



Dias 2 e 3 de setembro de 2019 - Santa Maria / RS

UFSM - Universidade Federal de Santa Maria

A CIBERCIDADANIA SOB UMA ANÁLISE DA PÁGINA DO FACEBOOK DO MINISTÉRIO DA SAÚDE NO ANO DE 2019

THE CYBERCITIZENSHIP UNDER AN ANALYSIS OF THE PAGE OF HEALTH MINISTRY OF FACEBOOK IN 2019 YEAR

Guido Ruvirao Neto ¹
Cristiane Pauli de Menezes ²

RESUMO

Hodiernamente a sociedade experimenta diversas modificações estruturais. Muitas delas se acentuam com o uso das novas tecnologias, transformando esta em uma dita sociedade em rede, alterando o cotidiano do cidadão e trazendo, de outro lado, novos desafios para os governantes. Partindo desta realidade, pode-se observar que o uso das novas tecnologias proporciona diversas escolhas para quem as utilizam e a quem as desenvolve, neste ponto, apresenta-se a importância na exploração dos termos Cidadania.com ou Cibercidadania, que norteia o bom e mau uso das tecnologias da informação e comunicação. Para tanto, o Governo Eletrônico detém de grande responsabilidade, é a partir dele que o cidadão comum busca se informar e participar do seu meio em que vive. A partir dos construtos de Pérez Luño e tendo por base na análise da página do Facebook do Ministério da Saúde no ano de 2019, pergunta-se: em que medida é possível identificar um perfil do usuário e mapear as escolhas das notícias que são divulgadas na página? Visando responder à questão levantada, a pesquisa utilizou-se do método de abordagem o dedutivo, buscando uma contextualização da temática, ainda, do método de procedimento histórico, monográfico e estatístico, onde foram obtidos os dados necessários para realização da pesquisa. Com os resultados alcançados, constata-se que o alcance obtido pela página é satisfatório de acordo com a proposta da página.

Palavras-chave: Cibercidadania; Facebook; Governo; Internet.

ABSTRACT

The society is currently undergoing several structural modifications. Many of them are accentuated by the use of new technologies, transforming this into a networked society, changing the day to day of the ordinary citizen and bringing, on the other hand, new challenges for the rulers. Starting from this reality, it can be observed that the use of the new technologies offers several choices to who uses it and to whom it develops, in this point, it presents the Cidadania.com or Cyber-citizenship, guiding the good and bad use of the technologies of the information and Communication. For this, the Electronic Government has great responsibility, it is from this that the ordinary citizen seeks to inform himself and participate in his environment in which he lives. Based on the constructs of Pérez Luño and based on the analysis of the Facebook page of the Ministry of Health in the year 2019, we ask: to what extent is it possible to identify a user profile and map the choices of the news that are disclosed on the page? In order to answer the question raised, the research used the method of deductive approach, seeking a contextualisation of the thematic, still, the method of historical, monographic and statistical procedure, where the necessary data were obtained to carry

¹ Estudante do Curso de Direito da FADISMA. Endereço eletrônico: guidorn@hotmail.com.

² Professora de Direito da FADISMA. Doutoranda no Programa de Pós-graduação em Processos e Manifestações Culturais - Universidade Feevale. Mestre (2016) pelo Programa de Pós-graduação em Direito da UFSM. Advogada. Endereço Eletrônico: cistiane.pauli@fadisma.com.br



Dias 2 e 3 de setembro de 2019 - Santa Maria / RS

UFSM - Universidade Federal de Santa Maria

out the research. With the results achieved, it is verified that the reach obtained by the page is satisfactory according to the proposal of the page.

Keywords: Cybercitienshop; Facebook; Government; Internet.

INTRODUÇÃO

O desenvolvimento tecnológico trouxe inúmeros avanços para a sociedade atual, da mesma forma, trouxe grandes desafios para os cidadãos e governantes, trazendo impacto sobre variados segmentos do cotidiano. Graças ao avanço tecnológico e descobrimento e aperfeiçoamento do uso da *internet*, são geradas novas formas de comunicação instantânea entre os mais distintos cantos do globo, evoluindo diariamente a interação humana. Trazendo assim, o crescimento do uso das tecnologias da informação e comunicação (TICs), resultando na necessidade de aprimoramento desta comunicação entre governo e cidadãos, visto das novas formas de interação do ente público com seus governados.

Nesta pesquisa buscou-se problematizar a questão seguinte: a partir de Pérez Luño e tendo por base na análise da página do *Facebook* do Ministério da Saúde no ano de 2019, pergunta-se: em que medida é possível identificar um perfil do usuário e mapear as escolhas das notícias que são divulgadas na página?

Buscou se responder a problemática levantada, utilizando-se do método de abordagem dedutivo, onde foi trazido em tela, a contextualização da criação e desenvolvimento da *internet* em um panorama global, posteriormente, passando pelo uso desta pelo governo brasileiro e por fim, chegando a análise da página supracitada, ainda, tendo como método de procedimento histórico, visto que foi realizado um apanhado histórico desde a criação da *internet*, a evolução e crescimento desta tecnologia e como ela influencia diariamente no cotidiano.

Utilizou-se ainda, do método de procedimento monográfico e estatístico, onde foram levantados dados pertinentes para análise da página do *Facebook* do Ministério da Saúde, no período de 01 de março de 2019 a 31 de maio de 2019, coletando dados referente a temática das postagens, curtidas, eventuais comentários e reações dos usuários, proporcionando um estudo de caso.

Optou-se pela pesquisa bibliográfica, além de resenhas, leis e análise qual-quantitativa de dados, como técnica de pesquisa, ainda, buscou-se conceituar a revolução



Dias 2 e 3 de setembro de 2019 - Santa Maria / RS

UFSM - Universidade Federal de Santa Maria

que a sociedade passou até o presente momento, dessa forma, contextualizando com a Cibercidadania ou *Cidadania.com*, levando a temática para o Governo Eletrônico Brasileiro, por fim, realizando a pesquisa mencionada.

1 A SOCIEDADE EM REDE E A (RE)VOLUÇÃO DIGITAL

A sociedade atual atravessa um momento em que, não se tem dúvida, a *internet* é uma das tecnologias que mais causou impacto no mundo, seja por ter se tornado vital à todos aqueles que nasceram em período equivalente ou posterior ao seu, seja por ter se constituído em um verdadeiro desafio aqueles que lhe são antessentes, podendo ser resumida como uma rede que liga dezenas de milhões de computadores e dispositivos móveis, a *internet* permite acessar uma quantidade de informações inimagináveis, bem como diminuir a distância entre os continentes em uma verdadeira alteração das bases materiais de tempo e espaço, de modo a propiciar que qualquer cidadão do mundo, sem sair de sua casa, conheça uma quantidade imensurável de informações e culturas diversas³.

Esta ferramenta surgiu mediante a necessidade de se criar um sistema de comunicação que não fosse interrompido por um ataque nuclear russo aos Estados Unidos, partindo do pressuposto que à época, ambos os países estavam em meio a chamada guerra fria (1962-1979), por isso, cientistas militares e civis norte-americanos, criaram em sua agência de projetos avançados, pequenas redes locais (*LAN - Local Area Network*), distribuídas em todo o país e ligadas por meio de redes de telecomunicação geográfica (*WAN - Wide Area Network*)⁴.

Dessa forma, caso alguma dessas cidades fosse destruída por um ataque nuclear, essa teia de redes conexas, então chamada de *Inter Networking* e hoje conhecida como *internet*, continuaria a permitir comunicação entre as cidades que restassem⁵. Posteriormente, o Departamento de Defesa Norte-Americano, acabou criando várias redes sob seu controle, assim, conectando diferentes ramos das forças armadas, no entanto, na década de oitenta, houve uma preocupação com relação a possíveis brechas de segurança nesta rede, então, fora criada a *Milnet*, uma rede independente e exclusiva para uso

³ PAESANI, Liliana Minardi. Direito e Internet: liberdade e informação, privacidade e responsabilidade civil. 7. ed. Atlas, 10/2014. VitalSource Bookshelf Online.

⁴ CAIÇARA JUNIOR, Cícero; PARIS, WnadersonStael. Informática, internet e aplicativos. Ibpex, 2007.

⁵ PAESANI, Liliana Minardi. Direito e Internet: liberdade e informação, privacidade e responsabilidade civil. 7. ed. Atlas, 10/2014. VitalSource Bookshelf Online.



Dias 2 e 3 de setembro de 2019 - Santa Maria / RS

UFSM - Universidade Federal de Santa Maria

militar, deixando assim a *Arpanet* para fins de pesquisa científicas e universitárias⁶.

A *internet* veio a surgir juntamente com o processo de barateamento das comunicações, que ocorreu no século XX, o que fez que seu número de usuários tivesse um aumento significativo, o que acabou levando a isso, foi a criação da rede mundial, o *World Wide Web* ou *Web*, ou ainda *WWW*, e também chamada de *W3*, criada no ano de 1989 na Europa, mais especificamente em Genebra, Suíça, sendo tecnologia fundamental para facilitar a interface de uso da *Internet*, fazendo com que apenas um clique no *mouse*, o usuário possa acessar diversos serviços, não sendo mais necessário ser conhecedor de códigos ou protocolos de acesso⁷.

Partindo desse apanhado histórico, pode ser visto que somente na década de noventa, a *internet* foi apresentada de vez para o grande público, então possibilitando a conexão entre computadores ao redor do mundo, graças a uma arquitetura aberta, partindo desde sua criação com fins militares e passando pelo aperfeiçoamento com o uso de cientistas e *hackers*, tornou-se o que é indispensável nos dias de hoje⁸.

No Brasil essa novidade também foi vista, tanto que atualmente nosso país tem posição de destaque no uso da mesma, aqui, se repetiu casos de sucesso que a *internet* teve pelo mundo, como o uso dela para serviços bancários, Imposto de Renda, comércio eletrônico, que acaba gerando um grande número de transações pela rede mundial. Da mesma forma que nos Estados Unidos, no Brasil, a *internet* começou no meio acadêmico, chegando ao nosso país em 1989, através da Rede Nacional de Pesquisas (RNP), por meio de um grande esforço da comunidade acadêmica de ciência da computação, que firmou parceria com o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq)⁹.

Nos dias atuais, com o grande uso da *internet* pelos brasileiros, acabou que o nosso país recebeu um grande investimento na área de transmissão de dados por banda larga pela empresa de Bill Gates, a *Microsoft*, que aqui investiu US\$ 126 milhões, com a união de duas grandes empresas com o objetivo de desenvolver novos serviços de *Web* no nosso país, por meio da Internet em banda larga, essa Internet via cabo, ou banda larga, foi aprovada pela Agência Nacional de Telecomunicações, e ficou como um grande marco de

⁶ CASTELLS, Manuel. *A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

⁷ PAESANI, Liliana Minardi. *Direito e Internet: liberdade e informação, privacidade e responsabilidade civil*. 7. ed. Atlas, 10/2014. VitalSource Bookshelf Online.

⁸ Ibidem.

⁹ CAIÇARA JUNIOR, Cícero; PARIS, WnadersonStael. *Informática, internet e aplicativos*. Ibpex, 2007.



Dias 2 e 3 de setembro de 2019 - Santa Maria / RS

UFSM - Universidade Federal de Santa Maria

avanço da tecnologia para o Brasil¹⁰.

Mas nem tudo é positivo na *internet*, para o cientista político da Universidade de Stanford (São Francisco), Norman Nie, a *internet* acabou se tornando uma ferramenta para isolamento social, da forma que pessoas acabam passando mais tempo em seus computadores do que tendo relações reais com outros seres humanos, sem o contato com outras pessoas e assim deixando de lado as emoções do mundo real¹¹.

Com relação a esse ponto, Zygmunt Bauman¹² explana a ideia de que "alguns não precisam sair para viajar: podem se atirara à *Web*, percorrê-la, inserindo e mesclando na tela do computador mensagens provenientes de todos os cantos do globo", com isso, reafirmando a ideia de que hoje as pessoas acabam conhecendo o mundo a partir da janela de seu computador, assim, perdendo o gosto de conhecer o mundo de formal real.

Nessa mesma linha, existem estudos que corroboram para o paradigma de isolamento social em função do uso da *internet*, afirmando que a rede de computadores acaba trazendo para seus usuários um distanciamento do círculo familiar e social e agravando eventuais situações de solidão e depressão, de modo que tal comportamento não é generalizado, mas pode acabar afetando alguns usuários mais assíduos da *internet*¹³.

Contrapondo esta ideia, Castells já relata um viés de que a *internet* pode vir auxiliar na comunicação e deixando de ser um instrumento de alienação do mundo real, isto, pois esta interação *online*, vem por se somar aos laços já existentes, já que as facilidades trazidas por meio da *internet*, abririam um leque de opções e formas de nos relacionarmos com pessoas que estão longe e ainda, facilitando a interação com um número maior de pessoas¹⁴.

Prova disto, são dados levantados em pesquisa realizada no ano de 2000 no Estados Unidos, pela Universidade da Califórnia - *Los Angeles*, onde foi constatado que 75% (setenta e cinco por cento) dos entrevistados expuseram que a *internet* impactara de forma positiva em suas vidas, auxiliando na área social, seja por fazer novas amizades,

¹⁰ PAESANI, Liliana Minardi. *Direito e Internet: liberdade e informação, privacidade e responsabilidade civil*. 7. ed. Atlas, 10/2014. VitalSource Bookshelf Online.

¹¹ Ibidem.

¹² BAUMAN, Zygmunt. *Globalização: as consequências humanas*. Rio de Janeiro: Zahar, 1999, pág. 85.

¹³ CASTELLS, Manuel. *A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

¹⁴ Ibidem.



Dias 2 e 3 de setembro de 2019 - Santa Maria / RS

UFSM - Universidade Federal de Santa Maria

frequentar eventos de arte, assistir mais filmes e esportes, ler mais livros, também se comunicar com familiares¹⁵. Após essa trajetória da *internet*, é possível constatar uma evolução natural da sociedade, onde agora está, parte para uma Sociedade em Rede, podendo essa evolução nas tecnologias de informação e comunicação, ser comparada ao que foi a evolução das energias, eletricidade e combustíveis fósseis, para a revolução industrial¹⁶.

Esta Sociedade em Rede, ou “Sociedade Informacional”, terminologia utilizada por Manuel Castells como forma de classificar a sociedade atual, pode ser caracterizada por estas redes de comunicação, de forma que facilitam e possibilitam a troca de informações entre indivíduos ao redor do globo¹⁷. Esta troca de informações em tempo real, demonstra um novo patamar para a comunicação, agora tendo inúmeras novas ferramentas para tanto, consolidando as Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TICs)¹⁸.

Nesta senda, as novas tecnologias trazem reflexos importantes para o comportamento dos indivíduos em um todo e, para Pérez Luño¹⁹, é necessária uma reavaliação no conceito de cidadania, visto que tal conceito uma vez se limitou quanto a nacionalidade e de alguma forma generalizar um povo, agora com a possibilidade de os excluídos no passado se juntarem ao coletivo, participarem e buscarem que suas demandas sejam escutadas, utilizando essas tecnologias informacionais para mudar este panorama.

A facilidade que a *internet* proporciona para comunicação e interação entre indivíduos ao redor do globo, é de total importância para desenvolver uma espécie de inteligência coletiva, a despeito disso, novas expressões são trazidas, seja a teledemocracia, utilizada por Pierre Lévy²⁰, ou então a cibercidadania, usada por Pérez Luño²¹ e adotada por este trabalho.

Pode-se trazer aqui novamente o conceito das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TICs), onde estas acabam fazendo com que a democracia se desenvolva de

¹⁵ Ibidem.

¹⁶ CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. 19 ed. São Paulo: Paz e Terra. 2018.

¹⁷ Ibidem.

¹⁸ LÉVY, Pierre. *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática*. São Paulo, Editora 34, 2010.

¹⁹ PÉREZ LUÑO, Antonio-Enrique. *¿Ciberciudadaní@ o ciudadaní@.com?* Barcelona: Editorial Gedisa, 2004.

²⁰ LÉVY, Pierre. *Cibercultura*. São Paulo, Editora 34, 2010.

²¹ PÉREZ LUÑO, Antonio-Enrique. *¿Ciberciudadaní@ o ciudadaní@.com?* Barcelona: Editorial Gedisa, 2004.



Dias 2 e 3 de setembro de 2019 - Santa Maria / RS

UFSM - Universidade Federal de Santa Maria

forma mais forte, já que com elas os cidadãos podem exercer papel de protagonista, tendo controle e acompanhamento dos passos dos governos e políticos, como se fosse uma forma de fiscalização, até mesmo buscando combate à corrupção, já que com essa facilidade pela busca de informações e notícias, o cidadão consegue acompanhar o que acontece com o governo²².

É claro que nem tudo pode ser visto de forma positiva, já que tais informações disponibilizadas nos portais governamentais, podem não expor a real situação como um todo, podendo serem divulgadas apenas informações de importância relativa, deixando pontos importantes sob sigilo, assim, não sendo transparente para com o cidadão e acabando por prejudicar a fiscalização deste com o governo²³.

Um ponto importante trazido por Pérez Luño²⁴ com relação a cibercidadania, é a ameaça de que esta acabe trazendo uma estrutura vertical das relações sociopolíticas, ou seja, acabando por alienar o cidadão, pelo fato de que a cibercidadania estimula uma comunicação vertical, aqui entre o Estado e o cidadão, e assim não permitindo que este cidadão busque outras formas de conteúdo e informação, seja por meio de partidos, sindicatos e afins.

Conforme já exposto, a *internet* por sua vez, pode acabar contribuindo para o isolamento social do indivíduo, eis que com a teledemocracia pode ser observada uma forma similar deste isolamento, já que o cidadão pode acabar por se isolar em um nicho, assim ficando alienado do cenário restante²⁵.

Na outra ponta, a cicadania.com pode acabar acarretando um empobrecimento na elaboração e qualidade das leis, por promover a democracia direta, deixando prejudicada a vontade popular, já que na democracia representativa, um projeto de lei não acaba apenas pensando na vontade da maioria da população, mas refletindo também no bem-estar e necessidades de grupos minoritários, não afastando o risco de que a teledemocracia possa se tornar instrumento de manipulação do povo, podendo o governo inescrupuloso, mascarar ou até mesmo influenciar os resultados²⁶.

²² Ibidem.

²³ Ibidem.

²⁴ Ibidem.

²⁵ PÉREZ LUÑO, Antonio-Enrique. ¿Ciberciudadaní@ o ciudadaní@.com? Barcelona: Editorial Gedisa, 2004.

²⁶ Ibidem.



Dias 2 e 3 de setembro de 2019 - Santa Maria / RS

UFSM - Universidade Federal de Santa Maria

Pérez Luño²⁷ define estes dois extremos que a cibercidadania pode levar, no campo da *internet*, podendo ser o primeiro e positivo, como a cibercidadania, onde ficaria expresso o surgimento de uma nova cidadania, buscando uma participação política do cidadão, no entanto, no outro extremo a *cidadania.com*, onde o cidadão passivo de manipulação pelos poderes públicos e privados, apenas seria um sujeito passivo em meio ao todo.

A cibercidadania pode ser entendida como um direito de terceira geração, de um modo que com o bom uso desta, promoveria novas formas de exercício de direitos e reforço de valores cívicos, visto do maior engajamento da população em participações em prol da sociedade, seja pelos movimentos sociais que surgem e ganham força diariamente como na já mencionada fiscalização do poder público²⁸.

Desse modo, o governo não poderia simplesmente ficar à margem desta evolução do cotidiano, como mero espectador, e sim buscando se manter presente na nova realidade e se adequando para tanto, temática que será abordada no próximo capítulo.

2 GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL: EXPERIÊNCIAS E DESAFIOS

Conforme já exposto anteriormente, o uso da *internet* pelo brasileiro já é considerado expressivo, prova disto, são dados trazidos pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (Pnad C), divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), no início deste ano. A pesquisa realizada no ano de 2016, revelou que o Brasil conta com 116 milhões de pessoas conectadas à *internet*, equivalente a 64,7% (sessenta e quatro por cento) da população com idade acima de 10 anos²⁹.

A pesquisa trouxe à tona que destes 116 milhões de usuários, 85% (oitenta e cinco por cento) estão na faixa etária de 18 a 24 anos, ainda, a pesquisa retratou o alto número de usuários com algum tipo de escolaridade, merecendo destaque para o índice de 43,6% (quarenta e três por cento) de usuários com ensino fundamental incompleto, 97,1%

²⁷ Ibidem.

²⁸ PÉREZ LUÑO, Antonio-Enrique. Los derechos humanos en la sociedad tecnológica. Madrid. Universitas, 2012.

²⁹ GOMES, Helton Simões. Brasil tem 116 milhões de pessoas conectadas à *internet*, diz IBGE.G1, Brasil, 21, fev. 2018. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/brasil-tem-116-milhoes-de-pessoas-conectadas-a-internet-diz-ibge.ghtml>>. Acesso em: 16 set. 2018.



Dias 2 e 3 de setembro de 2019 - Santa Maria / RS

UFSM - Universidade Federal de Santa Maria

(noventa e sete por cento) de usuários com ensino superior incompleto e 95,7% (noventa e cinco por cento) de usuários com ensino superior completo³⁰.

Dessa forma, deve se ter em mente o conceito de Governo eletrônico, onde este nada mais é, que uma infraestrutura de comunicação utilizada e compartilhada por diferentes órgãos públicos, utilizando a tecnologia da informação para fins de melhorar a comunicação entre a população e a gestão pública, em uma busca de colocar o governo ao alcance de todos³¹.

Podem ser identificadas cinco fases de implantação do Governo Eletrônico, fase de informatização, onde são disponibilizadas informações em um *site*; fase de comunicação, onde estes *sites* oferecem um canal de comunicação para que os administrados entrem em contato com os administradores; fase de transação, nesta os governados são capazes de realizar transações com o governo de forma totalmente *online*; fase de integração, na criação de um portal único em que fosse possível ao acesso a diferentes esferas do poder em um só portal; fase de participação, com viés político, com seria possível uma espécie de votação online³².

Neste primeiro estágio, fase de comunicação, presume o acesso e utilização das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TICs) por parte da população, e por parte da administração pública o uso de *sites*, para divulgação de informações básicas, úteis e atualizadas para auxílio do cidadão em busca de direitos básicos. Nas demais etapas, pode ser observado um aumento na atuação do cidadão, onde não seria mais necessário que este tivesse necessidade de comparecer a sede física do órgão, sendo possível a realização das transações de forma online, facilitando assim o recebimento de novos serviços e barateando os custos de administração³³.

Com o emprego das TICs pela administração pública, é observado que o administrado deixa de ser mero usuário, se tornando cidadão, podendo agora ser capaz de

³⁰ Ibidem.

³¹ ROVER, Aires. A democracia digital possível. Revista Sequência, nº 52, p. 85-104, jul. 2006. Disponível em: <<http://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/15202/13827>>. Acesso em: 16 set. 2018.

³² JARDIM, José Maria. A construção do e-gov no Brasil: configurações político informacionais. In Proceedings CINFORM - Encontro Nacional de Ciência da Informação V, Salvador - Bahia, 2004. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000562/>. Acesso em: 16 set. 2018.

³³ KERCKHOVE, Derrick de. Da democracia para a ciberdemocracia. In: FELICE, Massimo Di (Org.). Do público para as redes: a comunicação digital e as novas formas de participação social. São Caetano do Sul: Difusão, 2008, p. 125-144.



Dias 2 e 3 de setembro de 2019 - Santa Maria / RS

UFSM - Universidade Federal de Santa Maria

participar e tomar decisões com relação ao seu meio que vive, buscando melhorias para a sociedade, ainda, promovendo uma rearticulação entre Estado e sociedade, algo que é de suma importância para o regular exercício da democracia³⁴.

Acerca do tema, podem ser vistas outras potencialidades para o uso das TICs pelo governo, visando a maior participação do cidadão na administração pública, por meio da *e-consulta*, onde esta participação seria realizada por meio da disponibilização de informações via fóruns e *e-mails*, de modo que nestes meios os cidadãos seriam consultados pelos políticos, com relação a medidas a serem tomadas em temas de seus interesses, na *e-petição*, o cidadão que buscara o poder público, sem necessidade de se deslocar até a sede física de determinado órgão governamental, assim desburocratizando os serviços oferecidos pela administração pública, por fim o *e-voto*, utilizando da tecnologia para substituir o uso do papel e ainda usando da internet para que o cidadão possa votar de qualquer local³⁵.

A *internet* traz inúmeras possibilidades e ainda tem um imenso potencial, tanto para o cidadão como para o governo, mas vale a ressalva de que nem todo o cidadão está incluso neste panorama, visto que entre eles existem quem vive à margem da sociedade e não tem condições para acessar a *internet*, ainda, quem não tenha interesse pelo uso desta, com isso acaba-se tendo os "desconectados" destes processos de participação política³⁶.

Posto isto, para o governo, por meio da *internet*, não basta que este utilize este novo meio de comunicação com o cidadão se o político não compartilha do mesmo entendimento, fazendo para tanto apenas uma atribuição de seus assessores e afins. O cidadão precisar ser ouvido pelo governante, assim tirando um real proveito desta

³⁴ RUEDIGER, Marco Aurélio. Governo Eletrônico e Democracia - Uma análise Preliminar dos Impactos e Potencialidades na Gestão Pública. XXVI ENANPAD, Salvador- Bahia, 2002. Disponível em: <<https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaes/article/view/10666/7621>>. Acesso em: 16 set. 2018.

³⁵ CARDOSO, Gustavo. A mídia na sociedade em rede: filtros, vitrines, notícias. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

³⁶ SILVA, Rosane Leal da. O Desenvolvimento da Teledemocracia e da Cibercidadania no Brasil: o uso das tecnologias da informação e comunicação pelo Poder Executivo Federal. Universidade Federal de Santa Maria, 2012. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=218a0aefd1d1a4be>>. Acesso em: 16 set. 2018.



Dias 2 e 3 de setembro de 2019 - Santa Maria / RS

UFSM - Universidade Federal de Santa Maria

ferramenta, e não deixando apenas uma porta para o cidadão, que não será aberta pelo governante³⁷.

No entanto, o uso da *internet* pode trazer uma consequência negativa, gerando uma alienação política do cidadão, pelo fato de que ao utilizar a comunicação via *internet*, o cidadão estaria se comunicando de forma vertical, assim deixando fracas as relações com movimentos sociais, e por fim enfraquecendo as relações com partidos políticos, sindicatos, associações, responsáveis pelo fomento da adesão social a necessidades dos cidadãos³⁸.

Concomitante, é o conceito de *cidadania.com*, já abordado no capítulo anterior, onde existe o risco de que o poder público acabe por maquiar as informações a serem divulgadas nos portais, divulgando dados de importância relativa, e até mesmo mantendo sigilo de informações que seriam de suma importância para a população, agredindo frontalmente o princípio da transparência dos atos administrativos, ignorando os desejos e necessidades de grande parte da população³⁹.

Em virtude da nova realidade trazida pelo uso da *internet*, o governo por meio de um movimento natural, veio para utilizar a ferramenta buscando a comunicação com a população, inclusive definindo regras para uso das redes sociais pelos órgãos públicos, por meio da portaria 38/2018 do Conselho de Segurança Nacional, onde determina que os órgãos públicos devem criar equipes com servidores de carreira para gerenciar essas redes sociais, estabelecendo critérios e responsabilidades para um uso seguro destas novas mídias⁴⁰.

Nesta portaria não fora determinado expressamente o que cada órgão deve seguir como regra, mas sim um panorama geral por meio de diretrizes, buscando um uso seguro destas páginas, tendo estas que serem administradas por equipes integradas compostas por

³⁷ CARDOSO, Gustavo. *A mídia na sociedade em rede: filtros, vitrines, notícias*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

³⁸ VIRILIO, Paul. *Ciberdemocracia*. Traduzido por Alexandre Emilio. Lisboa: Instituto Piaget, 2002

³⁹ PÉREZ LUÑO, Antonio-Enrique. *¿Ciberciudadaní@ o ciudadaní@.com?* Barcelona: Editorial Gedisa, 2004.

⁴⁰ GROSSMANN, Luís Osvaldo. Governo define regras para uso das redes sociais nos órgãos públicos. *Convergência Digital*, Brasil, 27, jun. 2012. Disponível em:

<<http://www.convergenciadigital.com.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?UserActiveTemplate=site&infoid=30910&sid=11>>. Acesso em: 16 set. 2018.



Dias 2 e 3 de setembro de 2019 - Santa Maria / RS

UFSM - Universidade Federal de Santa Maria

funcionários de cargo efetivo ou até mesmo militar de carreira, ainda, pela nomeação de servidor responsável pela rede social, com conhecimentos para tanto⁴¹.

Desde o ano 2000, o Brasil já vem por buscar a inserção da população na sociedade informacional, o que é de suma importância para o real emprego do Governo Eletrônico, trazendo a pauta o emprego das TICs por meio da publicação do Livro Verde, um documento produzido pelo Ministério da Ciência e da Tecnologia, onde identificamos os riscos e oportunidades do emprego destas novas tecnologias, ainda, neste é reconhecido o desafio por parte do governo em alcançar a inclusão das novas tecnologias para os brasileiros em um todo⁴².

O Governo Eletrônico deve ultrapassar o uso de apenas informar e prestar serviços, devendo este ser apenas uma das utilizações, havendo necessidade de investimento em uma forma de democracia eletrônica, buscando a consulta e votação online por meio dos cidadãos, e ainda elaborando políticas públicas, tornando o usuário a condição de cidadão, em uma forma de oferecer mais poder de participação em diversos campos governamentais⁴³.

Uma das alternativas de comunicação com o cidadão por parte do governo, as redes sociais, segundo reportagem publicada no *The Wall Street Journal*, o *Fabebook*, em 2013, tem cerca de 65 milhões de usuários no Brasil, tornando o país o segundo maior mercado em número de usuários, ficando atrás dos EUA. Ainda, em 2012, o Brasil já era o segundo maior mercado fora dos EUA em números de visitas ao *Youtube*, e um dos cinco países com mais acesso ao *Twitter*⁴⁴.

Com base nestes dados, pode ser vista a importância que o governo deve dar as redes sociais, participando destes ambientes digitais, gerando conteúdo para eles e

⁴¹ Ibidem.

⁴² SILVA, Rosane Leal da. O Desenvolvimento da Teledemocracia e da Cibercidadania no Brasil: o uso das tecnologias da informação e comunicação pelo Poder Executivo Federal. Universidade Federal de Santa Maria, 2012. Disponível em:

<<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=218a0aef1d1a4be>>. Acesso em: 16 set. 2018.

⁴³ JARDIM, José Maria. A construção do e-gov no Brasil: configurações político informacionais. In Proceedings CINFORM - Encontro Nacional de Ciência da Informação V, Salvador - Bahia, 2004. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000562/>. Acesso em: 16 set. 2018.

⁴⁴ CHAO, L. Brazil: The social media capital the of universe. The Wall Street Journal. Disponível em:< http://online.wsj.com/article_email/SB100014241278873233011_04578257950857891898-IMyQjAxMTAzMDAwNDEwNDQyWj.html>. Acesso em: 16 set. 2018.



Dias 2 e 3 de setembro de 2019 - Santa Maria / RS

UFSM - Universidade Federal de Santa Maria

avaliando o retorno obtido por meio deste⁴⁵. Partindo desta comprovada relevância, fica clara a presença das redes sociais no dia a dia de grande parte da população, posto isto, fica o questionamento se o governo vem por utilizar essa ferramenta de forma satisfatória, e é esta análise que será trabalhada, mais especificamente com a página do *Facebook* do Ministério da Saúde.

3 ANÁLISE DA PÁGINA DO FACEBOOK DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

Com o objetivo de realizar a análise de dados da página do *Facebook* do Ministério da Saúde⁴⁶, foram observadas publicações no período de 01 de março de 2019 a 31 de maio de 2019, onde foram realizadas visitas a página e levantado dados com relações as postagens realizadas nesta, ainda, foram coletados dados relacionados ao número de curtidas das postagens, conteúdo destas, comentários e principais reações por parte dos usuários da página.

Atualmente a página do *Facebook* do MEC, conta com 2.154.079 (dois milhões e cento e cinquenta e quatro mil e setenta e nove) curtidas⁴⁷, ou seja, este é o número de usuários que em algum momento demonstraram interesse pela página ou conteúdo que a mesma compartilha em sua rede social, ainda, a página está no ar desde a data de sua criação, em 06 de dezembro de 2010.

No período estabelecido para análise da página da rede social, foram realizadas 90 (noventa) postagens pelo Ministério da Saúde, sendo 36 (trinta e seis) no mês de março, 28 (vinte e oito) no mês de abril e 26 (vinte e seis) no mês de maio, conforme exposto em gráfico abaixo.

⁴⁵ FERRARI, M. A. Contexto Global e Latino-Americano da Comunicação e Relações Públicas. In: GRUNIG, J; FERRARI, M. A.; FRANÇA, F.. Relações públicas: teoria, contexto e relacionamentos. São Caetano do Sul: Difusão, 2011. 2^a. ed. rev. ampl. 319p.

⁴⁶ <https://www.facebook.com/minsaude/>.

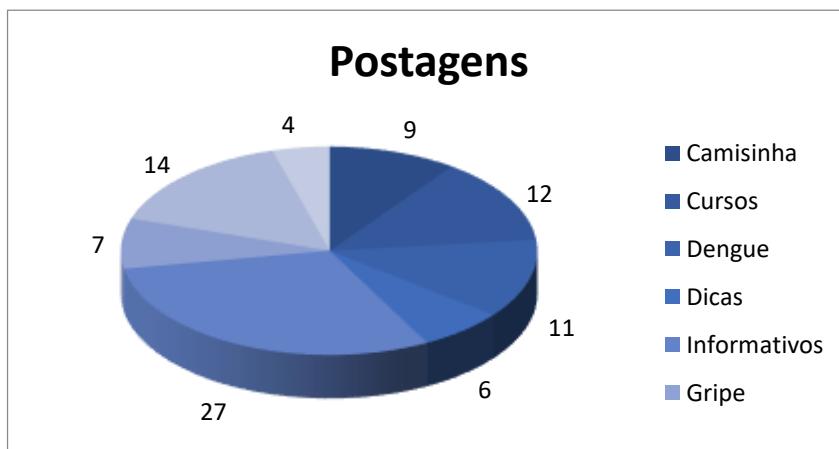
⁴⁷ Consulta realizada em 20/06/2019.



Dentro das postagens analisadas, fora constatado um total de 6.350 (seis mil e trezentos e cinquenta) comentários no período da pesquisa, ainda, um montante de 47.160 (quarenta e sete mil e cento e sessenta) curtidas, demonstrando números pouco expressivos de interação dos usuários da página.

O conteúdo das postagens é bem amplo, sendo abordados diversos temas, desde dicas de saúde em geral até a divulgação dos programas de aperfeiçoamento de profissionais da área da saúde, pode ser visto também nas postagens, a publicidade de investimentos e destinação de verbas para hospitais, além de chamadas para eventuais datas de vacinação e controle da proliferação do mosquito da dengue.

Dentre os temas mais divulgados pela página, pode se citar os seguintes: uso de preservativos, cursos de capacitação, combate à dengue, dicas de saúde, informativos de conteúdo geral, prevenção a gripe, vacinação infantil, além da divulgação de investimentos em infraestrutura.



Com base nas publicações analisadas, pode ser visto que a administração da página visa a conscientização e prevenção de doenças em geral, existindo um cuidado com a



Dias 2 e 3 de setembro de 2019 - Santa Maria / RS

UFSM - Universidade Federal de Santa Maria

temática das postagens com relação ao período temporal destas, como por exemplo, no período do carnaval são vistas mais postagens com o apelo ao uso de preservativos, já no período de entrada do inverno, postagens relacionadas a prevenção e vacinação contra a gripe.

Cabe o destaque para o grande número de postagens visando informar a população, onde estes trazem dados relevantes como telefones que podem vir a ser úteis para usuários dos serviços de saúde, ainda, a divulgação de investimentos na área da saúde, estas postagens são as que apresentam mais críticas por parte dos usuários, onde pode ser visto pelos comentários inúmeras queixas com relação aos postos de saúde e hospitais de suas regiões.

Postagens envolvendo a temática da vacinação, são as que apresentam maior repercussão, seja em número de curtidas, como em número de comentários, constatado um grande número de interação por parte do usuário, esse ponto chama a atenção pelo fato de que a grande maioria das postagens não terem muitos comentários, comparando com o número de curtidas destas.



CONCLUSÃO

O uso das ferramentas de interação do governo com o cidadão, por meio da página do Ministério da Saúde, mostra-se de acordo com a proposta de uma sociedade integrada com o governo, podem ser vistos diversos tópicos de grande relevância social, trazidos pelos administradores da página, demonstrando assim, o cuidado destes com o cidadão que à utiliza.

Como pode ser observado no presente artigo, a evolução da *internet* trouxe a interação social a um novo patamar, surgindo com objetivo militar, com o decorrer dos anos, a ferramenta acabou por unir pessoas em variados cantos do globo, sem que seja preciso sair de casa, revolucionando a sociedade em geral e trazendo novos desafios para a integração destes.

Esta evolução que quebrou a barreira da distância em termos de comunicação, acabou em certos momentos por alienar usuários, sendo este, um desafio a ser enfrentado, ou seja, de como o uso dessa tecnologia pode acabar por melhorar a vida do cidadão, mas também, por aliena-lo e deixando ele viver em uma espécie de bolha social.

Grande desafio do governo, é se manter dentro do que é considerado correto para o uso da *internet*, como pode ser observado, o caminho é delicado para que os entes governamentais usem a tecnologia a seu favor e ao mesmo tempo em prol da sociedade, sem alienar ou maquiar informações prestadas em seus portais.

Na esfera política, observou-se que em postagens com este cunho, sejam elas buscando divulgar investimentos, o número de críticas é grandioso, onde usuários se queixam de eventuais desvios de dinheiro, mas em grande maioria acabam comparando a temática da postagem com a real situação de hospitais e postos de saúde, por muitas vezes relatando casos de abandono e sucateamento.

Por fim, os dados alcançados pela pesquisa demonstram que a utilização da página pelo governo é altamente satisfatória, por esta conseguir expor para os usuários onde são feitos investimentos, ainda, no auxílio e divulgação de programas de prevenção e combate à doenças.



Dias 2 e 3 de setembro de 2019 - Santa Maria / RS

UFSM - Universidade Federal de Santa Maria

REFERÊNCIAS

- BAUMAN, Zygmunt. **Globalização: as consequências humanas**. Rio de Janeiro: Zahar, 1999.
- CAIÇARA JUNIOR, Cícero; PARIS, WnadersonStael. **Informática, internet e aplicativos**. Ibpex, 2007.
- CARDOSO, Gustavo. **A mídia na sociedade em rede: filtros, vitrines, notícias**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.
- CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 19 ed. São Paulo: Paz e Terra. 2018.
- CHAO, L. **Brazil: The social media capital the of universe**. The Wall Street Journal. Disponível em:< http://online.wsj.com/article_email/SB100014241278873233011_04578257950857891898-IMyQjAxMTAzMDAwNDEwNDQyWj.html> Acesso em: 16 set. 2018.
- FELICE, Massimo Di. Das tecnologias da democracia para as tecnologias da colaboração. In: FELICE, Massimo Di (Org.). **Do público para as redes: a comunicação digital e as novas formas de participação social**. São Caetano do Sul: Difusão, 2008, p. 17-62.
- FERRARI, M. A. **Contexto Global e Latino-Americano da Comunicação e Relações Públicas**. In: GRUNIG, J; FERRARI, M. A.; FRANÇA, F.. **Relações públicas: teoria, contexto e relacionamentos**. São Caetano do Sul: Difusão, 2011. 2ª. ed. rev. ampl. 319p.
- GOMES, Helton Simões. **Brasil tem 116 milhões de pessoas conectadas à internet, diz IBGE**. G1, Brasil, 21, fev. 2018. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/brasil-tem-116-milhoes-de-pessoas-conectadas-a-internet-diz-ibge.ghtml>>. Acesso em: 16 set. 2018.
- GROSSMANN, Luís Osvaldo. **Governo define regras para uso das redes sociais nos órgãos públicos**. Convergência Digital, Brasil, 27, jun. 2012. Disponível em: <<http://www.convergenciadigital.com.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?UserActiveTemplate=site&infolist=30910&sid=11>>. Acesso em: 16 set. 2018.
- KERCKHOVE, Derrick de. Da democracia para a ciberdemocracia. In: FELICE, Massimo Di (Org.). **Do público para as redes: a comunicação digital e as novas formas de participação social**. São Caetano do Sul: Difusão, 2008, p. 125-144.
- JARDIM, José Maria. **A construção do e-gov no Brasil: configurações político informacionais**. In: Proceedings CINFORM - Encontro Nacional de Ciência da Informação V, Salvador - Bahia, 2004. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000562/>. Acesso em: 16 set. 2018.
- LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. São Paulo, Editora 34, 2010.



Dias 2 e 3 de setembro de 2019 - Santa Maria / RS

UFSM - Universidade Federal de Santa Maria

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo, Editora 34, 2010.

PÉREZ LUÑO, Antonio-Enrique. *¿Ciberciudadaní@ o ciudadaní@.com?* Barcelona: Editorial Gedisa, 2004.

PÉREZ LUÑO, Antonio-Enrique. **Los derechos humanos en la sociedad tecnológica**. Madrid. Universitas, 2012.

MARQUES, Garcia; MARTINS, Lourenço. **Direito da Informática**. 2. Ed. Almedida, 2006.

PAESANI, Liliana Minardi. **Direito e Internet: liberdade e informação, privacidade e responsabilidade civil**. 7. ed. Atlas, 10/2014. VitalSource Bookshelf Online.

ROVER, Aires. **A democracia digital possível**. Revista Sequência, nº 52, p. 85-104, jul. 2006. Disponível em: <<http://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/15202/13827>>. Acesso em: 16 set. 2018.

RUEDIGER, Marco Aurélio. **Governo Eletrônico e Democracia - Uma análise Preliminar dos Impactos e Potencialidades na Gestão Pública**. XXVI ENANPAD, Salvador- Bahia, 2002. Disponível em: <<https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaoes/article/view/10666/7621>>. Acesso em: 16 set. 2018.

SILVA, Rosane Leal da. **O Desenvolvimento da Teledemocracia e da Cibercidadania no Brasil: o uso das tecnologias da informação e comunicação pelo Poder Executivo Federal**. Universidade Federal de Santa Maria, 2012. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=218a0aef1d1a4be>>. Acesso em: 16 set. 2018.

VIRILIO, Paul. **Ciberdemocracia**. Traduzido por Alexandre Emilio. Lisboa: Instituto Piaget, 2002