentos das postagens; quantidade de dúvidas colocadas pelos interagentes que foram ou não respondidas pelos gestores das *fanpages*; quais publicações têm *links* externos para informações complementares; quais utilizam *tags* (#) para facilitar a busca filtrada por temas;

¹ <https://www.facebook.com/governodesaopaulo?fref=ts>

² <https://www.facebook.com/governodorio?fref=ts>

quais as principais temáticas abordadas e quais têm mural aberto ou fechado que permitam inserção de temas e questionamentos externos aos colocados nas publicações da página. O recorte de tempo utilizado será de uma semana, período considerado pela plataforma do Facebook (Facebook Insights) para gerar relatórios de acompanhamento de *fanpages*.

Com a realização deste trabalho espera-se avaliar as *fanpages* dos governos dos estados de São Paulo e Rio de Janeiro enquanto ambientes de participação política online e dessa forma apontar os pontos positivos encontrados e também as potencialidades dessa ferramenta ainda não utilizadas de forma plena, a fim de indicar maneiras de aperfeiçoar seu aproveitamento em favor de um maior nível de participação democrática.

Breve revisão sobre TICs, participação política e esfera pública

Os altos custos da informação e também o abismo entre representantes e representados eram colocados como obstáculos à participação ativa da população nas questões políticas, porém, com o surgimento e desenvolvimento veloz das TICs, e principalmente da Internet, ampliou-se de forma considerável a disponibilidade e compartilhamento de informação, bem como os espaços de debate sobre ela.

Desde então, muito se tem discutido sobre o uso das TICs para a ampliação da participação política dos cidadãos e também para o fortalecimento da democracia, porém, o assunto ainda causa divergências entre os estudiosos. De um lado se encontram os teóricos que compreendem as novas tecnologias como ferramentas democráticas, de natureza libertadora capazes de aproximar pessoas e instituições do mundo todo, inclusive instituições políticas. Nesse grupo podemos

situar autores como Levy (2000), Negroponte (1995) e De Rosnay (1997). Para eles a Internet é capaz de:

[...] reduzir disparidades baixando o custo da informação e aumentando a capacidade dos desfavorecidos de competir por bons empregos e melhorar as suas chances de vida. Para eles, o novo meio aproxima não apenas pessoas de pessoas, mas também de instituições e da informação em geral. Permite que cada participante decida seu próprio caminho na rede, que leia e introduza mensagens, sem um controle central. Pode vir a estimular a participação e o engajamento social, fortalecendo a democracia e desempenhando um papel emancipador. (Bragatto, 2006, p.3).

Braga (2007, p. 6) ressalta ainda que “o principal impacto da internet consiste na criação de um “subsistema político virtual”, capaz de desempenhar e dinamizar as funções de *comunicação e informação* entre o sistema político e os cidadãos médios, especialmente os mais politizados”.

E nesse mesmo sentido, Gomes (2011, p. 27-28) aponta o conceito de democracia digital, e define como:

qualquer forma de emprego de dispositivos (computadores, celulares, *smarthphones*, *palmtops*, *ipads...*), aplicativos (programas) e ferramentas (fóruns, sites, redes sociais, mídias sociais...) de tecnologias digitais de comunicação para suplementar, reforçar ou corrigir aspectos das práticas

políticas e sociais do Estados e dos cidadãos em benefício do teor democrático da comunidade política.

Em oposição estão aqueles que acreditam que a maior beneficiada com o uso das tecnologias será a elite, pois possui mais recursos para obter melhor qualidade e velocidade de conexão e melhor suporte técnico. O resultado disso é que a elite será capaz de utilizar a Internet de forma mais contundente e produtiva, apenas reforçando as desigualdades já existentes. Autores desse grupo, como Virilio (1996) e Baudrillard (2005), preocupam-se com a possibilidade da Internet colaborar para uma maior estratificação da sociedade, para o afastamento da realidade e para a transferência para o ciberespaço de formas de controle já concebidas no mundo off-line.

Um grupo intermediário é formado por pesquisadores interessados na natureza ambígua das TICs, e acreditam que os efeitos da Internet sobre a esfera política dependerão da organização social do seu uso (Coleman, 1999; Dimagio Et Al, 2001; Kinder, 2002; Papacharissi, 2002).

Outros autores ainda ligam as TICs à noção de esfera pública (Habermas, 2003; Rothberg, 2008), que, de forma resumida, baseando-se em Habermas (1984), Keane (1977), Benkler (2006) e Taylor (2010), “sintetiza-se como sendo um espaço comum, onde dois ou mais indivíduos normalmente conectados através de meios de comunicação – tais como televisão, rádio, internet, ou face a face – discutem assuntos de interesse comum” (Ribeiro & Vicene, 2012, p. 138). E de acordo com Gomes (1999), a noção de esfera pública pode ser compreendida a partir de três ângulos: (a) **o debate deliberativo**, (b) **o debate não deliberativo**, (c) **esfera de exposição ou visibilidade pública**.

O primeiro é considerado essencial à democracia e se caracteriza pelas argumentações expostas em casas parlamentares e aquelas ligadas a assuntos de grupos específicos, como associação de moradores e diretores de uma organização, com o objetivo de definir políticas públicas e de atuação.

O segundo caso apresenta finalidades informativas, como o fornecimento de informações pertinentes para os interessados no debate a fim de alargar sua capacidade de entendimento sobre pontos positivos e negativos de determinados temas. Pode ser classificado também como **conversação civil**.

Já a esfera de **exposição** ou **visibilidade pública** ocorre quando não há necessariamente um diálogo entre o emissor e o receptor do conteúdo, havendo somente a exposição de informações sobre determinado tema. Acontece principalmente por meio dos *mass media*, em materiais sobre o que será discutido nos setores deliberativos.

Visto isso, faz-se necessário reconhecer a importância dos espaços discursivos oferecidos aos cidadãos, principalmente no que diz respeito à Internet, e identificar sua capacidade de alocar diversas arenas de discussão, redimensionando o conceito habermasiano de esfera pública para o ambiente digital.

A partir do momento em que favorecem a troca de experiências e conteúdos, as redes telemáticas também atuam, pelo menos em potência, como ambiente propício ao diálogo e ao entendimento. Falando-se em termos ideais, isso traria aos cidadãos interessados a possibilidade de, novamente, possuir certa influência nos rumos da esfera pública política, encontrando, comodamente, outros cidadãos

para discutir questões de interesse público (Marques, 2006, p.167).

A utilização da Internet possibilita, então, a proximidade com o cidadão de maneira ágil e conveniente, associando-se à noção de esfera pública, porém, faz-se necessário investigar até que ponto a abertura dessas arenas discursivas no ambiente digital gera engajamento por parte dos cidadãos e também respostas por parte dos governos.

Dessa forma, os questionamentos centrais são: as novas tecnologias da informação e comunicação (TICs) estão propiciando maior participação democrática? Se sim, de que forma? E são essas questões que este trabalho procura responder através da avaliação das *fanpages* dos governos dos estados de São Paulo e Rio de Janeiro, que serão vistas no tópico seguinte juntamente com uma breve visão geral das *fanpages* dos demais estados da Região Sudeste (Espírito Santo e Minas Gerais).

Metodologia de pesquisa e visão geral sobre as *fanpages* dos governos da Região Sudeste

Foram analisadas as *fanpages* dos governos dos estados de São Paulo; Rio de Janeiro; Minas Gerais e Espírito Santo, considerando o período de uma semana (de 6 a 12 de janeiro de 2014). Foi determinado um período de sete dias, pois é o tempo que a própria plataforma do Facebook utiliza para emitir relatórios sobre as *fanpages*, através do Facebook Insights.

Para cada uma delas foram tiradas *print screens* (fotos da tela) das postagens e dos comentários, começando as *prints* sete dias após a última publicação do dia

12, atribuindo um tempo hábil à moderação das *fanpages* para avaliação de comentários e formulação de respostas aos usuários.

Terminadas as *prints*, cada uma delas foi analisada e resumida em forma de texto, identificando o tema abordado; o uso ou não uso de tags (#); quantidade de likes; quantidade de comentários; quantidade de compartilhamentos; número de perguntas feitas pelos usuários; número de respostas dadas pela moderação; presença imagens e vídeos nas postagens e presença de links para outros sites com informações complementares.

Após essa identificação, transportamos os dados para planilhas de Excel, no qual geramos tabelas e gráficos a fim de possibilitar melhor visualização e compreensão dos dados, comparando os itens de forma geral para a Região Sudeste e também de forma individualizada para cada estado. Para este artigo foram selecionados os dados sobre as *fanpages* dos estados de São Paulo e Rio de Janeiro, por serem as únicas que apresentam *feedback* por parte da moderação, caracterizando um diálogo efetivo entre emissores e receptores.

Tabela 1 - Valores absolutos individuais e totais das páginas de cada estado da região Sudeste

	Postagens	Likes	Comentários	Compartilhamentos	Perguntas	Respostas
SP	27	2554	279	2321	8	4
RJ	33	4045	377	1941	43	37
MG	55	334	40	230	1	0
ES	54	404	24	46	0	0
Total	169	7337	720	4538	52	41

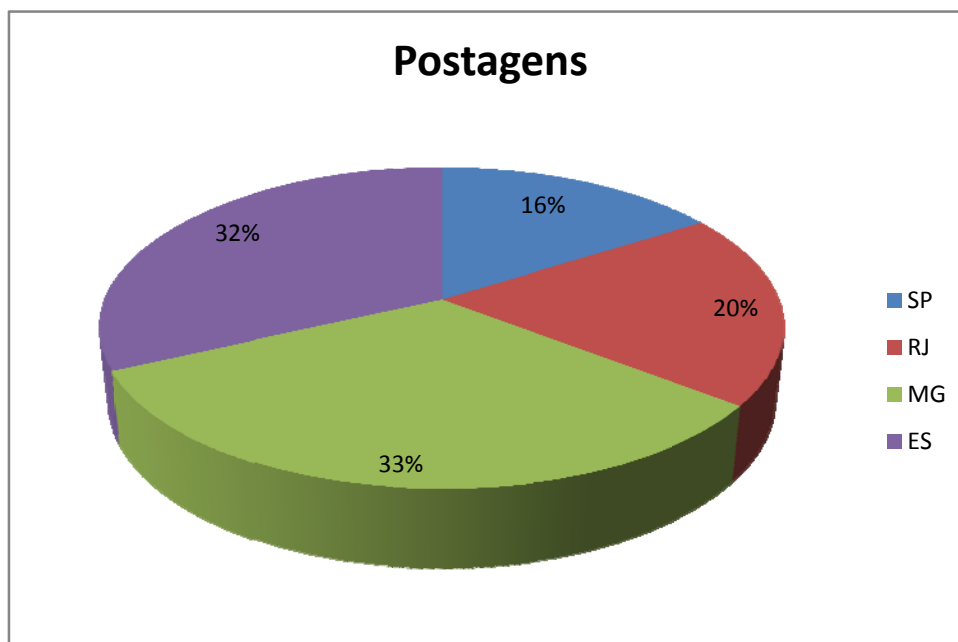


Gráfico 1. Postagens - Região Sudeste

Das 169 postagens totais realizadas nas *fanpages* dos governos dos estados da Região Sudeste, a maioria foi feita pela *fanpage* de Minas Gerais (33%), seguida pela do Espírito Santo (32%). Já a de São Paulo realizou 20% e a do Rio de Janeiro 16% das postagens.

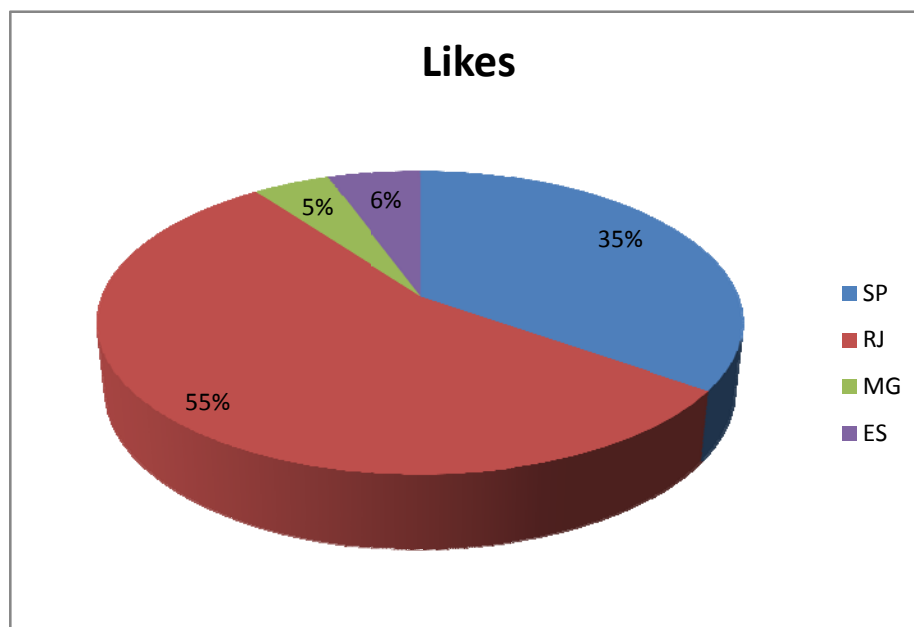


Gráfico 2. Likes - Região Sudeste

Embora o maior volume de postagens seja das *fanpages* dos estados de Minas Gerais e Espírito Santo, essas *fanpages* não são as que recebem maior volume de participação em questão de *likes* (curtidas). As *fanpages* que apresentam mais curtidas são as de São Paulo com, 35% dos *likes* e Rio de Janeiro, com 55%, enquanto as de Minas Gerais e Espírito Santo receberam 5% e 6% respectivamente, número muito baixo em relação aos outros estados.

Esses números podem indicar que, apesar de muito conteúdo disponibilizado, ou eles não atraem o interesse do público, ou os seguidores da página não apresentam motivação para participar. Essas hipóteses precisam ser avaliadas pelas moderações das páginas com o objetivo de detectar o problema e formular estratégias para provocar interesse e incentivar a participação dos usuários.

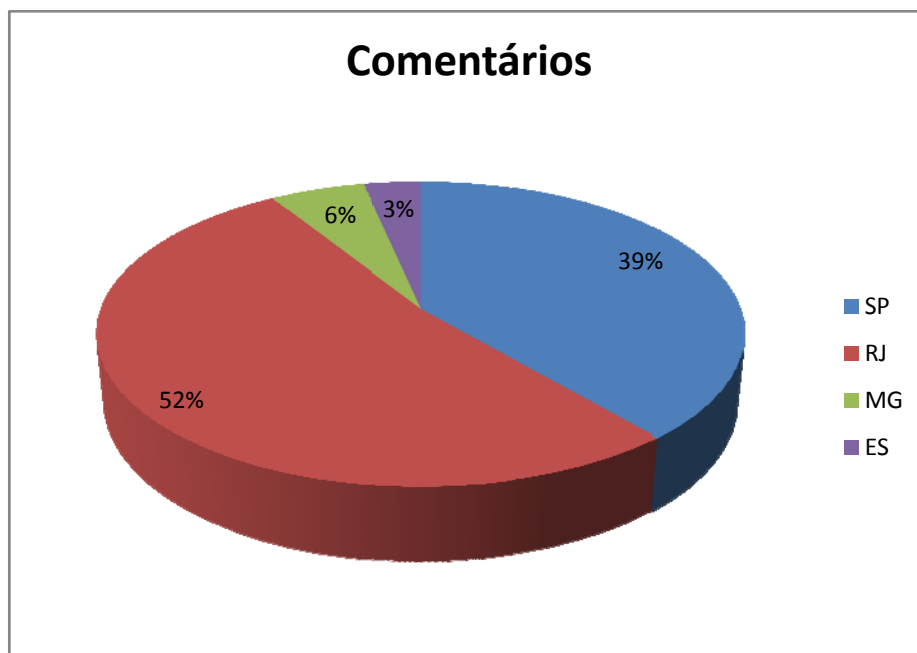


Gráfico 3. Comentários - Região Sudeste

O mesmo ocorre com os comentários. O maior volume de postagens não é proporcional ao volume de comentários. As *fanpages* que apresentam maior participação dos usuários através de comentários foram as de São Paulo, com 39% e Rio de Janeiro, com 52%, enquanto as de Minas Gerais e do Espírito Santo têm 6% e 3% dos comentários, respectivamente.

Nesse ponto, pode-se dizer que “ganha relevância o conjunto de informações disponibilizadas cotidianamente pelas instituições governamentais acompanhado de mecanismos de interação (Bezerra, 2010, p.11)”, pois proporciona maior obtenção de informação pela população e, simultaneamente, a discussão acerca deles através dos comentários. Tais comentários indicam um nível de deliberação popular sobre os assuntos contidos nas postagens, alinhando-se ao conceito habermasiano de esfera pública.

No caso das *fanpages* que não apresentam interação, elas necessitam de análise por parte da moderação e criação de estratégias que estimulem a participação dos usuários, pois, caso contrário, perdem sua utilidade e acabam tornando-se um canal de mão única, sem a participação dos receptores, o que descaracteriza sua funcionalidade.

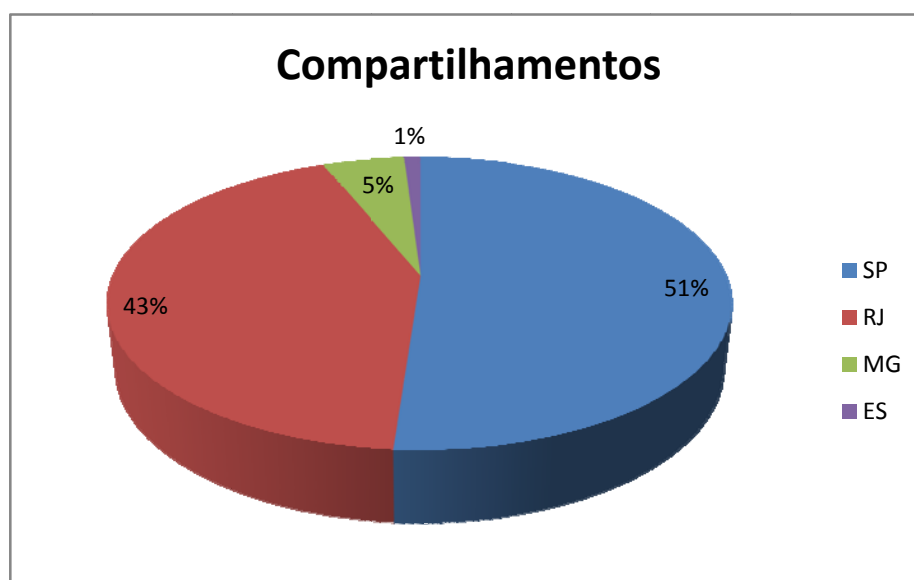


Gráfico 4. Compartilhamentos - Região Sudeste

Mais uma vez, a quantidade de publicações não se converteu em ações dos usuários, agora no quesito Compartilhamentos. Os estados de Minas Gerais e Espírito Santo tiveram respectivamente apenas 5% e 1% de compartilhamentos de suas postagens comparando com o total da Região Sudeste, enquanto São Paulo e Rio de Janeiro obtiveram 51% e 43%, nessa ordem.

O compartilhamento das informações indica que, além do usuário ter interesse no que foi publicado, também deseja que outras pessoas possam fazer uso daquela

informação. Quanto mais compartilhamentos, mais alcance terão as informações e mais pessoas poderão saber e discutir sobre elas.

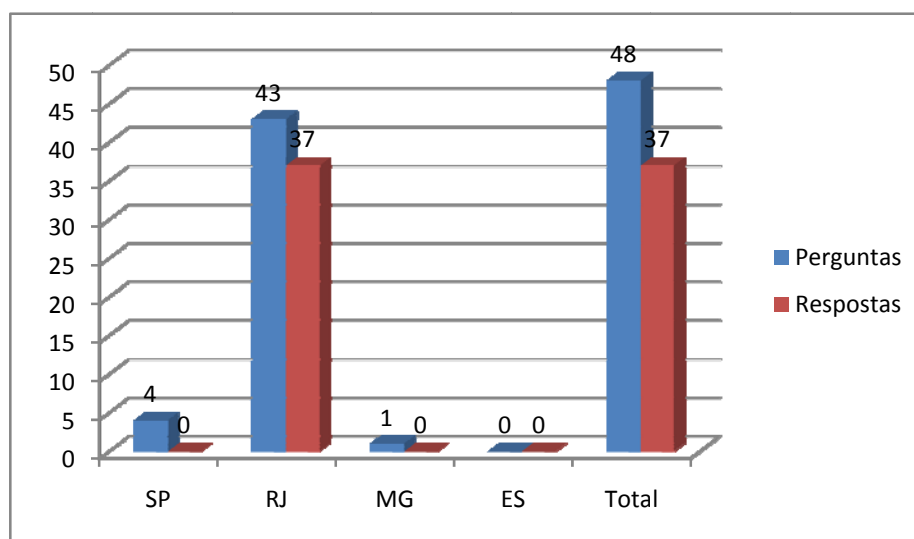


Gráfico 5. Perguntas e respostas - Região Sudeste

No gráfico “Perguntas e Respostas” optou-se pelo uso de números absolutos inteiros para dar mais clareza aos dados, pois o uso da porcentagem poderia dar uma falsa impressão de maior ou menor volume de perguntas ou respostas em relação a cada item.

Na *fanpage* do Governo do Estado de São Paulo apareceram 4 questionamentos e não houve respostas por parte da moderação. A *fanpage* do Governo do Estado do Rio de Janeiro contou com 43 perguntas dos usuários, que geraram 37 respostas. Já a do estado de Minas Gerais teve apenas 1 pergunta, que não foi respondida, e a do Espírito Santo apresentou zero perguntas e zero respostas.

Por esse gráfico vê-se que o grau de participação nas *fanpages* não depende só da quantidade de postagens, mas também de busca pelo diálogo com os públicos

envolvidos, da identificação de temas relevantes, de abordagem adequada, e principalmente do estímulo ao engajamento.

Esse diálogo é bem feito pela moderação da página do Rio de Janeiro, que aparentemente procura responder às questões apresentadas pelos usuários, mas também é necessário ressaltar o perfil diferenciado dos interagentes dessa *fanpage*, que realmente “curtem” as postagens de seu interesse, compartilham o conteúdo, comentam os assuntos colocados e se atrevem a questionar sobre eles. Ressalta-se também que a falta de respostas para perguntas anteriores pode desestimular o questionamento dos demais usuários, e o mesmo é válido para o contrário, pois se um usuário vê a pergunta de outro respondida satisfatoriamente, terá mais confiança ao colocar suas questões.

Análise das *fanpages* individualizada por estado

Tabela 2 - Observações gerais sobre a *fanpage* do Governo do Estado de São Paulo

Total de postagens de 06 a 12 de janeiro de 2014	27
Média de postagens nesse período	4 (volume reduzido aos finais de semana).
Mural aberto	NÃO
Mensagens <i>inbox</i> habilitadas	NÃO
Presença de <i>Tags</i> (#)	NÃO
Presença de imagens nas postagens	SIM
Presença de links com informações complementares	SIM

Todas as postagens continham imagens e links para outros sites, em sua maioria para alguma página o site do Governo do Estado de São Paulo que tratasse do assunto abordado de forma mais aprofundada. Dos três links para vídeos no Youtube que apareceram, dois estavam quebrados, ou seja, o vídeo não carregava e não era possível obter as informações propostas na publicação. Nenhuma postagem apresentava tags.

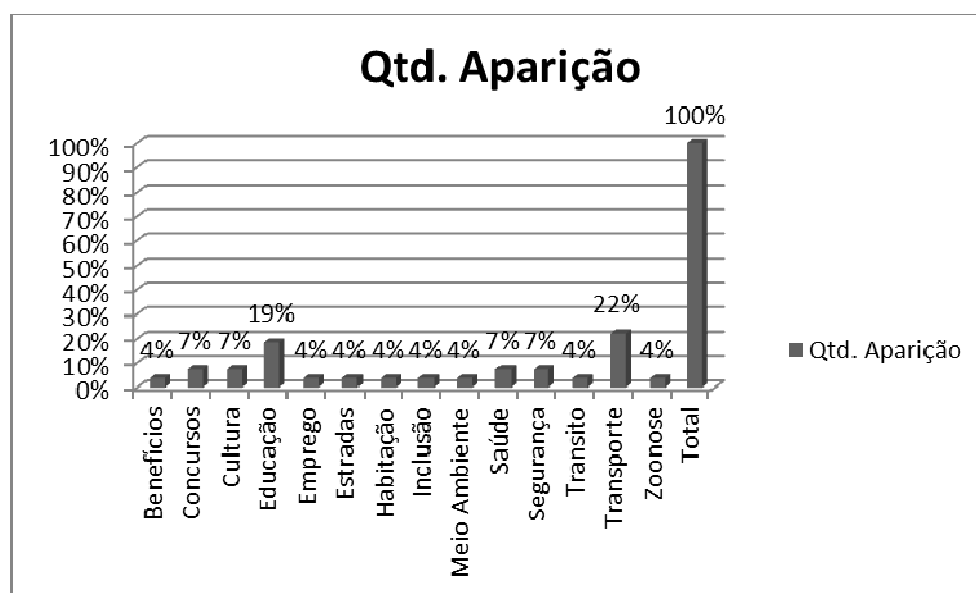


Gráfico 6. Temas - São Paulo

Das 27 postagens totais, os assuntos mais colocados (dentre 14 temas) na *fanpage* do Governo do Estado de São Paulo foram Educação (19%) e Transporte (22%). O grande volume de postagens do tema Transporte pode ser atrelado à necessidade de ampliação e melhorias do transporte público na capital e no estado como um todo. Os assuntos que menos apareceram foram Benefícios, Emprego, Estradas, Habitação, Inclusão, Meio Ambiente, Trânsito e Zoonose (todos com 4%).

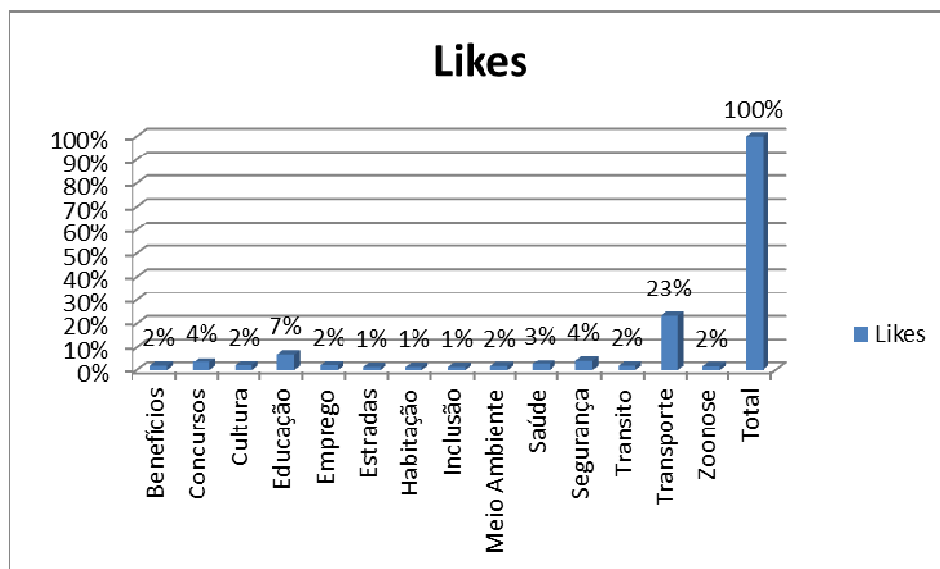


Gráfico 7. Likes - São Paulo

Dos 2.554 *likes* totais, o tema mais “curtido” foi Transporte (23%), assunto de grande interesse principalmente para a população da capital desse estado. E os menos “curtidos” foram Estradas, Habitação e Inclusão Social, cada um com 1 % dos *likes*.

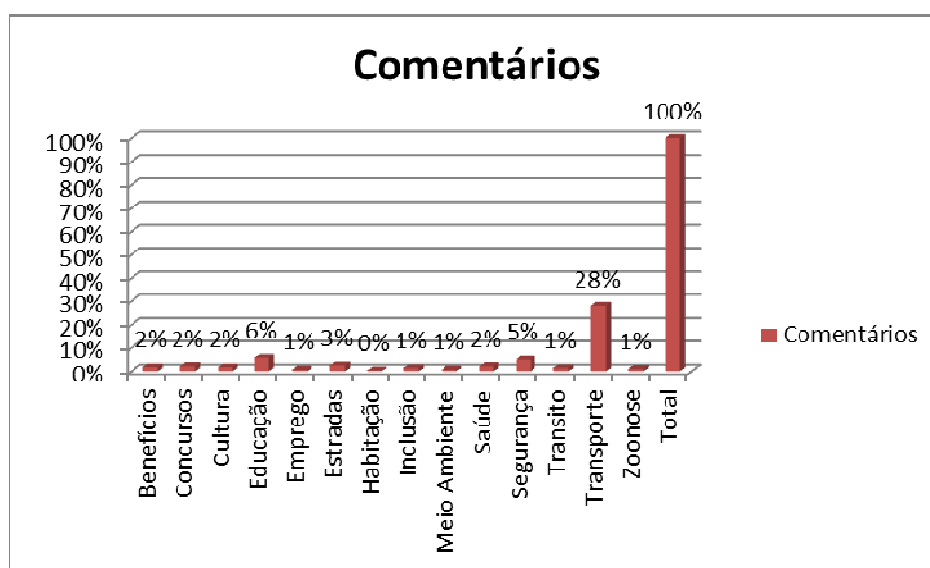


Gráfico 8. Comentários - São Paulo

Dos 279 comentários totais, e seguindo a tendência dos outros gráficos, Transporte apareceu como assunto mais comentado, com 28% dos comentários. Já entre os menos comentados estavam os temas Emprego, Inclusão, Trânsito e Zoonose (cada um com 1% dos comentários) e o único tema que não recebeu comentário algum foi Habitação.

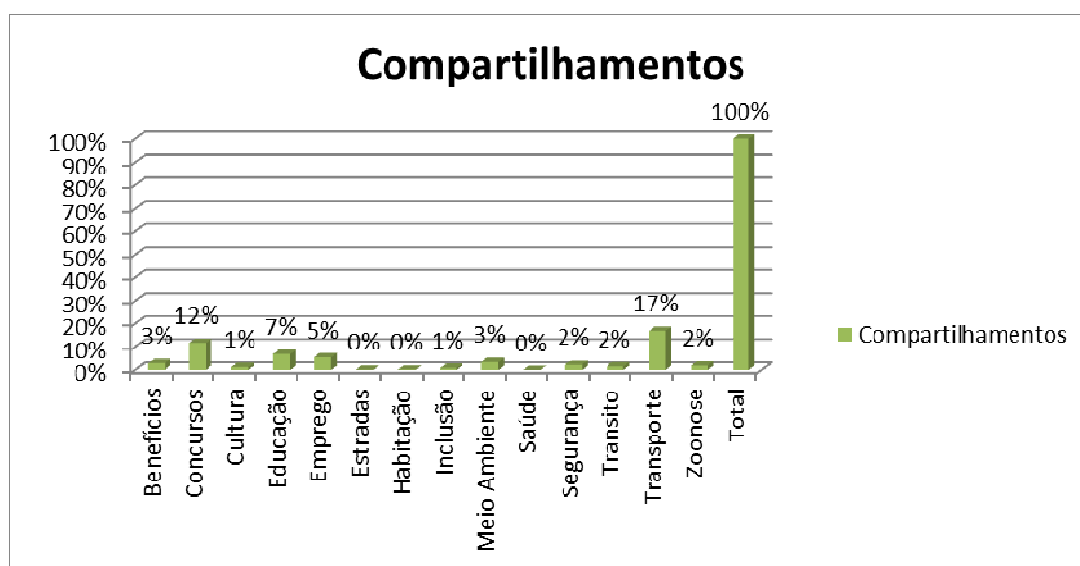


Gráfico 9. Compartilhamentos - São Paulo

E do total de 2.321 compartilhamentos, estão entre os mais compartilhados os temas Concursos (12%) e Transporte (17%). E os menos compartilhados, Cultura e Inclusão (cada um com 1%) e os temas com zero compartilhamentos foram Estradas, Habitação e Saúde.

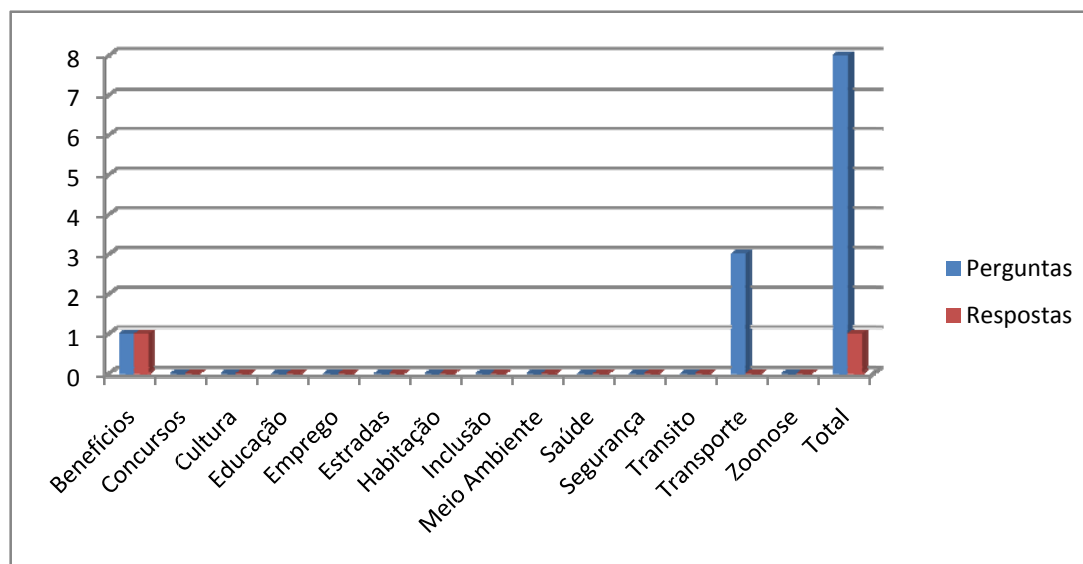


Gráfico 10. Perguntas e Respostas - São Paulo

Das perguntas realizadas sobre as postagens, 1 sobre Benefícios, mas a resposta não foi dada pelo moderador da página, e sim por outro usuário. E ocorreram 4 questionamentos sobre a questão do Transporte, perguntando sobre a licitação da empresa escolhida para fazer as obras; qual o investimento realizado e também o prazo para a finalização das obras. Nenhuma obteve resposta. Nota-se, então, que o moderador da página não respondeu nenhuma das perguntas feitas, pois a única resposta foi dada por um cidadão conhecedor sobre a informação que o outro precisava.

Outras observações

Apareceram também alguns comentários e perguntas fora de contexto, desconsiderados nos gráficos. Os comentários fora de contexto foram sobre: doação de gato (uma ocorrência); pedidos de doação para a AACD (duas ocorrências); divulgação de empresa de mobiliário hospitalar (duas ocorrências); uma pessoa fazendo propaganda de Dj para discotecar em festas (três

ocorrências) e comentários comparando um presídio Norueguês com os do Brasil (cinco aparições).

Algumas perguntas descoladas do contexto das postagens foram sobre a implantação de uma Delegacia de Polícia Especial e outra sobre o que o Governador faria em relação à AACD. Nenhuma dessas perguntas foi respondida, mas trazem indícios de temas que são de interesse da população e que poderiam ser tratados na *fanpage*, assim como a questão dos presídios e da segurança pública (tema não muito abordado), das licitações de obras públicas (tema que nem aparece nas categorias encontradas) e também sobre entidades como a AACD (tema relacionado à saúde, também pouco tratado).

Um dado interessante foi a presença de comentários de Rosângela Maria Elias em absolutamente todos as postagens, sempre em tom positivo e elogiando as ações do governo e a pessoa do Governador. Nesse caso, pode-se cogitar que essa usuária é uma espécie de *starter*, ou seja, ela é uma pessoa contratada para iniciar e estimular os comentários, e também dar o tom a eles. Os comentários de outros usuários de fato surgem nas postagens, mas o tom dos comentários, em sua maioria, é de queixas e reclamações.

Tabela 3 - Observações gerais sobre a *fanpage* do Governo do Estado do Rio de Janeiro

Total de postagens de 06 a 12 de janeiro de 2013	27
Média de postagens nesse período	5 (volume reduzido aos finais de semana).
Mural aberto	NÃO
Mensagens inbox habilitadas	NÃO
Presença de Tags (#)	SIM
Presença de imagens nas postagens	SIM
Presença de links com informações complementares	SIM

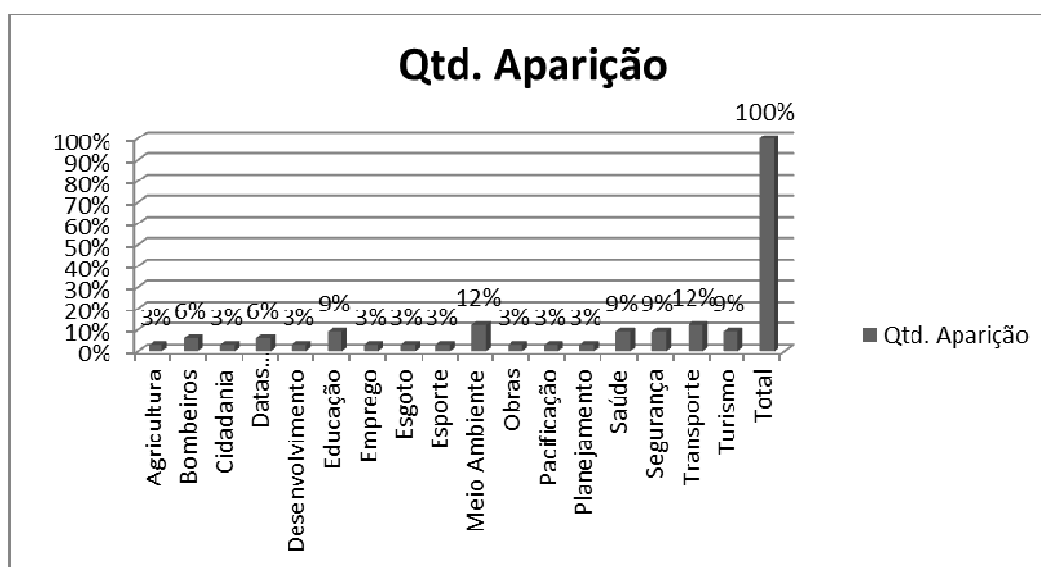


Gráfico 11. Temas - Rio de Janeiro

Das 33 postagens feitas, divididas entre 16 temas, os que mais apareceram foram Educação (9%), Meio Ambiente (12%), Saúde (9%), Segurança (9%), Transporte (12%) e Turismo (9%). Nota-se que as publicações são melhores distribuídas por tema, o que pode ser atrelado às questões locais referentes ao Turismo e Meio Ambiente.

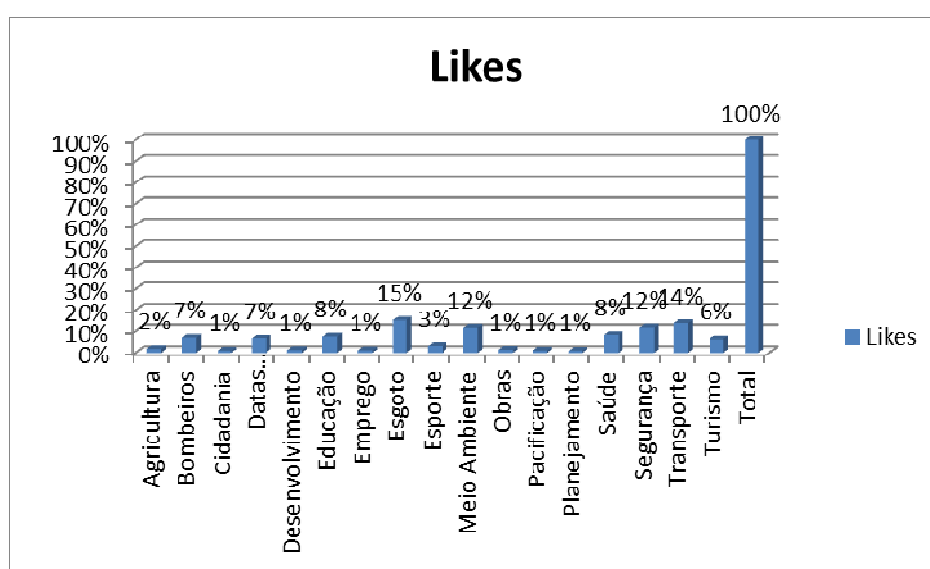


Gráfico 12. Likes - Rio de Janeiro

Dos 4.045 *likes* totais, destacaram-se os assuntos Esgoto (15%), Meio Ambiente (12%), Segurança (12%) e Transporte (14%). Destaca-se aqui o tema Esgoto, que não é um dos mais postados, mas por ter o maior volume de curtidas, demonstra ser um assunto de grande interesse da população e que mereceria maior abordagem na *fanpage*.

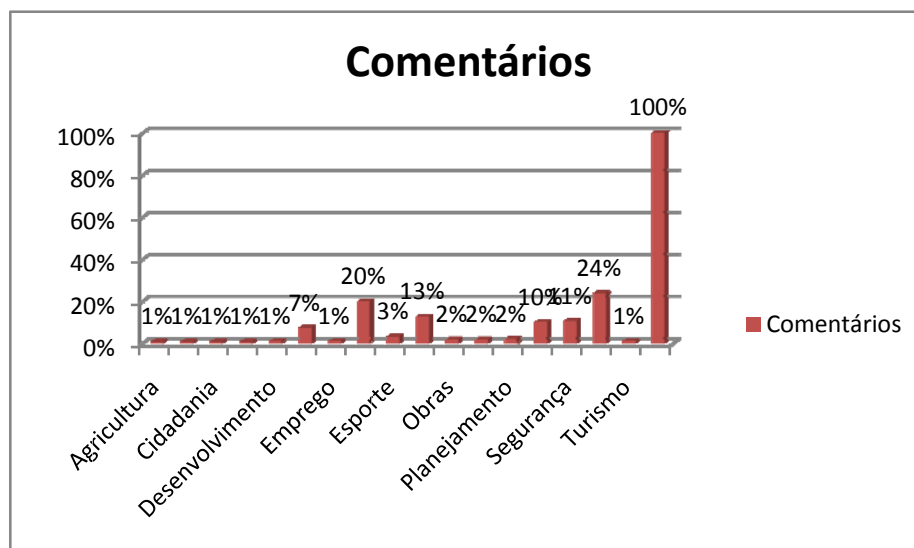


Gráfico 13. Comentários – Rio de Janeiro

Dentre os 377 comentários realizados, estavam entre os assuntos mais comentados Educação (7%), Esgoto (20%), Meio Ambiente (13%), Saúde (10%), Segurança (11%) e Transporte (24%). Os assuntos mais comentados seguiram a tendência dos gráficos anteriores.

Destaca-se mais uma vez o tema Esgoto, também pela quantidade de comentários negativos, que indica a insatisfação da população em relação a essa questão. E aparece também um volume considerável de comentários sobre o tema Educação.

Pode-se aferir, de acordo com esse gráfico, que tais assuntos são de interesse da população, pois interagentes da *fanpage* de fato dialogam sobre eles, e que poderiam receber maior destaque nas próximas publicações.

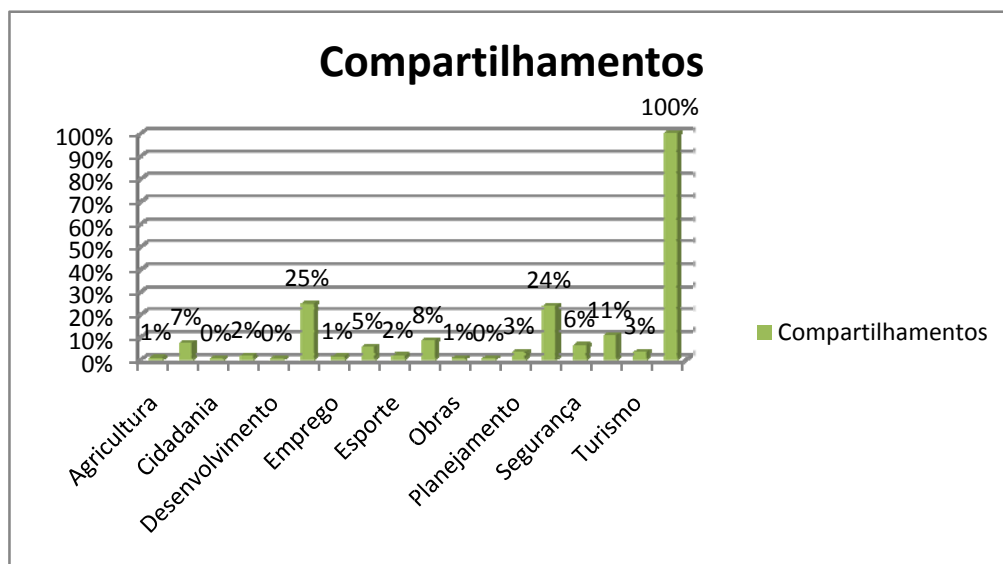


Gráfico 13. Compartilhamentos – Rio de Janeiro

E do total de 1941 compartilhamentos, os temas mais compartilhados foram Educação (25%) e Saúde (24%). Entre os menos compartilhados, encontraram-se os assuntos Agricultura (1%), Emprego (1%) e Obras (1%), e obtiveram zero compartilhamentos Cidadania, Desenvolvimento e Pacificação, o que pode ser resultado do pouco destaque dado aos temas ou falta de interesse dos usuários por tais assuntos.

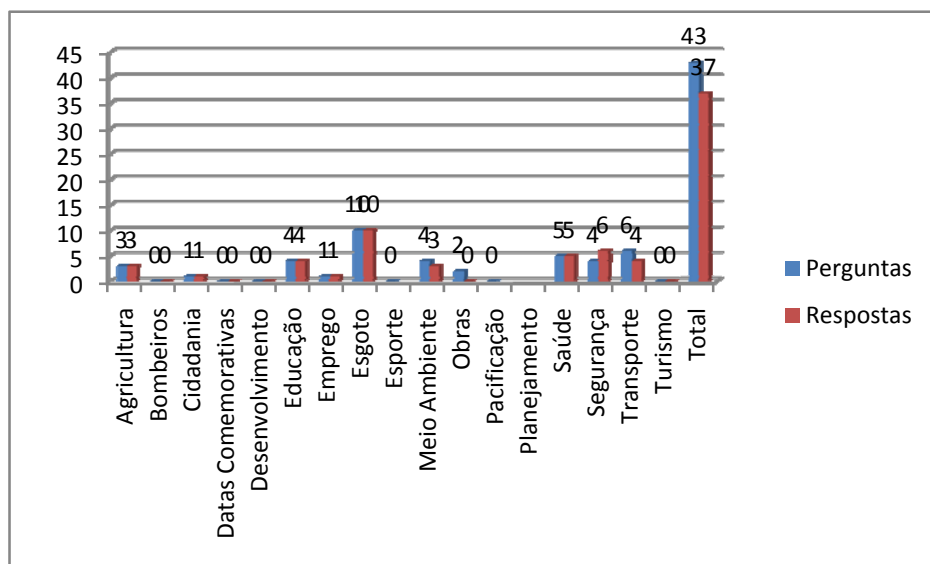


Gráfico 14. Perguntas e Respostas – Rio de Janeiro

Em relação às perguntas, 3 questionavam sobre o tema Agricultura, principalmente falando sobre a questão de abastecimento de água para as regiões, todas obtiveram respostas. Para o tema Cidadania surgiu uma pergunta e dada uma resposta.

O tema Desenvolvimento suscitou 2 questões, a primeira sobre qual seria o investimento para a implantação da empresa e de quanto; seria a isenção de impostos concedida à essa companhia para se instalar no Brasil. Nenhuma foi respondida.

Para o tema Educação apareceram 4 perguntas e a moderação da *fanpage* respondeu às 4, sendo que duas respostas apresentavam *links* com informações adicionais. Já o tema emprego gerou 1 pergunta, também respondida pela moderação.

O tema Esgoto apresentou o maior volume de questionamentos, mesmo sendo um dos assuntos que menos apareceu nas postagens da semana analisada, indicando a relevância do assunto para a população. Constaram 11 perguntas diretas que obtiveram 10 respostas que as respondiam de forma geral.

Sobre Meio Ambiente, apareceram 2 perguntas e apenas 1 resposta. Ficou sem resposta o usuário que questionou sobre a falta de água em seu bairro.

O tema Saúde gerou 5 perguntas diretas sobre o tema, a moderação da página respondeu a todas, e 2 respostas apresentaram os *links* das secretarias responsáveis. Ocorreu 1 pergunta fora de contexto em uma postagem sobre Cultura, mesmo assim a moderação da página respondeu e também incluiu um *link* com informações complementares.

Sobre Segurança surgiram 4 perguntas e a moderação publicou 5 comentários em resposta, além desses, houve um sexto comentário agradecendo um cidadão por ter elogiado o trabalho realizado nesse setor.

E para o tema Transporte apareceram 2 perguntas, a primeira questionava de onde haviam tirado a informação que seria o primeiro trem fabricado no Brasil, pois segundo o usuário já haviam passado cinco empresas desse segmento pelo país, e a outra perguntava “em março de qual ano?” o trem destacado na postagem estaria pronto. Nenhuma obteve resposta.

Não houve questionamentos fora de contexto, mas sim dois comentários colocados nas postagens sobre Esportes, e seu conteúdo abordava as necessidades das comunidades dos usuários responsáveis pelos comentários. Para esses, não houve manifestação da moderação da página, mas também são

índices de demandas informacionais que poderiam ser tratados em publicações posteriores.

Considerações finais

De forma geral, as *fanpages* destacadas neste artigo representam o conceito de democracia digital (Gomes, 2011), pois demonstram a utilização de dispositivos, aplicativos e ferramentas de tecnologias digitais de comunicação que buscam complementar práticas políticas e sociais entre Estado e cidadãos em benefício da democracia e da participação em assuntos políticos.

Das *fanpages* avaliadas, a que apresenta maior qualidade de participação e de diálogo com o usuário pela moderação é a do Governo do Estado do Rio de Janeiro, pois os usuários de fato discutem sobre os assuntos publicados e a moderação apresenta *feedback* aos questionamentos. Tal *fanpage* exemplifica a noção de esfera pública virtual (Habermas, 2003; Marques, 2006; Rothberg, 2008), pois se caracteriza como um espaço comum, através da internet, no qual ocorre o diálogo entre os cidadãos sobre assuntos de interesse público, favorecendo também a troca de experiências e conteúdos. As únicas ressalvas em relação a ela são: ter o mural fechado (não permitir publicações dos participantes diretamente na página, fora do espaço dos comentários) e também não permitir mensagens *inbox* (aquelas que só o responsável pela mensagem e a moderação da página são capazes de ver), pois isso limita a interação e o diálogo entre as partes.

Acerca dos questionamentos realizados, os que não apresentaram resposta eram relacionados aos valores monetários investidos; processos de licitação; e prazo de conclusão de obras, o que indica falta de prestação de contas à população.

Sobre as temáticas mais abordadas, há duas possibilidades: ou são de fato temas de interesse da população ou ocorre uma espécie de agendamento por parte da moderação das páginas. E em relação aos temas menos comentados, curtidos e/ou compartilhados, ou são de pouco interesse da população ou podem estar sendo abordados de maneira inadequada. Porém, tais questões só seriam analisadas de forma satisfatória com um estudo mais amplo e aprofundado.

Em termos de participação, ela é mais presente na *fanpage* do Rio de Janeiro do que na de São Paulo, e a do Rio de Janeiro é a que mais responde aos questionamentos dos interagentes. Ainda sobre essa questão, a falta de participação sobre determinado tema ou postagem deve ser analisada pelos moderadores das *fanpages* a fim de identificar as falhas e elaborar soluções que estimulem o engajamento dos usuários, porém, deve-se questionar se as pessoas realmente têm interesse nesse tipo de participação e se os próprios governos têm interesse em aperfeiçoar a utilização dessas plataformas para o diálogo com os cidadãos.

Outro ponto são os temas levantados pelos usuários que não foram destacados em volume de postagens. Tais temas indicam interesse da população, mas seria necessário avaliar se a moderação das *fanpages* utiliza essas informações para o desenvolvimento de publicações posteriores, a fim de atender às demandas informacionais apresentadas.

Retomando a noção de esfera pública e suas três formas colocadas por Gomes (1999), puderam ser identificadas a de **debate não deliberativo/conversação civil**, com a exposição de informações capazes ampliar o conhecimento dos interessados pelo assunto e pelo debate político, e o fornecimento dessas informações ocorreu tanto por parte da moderação das *fanpages* como dos próprios usuários envolvidos nos comentários das postagens. E a outra forma

encontrada foi a de esfera de **exposição/visibilidade pública**, não havendo necessariamente um diálogo moderação e usuários, mas somente o fornecimento de informações sobre determinado tema.

Enfim, analisadas as *fanpages*, verifica-se que de fato as TICs possuem grande potencialidade para promover a participação e o debate político, no entanto, elas ainda são subutilizadas tanto por parte de seus gestores como por parte dos cidadãos. Deve-se considerar, contudo, que funcionando bem ou mal, tais tecnologias abrem novos espaços para a exposição de opiniões e diálogo entre cidadãos e governos, que podem ser aperfeiçoados por meio de pesquisas e pelo empenho de governos e profissionais capacitados e interessados em promover o engajamento na conversação e participação política.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Baudrillard, J. (2005). *Baudrillard on the New Technologies: an interview with Claude Thibaut*. Acessado em: 30/01/2014. Disponível em: <<http://www.uta.edu/english/apt/collab/texts/newtech.html>>
- Benkler, Y. (2006). *The walth of networks: how social production transforms market and freedom*. New Haven: Yale University Press. Acesso em 28/01/2014. Disponível em: <http://www.benkler.org/Benkler_Wealth_Of_Networks.pdf>
- Bezerra, H. D., & Jorge, V. L. (2010). *Democracia digital e participação política no Brasil*. In: *34º Encontro Nacional da Associação de Pós-Graduação e Pesquisa em Ciências Sociais (Anpocs)*. Caxambu, MG.
- Braga, S. S. (2007). *Podem as novas tecnologias de informação e comunicação auxiliar na consolidação das democracias? Um estudo sobre a informatização dos órgãos legislativos na América do Sul*. *Opinião Pública*, 13 (1) 1-50.
- Bragatto, R. C., & Veiga, L. (2006). *Participação democrática e novas tecnologias de comunicação: mapeando diretrizes políticas e o uso da internet pelos governos do Brasil e da Argentina*. In: *Anais do I Congresso Anual da Associação Brasileira de Pesquisadores de Comunicação e Política*. Salvador, Universidade Federal da Bahia.

- Coleman, S. (1999). *Can the new Media Invigorate Democracy? Political Quarterly*. 70 (2) 16-22. Oxford.
- Dimaggio, P., Hargittai, E., Neuman, W. R., Robinson, J. P. (2001). Social Implications of the Internet. *Annual Review of Sociology*, 27, 307-336.
- Gomes, W. (1999). *Esfera pública política e media II* In: Rubim, A.; Bentz, I.; & Pinto, M. (ed.). *Práticas discursivas na cultura contemporânea*. Porto Alegre: Unisinos, p. 203-231.
- Gomes, W. (2011). *Participação Política Online: Questões e hipóteses de trabalho*. In: Maia, R. C. M.; Gomes, W.; & Marques, F. P. J. A. *Internet e participação política no Brasil*. Porto Alegre: Sulina.
- Habermas, J. (1948). *Mudança estrutural da esfera pública: investigações quanto a uma categoria da sociedade burguesa*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1984.
- Habermas, J. _ (2003). *Direito e democracia: entre faticidade e validade*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.
- Keane, J. (1997. Enero-abril). *Transformaciones estructurales de la esfera pública*. In: *Estudios sociológicos*. (pp. 47-77).
- Kinder, T. (2002). *Vote Early, Vote Often: tele-democracy in european cities*. Blackwell Publishers, Oxford. 80 (3) 557-582.
- Lévy, P. (2000). *As Tecnologias da Inteligência: o futuro do pensamento na era da informática*. São Paulo: Editora 34.



- Marques, F. P. J. A. (2006). *Debates políticos na internet: a perspectiva da conversação civil*. 12 (1) 164-187. Opinião Pública,
- Papacharissi, Z (2002). *The Virtual Sphere: the Internet as a Public Sphere*. *New Media and Society*. Londres, 4 (1) 9-27.
- Rosnay, J. de (1997). *O Homem Simbiótico*. Petrópolis: Vozes.
- Rothberg, D. (2008, junho). *Por uma agenda de pesquisa em democracia eletrônica*. Opinião Pública. Campinas, vol. 14, 1.
- Negroponte, N. (1995). *Vida Digital*. São Paulo: Cia das Letras.
- Vicente, M. M. & Ribeiro, J. C. (2012). O blog jornalístico como espaço de debate público e construção da cidadania In: Vicente, M. *Mídia e Cidadania*
- Virilio, P. (1996). *A Arte do Motor*. São Paulo: Estação Liberdade.