

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

PAULA DANIELA BARBOSA DE OLIVEIRA

**INTERNET E CONTROLE SOCIAL NA GESTÃO PÚBLICA: A CAMINHO DA
GESTÃO CIDADÃ**

Belo Horizonte
2019

PAULA DANIELA BARBOSA DE OLIVEIRA

**INTERNET E CONTROLE SOCIAL NA GESTÃO PÚBLICA: A CAMINHO DA
GESTÃO CIDADÃ**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.

Orientador: Prof. Ms. João Francisco Sarno Carvalho

FOLHA DE APROVAÇÃO



**Universidade Federal de Minas Gerais
Faculdade de Ciências Econômicas
Departamento de Ciências Administrativas
Curso de Especialização em Gestão Pública**

ATA DA DEFESA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO do Senhor(a) **Paula Daniela Barbosa de Oliveira**, REGISTRO N° 2017759664. No dia 04/05/2019 às 09:20 horas, reuniu-se na Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, a Comissão Examinadora de Trabalho de Conclusão de Curso - TCC, indicada pela Coordenação do Curso de Especialização em Gestão Pública, para julgar o Trabalho de Conclusão de Curso intitulado "INTERNET E .CONTROLE SOCIAL NA GESTÃO PÚBLICA: DA BUROCRACIA À GOVERNANÇA CIDADÃ", requisito para a obtenção do **Título de Especialista**. Abrindo a sessão, o(a) orientador(a) e Presidente da Comissão, **João Francisco Sarno Carvalho** após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares de apresentação do TCC, passou a palavra ao(à) aluno(a) para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores, seguido das respostas do(a) aluno(a). Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença do(a) aluno(a) e do público, para avaliação do TCC, que foi considerado:

() APROVADO

APROVAÇÃO CONDICIONADA A SATISFAÇÃO DAS EXIGÊNCIAS CONSTANTES NO VERSO DESTA FOLHA, NO PRAZO FIXADO PELA BANCA EXAMINADORA - PRAZO MÁXIMO DE 7 (SETE) DIAS

() NÃO APROVADO

85 pontos (oitenta e cinco) trabalhos com nota maior ou igual a 60 serão considerados aprovados.

O resultado final foi comunicado publicamente ao(à) aluno(a) pelo(a) orientador(a) e Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, o(a) Senhor(a) Presidente encerrou a reunião e lavrou a presente ATA, que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

Belo Horizonte, 04/05/2019.

Prof. João Francisco Sarno Carvalho
(Orientador(a))

Prof(a). Walesson Gomes da Silva

Prof(a). Daniele Oliveira Xavier



Universidade Federal de Minas Gerais
Faculdade de Ciências Econômicas
Departamento de Ciências Administrativas
Curso de Especialização em Gestão Pública

MODIFICAÇÃO EM TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Modificações exigidas no TCC do(a) aluno(a) **Paula Daniela Barbosa de Oliveira**, número de matrícula **2017759664**.

Modificações solicitadas:

Fazer "ajuste" para pesquisa quantitativa;
Apresentar o Questionário;
Explicitar no trabalho quais redes sociais foram utilizadas;
Exatidão nos argumentos e afirmações com dados concretos

O prazo para entrega do TCC contemplando as alterações determinadas pela comissão é de no máximo 7 dias, sendo o(a) orientador(a) responsável pela correção final.



Prof(a). João Francisco Sarno Carvalho
(Orientador(a))


Assinatura do(a) aluno(a): **Paula Daniela Barbosa de Oliveira**

Atesto que as alterações exigidas Foram Cumpridas
 Não foram cumpridas

Belo Horizonte, 11 de maio de 2019

Professor Orientador:


Assinatura

SUMÁRIO

1	Introdução.....	7
2	Controle social no Brasil.....	9
3	Engajamento popular.....	12
4	Democracia digital	16
5	Metodologia	20
6	Análise dos resultados.....	23
7	Considerações finais.....	26
	Referências	28
	Anexo I	32

Resumo

Este trabalho foi desenvolvido ao se observar a crescente interação digital entre políticos e eleitores nas últimas eleições, a internet impulsionou campanhas e foi campo de debates dos programas de governo apresentados, entre apoiadores dos candidatos e apoiadores dos adversários políticos, proporcionou aos candidatos maior visibilidade e disseminação de conteúdo nas redes sociais. Assim, surgiu a pergunta central deste trabalho, poderá a internet ser utilizada como ferramenta de controle social? O objetivo é analisar a viabilidade de inserir a internet e seus meios de comunicação digital como ferramenta de controle social dos atos da gestão pública, para responder à pergunta do trabalho foi necessário identificar os delimitadores e obstáculos à gestão cidadã e elencar os benefícios que uma gestão participativa pode alcançar. A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica, legislativa e produção científica da área de controle social e análise de dados quantitativos resultantes de um questionário *online* acerca do engajamento cidadão, interesse e participação em ações de fiscalização de gastos públicos e deliberação acerca de políticas públicas. Os dados obtidos possibilitaram ilustrar os principais óbices que o controle social encontra entre os cidadãos, credibilidade da participação e engajamento.

Palavras-chave: Gestão Pública. Controle social. Internet.

Abstract (Resumo em inglês)

This work was developed by observing the increasing digital interaction between politicians and voters in the last elections, the internet boosted campaigns and was a field of discussion of government programs presented, between supporters of the candidates and supporters of political opponents, gave candidates more visibility and dissemination of content on social networks. Thus, the central question of this work emerged, could the Internet be used as a social control tool? The objective is to analyze the possibility of inserting the Internet and its digital media as a tool for social control of the acts of public management. In order to answer the question of the work it was necessary to identify the delimiters and obstacles to citizen management and to highlight the benefits that management can achieve. The methodology used was the bibliographical and legislative research and scientific production of the area of social control and analysis of quantitative data resulting from an online questionnaire about citizen engagement, interest and participation in actions to control public spending and deliberation on public policies. The data obtained made it possible to illustrate the main obstacles that social control finds among citizens, the credibility of participation and engagement.

Keywords (Palavras-chaves em inglês): Public administration. Social control. Internet.

1 Introdução

A atual interferência das mídias sociais no campo político, como se deu nas duas últimas eleições brasileiras e nas recentes investigações de corrupção demonstraram maior envolvimento dos cidadãos na seara política e conseqüentemente na fiscalização do dinheiro público. A informação disseminada pela internet através de redes sociais tem abrangência maior que os meios formais de comunicação e o acesso fácil aos perfis virtuais de políticos e gestores público possibilitam a interação entre o povo e seus representantes, ainda que superficial.

Nesse sentido, observando as mudanças que a internet trouxe na área de informação e comunicação é necessário analisar a possibilidade de tornar a interação entre governantes e governados acessível através das mídias sociais, que podem ser utilizadas como complemento às ferramentas existentes de controle social e participação popular.

A legislação atual prevê formas de participação dos cidadãos na gestão e fiscalização de recursos públicos através das ferramentas de controle social que possibilitam um ativismo democrático da sociedade e maior aproximação entre o governo e governados. Como lembra Rocha (2008, p. 17), a Constituição da República Federativa do Brasil promulgada em 1988 corou ferramentas de controle social em seu texto possibilitando que quase a totalidade das políticas públicas contem com “espaços institucionalizados de participação social, denominados conselhos, que se configuram como órgãos administrativos colegiados com representantes da sociedade civil e do poder público”.

Importa especificar que o controle social tratado no presente trabalho é o que se traduz pela participação do povo na gestão, formulação, implementação e fiscalização de políticas públicas e dos gastos públicos, haja vista que o Estado também tem seus mecanismos de controle social.

As ferramentas atuais de controle social, exercido pelos cidadãos, previstas na Constituição da República Federativa do Brasil são o voto, o referendo, o plebiscito e o direito à participação popular na formulação das políticas públicas e no controle das ações do Estado através de Conselhos consultivos e deliberativos nos três níveis do Poder Executivo.

Um ponto importante para garantir uma eficaz participação popular nos Conselhos e na utilização das variadas formas de controle é a capacitação da sociedade civil com o objetivo de equipá-la de conhecimentos claros acerca do seu papel e das atividades do estado para que sua atuação seja efetiva e válida. Assim como explica Malmegrim (2014) a sociedade civil necessita de estruturação e capacitação de forma permanente e em múltiplos

espaços públicos para que possa acompanhar e participar da formulação e implementação das políticas públicas.

Além dos instrumentos institucionais de controle social, a população pode acompanhar as políticas públicas em todos os níveis da federação e exercer o controle social na fiscalização de gastos públicos e na formulação de políticas públicas utilizando-se das novas tecnologias de interação que a internet proporciona, apropriando-se de uma ferramenta acessível e incorporada no cotidiano da maioria dos cidadãos. Atualmente, alguns municípios utilizam, em estágio experimental, o orçamento participativo digital, ferramenta na qual os cidadãos podem deliberar sobre os investimentos públicos, fazer o controle social e monitoramento dessas decisões através da internet, conforme citam Best, Ribeiro, Matheus e Vaz (2010).

Neste contexto, Marques, Sampaio e Aggio (2013, p. 301) afirmam que canais que possibilitam a comunicação entre cidadãos e líderes políticos expandem a pluralidade de vozes que “influenciam o debate público, as agendas políticas e as decisões tomadas pelos representantes”. A internet, nesse caso, oferece mecanismos de interação entre os cidadãos e os gestores públicos e possibilita a participação dos administrados na gestão de recursos públicos.

Diante do exposto, este trabalho tem como objetivo analisar o uso da internet e das redes sociais como mecanismos de participação popular. Para galgar o objetivo proposto, será necessário investigar os fatores que impulsionam o engajamento do cidadão no exercício do controle social, os obstáculos à inserção da internet como ferramenta de gestão e identificar as possíveis mudanças nas formas de gestão diante da participação cidadã e atuação da população mediante mídias sociais.

O trabalho tem por metodologia a pesquisa bibliográfica da área de controle social e análise de dados quantitativos resultantes de um questionário *online* acerca do engajamento cidadão, interesse e participação em ações de fiscalização de gastos públicos, buscando subsídios para definir se é possível sanar o desinteresse da população acerca da política e da governança com a utilização de mídias sociais, uma vez que a utilização de tecnologias digitais está disseminada e acessível a 74,9% dos domicílios do Brasil no ano de 2017, segundo pesquisa do PNAD/IBGE 2015 atualizado em 2017.

Organizou-se o artigo da seguinte forma: introdução que contextualiza a problemática e lança o objetivo do trabalho; referencial teórico que apresenta o alicerce dessa discussão; metodologia de pesquisa; análise de resultados e considerações finais.

2 Controle social no Brasil

A Constituição Federal de 1988 consolidou o Brasil como um Estado Democrático de Direito que tem como forma de estado a Federação, forma de governo a República, sistema de governo o Presidencialismo e regime de governo a democracia. Assim, a gestão da coisa pública é realizada por representantes eleitos pelo povo de forma escalonada de territórios, haja vista os agrupamentos de pessoas residentes em Municípios, Estados que em conjunto formam a União. Essa breve classificação visa demonstrar que na democracia representativa é importante a atuação cidadã para gerir os recursos públicos e aplicá-los conforme necessidade local, regional e nacional.

Barcellos (2018) explica que o controle social pode ser classificado em duas categorias: controle social puro e o controle social com repercussões jurídicas, sendo o primeiro melhor exemplificado nas eleições, quando os eleitores não reelegem candidatos como manifestação de insatisfação do mandato anterior.

Quanto ao controle social com repercussões jurídicas, Barcellos (2018) pontua que este apresenta ações que a população pode promover para submeter os atos e omissões dos agentes públicos aos órgãos encarregados de examinar sua juridicidade. Nesse sentido, os cidadãos podem se insurgir contra seus representantes eleitos através do direito de ação em geral, ação popular, denúncias aos Ministério Público, ações coletivas quando propostas por associações.

Ocorre que embora previsto na doutrina e na legislação pátria, o controle social como forma de participação cidadã na gestão pública é pouco difundida entre a população e suas formas constitucionais de fiscalização e participação na gestão pública não despertam o interesse dos governados.

Fatores que contribuem para que a população continue na ignorância de seus direitos quanto ao exercício do controle social são a falta de investimento em cursos de capacitação, educação nas escolas e em especial, a confusão quanto a responsabilidade de cada serviço público prestado, como afirma Barcellos (2018, p. 295):

Diante da atribuição comum de competências, a população não sabe ao certo de quem é a responsabilidade pela prestação de tal ou qual serviço. Não raro, essa confusão de atribuições é alimentada pelos próprios agentes públicos que, diante de manifestações de insatisfação da população, procuram apontar os erros dos outros entes federativos, de modo a minimizar sua própria responsabilidade política diante dos eleitores.

Rolim, Cruz e Sampaio (2013, p. 141) esclarecem que para garantir a efetivação do controle social previsto na Carta Magna é necessária a “criação legal de espaços institucionais que garantam a participação da sociedade civil organizada na fiscalização direta do executivo nas três esferas de governo”, como ocorre com a exigência de que a Administração Pública institua Conselhos consultivos e deliberativos nas diversas áreas de atuação da gestão, como educação, saúde e assistência social.

Todavia, os Conselhos são criados, muitas vezes, como órgãos de mera figuração, sem atuar devidamente como prescreve a Constituição Federal. Conforme concluíram Cotta, Cazal e Martins (2010, p. 2443) em estudo de caso do Conselho Municipal de Saúde de Viçosa/MG, há dificuldade por parte dos gestores do poder executivo em “partilhar o poder decisório nos espaços do conselho”, sendo a participação de grupos populares quantitativamente menor ou até inexistente dentro desses conselhos, fruto da desigualdade que reina nas relações sociais. Assim, mesmo que a participação da sociedade civil seja assegurada juridicamente, por vezes, a parcela que teria o maior interesse em participar do processo decisório, por ser usuária frequente do sistema de saúde, não é convidada a integrar os Conselhos.

O exemplo acima é um vislumbre do que ocorre em muitos municípios acerca do funcionamento, participação e atuação dos Conselhos como forma de controle social, que ainda engatinha como instrumento de gestão.

De acordo com a exposição acima, pode-se inferir também que para os governantes não seja sedutora a possibilidade de uma nação cujos cidadãos tenham ciência de seus direitos e são educados e informados sobre como fiscalizar e participar da gestão pública.

Segundo Rolim, Cruz e Sampaio (2013) o ideal de controle social constitucional seria a efetiva atuação dos políticos e cidadãos na ação de seus papéis sociais na execução de suas funções, podendo propor e participar da formulação de políticas e intervir em decisões da Administração Pública, orientando quais as melhores medidas para atender aos legítimos interesses públicos.

Pinheiro (2016) lembra que a vivência democrática recente tem obtido avanços graduais no que tange a participação popular, como a aprovação da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000 que instituiu a Responsabilidade Fiscal dos gestores frente a utilização dos recursos públicos e a criação do Conselho Nacional da Justiça, órgão com poderes de fiscalização administrativa, financeira e funcional, viabilizada pela Emenda Constitucional nº 45, de 31 de dezembro de 2004.

Almeida, Bautista e Addor (2017) afirmam que a Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527 promulgada em 2011, foi mais uma tentativa de aproximar o governo dos cidadãos e teve como objetivo a abertura das informações públicas sem a necessidade de ser demandado, assim, as informações públicas devem estar ao alcance de todos. Outra lei que possibilitou maior clareza das informações do governo foi a Lei Complementar 131/2009, conhecida como Lei da Transparência que determinou a divulgação de informações detalhadas sobre execução orçamentária e financeira dos entes federativos.

Esses dispositivos legais, agregados aos já existentes desde a promulgação da Constituição de 1988, tentam favorecer a interação entre governo e sociedade, na medida em que as informações acerca dos gastos públicos e atos da administração pública são expostos em sítios eletrônicos dos entes federados para livre acesso da população. Trata-se do início da interação entre governo e internet no país.

Em seu trabalho publicado há três anos, Pinheiro (2016, p. 879) elencou como avanço democrático no âmbito da participação popular a participação da sociedade na “formulação das políticas públicas e elaboração de orçamentos, apesar das reações contrárias ao Decreto no 8.243, de 23 de maio de 2014, que instituiu a Política Nacional de Participação Social e o Sistema Nacional de Participação Social”.

O avanço mencionado pelo autor acima foi combatido esse ano com a publicação recente do Decreto nº 9.759, de 11 de abril de 2019 que extingue e estabelece diretrizes, regras e limitações para colegiados da administração pública federal e revoga o Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014.

O atual decreto conhecido na mídia como “revogação” extinguiu todas as comissões, colegiados e conselhos que não foram instituídos por lei e repercutiu negativamente frente aos órgãos de representação popular por atentar contra a democracia participativa. Embora a justificativa principal do Governo seja o elevado custo em manter e relacionar os diversos conselhos, colegiados e comissões existentes no âmbito federal, tal medida impacta diretamente na participação da sociedade civil no controle social dos atos da administração pública.

Assim, o Brasil segue entre avanços e tropeços em suas diversas áreas e, em especial, na democracia participativa.

3 Engajamento popular

Ao se falar em participação popular é necessário entender como motivar a população a participar ativamente da gestão e do processo decisório de políticas públicas. Nesse sentido, com objetivo de analisar se os mecanismos de controle social e participação popular podem ser ampliados para garantir maior atuação da sociedade na gestão pública tendo como exemplo o fenômeno da participação popular nas últimas eleições através das redes sociais investiga-se a possibilidade de utilizar tais mecanismos de interação e informação para que a população participe efetivamente da gestão pública por meio da atuação cidadã.

Sabioni, Ferreira, Braga e Almeida (2016) explicam que o controle social se traduz pelo engajamento popular, mas a sociedade somente pode exercer sua função de fiscalizadora dos gastos e políticas públicas se o governo partilhar sua agenda e considerar as propostas geradas em conjunto com a sociedade nas suas decisões finais.

O engajamento social pode ser melhor ilustrado sob a ótica dos municípios, pela facilidade da interação entre governo e sociedade no sentido da oferta direta de serviços exercida pelo poder público local e rápida resposta da sociedade sobre a qualidade desses serviços. Quando um serviço público não atende ao demandado pela sociedade, a população pode ser organizar e reclamar a melhoria desse serviço e assim surge o engajamento, o interesse em participar e contribuir para a mudança benéfica.

Segundo Sabioni, Ferreira, Braga e Almeida (2016) os pontos que podem dificultar a atuação cidadã são desconhecimento, informação limitada acerca dos seus direitos e desinteresse da população em agir frente a insatisfação quanto à gestão realizada pelos governantes. Esse último fator é decorrente das questões sociais, da dificuldade em acessar as ferramentas de controle social e de ser ouvido pela Administração Pública, o que gera frustração e desconfiança por parte do cidadão.

O interesse do cidadão na gestão pública utilizando-se das atuais ferramentas de controle social está aquém do necessário em uma democracia participativa, muito se atribui à desinformação e escassez de investimento do setor público para conceder ao cidadão acesso à informações acerca de seus direitos frente à gestão dos recursos públicos. Em estudo recente acerca do engajamento cidadão nas ferramentas de participação no governo, Sabioni, Ferreira, Braga e Almeida (2016) concluíram que fatores socioeconômicos influenciam na intensidade de atuação da população, na medida em que regiões mais pobres não tem conhecimento e recursos necessários para acreditar que suas demandas serão atendidas pelos governantes, enquanto em regiões mais desenvolvidas o nível de participação pode ser maior.

Sabioni, Ferreira, Braga e Almeida (2016, p. 497) em estudo do engajamento cidadão no controle social do Estado de Minas Gerais concluíram que os “programas federais existentes que visam fortalecer o exercício da participação no controle social devem ser aprimorados no sentido de ampliar as suas ações no âmbito municipal”. Os fatores como motivação e mobilização estão diretamente relacionados à efetiva aplicação das demandas levantadas pelos cidadãos na participação da gestão no sentido de dar voz à população ou “engavetar” as reivindicações locais.

O ativismo cidadão deverá aumentar se as oportunidades de participação nos assuntos públicos estiverem abertas. Por outro lado, se os cidadãos acreditam que as oportunidades para influenciar as decisões públicas estão fechadas, isso irá diminuir o ativismo. (SABIONI, FERREIRA, BRAGA e ALMEIDA, 2016, p. 483).

Assim, o engajamento do cidadão está relacionado à confiança e credibilidade no trato com a gestão pública, se traduzindo na percepção de ser ou não ser ouvido, ou de sua participação se tida como relevante ou irrelevante pela Administração Pública.

No contexto de engajamento popular as três últimas eleições presidenciais trouxeram uma nova forma de interação político-cidadão que foram se intensificando a cada período eleitoral. Através das redes sociais os eleitores se manifestavam quanto a aprovação ou discordância em relação aos discursos e propostas dos candidatos a cargos do Executivo Federal e Estadual, assim como do Legislativo.

Acerca do uso da internet nas eleições de 2010 Marques e Sampaio (2011) apontaram que (i) as informações políticas repassadas ao público aumentam a cada eleição e cresceu a diversidade de usuários dispostos a criarem e repassarem conteúdos políticos de seus candidatos ou adversários; (ii) os eleitores reivindicam abertura por parte dos candidatos com o objetivo de sugerir mudanças nos programas de governo, assim como, enviam questões específicas aos candidatos; (iii) as plataformas digitais possibilitam a criação de laços entre usuários distantes geograficamente, mas com proximidade de ideologias e (iv) dão retorno ao cidadão quando o político que ele apoia o segue de volta nas “redes sociais”, criando a sensação de que seu apoio enquanto eleitor tem importância para aquele possível representante político.

A exemplo da aproximação candidato-eleitor proporcionada pela utilização das redes sociais pretende-se analisar os pontos positivos e negativos em se aplicar a internet na atuação cidadã, uma vez que o acesso digital tem chegado a cada vez mais brasileiros se tornando uma rede democrática de participação. Embora a inclusão digital não tenha atingido a totalidade

dos cidadãos devido a questões sociais e econômicas, segundo pesquisa do PNAD/IBGE 2015 atualizado em 2017 a internet chegou a 74,9% dos domicílios do Brasil no ano de 2017.

Assim, a proposta de incentivar a população a fiscalizar e atuar ativamente dos governos locais através das plataformas eletrônicas disponíveis visa aproximar as diversas camadas sociais, abarcando toda pluralidade de atores sociais para nortear as políticas públicas e a gestão na satisfação dos interesses locais evidenciados pela população fazendo valer os dispositivos democráticos de participação popular.

Gasparido e Ferreira (2017) explicam que a complementariedade entre democracia representativa e participativa implica profunda articulação entre ambas, se traduzindo no reconhecimento pelo governo de que a participação cidadã no monitoramento e deliberação de políticas públicas de interesse local podem substituir parte do processo decisório atribuídos aos representantes eleitos.

Dentre os experimentos e referências teóricas acerca da democracia participativa, Gasparido e Ferreira (2017) concluíram que os mecanismos de participação popular na gestão pública proporcionam (i) criação de espaços participativos para a pluralidade de atores sociais, em especial aos que historicamente não participavam das deliberações do governo; (ii) espaços de deliberação, debate público, argumentação e aprendizagem; (iii) pluralidade de desenhos institucionais na medida da intensidade da participação democrática, quando atua no momento da decisão ou quando atua na formulação, agenda e monitoramento, alterando a intensidade de sua participação de menor grau para maior grau respectivamente, e (iv) caráter educativo, uma vez que capacita o cidadão para atuar no controle da gestão, conhecendo seu papel de fiscalizador e as formas de proposição de soluções para a coletividade.

Nesse sentido, o ideal de democracia participativa, segundo Fontes (2018), seria a evolução da atuação de diversos atores sociais na gestão pública que mudariam a forma de governar trazendo maior inclusão e eficiência, culminando em uma governança colaborativa.

Bessa, Pereira e Zitzke (2011, p. 129) esclarecem que os mecanismos de controle social e governança assumem o papel de fortalecimento local e valorização dos movimentos comunitários, mas para que isso aconteça é necessário a efetiva participação da comunidade “nas tomadas de decisões, nos contextos nos quais estão inseridos, sendo os cenários possíveis de alcance por toda coletividade interessada”. Fontes (2018) ainda pontua que o modelo de governança tem por pilar a participação popular na gestão, desde os processos decisórios quanto no controle e monitoramento.

Face ao exposto, pode-se inferir que é necessário elaborar uma ferramenta acessível de controle social que atenda as diversas disparidades culturais e econômicas locais, a fim de

promover maior engajamento do cidadão na melhoria de aplicação dos gastos públicos. É nesse ponto que entra a ideia de democracia digital, como forma de aproximar do governo os diversos grupos sociais e até mesmo o cidadão não engajado em organizações formais da sociedade civil.

4 Democracia digital

Atualmente o uso da internet no setor público está se formulando através das ouvidorias, sites de transparência de recursos públicos, portais de denúncias e acesso de serviços aos cidadãos, como pontua Fontes (2018, p. 3129):

A ideia, portanto, de democracia digital no uso de práticas de gestão pública participativa ainda são bastante incipientes, o que nos permite afirmar que, rigorosamente, a prática de e-governança ainda está embrionária. Excluindo-se os casos de controle social e *accountability* proporcionados pela web, com a existência de páginas de ouvidoria e de espaços para denúncia e queixas, ainda pouca coisa foi feita.

A evolução da internet como fonte de notícias já pode ser observada, como lembra Fontes (2018), embora não formalmente instituída como mecanismo de controle social, a internet tem importante lugar na divulgação de problemas na prestação de serviços públicos e em denúncias de mau uso dos recursos públicos.

A mídia tradicional vem perdendo espaço para as mídias sociais, “relatos de violência, mal atendimento e descaso são agora objeto de postagem, proporcionando impressionante mecanismo de controle social, cujos efeitos ainda não são totalmente compreendidos” (FONTES, 2018, p. 3129). O que ocorre é uma transformação natural da forma como a população interage com o governo, contudo, ainda não foram validadas as novas ferramentas de controle que estão surgindo.

Best, Ribeiro, Matheus e Vaz (2010) entendem que um dos benefícios da era da informação proporcionada pela abrangência da internet é o uso das tecnologias da informação e comunicação como uma possibilidade de aumento da participação popular na gestão e criação de um novo espaço de interação pautado pela transparência, governança e controle social entre governo e sociedade.

Abreu e Pinho (2014) afirmam que alguns governos locais vêm implementando o uso da internet em alguns mecanismos de consulta à população, como o orçamento participativo digital, que tornou possível a priorização de obras pelas cidades, em que foram implementados, por meio de voto eletrônico via plataforma digital.

É uma evolução incipiente, que demanda sobretudo estudo e análise da viabilidade econômica e social. A utilização da internet encontra barreiras sólidas quando se fala em exclusão digital e mecanismos de controle de acesso legítimo às plataformas, haja vista a profusão de vírus e *hackers* dispostos a derrubar os sites do governo.

A respeito da exclusão social, Sampaio (2016, p. 941) assevera que “a depender da realidade local, um considerável conjunto de cidadãos estaria excluído da possibilidade de tomar parte dessas atividades anteriormente descritas” e como essa parcela, em geral, é a mais interessada e afetada pela (in)existência de políticas públicas e necessitam de atenção do poder público, o uso da internet como ferramenta de proposição de políticas públicas apenas reforçaria a exclusão dos já marginalizados.

Sampaio (2011, p. 475) afirma que diversos pesquisadores consideraram, inicialmente, a internet como “solução para os problemas da apatia política da população e da “crise” de representação democrática” e outros consideraram a internet como catalisador da participação popular devido seu caráter fluido, que se aproxima das estruturas de rede. Contudo, o autor concluiu que a disponibilização da internet como ferramenta de participação cidadã por si só não garante o devido engajamento da população, para além disso, é necessário despertar nos cidadãos o interesse em assumir responsabilidades de fiscalização do dinheiro público e conseqüentemente, capacitá-los para tal função.

Nesse sentido, ferramentas de tecnologia da informação com o uso da internet podem fazer a ponte entre cidadão e poder público. Almeida, Bautista e Addor (2017, p. 217) elencam as potencialidades do uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC) em quatro eixos, a saber:

- (i) acesso amplo e democrático à informação;
- (ii) ampliação da participação à distância;
- (iii) desburocratização dos processos; e
- (iv) capacidade de mobilização.

Os quatro eixos se traduzem em maior abrangência da informação, podendo alcançar localidades remotas e que nos processos formais de participação tem sua atuação reduzida, processos de consulta e deliberação social mais fluídos e acessíveis e formação de espaços coletivos de debate e deliberação, independente da distância física entre os atores sociais, eliminando as limitações geográficas.

Em contraponto, Almeida, Bautista e Addor (2017, p. 219) apresentam os fatores que podem limitar a utilização da internet como ferramenta de controle social e participação popular:

- (i) viabilização da infraestrutura;
- (ii) qualidade da informação disponibilizada;
- (iii) capacidade de compreensão da informação; e
- (iv) segurança dos usuários.

Há que se considerar, como já mencionado neste trabalho, que embora abrangente, a inclusão digital ainda não atingiu a totalidade da população, situação em que limita uma parcela dos cidadãos ao acesso a computador e internet. Ademais, as informações disponibilizadas pelo governo devem subsidiar as decisões dos atores sociais e necessitam ser claras e de linguagem acessível aos diversos grupos econômicos, facilitando a inteligibilidade dos dados. Outro ponto importante é a segurança dos dados dos usuários, demandando maior investimento em segurança e privacidade para que usuários mal-intencionados não utilizem dados de terceiros indevidamente.

Além disso, importa entender que o controle social por meio de mídias sociais e recursos tecnológicos ainda não pode transitar como único meio de controle, e sim, como ferramenta que favoreça a abrangência da fiscalização do cidadão, sendo necessária a existência dos meios formais de controle social, como os Conselhos de Gestão formados por representantes da sociedade civil e do governo, ainda como núcleo propositor de ações que visem melhorias para a comunidade local, ficando os recursos tecnológicos a cargo de possibilitar manifestações favoráveis ou não a cada ação proposta.

O uso da internet como mecanismo de controle social ainda deve evoluir em diversas vertentes para que se possa desenhar o perfil ideal de como a interação cidadão-governo possa se traduzir em contribuições efetivas para uma gestão participativa eficiente, como lembram Almeida, Bautista e Addor (2017. p. 221):

Além disso, é necessário, por um lado, promover a adequação do desenho institucional real e construir modelos virtuais que permitam e favoreçam a deliberação, estabelecendo um vínculo sólido entre os ambientes real e digital, e, por outro, garantir a eficácia da participação deliberativa, através da execução das decisões que forem tomadas coletivamente.

Vianna Junior, Abreu e Batista (2018) afirmam que um ideal contemporâneo é o de que governos democráticos oportunizem aos cidadãos a participação nas deliberações diretas e, que estejam ao mesmo tempo ligados em rede a outros cidadãos como forma de discussão colaborativa, mesmo que esses não estejam envolvidos nos processos decisórios. É o fortalecimento do debate e da inclusão das diversas percepções sociais para contribuir em uma gestão pública voltada para o bem comum.

Em paralelo à gestão pública, ao se observar a evolução no uso das interfaces digitais como forma de manifestar concordância ou discordância com os acontecimentos políticos, sociais e situações de injustiça e violência, embora que em menor proporção, as reações dos internautas e a abrangência geográfica com que as informações chegam possibilitaram nos

últimos meses algumas ações e mobilizações que ultrapassaram a rede virtual e chegaram à vida real, impactando pessoas e eventos reais.

Em exemplo recente, foi noticiado pelo Jornal Estado de São Paulo em dezembro de 2018, a morte de um cachorro em uma rede de supermercados em Osasco/SP por espancamento realizado por um segurança do local, evento que gerou revolta e protestos nas redes sociais e com a mobilização virtual iniciou-se a investigação do caso por parte da Delegacia de Polícia de Investigações Sobre o Meio Ambiente. Assim, a rede de supermercados anunciou ações para adoção e castração de animais como medida para reparar a imagem da empresa frente aos consumidores.

Este é um, entre diversos eventos noticiados e veiculados através das redes sociais que geraram reparação, investigação ou impactaram de alguma forma na sociedade. Assim, percebe-se maior envolvimento em assuntos e situações através da internet, razão pela qual a possibilidade de utilizar tal ferramenta para buscar soluções práticas na gestão pública se torna concebível.

5 Metodologia

A pesquisa tem enfoque quantitativo, optou-se por aplicar um questionário *online*, conforme Anexo I, no formato de perguntas e respostas de múltipla escolha, tabulando dados utilizando apenas técnicas de porcentagem. O questionário foi divulgado via plataforma do aplicativo de mensagens Whatsapp e via link postado no Facebook. O alcance da divulgação do questionário pode ser quantificado pelo número de pessoas que participam dos grupos de Whatsapp que receberam o link, assim, o questionário foi disponibilizado para, aproximadamente, 80 pessoas, das quais 37 responderam ao questionário.

Ventura (2007, p. 383) afirma que “toda pesquisa científica necessita definir seu objeto de estudo e, a partir daí construir um processo de investigação, delimitando o universo que será estudado”. O objeto de estudo do presente trabalho é analisar a viabilidade de utilizar a internet e as redes sociais como ferramenta de controle social.

Fontelles, Simões, Farias e Fontelles (2009) definem a pesquisa bibliográfica por análise de material publicado, utilizada para fundamentação teórica da pesquisa através da avaliação sistemática de livros, periódicos, documentos, textos e demais escritos.

Nas definições de Freitas e Jabbour (2011) o enfoque qualitativo da pesquisa apresenta o pesquisador como instrumento-chave e o ambiente como fonte direta dos dados, tem caráter descritivo, sendo o foco da abordagem o processo da pesquisa e seu significado, ou seja, o objetivo principal é a interpretação do fenômeno objeto de estudo.

Acerca da pesquisa qualitativa Fonte (2006, p. 291) explica que as “metodologias qualitativas constituem uma ferramenta imprescindível para o trabalho no domínio da significação da experiência humana”, pois a compreensão da pesquisa é realizada subjetivamente através do entendimento do investigador.

A análise bibliográfica, legislativa e a produção científica das áreas de controle social, mídias sociais, democracia digital, e-governo e correlatos, possibilitaram verificar os resultados das publicações acerca de pesquisas na área de democracia digital, participação cidadã e o uso da internet pelo governo como forma aproximada de incluir as redes sociais e internet como ferramenta de participação social.

Observando o apregoado por Oliveira (2011) acerca do questionário como técnica de pesquisa por facilitar a tabulação dos dados, alcançar maior número de pessoas, prezar pela economicidade, ter respostas padronizadas que possibilitam a análise quantitativa de dados e uma interpretação uniforme dos participantes, além de assegurar o anonimato do interrogado.

Com esta ferramenta buscou-se identificar o uso de redes sociais pelos entrevistados, com respostas as seguintes questões:

1. Faixa etária do participante.
2. O participante participa de quais redes sociais.
3. Frequência com que o participante acessa as principais redes sociais.
4. Interesse por informações dos governos locais, regionais e federal.
5. Acesso a notícias veiculadas por veículos tradicionais de imprensa.
6. Repasse de notícias sem verificar veracidade da informação.
7. Participação em alguma forma de participação popular.
8. Engajamento do participante em movimentos sociais.
9. Credibilidade do uso da internet como fonte de contato com a Administração Pública local.

Essas perguntas tiveram como objetivo obter um recorte da utilização da internet e mídias sociais de pessoas acima de 16 anos e avaliar a possibilidade de aproximar o cidadão do governo através das ferramentas ofertadas pela internet. O questionário foi distribuído através de link próprio em grupos de diversas redes sociais, utilizando o objeto de estudo (redes sociais) como fonte de informação. Assim, nas três primeiras perguntas buscou-se traçar um perfil do participante, na sequência questionou-se o acesso a notícias locais e informações sobre a gestão pública nas três esferas, foi elaborada uma questão sobre repasse de informações sem consultar a veracidade e acesso a notícias da imprensa tradicional.

A questão 6 é direcionada para verificar entre a parcela entrevistada a predisposição em repassar *Fake News* (que, em tradução livre, significa notícias falsas), o que impacta na veracidade das informações disseminadas via internet e que em um contexto de controle social pode causar perturbações aos mecanismos de participação popular, levando os cidadãos a acreditarem em inverdades. Um apontamento que Oliveira (2011, p. 37) faz acerca do uso do questionário é que o “anonimato não assegura a sinceridade das respostas obtidas”, ou seja, nesta questão em particular não se pode afirmar que os participantes responderam com fidelidade às suas práticas na internet. A 7 e 8 questões perfilaram o engajamento do participante em questões sociais e de governo e a última pergunta tratou sobre a credibilidade da internet como fonte de controle social.

Segundo Raupp e Beuren (2006, p. 92) “a abordagem quantitativa caracteriza-se pelo emprego de instrumentos estatísticos, tanto na coleta quanto no tratamento dos dados”. Assim, a metodologia é qualitativa, embora também tenha sido utilizado o método quantitativo a

figurar em menor proporção afim de testar o uso das redes sociais em consultas públicas, apesar de ter se limitado a grupos sociais digitais em que a pesquisadora participe.

6 Análise dos resultados

As perguntas e resultados encontram-se no Anexo I. Obteve-se 37 respostas ao questionário no período de 3 horas de disponibilização do mesmo através da Plataforma Questionários Google, o perfil dos participantes é o seguinte:

- 2,7% possuem idade entre 16 e 18 anos;
- 21,6% possuem idade entre 19 e 29 anos;
- 35,1% possuem idade entre 30 a 35 anos;
- 21,6% possuem idade entre 36 a 40 anos;
- 10,8% possuem idade entre 41 a 50 anos; e
- 8,1% possuem idade igual ou acima de 51 anos.

Dentre os entrevistados, todos possuem acesso a redes sociais e plataformas de comunicação via internet, haja vista o formulário ser online e distribuído através de plataformas de mensagens online e redes sociais e acessam essas plataformas pelo menos 1 vez ao dia, sendo que 67,6% afirmaram estarem sempre conectados. O que é uma realidade possível através do uso de smartphones e pacotes de dados de internet disponibilizados pelas operadoras de telefonia celular.

Quanto ao interesse em informações das páginas oficiais de governo, 10,8% acompanham notícias de governos locais, 10,9% acompanham notícias de governos locais e estaduais, 5,4% acompanham notícias somente de governo estadual, 35,1% acompanham notícias de governos locais, estaduais e federal e 37,8% não se interessam por notícias de governo. Assim, no contexto de indivíduos conectados e informados, o percentual de interesse em notícias de governo que impactam em suas vidas na sociedade ultrapassa a quantidade de indivíduos que não se interessam por esse tipo de notícia. Entretanto, esse segundo grupo de indivíduos é de aproximadamente 40% dos entrevistados, o que comprometeria o exercício do controle social utilizando a internet e ao se projetar que o desinteresse desse grupo é palpável além do universo *online*, demonstra o perfil de engajamento dos eleitores para com ferramentas de controle sociais existentes.

Em resposta ao consumo de notícias veiculadas pela mídia tradicional com páginas oficiais em redes sociais, 70,3% seguem essas páginas e 29,7% não acessam tais notícias. Sobre repassar notícias sem verificar a fonte da informação, 91,9% responderam que sempre verificam se a notícia é verdadeira e 8,1% não se preocupam com a fonte e confiam em quem enviou a notícia.

A dificuldade em estabelecer a internet como um dos mecanismos oficiais de controle social se ilustra pela crescente difusão de notícias falsas veiculadas atualmente e, em especial, nas eleições de 2018 como noticiado por Pereira, Toledo e Monnerat (2018). Os oponentes e simpatizantes partidários criaram notícias falsas sobre os adversários políticos e as disseminaram pelas redes sociais, ficando a cargo da imprensa oficial investigar a consistências dessas notícias e desmenti-las ao público. Nesse ponto, antes de introduzir a internet como ferramenta de controle social é necessário criar mecanismos que possam filtrar e impedir que as notícias falsas direcionem o cidadão para caminhos diversos que nada contribuam para a tomada de decisões sobre necessidades locais e fiscalização da coisa pública.

Sobre a participação ativa dos entrevistados ao comentar notícias sobre políticas públicas ou ações executadas pelo governo, 81,1% responderam não comentar em páginas eletrônicas de jornais ou governo e 18,9% responderam que comentam tais notícias. Esse recorte se traduz face a credibilidade que o cidadão tem frente ao governo, no sentido da sua opinião impactar ou não para os governantes.

Os participantes foram questionados sobre seu engajamento em ferramentas de controle social e participação popular, dos quais 86,5% responderam não participar de nenhuma das ferramentas mencionadas, 10,8% já participaram e 2,7% não participaram e não pretendem participar. Sobre o engajamento cidadão em movimentos sociais, 48,6% já participaram, 10,9% não participam, mas tem interesse e 40,5% nunca participaram.

Sabioni, Ferreira, Braga e Almeida (2016) explicam que o engajamento do cidadão começa na participação em eventos religiosos de caridade ou auxílio ao próximo, em associações de bairro e agrupamentos sociais locais com objetivos de melhorias para a rua, bairro ou município. É nesse primeiro contato com a coletividade que o cidadão pode despertar para uma participação ativa na sociedade e, assim, exercer sua função fiscalizadora frente aos órgãos públicos. O resultado do questionário desenha um quadro em que aproximadamente 87% dos entrevistados nunca participaram das ferramentas de controle social e participação popular, fator que reflete tanto no engajamento e na credibilidade dessas ferramentas.

A última questão visou avaliar a credibilidade da internet como canal de comunicação e reivindicação de melhorias locais, aproximando Governo e cidadão, dentre os participantes 83,8% acreditam ser possível estabelecer essa fonte de comunicação, 8,1% não acreditam que o governo atenda as solicitações através da internet e 8,1% não acreditam ser possível utilizar a internet como fonte de comunicação. Embora, seja um grupo pequeno de

participantes, 84% estão abertos para as novas formas de comunicação entre governo e sociedade.

7 Considerações finais

O presente trabalho pretendeu analisar a possibilidade de utilizar a internet e suas tecnologias de comunicação e interação como ferramenta de controle social. A realização da pesquisa bibliográfica trouxe questões a serem trabalhadas acerca da confiabilidade dos mecanismos digitais, como canal de efetiva comunicação entre governo e governados. A internet, embora presente em quase todas os órgãos e esferas de governo, ainda não é utilizada efetivamente como ferramenta de escuta dos anseios e necessidades da população.

Segundo Sabioni, Ferreira, Braga e Almeida (2016), dentre os fatores que ainda precisam ser trabalhados como forma de progredir na seara da governança participativa estão a necessidade de trazer maior transparência à gestão pública pelos gestores; o comprometimento da população em fiscalizar e acompanhar a gestão local, regional e nacional com o entendimento de que o dinheiro é público, e portanto, de todos; a criação de uma fonte de comunicação que realmente chegue aos governantes e se mostre eficaz no sentido de se traduzir em ações que respondam às solicitações da população e a evolução da governança para uma gestão participativa efetiva e não figurativa.

Acerca do engajamento cidadão uma hipótese de entrave é a falta de incentivo e capacitação para que o indivíduo entenda sua importância e direitos frente a gestão da coisa pública. Não há investimento em capacitação nos módulos básicos da educação formal. Assim, o cidadão participa apenas das manifestações políticas que lhe são impostas, como o voto obrigatório. Já a participação em audiências públicas, consultas públicas e diversas ferramentas de controle social não motivam o cidadão a contribuir com sua opinião.

Como concluído por Oliveira e Santos (2013), o papel da internet nesse ponto pode ser o de aproximar o Governo e os governados, pois as tecnologias de comunicação recentes têm assumido importante função no contexto político ao tornar as informações mais acessíveis, independente das fronteiras temporais, geográficas, sociais e culturais. Assim, a internet e suas diversas ferramentas de comunicação pode contribuir como instrumento político para uma cidadania participativa.

A implementação da internet como facilitador da comunicação entre povo e governo está em processo de expansão, diversos poderes e esferas de governo utilizam seus sites próprios para divulgar informações acerca da gestão. Há ainda um caminho a ser percorrido até o uso da internet como ferramenta efetiva e oficial de controle social, mas essa possibilidade já desponta diante das recentes alterações na forma de participação dos cidadãos nas últimas eleições, embora permeada de notícias falsas disseminadas pelas redes sociais,

ainda assim, houve maior engajamento e interesse dos eleitores em acompanhar os candidatos nessas plataformas.

Essa aproximação possibilitada pela internet pode trazer novas formas de gestão participativa, com a inclusão de grupos minoritários e marginalizados, além dos demais grupos dos diferentes contextos sociais. A modernização da gestão inclusiva é possível quando se analisa as manifestações sociais realizadas pelas redes sociais em comportamento de injustiça e violência que a sociedade desaprova e reage positivamente não só no campo online como também repercute na esfera não virtual.

O trabalho encontrou limitações na esfera bibliográfica por esbarrar na limitada produção científica sobre a internet e as eleições mais recentes; a utilização incipiente pela gestão pública de ferramentas que utilizam a internet para informar ou se comunicar com os cidadãos; e ao fato de utilizar a internet como mecanismo de controle social ainda estar no mundo das ideias, e por assim estar localizado, a conjectura possível é que a internet pode proporcionar uma nova forma de gestão, com maior participação popular na gerencia da tomada de decisões sobre políticas públicas e fiscalização ativa dos gastos públicos.

Os dados expostos apontam para a necessidade de se aprofundar em temas como a confiabilidade das Tecnologias de Informação e Comunicação enquanto sistemas eletrônicos passíveis de falhas e invasões de *hackers*; o crescente uso da internet pelos indivíduos no contexto psicológico e social; a conscientização e educação de cidadãos para o uso necessário de seus direitos de fiscalizar e participar da gestão pública motivando as decisões políticas para atender os interesses locais e o acompanhamento da evolução que a internet trouxe para a sociedade e que pode aprimorar e transformar a forma como cidadão e governos se comunicam.

Referências

ABREU, Júlio Cesar Andrade de. PINHO, José Antônio Gomes de. **Sentidos e significados da participação democrática através da Internet**: uma análise da experiência do Orçamento Participativo Digital. Rev. Adm. Pública. Rio de Janeiro: nº 4, vol. 4, pags. 821-846, jul./ago. 2014. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/0034-76121707>>. Acesso em: 06 mar. 19.

ALMEIDA, Layssa Ramos Maia de. BAUTISTA, Judith Bustamante. ADDOR, Felipe. **Potencialidades e limites do uso da tecnologia para o aprofundamento da democracia**. Revista Tecnologia Sociedade: Curitiba, v. 13, n. 27, p. 208-226, jan./abr. 2017.

BARCELLOS, Ana Paula de. **Curso de Direito Constitucional**. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

BESSA, Nelita Gonçalves Faria de. PEREIRA, Aline Gonçalves. ZITZKE, Valdir Aquino. **Foro de Negociação e Comitês de Cogestão em empreendimentos hidrelétricos no Brasil**: uma análise sob a perspectiva da governança, do controle social e da participação cidadã. In: Sustentabilidade em Debate: Brasília, v. 2, n. 2, p. 115-134, jul/dez 2011.

BEST, Nina Juliette. RIBEIRO, Manuella Maia. MATHEUS, Ricardo. VAZ, José Carlos. **Internet e a participação cidadã nas experiências de orçamento participativo digital no Brasil**. Cadernos PPG-AU/FAUFBA, v. 9, n. edição especial, p. 105-124, 2010.

BRASIL. **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm> Acesso em: 20 mar. 2019.

BRASIL. **Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Decreto/D8243.htm>. Acesso em: 25 abril 19.

BRASIL. **Decreto nº 9.759, de 11 de abril de 2019**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D9759.htm>. Acesso em: 25 abril 19.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 25 mar. 19.

BRASIL. **Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm>. Acesso em: 25 mar. 19.

BRASIL. **Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm>. Acesso em: 25 mar. 19.

COTTA, Rosângela Minardi Mitre. CAZAL, Mariana de Melo. MARTINS, Poliana Cardoso. **Conselho Municipal de Saúde**: (re)pensando a lacuna entre o formato institucional e o espaço de participação social. Ciência & Saúde Coletiva: 2010.

FONTELLES, Mauro José. SIMÕES, Marilda Garcia. FARIAS, Samantha Hasegawa. FONTELLES, Renata Garcia Simões. **Metodologia da pesquisa científica: diretrizes para a elaboração de um protocolo de pesquisa.** Rev. Para. Med. (Impr.); vol. 23, n.3, jul.-set. 2009.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - PNAD 2015 Atualizado em 17/05/2017 às 10:00 horas:** incluindo as pesquisas Básica, Suplementar de Acesso à Internet e à Televisão e Posse de Telefone Móvel Celular Para Uso Pessoal da PNAD 2015, Aspectos dos Cuidados das Crianças de Menos de 4 Anos de Idade 2015, Aspectos das Relações de Trabalho e Sindicalização 2015 - PNAD e Prática de Esporte e Atividade Física 2015. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas-novoportal/sociais/populacao/9127-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios.html?edicao=10500&t=microdados>>. Acesso em 26 fev. 19.

FONTE, Carla. **Investigar narrativas e significados: A grounded analysis** como metodologia de referência. Revista da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da UFP, p. 290-297. 2006. Disponível em: <<https://core.ac.uk/download/pdf/61006846.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 19.

FONTES, Breno Augusto Souto Maior. **Redes Sociais e Governança em Saúde.** Ciênc. saúde coletiva [online]: vol.23, n.10, pp.3123-3132. 2018. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232018001003123&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 06 mar. 19.

FREITAS, Wesley Ricardo de Souza. JABBOUR, Charbel José Chiappetta. **Utilizando estudo de caso(s) como estratégia de pesquisa qualitativa:** boas práticas e sugestões. Estudo & Debate: Lajeado, v. 18, n. 2, p. 07-22, 2011.

GASPARDO, Murilo. FERREIRA, Mauro. **Inovação institucional e democracia participativa:** mapeamento legislativo da Emenda do Programa de Metas. FGV: EBAPE. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, nº 51, vol. 1: p.129-146, jan. - fev. 2017.

MALMEGRIN, Maria Leonídia. **Redes públicas de cooperação em ambientes federativos.** 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2014.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. SAMPAIO, Rafael Cardoso. AGGIO, Camilo de Oliveira. **Do clique à urna:** internet, redes sociais e eleições no Brasil. Salvador: EDUFBA, 2013, p. 290-350. Disponível em: <<http://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/10078>>. Acesso em 18 fev. 19.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. SAMPAIO, Rafael Cardoso. **Internet e eleições 2010 no Brasil: rupturas e continuidades nos padrões midiáticos das campanhas políticas online.** Revista Galáxia, São Paulo, n. 22, p. 208-221, dez. 2011. Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/galaxia/article/view/7065>>. Acesso em 26 fev, 19.

OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de. **Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração.** Universidade Federal de Goiás. Catalão: UFG, 2011. Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/galaxia/article/view/7065>>. Acesso em 26 fev, 19.

OLIVEIRA, Raquel Gomes de. SANTOS, Luciana de Fátima Pinto. **Internet como alternativa para o engajamento cívico**: reflexões sobre o caso das ONGS. ANIMUS - Revista Interamericana de Comunicação Midiática: v. 12, n. 23, 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/index.php/animus/article/view/3720>>. Acesso em: 28 mar. 19.

PALHARES, Isabela. **Após morte de cachorro, Carrefour anuncia ações para adoção e castração de animais**. O Estado de S.Paulo: 20 de dezembro de 2018. Disponível em: <<https://sao-paulo.estadao.com.br/noticias/geral,apos-morte-de-cachorro-carrefour-anuncia-acoes-para-adocao-e-castracao-de-animais,70002653350>>. Acesso em: 26 mar. 19.

PEREIRA, Pablo. TOLEDO, Luiz Fernando. MONNERAT, Alessandra. **Disseminação de “fake news” para atacar candidatos marca eleição**. Revista Exame online: Publicado em 1 out 2018. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/brasil/disseminacao-de-fake-news-para-atacar-candidatos-marca-eleicao/>>. Acesso em: 24 abril 2019.

PINHEIRO, Douglas Antônio Rocha. **A legitimidade do controle social da gestão pública**: uma resposta a Herbert Wechsler. Rev. Adm. Pública — Rio de Janeiro, v. 50, n.5, p. 867-883, set./out. 2016. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122016000500867&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 26 fev, 19.

RAUPP, Fabiano Maury. BEUREN, Ilse Maria. **Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais**. In. BEUREN, Ilse Maria. (Org.). Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2006. Cap.3, p.76-97.

ROCHA, Enid. **A Constituição cidadã e a institucionalização dos espaços de participação social**: avanços e desafios. 20 anos da constituição cidadã: avaliação e desafio da seguridade social, Anfip, Brasília, 2008.

ROLIM, Leonardo Barbosa. CRUZ, Rachel de Sá Barreto Luna Callou. SAMPAIO, Karla Jimena Araújo de Jesus. **Participação popular e o controle social como diretriz do SUS**: uma revisão narrativa. Saúde em Debate. Rio de Janeiro, v. 37, n. 96, p. 139-147, jan./mar. 2013. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042013000100016&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 26 fev, 19.

SABIONI, Marjorie. FERREIRA, Marco Aurélio Marques. BRAGA, Marcelo José. ALMEIDA, Fernanda Maria de. **Contextos (in)adequados para o engajamento cidadão no controle social**. Rio de Janeiro, v. 50, n. 3, p. 477-500, Jun. 2016. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122016000300477&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 26 fev, 19.

SAMPAIO, Rafael Cardoso. **Instituições Participativas Online**: um estudo de caso do Orçamento Participativo Digital. Revista Política Hoje, Vol. 20, n.1, p. 467-512, 2011.

_____. **e-Orçamentos Participativos como iniciativas de e-solicitação**: uma prospecção dos principais casos e reflexões sobre a e-Participação. Rev. Adm. Pública: Rio de Janeiro, nº 50, vol. 6, p.937-958, nov./dez. 2016.

VENTURA, Magda Maria. **O Estudo de Caso como Modalidade de Pesquisa**. Pedagogia Médica. Rev SOCERJ. v. 20, nº 5, p. 383-386, set/out. 2007.

VIANNA JUNIOR, Antonio João de Oliveira. ABREU, Júlio César Andrade de. BATISTA, Wesley Jardim. **Democracia Digital e Participação Cidadã**: uma análise bibliométrica. ORG & DEMO, Marília, v. 19, n. 2, p. 49-62, Jul./Dez., 2018.

ANEXO I

Formulários Google - Questionário online disponibilizado em: <https://docs.google.com/forms/d/1vOIEZ1Rg6m4_CmOn2lmENua_b-ZEzAkZrLBqi3SmtCo/edit#responses>

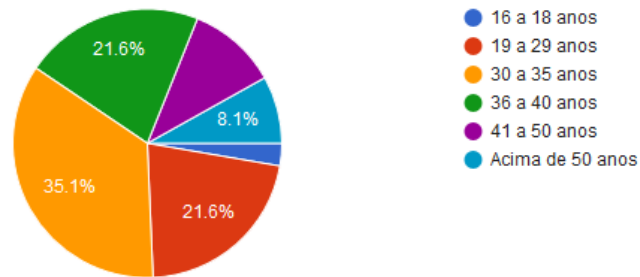
QUESTIONS RESPONSES 37

37 responses + ⋮

SUMMARY INDIVIDUAL Accepting responses

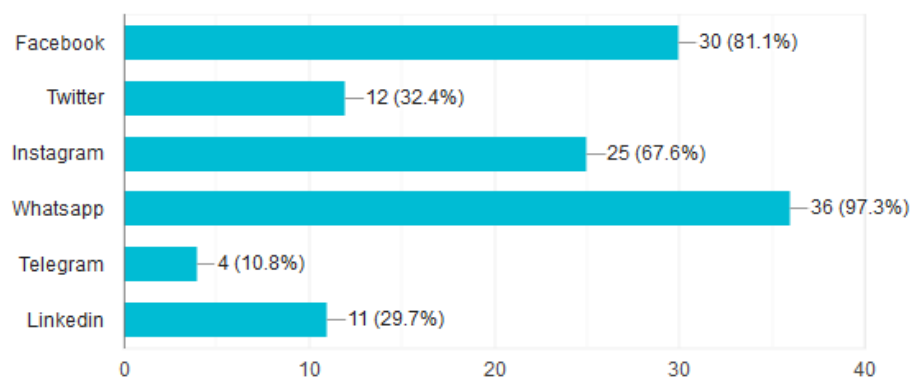
1. Assinale a opção correspondente a sua faixa etária (idade):

37 responses



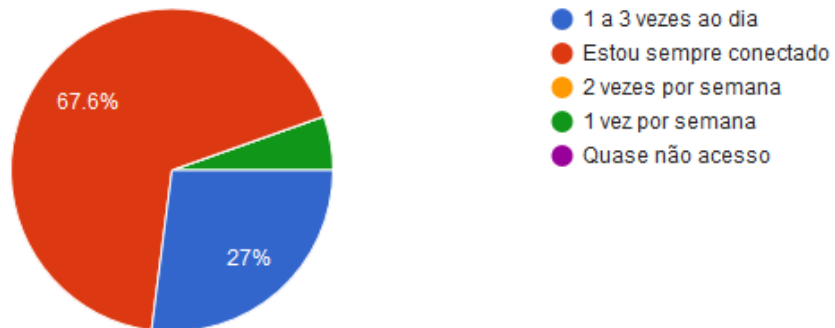
2. Em quais redes sociais você possui perfil/conta?

37 responses



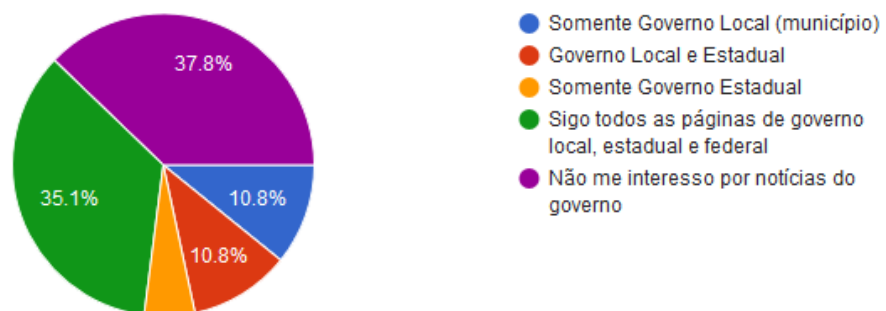
3. Com que frequência você acessa suas principais redes sociais?

37 responses



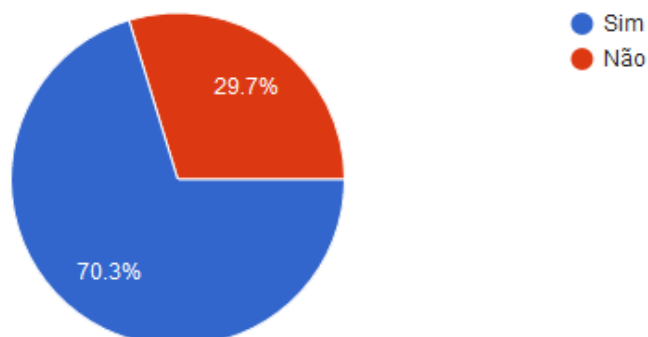
4. Você segue ou curte páginas de Governo Local (município), Governo Estadual e Federal?

37 responses



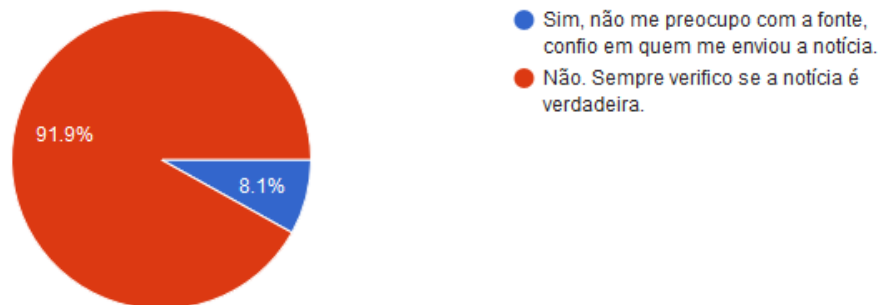
5. Você segue/curte páginas de jornais em suas redes sociais?

37 responses



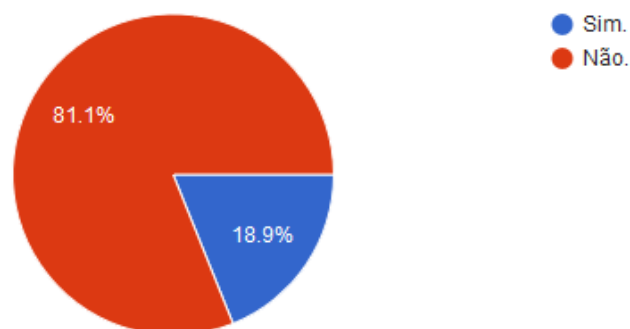
6. Você repassa notícias sem verificar a fonte da informação?

37 responses



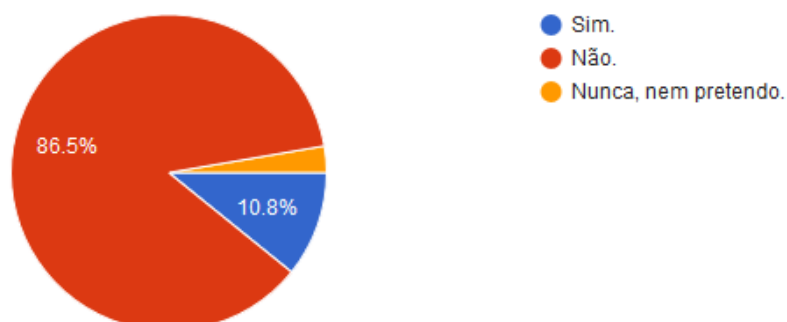
7. Você comenta em notícias sobre políticas públicas ou ações executadas pelo governo? Seja em páginas de jornais ou páginas do governo.

37 responses



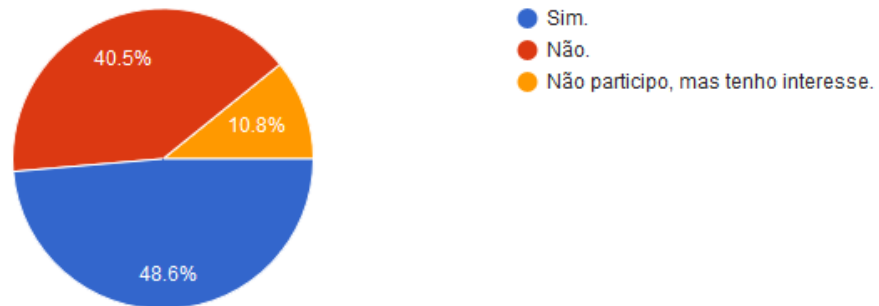
8. Você já participou de consulta popular, audiência pública, orçamento participativo ou outra forma de participação popular em sua cidade? (Quando a Prefeitura convoca a população para decidir sobre obras e gastos públicos de interesse da população)

37 responses



9. Você participa ou já participou de movimentos sociais em sua cidade, como associação de moradores, obras de caridade, movimentos religiosos voltados para caridade?

37 responses



10. Você acha possível usar a internet para aproximar o Governo do Cidadão como canal de comunicação e reivindicação de melhorias para sua localidade?

37 responses

